

**PENINGKATAN MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN
INTERNET BANKING BRI UJUNG LERO
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



2020

**PENINGKATAN MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN
INTERNET BANKING BRI UJUNG LERO
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**



2020

**PENINGKATAN MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN
INTERNET BANKING BRI UJUNG LERO
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

Skripsi

**Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)**

**Program Studi
Perbankan Syariah**

Disusun dan diajukan oleh

**NASMAH
NIM 14.2300.105**

PAREPARE

Kepada

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)
PAREPARE**

2020

PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking BRI Ujung Lero (Analisis Manajemen Syariah)

Nama Mahasiswa : Nasmah

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.105

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare
B.3316/Sti.08/PP.00.01/11/2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah Amin, M.Ag. (.....)

NIP : 19760501 200003 2 002

Pembimbing Pendamping : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.(.....)

NIP : 19730129 200501 1 004

Mengetahui:

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. /
NIP. 19730129 200501 1 004

**PENINGKATAN MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN
INTERNET BANKING BRI UJUNG LERO
(ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**

Disusun dan diajukan oleh

NASMAH
NIM 14.2300.105

Telah dipertahankan di depan Sidang Ujian Munaqasyah
Pada tanggal 12 Februari 2020
Dinyatakan telah memenuhi syarat

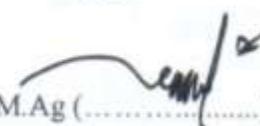
Mengesahkan

Dosen Pembimbing

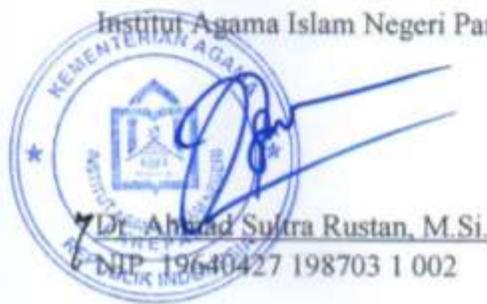
Pembimbing Utama : Dr. Sitti Jamilah Amin, M. Ag.
NIP : 19760501 200003 2 002



Pembimbing Pendamping : Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP : 19730129 200501 1 004



Rektor,
Institut Agama Islam Negeri Parepare



Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

Dekan,
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.
NIP. 19730129 200501 1 004

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi : Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking BRI Ujung Lero (Analisis Manajemen Syariah)

Nama Mahasiswa : Nasmah

Nomor Induk Mahasiswa : 14.2300.105

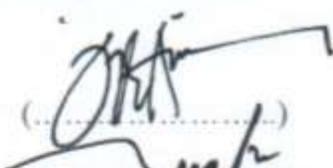
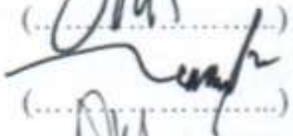
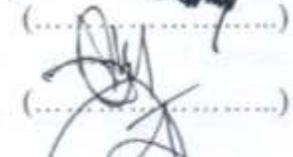
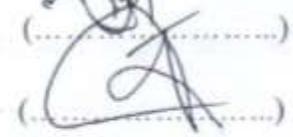
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Program Studi : Perbankan Syariah

Dasar Penetapan Pembimbing : SK. Ketua STAIN Parepare B.3316/Sti.08/PP.00.01/11/2017

Tanggal Kelulusan : 16 Maret 2020

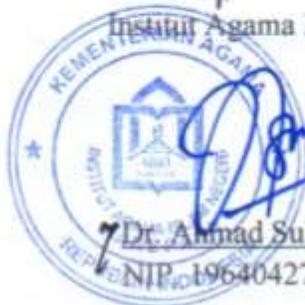
Disahkan oleh Komisi Penguji

Dr. Sitti Jamilah Amin M.Ag.	(Ketua)	
Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag.	(Sekretaris)	
Abdul Hamid S.E., M,M	(Anggota)	
Dr. Hannani, M.Ag.	(Anggota)	

Mengetahui:

Rektor,

Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare




Dr. Ahmad Sultra Rustan M.S.I

NIP. 19640427 198703 1 002

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur senantiasa penulis panjatkan kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat kepada semua hamba-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar “Sarjana Ekonomi (S.E) Program Studi Perbankan Syariah” Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare. Shalawat serta salam untuk tuntunan dan suri tauladan Rasulullah SAW beserta keluarga, dan sahabat-sahabatnya.

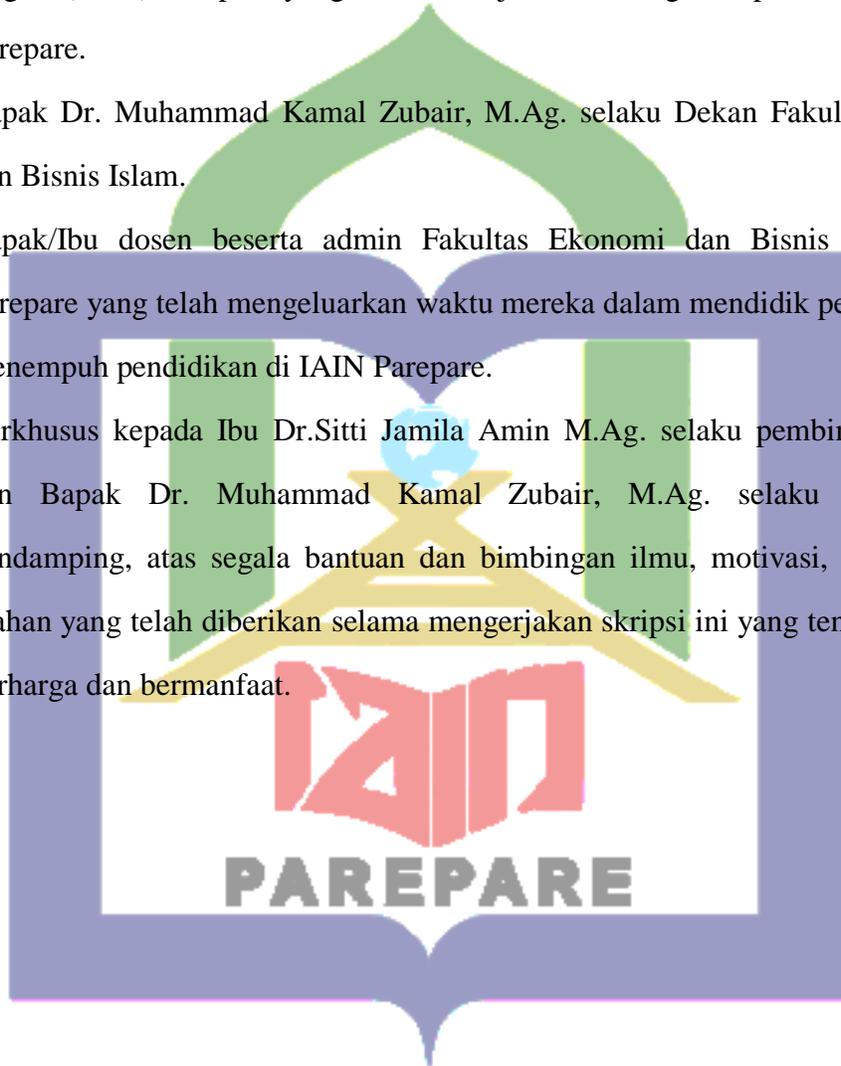
Penulis menghaturkan terima kasih kepada ke-dua orang tua penulis, untuk ayahanda Jufri dan ibunda Nurmiati dan untuk kakak-kakku, kakak pertama Nasriah, kakak kedua Nasrul serta keluargaku yang selalu memberikan do’a, motivasi, nasihat, hingga penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik tepat pada waktunya. Penulis telah menerima banyak bimbingan, dan bantuan dari Ibu Dr.Sitti Jamila Amin M.Ag.. selaku pembimbing utama dan Bapak Muhammad Kamal Zubair M.Ag. selaku pembimbing pendamping penulis, atas segala bantuan dan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan terima kasih yang tulus dan menghaturkan penghargaan kepada:

