

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEMAUAN
NASABAH UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS
INTERNET BANKING PADA BANK
(Studi Kasus Di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta)**



SKRIPSI

SUSILAWATI / 132100014

**Skripsi Ini Disusun Untuk Melengkapi Persyaratan
Dalam Mmep peroleh Gelar Sarjana Perbankan Syariah**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ALMA ATA

2017

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEINGINAN NASABAH
UNTUK MENGGUNAKAN FASILITAS INTERNET BANKING PADA
BANK BRI SYARIAH CABANG PEMBANTU YOGYAKARTA**

Pembimbing : Abdul Salam, S.H.I, M.A

Susilawati¹

132100014

ABSTRAK

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sangat berkembang pesat di Negara-negara salah satunya di Negara Indonesia. Teknologi internet mampu mampu menghilangkan batas ruang dan waktu bersifat global/internasional bahkan tanpa batas Negara. Bagi bank syariah pelayanan melalui internet baking dapat menjadi jembatan kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam proses hal mempercepat pelayanan jasa bank. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Privasi, Kepercayaan, Keamanan, Reputasi dan keinginan terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Penelitian ini menggunakan Metode Kuantitatif. Jumlah populasi 17.231 nasabah dengan sampel 50 nasabah dengan menggunakan rumus roscoe. Perhitungan menggunakan SPSS 20,0 For Windows. Dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan variabel Kepercayaan, Keamanan, Privasi dan Reputasi berpengaruh terhadap keputusan nasabah menggunakan jasa keuangan di Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

Kata Kunci : Kepercayaan, Keamanan, Privasi, Reputasi dan Kemauan Menggunakan Internet Banking.

¹ Manhasiswa Fakultas Agama Islam Perbankan Syariah Universitas Alma Ata Yogyakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada saat ini di zaman perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah strategi bisnis termasuk pada dunia perbankan dengan menempatkan teknologi informasi dan komunikasi juga telah mendorong inovasi di bidang pelayanan jasa termasuk jasa pelayanan perbankan. Teknologi informasi dan komunikasi sangat berpengaruh besar terhadap persaingan perusahaan, saat ini bank bukan hanya bersaing dalam layanan perbankan tradisional, tetapi juga memperluas lingkup-lingkup persaingan untuk teknologi informasi dan komunikasi dengan adanya layanan internet banking. *Electronic transaction* dalam bentuk internet banking merupakan salah satu bentuk baru sebuah pengembangan *delivery channel* pelayanan bank yang mengubah strategi bisnis perbankan semula lebih banyak mengandalkan pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi.

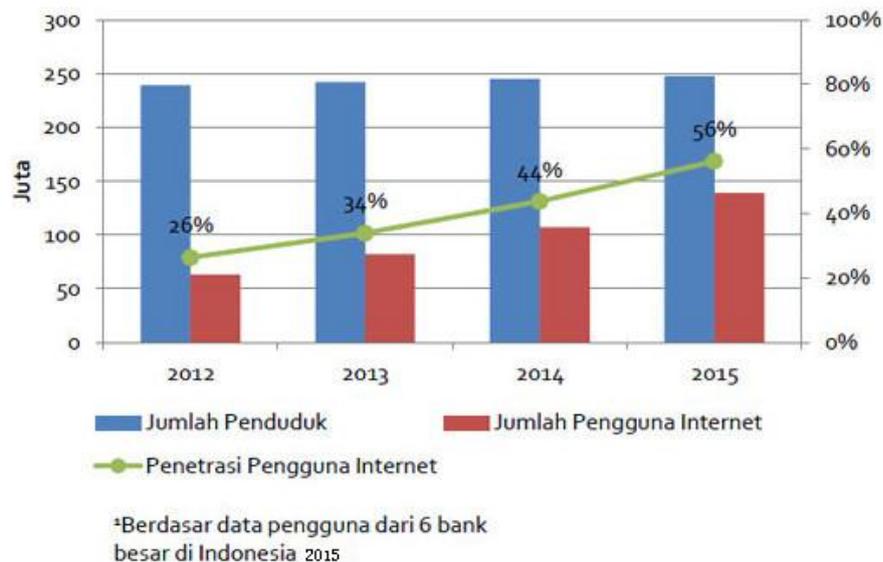
Berdasarkan perkembangan teknologi yang semakin canggih dan handal Bank menjadi tempat parameter keamanan didalam dunia perbankan. Adanya *internet banking* kemajuan yang diciptakan oleh perbankan memenuhi kebutuhan pelanggan. Saat ini perbankan sedang memperkenalkan internet banking sebagai suatu jaminan kepada nasabah, dimana perbankan bisa lebih memelihara sebuah mutu yang kompetitif dalam pelayanan dimasa yang akan datang. Selain itu dengan adanya

sistem teknologi yang memadai bank mampu bertahan dan berkembang ditengah persaingan yang cukup mengglobal.