1. Kedua orang tua saya ayahanda Jufri dan Ibunda Nurmiati dan Suami saya Baharuddin yang tak henti-hentinya memberikan do’a, semangat, motivasi, dorongan, kasih sayang kepada penulis selama ini.
2. Teman-teman Jurusan Perbankan Syariah dan teman-teman yang ada di kampus IAIN Parepare terkhusus kepada Jasni, Aspina, Rosdiana, Wilda Wiguna, Arni,

dan Hana Pertiwi serta teman-teman Jurusan Perbankan Syariah angkatan 2014 sekalian yang telah membantu dalam proses penulisan skripsi ini

3. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M. Si. selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
4. Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
5. Bapak/Ibu dosen beserta admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Parepare yang telah mengeluarkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama menempuh pendidikan di IAIN Parepare.
6. Terkhusus kepada Ibu Dr.Sitti Jamila Amin M.Ag. selaku pembimbing utama dan Bapak Dr. Muhammad Kamal Zubair, M.Ag. selaku pembimbing pendamping, atas segala bantuan dan bimbingan ilmu, motivasi, nasehat, dan arahan yang telah diberikan selama mengerjakan skripsi ini yang tentunya sangat berharga dan bermanfaat.



Penulis tidak lupa pula menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara moril maupun secara material sehingga penulisan skripsi ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT berkenan menilai segala kebajikan dan kebaikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 20 November 2019



PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Nasmah
NIM : 14.2300.105
Tempat/Tgl. Lahir : Ujung Lero, 9 November 1995
Program Studi : Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet
Banking BRI Ujung Lero (Analisis Manajemen
Syariah)

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 20 Desember 2019
Penyusun



Nasmah
NIM. 14.2300.105

ABSTRAK

NASMAH, Peningkatan Minat Nasabah Melalui Layanan Internet Banking BRI Ujung Lero (Analisis Manajemen Syariah). Dibimbing oleh Ibu Sitti Jamila dan Bapak Muhammad Kamal Zubair

Bank BRI memiliki produk I-Banking yang mutakhir dengan paduan SMS Banking (BRI Mobile) dan Internet Banking yang dikemas dalam satu aplikasi dan dapat dijalankan melalui sistem operasi android, Blackberry serta aplikasi Java. Dalam satu wadah aplikasi Mobile Banking BRI nasabah diberi pilihan kenyamanan bertransaksi menggunakan dua metode tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1) fitur-fitur transaksi *internet banking* yang ditawarkan di BRI diantaranya adalah a) Informasi Rekening, b) Informasi Saldo, c. Mutasi Rekening d) Transfer Dana, e) Transfer Antar Rek BRI f) Transfer ke Bank Lain, g) Transaksi Terjadwal, h) Tambah Transfer, i) Lihat Status; 2) Minat nasabah terhadap *internet banking* yang ditawarkan di BRI secara garis besar terdapat 3 gejala minat, yakni a) Gejala pengenalan yang di dalamnya terdapat pengamatan, pendengaran dan penglihatan, b) Gejala emosional atau perasaan yang di dalamnya terdapat kenyamanan, keamanan, harga diri dan kebutuhan, c) Gejala kemauan yang di dalamnya terdapat motif, keinginan dan hasrat; 3) Kelebihan dan kekurangan yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan *internet banking* adalah a) Kelebihan menggunakan *internet banking* adalah menghemat waktu, memudahkan nasabah, tidak terbatas oleh waktu dan tempat dan lebih aman.b). Kerugian menggunakan internet banking adalah adanya resiko pembobolan rekening.

Key Word: Layanan, Internet Banking, Minat Nasabah, Bank BRI.



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PENGAJUAN.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
SKRIPSI.....	v
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	x
ABSTRAK.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
TRANSLITERASI.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Tinjauan Teoritis.....	11
2.2.1 Pengertian Layanan Banking.....	11

2.2.2 Faktor Keberadaan Layanan Banking	12
2.2.2.1 Pemasaran.....	12
2.2.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan	13
2.2.2.3 Persepsi Daya Guna	14
2.2.2.4 Kenyamanan	15
2.2.2.5 Kepercayaan.....	16
2.2.3 Perilaku Konsumen	17
2.2.4 Minat.....	19
2.2.5 Internet Banking.....	23
2.2.5.1 Business Expansion.....	24
2.2.5.2 Customer Loyalitas.....	24
2.2.5.3 Revenue and Cost Improvemen.....	24
2.2.5.4 Competitive Advantage	25
2.2.5.5 New Business Modal.....	25
2.2.5.6 Sistem Kliring Internet.....	25
2.2.5.7 Keterhubungan Sunting.....	25
2.2.6 Teori Manajemen Syariah.....	26
2.2.6.1 Nilai-Nilai dalam Manajemen Syariah.....	27
2.2 Tinjauan Konseptual.....	28
2.3 Kerangka Pikir/Konseptual.....	29
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	30
3.2 Lokasi dan Waktu Penenlitan.....	31
3.3 Fokus Penelitian	31

3.4 Jenis dan Sumber Data	31
3.5 Teknik Pengumpulan Data	33
3.6 Teknik Analisis Data	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Fitur Internet Banking	37
4.1.1 Jenis Layanan Sunting	39
4.1.2 Perbankan Bergerak Sunting	40
4.1.3 Pengamanan Internet Banking	41.
4.2 Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking	44
4.3 Kelebihan dan Kekurangan Internet Banking	57
4.3.1 Kelebihan Internet Banking	57
4.3.1.1 Menghemat Waktu dan Biaya	58
4.3.1.2 Memudahkan Konsumen	59
4.3.1.3 Tidak Terbatas Oleh Waktu dan Tempat	60
4.3.1.4 Lebih Aman	61
4.3.2 Kendala Internet Banking	62
4.3.3 Teknologi Risk	63
4.3.4 Reputational Risk	64
4.3.5 Outsourcing Risk	64
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	68
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN-LAMPIRAN	7

TRANSLITERASI

1. Di dalam naskah skripsi ini banyak dijumpai nama dan istilah teknis (*technical term*) yang berasal dari bahasa Arab ditulis dengan huruf Latin. Pedoman transliterasi yang digunakan untuk penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

ARAB		LATIN	
Kons.	Nama	Kons.	Nama
ا	Alif		Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	t	Te
ث	Tsa	ṡ	Es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Cha	ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	kh	Ka dan ha
د	Dal	d	De
ذ	Dzal	dh	De dan ha
ر	Ra	r	Er
ز	Za	z	Zet
س	Sin	s	Es
ش	Syin	sh	Es dan ha
ص	Shad	ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ظ	Dlat	ḍ	De (dengan titik di bawah)

ط	Tha	t□	Te (dengan titik di bawah)
ظ	Dha	z□	Zet (dengan titik di bawah)
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik di atas
غ	Ghain	gh	Ge dan ha
ف	Fa	f	Ef
ق	Qaf	q	Qi
ك	Kaf	k	Ka
ل	Lam	l	El
م	Mim	m	Em
ن	Nun	n	En
و	Wawu	w	We
هـ	Ha	h	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	y	Ye

1. Vokal rangkap atau diftong bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dengan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan gabungan huruf sebagai berikut:
 - a. Vokal rangkap (أَوْ) dilambangkan dengan gabungan huruf *aw*, misalnya: *al-yawm*.
 - b. Vokal rangkap (أَيَّ) dilambangkan dengan gabungan huruf *ay*, misalnya: *al-bayt*.

2. Vokal panjang atau maddah bahasa Arab yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf dan tanda *macron* (coretan horisontal) di atasnya, misalnya (الْفَاتِحَةُ = *al-fāṭihah*), (الْعُلُومُ = *al-'ulūm*) dan (قِيَمَةٌ = *qīmah*).
3. Syaddah atau tasydid yang dilambangkan dengan tanda syaddah atau tasydid, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf yang sama dengan huruf yang bertanda syaddah itu, misalnya (حَدُّ = *haddun*), (سَدُّ = *saddun*), (طَيِّبٌ = *tayyib*).
4. Kata sandang dalam bahasa Arab yang dilambangkan dengan huruf alif-lam, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “al”, terpisah dari kata yang mengikuti dan diberi tanda hubung, misalnya (الْبَيْتُ = *al-bayt*), (السَّمَاءُ = *al-samā'*).
5. *Ṭa' marbutah* mati atau yang dibaca seperti ber-harakat *sukun*, transliterasinya dalam tulisan Latin dilambangkan dengan huruf “h”, sedangkan *ṭa' marbutah* yang hidup dilambangkan dengan huruf “t”, misalnya (رُؤْيَةُ الْهَيْلَالِ = *ru'yah al-hiḥāl* atau *ru'yatul hiḥāl*).
6. Tanda apostrof (') sebagai transliterasi huruf hamzah hanya berlaku untuk yang terletak di tengah atau di akhir kata, misalnya (رُؤْيَةُ = *ru'yah*), (فُقُهَاءُ = *fuqaḥā'*).

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
2.7	Skema Kerangka Pikir	29



DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
1	Surat Izin Melakukan Penelitian dari IAIN Parepare	Terlampir
2	Surat Izin Melakukan Penelitian dari Kantor Bupati Pinrang	Terlampir
3	Surat Keterangan Selesai Melakukan Penelitian dari Bank BRI Ujung Lero	Terlampir
4	Instrumen Penelitian	Terlampir
5	Hasil Jawaban Instrumen Penelitian	Terlampir
6	Foto Dokumentasi	Terlampir
7	Daftar Riwayat Hidup	Terlampir

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

I-Banking diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. *I-Banking* membuat paradigma baru pada persaingan industri perbankan di seluruh dunia. *I-Banking* menawarkan metode baru dalam bertransaksi baik dalam memberikan kemudahan maupun kenyamanan. Adanya *I-Banking* diawali dengan basis informasi dan teknologi yang diadopsi dalam industri perbankan guna mempermudah dan memberikan kenyamanan dalam transaksi keuangan.

I-Banking memberikan tantangan bagi para pelaku industri perbankan dengan menyediakan arena kompetisi baru dalam dunia industri perbankan. Kemudahan dan kemutakhiran dari teknologi yang digunakan dan kenyamanan dalam bertransaksi menjadi variabel kompetisi baru dalam dunia perbankan untuk menarik minat preferensi nasabah dalam memilih bank yang akan digunakan dalam transaksional keuangan sehari-hari, akan tetapi yang menjadi tantangan utama dan sesungguhnya dalam *I-Banking* adalah bagaimana sebuah perbankan memasarkan *I-Banking* dan membuat para nasabah bertransformasi dalam penggunaan *I-Banking* yang sebelumnya menggunakan *Channel Konvensional (Branch Delivery)* dalam bertransaksi *I-Banking* merupakan layanan keuangan berbasis internet dengan memanfaatkan kemajuan informasi dan teknologi. *I-Banking* memiliki dua jenis yakni jenis *I-Banking* berbasis konvensional *channel Automated Teller Machine (ATM)*, (*ATM Non Tunai*) dan *I-Banking* berbasis personal *channel* atau perangkat piranti bertransaksi yang dimiliki individu nasabah (*Internet Banking dan Mobile*

Banking). kemajuan pesat teknologi komputer baik perangkat keras, perangkat lunak, sistem host to host, sistem jaringan dan komunikasi data memberikan dampak yang luar biasa kepada jasa perbankan.

Perkembangan I-Banking mengalami lompatan besar, transaksi bank menjadi mudah, cepat dan *real time* tanpa ada batasan waktu dan tempat. Transaksi I-Banking dapat dilakukan di mana saja, di belahan bumi manapun, selama ada jaringan layanan data dan dapat berakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam serta real time. Bank BRI sebagai Bank Pemerintah yang memiliki konsentrasi pada perkembangan bisnis mikro di Indonesia memiliki sasaran baru dalam memberikan kepuasan kepada setiap nasabah. Bank BRI memulai bisnis I-Banking sejak tahun 2011. Bank BRI memiliki tantangan kerja yang besar dalam mengubah kebiasaan transaksi nasabah mikro dari transaksi finansial yang bersifat konvensional menjadi transaksi yang berbasis I-Banking melalui BRI Mobile (SMS Banking) maupun Internet Banking.¹

Bank BRI memiliki produk I-Banking yang mutakhir dengan paduan SMS Banking (BRI Mobile) dan Internet Banking yang dikemas dalam satu aplikasi dan dapat dijalankan melalui sistem operasi android, Blackberry serta aplikasi Java. Dalam satu wadah aplikasi Mobile Banking BRI nasabah diberi pilihan kenyamanan bertransaksi menggunakan dua metode tersebut dan Pentingnya teknologi informasi dalam bisnis tidak diragukan lagi. Banyak perusahaan di dunia berkeinginan untuk mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*power house*) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam *e-business*, *e-commerce*, dan usaha Teknologi

¹Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada,2015) hal.21.