Transaksi *Internet Banking* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah benar-benar merasakan manfaat *Internet Banking* ini. Untuk mempermudah dan mempercepat proses pembayaran sangat dibutuhkan bantuan teknologi. Teknologi masa kini identik dengan komputerisasi tentu kemudahan bertransaksi melalui *Internet Banking* merupakan salah satu cara dan upaya pihak bank untuk mempengaruhi nasabah dalam menggunakan layanan bank. Salah satu Bank yang menawarkan jasa *Internet Banking* adalah Bank BNI Syariah.

Pada saat ini perkembangan *Internet Banking* telah berkembang pesat di Indonesia:

Gambar 1.1 Perkembangan Internet Banking pada Bank Indonesia¹



¹http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan_dpr/Documents/Laporan_TriwulanIV_2016_270317.pdf

Jasa pelayanan bank dalam bentuk *Internet Banking* sepertinya telah menjadi keharusan, karena kebutuhan dunia usaha dan nasabah bank semakin meningkat seiring dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk itu internet banking dapat menjadi jembatan kebutuhan dunia usaha maupun nasabah dalam proses hal mempercepat pelayanan jasa bank. Hampir seluruh perbankan saat ini menggunakan layanan *Internet Banking*.²

Misalnya Bank BCA menggunakan istilah dengan *m-BCA*, Bank Mandiri menggunakan istilah *Mandiri SMS Banking*, Bank Syariah Mandiri menggunakan istilah BSM MBG, Bank BNI menggunakan istilah *BNI Mobile*, Bank Buana menggunakan istilah *Bank Buana Mobile Banking*, Bank Niaga menggunakan istilah *NPA (Niaga Ponsel Acces)*, dan Bank Citibank menggunakan istilah *CSP (Cellular Service Provider)*, dan masih banyak yang lainnya. Berdasarkan penjelasan diatas, peneliti akan mencoba mencari faktor-faktor yang menjadi penentu nasabah untuk mau menggunakan internet banking.³

Perkembangan perbankan di Indonesia sangat berharap dengan adanya sebuah teknologi *Internet Banking* nantinya dapat memberikan kemudahan kepada nasabah perbankan melakukan transaksi (*Non Cash*) setiap saat dari manapun dengan begitu mudah dan nyaman dengan

³ Lydia A. W. "Analisis Hubungan Faktor-faktor *Tecnology Acceptance, Trust, Risk dan Niat Nasabah Bank Untuk Menggunakan Internet Banking*". *The 2nd National Conference UKWMS*, (Surabaya 6 september 2008). hlm. 3.

hanya mengakses melalui komputer, laptop, Notebook atau PDA yang mempunyai jaringan internet. Selain itu dengan adanya *Internet Banking* harapannya indonesia bisa memajukan teknologi perbankan agar tidak tertinggal lebih jauh dengan kemajuan teknologi di negara luar. *Internet Banking* yang sudah berkembang di Indonesia saat ini tidak lain karena adanya adopsi yang terjadi dari negara lain. Di Indonesia pada saat ini dengan adanya *internet banking* perlahan menggeser gaya perbankan yang konvensional menjadi perbankan yang pelaksanaannya berdasarkan didasarkan pada prinsip-prinsip syariah islam dan melibatkan puluhan juta nasabah bank dinegara ini. Bukan hal yang mudah untuk merubah bentuk perbankan yang baru, butuh waktu penyesuaian bagi para nasabah untuk menerima sebuah perubahan tersebut.

Teknologi internet mampu menghilangkan batas ruang dan waktu bersifat global/internasional bahkan tanpa batas negara. Bagi bank syariah pelayanan melalui internet banking dapat menekan biaya operasional karna dapat menghemat kertas, tenaga manusia, dan tidak perlu investasi ke ATM atau kantor cabang.

Perkembangan *Internet Banking* di Indonesia sangat berkembang dengan pesat, dapat dilihat dari banyaknya bank-bank syariah yang menawarkan jasa tersebut. Selain itu minat nasabah di Indonesia terhadap *Internet Banking* juga sangat baik.⁴

⁴ Library.umn.ac.id/eprints/149/2/yudi-bab1-wm-pdf. Sabtu, 20 maret. pukul 14.37 WIB

Alasan memilih Bank BNI Syariah adalah karena layanan *Internet Banking* BNI Syariah dilengkapi sistem keamanan berlapis dengan dukungan keamanan jaringan SSL (Secure Socket Layer) bersifat versign 128 bit serta teknologi pengaman transaksi menggunakan soft token/sms token yang lebih unggul dibanding beberapa Bank Syariah lain, hemat biaya transaksi, sebagian besar dapat digunakan secara gratis, bank yang pertama menerapkan metode online register (daftar online) yaitu untuk memperoleh layanan *Internet Banking* BNI Syariah nasabah langsung melakukan registrasi secara mandiri yang dilakukan melalui website BNI Syariah.⁵