Informasi (TI) lainnya yang global. Jadi terdapat kebutuhan yang nyata bagi para manajer bisnis dan praktisi bisnis untuk memahami bagaimana mengelola fungsi organisasi yang penting ini. Mengelola sistem dan teknologi informasi yang mendukung proses bisnis modern perusahaan saat ini adalah tantangan besar untuk para manajer bisnis dan TI serta para praktisi bisnis.²

Pemakai (*user*) dalam memandang teknologi informasi semakin baik, hal ini ditandai dengan sistem yang kemudian dibangun dianggap memberikan manfaat dalam membantu perusahaan secara internal dan eksternal. Internal mencakup aktivitas dalam proses bisnis semisal membuat faktur, surat jalan dan lainnya. Sementara faktor eksternal mencakup strategi bisnis perusahaan yang dibantu oleh teknologi informasi untuk menang dari pesaingnya, termasuk untuk mengikat pelanggan. Hal tersebut menyebabkan masyarakat tidak akan mampu lagi menolak kebutuhan informasi tersebut karena gejala tersebut sudah terlihat suatu kejadian atau peristiwa disebuah negara dengan seketika akan diketahui oleh pemirsa Televisi di negara lain melalui informasi yang disampaikan dalam waktu relatif singkat dan bersamaan menggunakan teknologi informasi yang tinggi.³

Perkembangan teknologi internet ini diadopsi oleh industry perbankan untuk mengembangkan pelayanan. Peluang ini digunakan oleh bank-bank yang ada di Indonesia baik bank pemerintah maupun swasta, karena media internet adalah suatu inovasi yang cukup memberi peluang dan menantang dalam pengembangannya. Perkembangan pelayanan yang dilakukan perbankan berbasis teknologi dalam bentuk

²Budi Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Bangkin*, (Jakarta : Raja Grafindo Persada,2015) h. 21.

³Amin Wahyudi, *Penggunaan Teknologi Informasidi Dunia Bisnis dan Perbankan.(Jurnal Akuntansi dan Sistem teknologi Informasi.Vol. 7 No.1)* h. 12.

internet banking, *mobile banking* yang berbasis handphone (*phone banking*) penggunaan *Automatic Teller Machine* (ATM), *Credit Card* dan lain sebagainya merupakan keharusan bagi bank-bank di Indonesia untuk merebut pangsa pasar. Saat ini *internet banking* menjadi perhatian utama dan senjata yang revolusioner strategis operasional bank, untuk *delivery* maupun untuk persaingan bank. *Online banking* diperkenalkan sebagai *channel* dimana nasabah bank dapat melakukan aktivitas finansial perbankan secara elektronik melalui *website* bank ⁴

Nasabah dapat melakukan transaksi *non cash* setiap saat dengan mudah dan nyaman dengan mengakses melalui komputer (jaringan internet). Inovasi pelayanan perbankan melalui teknologi *internet banking* diharapkan dapat menekan *transactional cost* dan antrian yang terjadi di kantor-kantor bank. *Internet banking* dapat digunakan untuk bermacam-macam transaksi *online* beberapa diantaranya yaitu:

1. Untuk mengecek saldo rekening dan *history* transaksi bank;
2. Membayar macam-macam tagihan;
3. Transfer antar *account*.

Diharapkan transaksi yang ditawarkan oleh bank semakin berkembang sesuai kebutuhan setiap nasabah, karena *internet banking* adalah *customer based* sehingga pangsa pasar yang dilayani diharapkan akan semakin luas dan perkembangan teknologi juga memberikan banyak peluang penting bagi para pemasar yang dapat memanfaatkan mereka untuk memuaskan kebutuhan konsumen karena perubahan

⁴Budi Raharjo, *Aspek Teknologi dalam Internet Banking*, (Jakarta:Insan Indonesia, 2001), h. 38.

teknologi dalam berkomunikasi para pemasar sekarang dapat menjangkau massa secara lebih efisien melalui berbagai media.⁵

Nasabah bank di Indonesia masih banyak yang menggunakan *internet banking* hanya sekedar melihat saldo, oleh sebab itu bank perlu meningkatkan strategi agar semakin banyak nasabah yang menggunakan internet dengan tujuan agar *value* yang diberikan nasabah bank semakin tinggi. Transaksi *e-payment* dapat lebih dikembangkan dalam aktivitas bisnis sehingga nasabah bank benar benar merasakan manfaat *internet banking* ini. Suatu produk atau jasa mungkin sudah tersedia untuk beberapa waktu, tetapi yang penting bagi bank adalah memahami perilaku konsumen belajar tentang produk untuk pertama kalinya dan memutuskan apakah akan mengadopsinya, karena fasilitas *internet banking* tergolong baru bagi masyarakat. Mengetahui faktor-faktor apa saja yang bisa mempengaruhi konsumen menggunakan fasilitas yang telah disediakan bank, diharapkan mampu memberikan nilai tambah yang maksimal bagi konsumen, pada akhirnya memberikan keunggulan bersaing (*competitive advantage*) bagi perusahaan. Untuk tujuan meningkatkan pertumbuhan dan mempertahankan eksistensi, suatu perusahaan harus secara berkelanjutan melakukan improvisasi terhadap produk yang sudah ada dan secara periodik mengembangkan produk baru.⁶

Studi pemasaran tentang adopsi produk juga sangat penting karena rendahnya tingkat kesuksesan produk baru dalam memasuki pasar dalam kehidupan sehari-hari kita senantiasa dikelilingi oleh usaha-usaha pemasaran dari berbagai perusahaan yang

⁵Monle Lee dan Carla Johnson, *Prinsip-Prinsip Periklanan dalam Perspektif Global*, (Kencana.2007), h. 76.

⁶Helza Vebrika ST, “*Pengaruh Kualitas Jasa Internet Bangkin Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Thesis, Universitas Gunadarma, 2007), h. 45.

mencoba memasarkan produk dan jasa yang mereka tawarkan semua usaha tersebut dilakukan agar konsumen tertarik terhadap produk mereka dan akhirnya melakukan pembelian dan BRI merupakan perusahaan perbankan pengelola bank BRI yang mempunyai kantor diberbagai wilayah indonesia baik itu dalam lingkup provinsi,kota maupun kabupaten agar lebih dekat serta bisa memberikan layanan terbaik kepada para nasabah didunia perbankan diberbagai lokasi, termasuk juga konsumen sulawesi selatan kab. Pinrang yang bisa datang ke lokasi kantor cabang atau ATM terdekat yaitu alamat bank BRI Ujung Lero di pasar lero, Desa lero, Kec. Suppa, kab. Pinrang untuk berbagai keperluan yang berhubungan dengan bank tersebut seperti menabung, mengambil uang tabungan, menukarkan mata uang rupiah maupun asing, membuat atau menggunakan kartu ATM serta berbagai macam keperluan lainnya. Selama beberapa tahun terakhir ini, bank komersial telah memperkenalkan system perbankan berbasis internet untuk meningkatkan operasional dan mengurangi biaya. *Internet banking* merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Oleh karena alasan kemudahan dan kegunaannya mulai banyak nasabah bank di Indonesia yang menggunakan fasilitas *internet banking* dalam transaksi perbankan. *Internet Banking* atau yang lebih dikenal *I-Banking* yang merupakan bentuk layanan perbankan secara elektronik melalui media *I-Banking* pada dasarnya merupakan suatu kontrak transaksi antara pihak bank dan nasabah yang memberikan manfaat berganda dengan menggunakan media internet. Transaksi perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja tanpa dibatasi tempat dan waktu. Dengan adanya *internet banking*, nasabah suatu bank akan semakin mudah untuk melakukan kegiatan perbankan, karena para nasabah dapat mengakses layanan yang di inginkan oleh nasabah tanpa harus datang ke bank yang

bersangkutan.⁷ Sedikit permasalahan yang muncul menunjukkan bahwa dengan adanya internet banking masih banyak nasabah yang belum paham akan penggunaan bertransaksi menggunakan internet banking dan layanan internet bankin belum dimanfaatkan sepenuhnya oleh nasabah dan cenderung tidak diminati oleh nasabah lebih memilih menggunakan fasilitas lainnya seperti penggunaan ATM atau langsung datang ke kantor bank dan nasabah masih beranggapan bahwa sistem internet banking yang rumit dan juga masih meragukan keamanan *internet banking*.

2.2 Rumusan Masalah

Perumusan masalah yang dapat digambarkan dalam penelitian ini yaitu :

- 2.2.1 Apa fitur-fitur transaksi *internet banking* yang ditawarkan di BRI?
- 2.2.2 Bagaimana minat nasabah terhadap *internet banking* yang ditawarkan di BRI?
- 2.2.3 Bagaimana kelebihan dan kekurangan yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan *internet banking*?

2.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini yaitu :

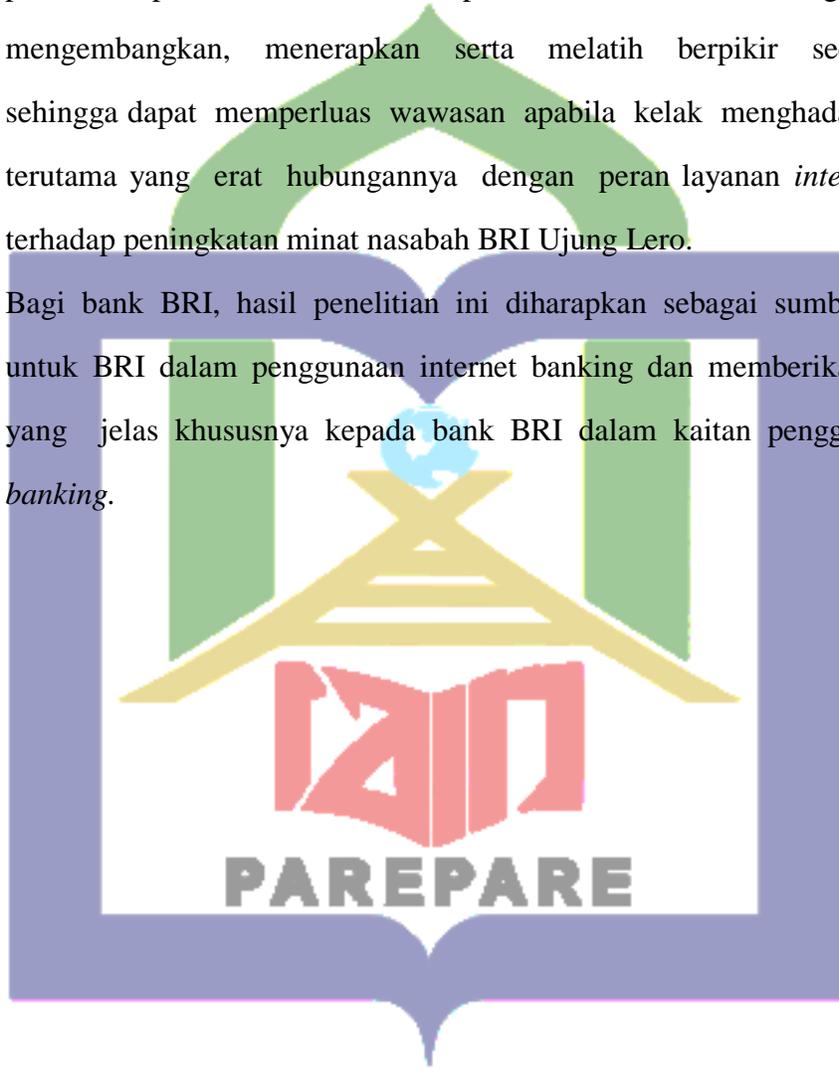
- 2.3.1 Mengetahui jenis fitur-fitur transaksi *internet banking* yang ditawarkan di BRI.
- 2.3.2 Memahami tingkat minat nasabah atas internet banking yang di tawarkan di BRI.
- 2.3.3 Mengetahui keuntungan dan kendala yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan *internet banking*.

⁷Ratih Hurriyati Bauran, *Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*,(Bandung, Alfabeta 2010) hal.55.

2.4 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

- 2.4.1 Penelitian ini diharapkan akan memberikan kegunaan sebagai berikut Bagi peneliti, penelitian ini merupakan salah satu langkah dalam mengembangkan, menerapkan serta melatih berpikir secara ilmiah sehingga dapat memperluas wawasan apabila kelak menghadapi masalah, terutama yang erat hubungannya dengan peran layanan *internet banking* terhadap peningkatan minat nasabah BRI Ujung Lero.
- 2.4.2 Bagi bank BRI, hasil penelitian ini diharapkan sebagai sumber informasi untuk BRI dalam penggunaan internet banking dan memberikan gambaran yang jelas khususnya kepada bank BRI dalam kaitan pengguna *internet banking*.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tujuan Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini diharapkan tinjauan terhadap hasil penelitian sebelumnya yang terkait dengan fokus penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang berhubungan dengan peran layanan internet banking terhadap peningkatan minat nasabah BRI ujung lero (analisis manajemen syariah) sebagai berikut:

2.1.1 Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro dengan hasil penelitian diperoleh bahwa pengaruh persepsi kemudahan menggunakan internet banking terhadap niat menggunakan internet banking tidak signifikan; persepsi daya guna (*usefulness*) internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat menggunakan internet banking; persepsi kemudahan menggunakan internet banking berpengaruh terhadap daya guna (*usefulness*) internet banking; persepsi risiko berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet banking; kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap niat menggunakan internet banking⁸.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* terhadap minat nasabah.
2. Apakah terdapat pengaruh persepsi kemudahan menggunakan *internet banking* terhadap daya guna *internet banking*.

⁸Lydia Ari Widyarini dan A Yan Wellyan Toni Putro, *Pengaruh Persepsi Kemudahan Menggunakan Internet Banking terhadap Niat Menggunakan Internet Banking*, (Jakarta 2008), h. 10.