Salah satu faktor yang penting dalam penggunaan *Internet Banking* ialah Kepercayaan dan keamanan bagi para nasabah. Sementara ini, keamanan kurang di prioritaskan oleh banyak bank yang masuk ke internet di Indonesia. Banyak nasabah bank yang tidak mau menggunakan fasilitas *Internet Banking* karena merasa tidak aman ketika melakukan transaksi.⁶

Keamanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi nasabah dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara *online* atau tidak. Faktor kepercayaan dalam *e-commerce* ialah perkiraan subyektif dimana konsumen percaya mereka

⁵BRI Syariah “*BRI Syariah Luncurkan Internet Banking*”.(Jakarta : BRI Syariah 2014). Hal. 1. <http://www.brisyariah.co.id/?q=brisyariah-luncurkan-internet-banking>(18Mei 2017).

⁶ Analisis Keamanan Internet Banking pada Banki Indonesia_UG.pdf. di akses pada tanggal 27 Juni 2017. Pukul 22.59.

dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Konsep kepercayaan pada penyelenggara transaksi *online banking* dan kepercayaan pada kelengkapan layanan yang terdapat didalam *Internet Banking*. Upaya tinggi harus dilakukan oleh penyelenggara transaksi *online* agar kepercayaan konsumen semakin tinggi, karena *trust* mempunyai pengaruh besar pada niat konsumen untuk melakukan transaksi secara *online* atau tidak melakukannya.⁷

Berdasarkan penjelasan mengenai kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *Internet Banking*, maka peneliti bermaksud mengidentifikasi faktor-faktor yang dapat mempengaruhi para nasabah bank dalam menggunakan teknologi informasi *Internet Banking*. Oleh karna itu judul yang diambil dalam penelitian itu adalah “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keinginan Nasabah Untuk Menggunakan Fasilitas Internet Banking Pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta*”.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji faktor apa saja yang dapat mempengaruhi keinginan para nasabah Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta untuk mencoba teknologi *Internet Banking*.

1. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh Privasi terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

⁷ Eprints.ums.ac.id/26970/2/BAB-I.pdf. di akses pada tanggal 27 juni 2017. Pukul 22.39 WIB.

2. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.
3. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh keamanan terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.
4. Untuk menguji dan mengetahui pengaruh reputasi terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet baking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta.

C. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti hanya meneliti variabel-variabel yang menyebabkan nasabah yang mau menggunakan *Internet Banking*, yaitu variabel kepercayaan terhadap *Internet Banking* dan variabel keamanan (keinginan) nasabah untuk mencoba menggunakan *Internet Banking* yang diadopsidari penelitian *Foch dan Koh*.⁸

D. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang di atas, maka peneliti menentukan pokok permasalahan pada peneliti ini yang dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah faktor Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta ?

⁸ Fock dan Koh. "Conceptualization Of Trust and Commitment, and Understanding, and Understanding the Relationship Between Trust, Commitment and Willingness to Try Internet Banking Services". *Journal of Nanyang Business School*. Hlm 1-24.

2. Apakah faktor keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta ?
3. Apakah faktor reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta?
4. Apakah faktor privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan fasilitas internet banking pada Bank BNI Syariah Cabang Yogyakarta ?

E. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat diantaranya:

1. Bagi Praktisi

Untuk membantu pihak bank mengetahui karakteristik yang mempengaruhi nasabah untuk mau menggunakan fasilitas *Internet Banking*.

2. Bagi Akademisi

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan di bidang system informasi dan dapat digunakan sebagai referensi penelitian.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan literatur bidang penyusunan faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah untuk

mengadopsi teknologi *Internet Banking* bagi penelitian selanjutya dan sejenisnya.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang diperoleh selanjutnya saran-saran yang disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Merujuk hasil penelitian bahwa manajemen Bank BNI dapat memprioritaskan pelaksanaan kualitas pelayanan internet banking dalam meningkatkan keinginan nasabah. Peningkatan kualitas tersebut dapat berupa peningkatan pada faktor-faktor keandalan, *responsive*, *empaty*, dan kenyataan.
2. Mengingat intensitas transaksi nasabah dengan internet sudah hampir setiap saat maka disarankan kepada pihak manajemen Bank BNI untuk selalu menjaga keamanan system dan kepuasan nasabah sehingga nasabah tersebut terus bertahan pada Bank BNI.

DAFTAR PUSTAKA

1. Al-Qur'an

2. Buku

Answar Syarifudin. (2008). *Reanilitas dan validitas*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar. Hlm.5.