3. Apakah terdapat pengaruh kepercayaan terhadap menggunakan internet banking.

2.1.2 Khairani Ratnasari Siregar 'Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) Layanan Internet Banking (Studi Kasus: Adopsi Teknologi Internet Banking Mahasiswa ITB). Hasil penelitian diketahui Pencitraan dan norma subyektif memiliki peranan signifikan mempengaruhi niat mengadopsi teknologi Internet Banking secara tidak langsung. Kegunaan yang dirasa memiliki dampak positif secara signifikan pada model penerimaan teknologi, hal ini sesuai dengan model perpanjangan dari penerimaan teknologi.⁹

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Peranan model penerimaan teknologi (*technology acceptance model*) layanan *internet banking*.
2. Kegunaan model penerimaan teknologi (*technology acceptance model*) layanan *internet banking*.

2.1.3 Widi 'Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja pada Internet bankin Di Kota Makassar.¹⁰

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi

⁹Khairani Ratnasari Siregar, *Model Penerimaan Teknologi (Technology Acceptance Model) Layanan Internet Banking (Studi Kasus: Adopsi Teknologi Internet Banking)*, (Surabaya, 2008), h. 19.

¹⁰Widi, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pada Internet bankin Di Kota Makassar*, (Makassar, 2007), h. 20.

2. Pengaruh pemanfaatan teknologi informasi terhadap kinerja pada internet banking di Kota Makassar.

Perbedaan dengan penelitian terdahulu adalah penelitian terdahulu pertama pengaruh persepsi kemudahan menggunakan internet banking terhadap niat menggunakan internet banking kemudian peneliti terdahulu kedua Model Penerimaan Teknologi (*Technology Acceptance Model*) Layanan Internet Banking kemudian peneliti terdahulu ketiga Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Pemanfaatan Teknologi Informasi Dan Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kinerja Pada Internet banking. Adapun persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama membahas tentang internet banking yang ada pada bank.

2.2 Tinjauan Teoritis

2.2.1 Pengertian Layanan Banking

Layanan merupakan salah satu faktor penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi konsumen dalam memutuskan akan melakukan transaksi secara online atau tidak. faktor kepercayaan dalam e-commerce adalah perkiraan subyektif dimana konsumen percaya mereka dapat melakukan transaksi online secara konsisten dan lebih lengkap sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Konsep kepercayaan disini adalah kepercayaan pada penyelenggara transaksi online (banking/retailer/produsen) dan kepercayaan pada kelengkapan fitur layanan yang terdapat di dalam *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. Adapun Layanannya yaitu :

2.2.1.1 Bank Rakyat Indonesia (BRI)

Bank secara sederhana dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang kegiatan utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa bank lainnya.

2.2.1.2 SMS Banking

Secara sederhana *SMS Banking* adalah salah satu fitur teknologi yang berupa layanan bagi nasabah bank yang memungkinkan nasabah untuk mengakses akun bank mereka melalui fitur SMS.

2.2.1.3 E-Commerce Banking

E-Banking didefinisikan sebagai penghantaran otomatis jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik saluran komunikasi interaktif.

2.2.1.4 Internet Banking

Internet banking ini adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.¹¹

2.2.2 Faktor Keberadaan Layanan Banking

2.2.2.1 Pemasaran

Pengertian pemasaran menurut peristilahan, berasal dari kata “pasar” yang artinya tempat terjadinya pertemuan transaksi jual beli atau tempat

¹¹Ismanto Setyobudi, *Konsumen dan Pelayanan Prima*, (Malang: Gava Media, 2004), h. 24.

bertemu penjual dan pembeli. Kondisi dinamika masyarakat dan desakan ekonomi, dikenal istilah “pemasaran” yang berarti melakukan suatu aktivitas penjualan dan pembelian suatu produk, didasari oleh kepentingan atau keinginan untuk membeli dan menjual. Dasar pengertian ini yang melahirkan teori pemasaran yang dikemukakan oleh Kotler, dikenal sebagai teori pasar dan memberikan batasan bahwa teori pasar memiliki dua dimensi yaitu dimensi sosial dan dimensi ekonomi. Dimensi sosial yaitu terjadinya kegiatan transaksi atas dasar suka sama suka. Dimensi ekonomi yaitu terjadinya keuntungan dari kegiatan transaksi yang saling memberikan kepuasan.¹²

Dasar pemikiran pemasaran sebagaimana yang dikemukakan Kotler dimulai dari kebutuhan dan keinginan manusia. Manusia membutuhkan makanan, udara, air, pakaian, dan tempat berlindung untuk bertahan hidup. Pandangan yang sempit dalam pengertian pemasaran menyebabkan banyak pengusaha atau dunia usaha masih berorientasi pada produksi atau berfikir dari segi produksi. Pemasaran yang lebih maju berorientasi pada strategi pasar, kualitas layanan, kepercayaan, nilai tambah, pengambilan keputusan, kepuasan dan loyalitas serta lainnya.

2.2.2.2 Persepsi Kemudahan Penggunaan

Menurut Davis pengertian Persepsi Kemudahan Penggunaan, didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang meyakini bahwa penggunaan Teknologi informasi merupakan hal yang mudah dan tidak memerlukan usaha keras dari pemakainya. Konsep ini mencakup kejelasan tujuan penggunaan TI

¹²Kotler, *Pemasaran di Indonesia Analisa Perencanaan Implementasi dan Pengendalian* , (Jakarta; 2010), h. 174.

dan kemudahan penggunaan sistem untuk tujuan sesuai dengan keinginan pemakai.

Dalam TAM, faktor persepsi terhadap kemudahan untuk menggunakan teknologi dan persepsi terhadap daya guna sebuah teknologi berhubungan dengan sikap seseorang pada penggunaan teknologi tersebut. Sikap pada penggunaan sesuatu adalah sikap suka atau tidak suka terhadap penggunaan suatu produk. Sikap suka atau tidak suka terhadap suatu produk ini dapat digunakan untuk memprediksi perilaku niat seseorang untuk menggunakan suatu produk atau tidak menggunakannya.

Beberapa indikator persepsi kemudahan penggunaan dalam Teknologi informasi meliputi:

1. Sangat mudah dipelajari
2. Mengerjakan dengan mudah apa yang diinginkan oleh pengguna
3. Sangat mudah untuk dioperasikan

2.2.2.3 Persepsi Daya Guna

Persepsi pengguna terhadap daya guna/ kebermanfaatan yaitu tingkatan dimana seseorang berfikir bahwa menggunakan suatu sistem akan meningkatkan kinerjanya. mendefinisikan persepsi mengenai kegunaan ini berdasarkan definisi dari kata useful yaitu capable of being used advantageously, atau dapat digunakan untuk tujuan yang menguntungkan. Persepsi terhadap daya guna adalah manfaat yang diyakini individu dapat diperolehnya apabila menggunakan teknologi informasi. beberapa indikator kemanfaatan penggunaan sistem informasi yang meliputi :

- 1 *Makes job easier* (Menjadi lebih mudah) Transaksi perbankan menjadi lebih mudah
- 2 *Increase productivity* (Menambah produktifitas) dapat meningkatkan pengetahuan dan kinerja pengguna
- 3 *Enhance effectiveness* (Mempertinggi efektifitas) dapat mempercepat waktu pengguna dalam penelusuran

Dengan defenisi tersebut dapat diartikan bahwa manfaat dari penggunaan *internet banking* dapat meningkatkan kinerja dan kinerja orang yang menggunakannya. Kemanfaatan dalam internet banking merupakan manfaat yang diperoleh atau diharapkan oleh para nasabah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya. Karenanya, tingkat kemanfaatan internet banking mempengaruhi sikap para nasabah terhadap sistem tersebut.¹³

2.2.2.4 Kenyamanan

Menurut Poon, *internet banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Jika dibandingkan dengan transaksi perbankan tanpa menggunakan internet banking misalnya dengan transaksi interpersonal, internet banking memberikan lebih banyak keuntungan dan kemudahan. Seperti misalnya, jika ingin membayar tagihan atau mentransfer uang, apabila melalui kantor cabang, maka nasabah harus mengantri lama untuk melakukan transaksi tersebut. Hal ini tentunya kurang memberikan kenyamanan bagi nasabah. Berbeda jika transaksi tersebut dilakukan dengan internet banking. Jika menggunakan internet banking, transaksi tersebut cukup

¹³Davis, *Sisitem Informasi Keprilakuan*, (Yogyakarta, 2007), h. 134.

dilakukan dengan mengakses situs web internet banking (dapat dilakukan dengan PDA, Notebook, PC) kapanpun dan dimanapun nasabah berada. Tentunya hal ini akan lebih menghemat waktu nasabah, khususnya bagi nasabah yang sibuk.

Terdapat beberapa konstruk yang merupakan indikator kenyamanan suatu sistem *internet banking*, yaitu sebagai berikut:

1. Nasabah dapat mengakses internet banking kapanpun dan di manapun (anytime and anywhere)
2. Tidak terdapat antrian (queue)
3. Hemat waktu jika dibandingkan dengan cara konvensional (conventional banking) yang kemudian mereka akan berminat untuk menggunakannya di masa datang.¹⁴

2.2.2.5 Kepercayaan

Untuk dapat mempertahankan hubungan jangka panjang dengan para nasabahnya, pihak bank perlu menganut konsep kepuasan pelanggan agar dapat bertahan hidup dalam era e-banking, pihak bank harus mempunyai pelanggan loyal yang percaya terhadap eksekusi jasa online. Seiring maraknya kejahatan internet seperti pembobolan akun faktor kepercayaan menjadi hal yang sangat penting dalam penggunaan internet banking dalam transaksi perbankan. Konsep kepercayaan ini berarti bahwa nasabah percaya terhadap keandalan pihak bank dapat menjamin keamanan dan kerahasiaan akun nasabah. Keamanan berarti bahwa penggunaan itu aman, resiko hilangnya data atau informasi sangat kecil, dan resiko pencurian rendah.

¹⁴Poon, *Analisis Sistem Informasi*, (Jakarta, 2008), h. 157.

Sedangkan kerahasiaan berarti bahwa segala hal yang berkaitan dengan informasi pribadi pengguna terjamin kerahasiaannya, tidak ada pihak ketiga yang dapat mengetahuinya.

Dalam hal penggunaan internet banking, kebanyakan pengguna tidak memahami betul risiko keamanan dan kerahasiaan dari internet banking. Mereka hanya beranggapan bahwa pihak bank telah memperhatikan keamanan dan kerahasiaan, padahal pengguna tidak mengetahui seberapa kuatnya keamanan dan kerahasiaan dari internet banking. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah merupakan faktor penting yang mendorong nasabah untuk bertransaksi perbankan. Kepercayaan muncul ketika adanya keyakinan dari pihak konsumen yaitu pelanggan pada reliabilitas dan integritas dari rekan pertukaran. Kepercayaan disini adalah kepercayaan nasabah pada penyelenggara transaksi elektronik perbankan, serta kepercayaan pada mekanisme operasional dari transaksi yang dilakukan. terdapat beberapa indikator dalam variabel kepercayaan yaitu:

1. Kehandalan

Kehandalan artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada para nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan.

2. Kepedulian

Kepedulian merupakan sikap empati yang tinggi yang dapat dirasakan pihak bank mampu memberikan solusi atau menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah.

3. Kredibilitas

Kredibilitas artinya penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.¹⁵

2.2.3 Perilaku Konsumen

2.2.3.1 Pengertian Perilaku Kosumen

Menurut Kotler dan Keller Perilaku konsumen adalah studi tentang bagaimana individu, kelompok, dan organisasi memilih, membeli, menggunakan, dan bagaimana barang, jasa, ide, atau pengalaman untuk memuaskan kebutuhan dan keinginan mereka. Studi perilaku konsumen terpusat pada cara individu mengambil keputusan untuk memanfaatkan sumber daya mereka yang tersedia (waktu, uang, usaha) guna membeli barang-barang yang berhubungan dengan konsumsi. Hal ini mencakup apa yang mereka beli, mengapa mereka membeli, kapan mereka membeli, di mana mereka membeli, seberapa sering mereka membeli, dan seberapa sering mereka menggunakannya.

2.2.3.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Perilaku Kosumen

Perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, dan pribadi, dan psikologis sebagai berikut :

1. Faktor Budaya

Budaya (*culture*) adalah determinan dasar keinginan dan perilaku seseorang. Kelas budaya, subbudaya, dan sosial sangat mempengaruhi perilaku pembelian konsumen.

2. Faktor Sosial

Selain faktor budaya, faktor sosial seperti kelompok referensi, keluarga, serta peran sosial dan status mempengaruhi perilaku pembelian.

¹⁵Poon, *Analisis Sistem Informasi*, (Jakarta, 2008), h. 167.

3. Faktor Pribadi

Keputusan pembeli juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi. Faktor pribadi meliputi usia dan tahap dalam siklus hidup pembeli; pekerjaan dan keadaan ekonomi; kepribadian dan konsep diri; serta gaya hidup dan nilai.

4. Faktor Psikologis

Pilihan pembelian seseorang yang juga dipengaruhi oleh empat faktor psikologis yang utama, yaitu motivasi, persepsi, belajar, serta kepercayaan dan sikap.¹⁶

2.2.4 Minat

2.2.4.1 Minat Konsumen

Minat sebagai aspek kejiwaan bukan hanya mewarnai perilaku seseorang untuk melakukan aktifitas yang menyebabkan seseorang merasa tertarik kepada sesuatu. Sedangkan nasabah merupakan konsumen-konsumen sebagai penyedia dana dalam proses transaksi barang ataupun jasa. Dengan demikian pengertian minat nasabah yaitu “Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen. Pengaruh eksternal ini terdiri dari usaha pemasaran dan faktor sosial budaya. Berikut ini penjelasan mengenai ketiga indikator yang dijadikan acuan terbentuknya minat nasabah, yaitu sebagai berikut;

1. Kognisi (Gejala Pengenalan)

Kegiatan atau proses memperoleh pengetahuan termasuk kesadaran, perasaan atau mengenali sesuatu melalui pengalaman sendiri gejala pengenalan dalam garis

¹⁶Kotler dan Keller, *Analisis Perilaku Konsumen*, (Jakarta, 2009), h. 166.

besarnya dibagi menjadi dua yaitu melalui indera dan melalui akal. Dari pengertian diatas menurut Uswah Wardiana kognisi itu merupakan keyakinan seseorang tentang suatu yang didapatkan dari proses berfikir tentang sesuatu objek tertentu,¹⁷

2. Emosi (Gejala Perasaan)

Kecenderungan untuk memiliki perasaan yang khas bila berhadapan dengan objek tertentu dalam lingkungannya. Emosi dapat diartikan perasaan yang muncul akibat dari rangsangan dalam maupun dari luar maksudnya suatu perasaan yang mendorong individu untuk merespon bertingkah terhadap stimulus baik yang berasal dari dalam maupun dari luar dirinya.