Almilia dan Giarta.1992. "*Perpektif Nasabah Perbankan atas Kehadiran SMS Banking dan WAP Banking Sebagai Sistem Informasi Perbankan yang Bernilai Tambah*". Jurnal STIE Perbanas Surabaya.

Ainur Rofiq. (2007). "*Pengaruh Dimensi Kepercayaan (Trust) Terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce (Studi Kasus pada Pelangan E-Commerce di Indonesia)*". Tesis. Program Pasca Sarjana Fkultas Ekonomi Universitas Ekonomi Universitas Brawijaya Malang.

Arikunto. (2010). "*Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*". Jakarta: Rineka Cipta.

Asnawi dan Masyhuri. (2011). "*Metodelogi Riset Manajemen Pemasaran*". Malang: UII Maliki Press.

Budi Agus Riswandi. Op, Cit.

Darren George dan Paul Mallery. 2003. "*SPSS For Windows Step by Step: A Simple Guide and Reference*". Boston: Allyn & Bacon.

Fenny. 2007-2010. "*Analisis Faktor-faktor yang mmpengaruh*".

- Fenny. 2012. "*Pengaruh Kepercayaan Terhadap Penggunaan Internet Banking di Surabaya*". Jurnal Akuntansi dan Keuangan.
- Fock dan Koh. 2006. "*Conceptualization Of Trust and Commitment, and Understanding, and Understanding the Relationship Between Trust, Commitment and Willngness to Try Internet Banking Service*". *Journal of Nanyang Business School*.
- Imam Ghozali. 2006. "*Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*". Cetakan IV, Udio. Semarang.
- Indriantoro dan Bambang Sumpomo. 2014. "*Metode Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi dan Manajemen*". Yogyakarta: BPFEE.
- Lydia A. W. "*Analisis Hubungan Faktor-faktor Technology Acceptance, Trust, Risk dan Niat Nasabah Bank Untuk Menggunakan Internet Banking*". *The 2nd National Cobference UKWMS*. (Surabaya 6 September 2008).
- M. Pabundu Tika. 2006. "*Metodelogi Riset Bisnis*". Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukherje. A dan Nath. P. 2003. "*Model Of Trust In Online Relationship Banking*". *International Journal Of Bank Marketing*.
- Rangkuti dan Freddy. 2011. "*Riset Pemasaran*". Cetakan X. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sanjaya. 2005. *“Pengaruh Rasa Manfaat dan Kemudahan Terhadap Minat Berperilaku para Mahasiswa dalam Penggunaan internet”*. Jurnal Kinerja UAJY.

Siew T. Fock dan Hian C. Koh. 2006. *“Conceptualization The Relationship Between Trust and Commitment and Willingness To Try Internet Banking Service”*. International Journal Of Business and Information.

S. Maharsi dan M. Yuliani. 2007. *“Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)”*. Jurnal Akuntansi dan Keuangan.

Suharsimi Arikonto. 2013. *“Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek”*. Jakarta Rineka Cipta.

Sugiyono. 2011. *“Metodelogi Penelitian Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif”*. Bandung: Alfabeta.

Supardi. 2005. *“Metodelogi Penelitian Ekonomi dan Bisnis”*. Yogyakarta: UII Pers.

Sunarto. 2006. *“Analisis Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan dan Dampak Terhadap Keunggulan Bersaing (Studi pada Tabungan BNI Kanca Kendal)”*. Skripsi Universitas Dipenogoro Semarang.

Soeratno. 2008. "*Metodelogi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis*". Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Santoso Singgih. 2001. "*Buku Latihan SPSS Parametik*". Jakarta: Gramedia.

Yughi Wicaksono. 2014. "Aplikasi Excel Dalam Menganalisis Data". Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

3. Website

Analisis Keamanan Internet Banking pada Banki Indonesia_UG.pdf.

Eprints.ums.ac.id/26970/2/BAB-I.pdf.

Irsyadmemoirs. Wordpress. Com/Internet Banking; Sistem Informasi Yang Bernilai Tambah.

http://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan_dpr/Documents/Laporan_TriwulanIV_2016_270317.pdf

Pacarita. "Pengertian Keamanan System Informasi". Dalam <http://pacarita.com/mengenal-keamanan-sistem-informasi.html>.

Www. Kompas. Com .

BNI Syariah "BNI Syariah Luncurkan Internet Banking". (Jakarta:BNI Syariah 2004). Hal.1.

<http://www.BNIsyariah.co.id/?q=BNIsyariah-luncurkan-internet-banking>.

<http://www.bni.co.id/id-id/tentangkami/sejarah.aspx>.

www.bnisyariah.co.id/sejarah-bni-syariah.

www.bnisyariah.co.id/visi-dan-misi.