3. Konasi (Gejala Kemauan)

Konasi merupakan salah satu fungsi hidup kejiwaan manusia, dapat diartikan sebagai aktifitas psikis yang mengandung usaha aktif dan berhubungan dengan pelaksanaan suatu tujuan. Tujuan adalah titik akhir dari gerakan yang menuju pada suatu arah tertentu.¹⁸

2.2.4.2 Minat Pemanfaatan Teknologi Informasi

Pemanfaatan teknologi menunjukkan keputusan individu untuk menggunakan atau tidak menggunakan teknologi dalam menyelesaikan serangkaian tugasnya. Idealnya, dalam hubungannya dengan faktor kecocokan tugas-teknologi, pemanfaatan teknologi diukur dengan seberapa besar proporsi pemakai memilih untuk memanfaatkan sistem. Operasionalisasi tersebut

¹⁷Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Bina Ilmu, 2004), h. 58.

¹⁸Abu Ahmadi, *Psikologi Umum*, (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2003), h. 113.

mencerminkan keputusan pemakai untuk menggunakan teknologi berdasarkan hasil evaluasinya atas faktor kecocokan tugas teknologi sehingga pemanfaatan teknologi berlangsung dalam situasi sukarela. Akan tetapi, proporsi tersebut sangat sulit dalam studi lapangan. Sebagai pemecahannya, agar pemanfaatan dikonseptualisasikan sebagai seberapa luas sistem informasi terintegrasi pada setiap tugas rutin individu, baik karena pilihan individu atau karena mandat organisasi.

Konsep pemanfaatan tersebut mencerminkan pilihan individu (atau organisasi) untuk menerima sistem, atau institusionalisasi sistem. Konsep ini dioperasionalisasi dengan menanyakan seberapa tinggi ketergantungan pemakai terhadap sederetan daftar sistem informasi berbasis komputer yang tersedia pada organisasi. TAM (*technology acceptance model*) adalah salah satu model perilaku pemanfaatan teknologi informasi dalam literatur sistem informasi manajemen. Model ini menyediakan dasar teori untuk menelusuri faktor yang menjelaskan pemakaian software dan menghubungkannya dengan kinerja pemakai. TAM berfokus pada sikap terhadap pemakaian teknologi informasi oleh pemakai dengan mengembangkannya berdasarkan manfaat dalam pemakaian teknologi informasi. TAM merupakan satu di antara banyak model penelitian yang berpengaruh dalam studi determinan akseptasi teknologi informasi.¹⁹

TAM banyak digunakan untuk memprediksi tingkat akseptasi pemakai (*user acceptance*) dan pemakaian yang berdasarkan persepsi terhadap penggunaan manfaat teknologi informasi. Implikasi akseptasi dapat dipelajari dengan menguji

¹⁹KBBI Online <http://kbbi.web.id/minat> dikembangkan oleh Ebta Setiawan diakses pada 18 januari 2018.

hubungan antara akseptasi teknologi informasi dan dampaknya kepada pemakai individual. Minat pemanfaatan teknologi berhubungan dengan cara perusahaan merencanakan dan mengatur teknologi informasi dalam mencapai manfaat potensial dan efektif Teknologi informasi diterapkan sesuai dengan strategi bisnis. Oleh karenanya, perusahaan dapat mengadopsi berbagai tipe pemanfaatan teknologi tergantung pada strategi bisnisnya. Persepsi tentang kemudahan dalam menggunakan teknologi informasi merupakan faktor yang dominan untuk menjelaskan persepsi dari manfaat dan penggunaan suatu sistem. Persepsi tentang manfaat mempunyai pengaruh yang kuat terhadap penggunaan sistem. Pemanfaatan teknologi berhubungan dengan perilaku menggunakan teknologi tersebut untuk menyelesaikan tugas.²⁰

Thompson melakukan penelitian terhadap faktor-faktor yang mempengaruhi pemanfaatan personal computer dengan menggunakan teori perilaku yang diajukan Pemanfaatan teknologi informasi merupakan manfaat yang diharapkan oleh pengguna sistem informasi dalam melaksanakan tugasnya, pengukurannya berdasarkan intensitas pemanfaatan, frekuensi pemanfaatan, dan jumlah aplikasi atau perangkat lunak yang digunakan.²¹

2.2.4.3 Macam-macam Minat

Minat dapat digolongkan menjadi beberapa macam, ini sangat tergantung pada sudut pandang dan cara menggolongkannya. minat dapat dibagi menjadi tiga

²⁰KBBI Online <http://kbbi.web.id/minat> dikembangkan oleh Ebta Setiawan diakses pada 18 januari 2018.

²¹KBBI Online <http://kbbi.web.id/minat> dikembangkan oleh Ebta Setiawan diakses pada 18 januari 2018.

macam (berdasarkan timbulnya, berdasarkan arahnya, dan cara mengungkapkannya) yaitu sebagai berikut:²²

1. Berdasarkan timbulnya, minat dapat dibedakan menjadi minat primitif dan minat kultural. Minat primitif adalah minat yang timbul karena kebutuhan biologis atau jaringan-jaringan tubuh. Sedangkan minat kultural atau minat social adalah minat yang timbul karena proses belajar.
2. Berdasarkan arahnya, minat dapat dibedakan menjadi minat intrinsik dan ekstrinsik. Minat intrinsik adalah minat yang langsung berhubungan dengan aktivitas itu sendiri. Minat ekstrinsik adalah minat yang berhubungan dengan tujuan akhir dari kegiatan tersebut.
3. Berdasarkan cara mengungkapkannya, minat dapat dibedakan menjadi empat yaitu:
 1. *Expressed interest*; minat yang diungkapkan dengan cara meminta kepada subyek untuk kenyataan kegiatan yang disenangi maupun tidak, dari jawabannya dapat diketahui minatnya,
 2. *Manifest interest*; minat yang diungkapkan dengan melakukan pengamatan langsung,
 3. *Tested interest*; minat yang diungkapkan dengan cara menyimpulkan dari hasil jawaban tes objektif, dan
 4. *Inventoried interest*; minat yang diungkapkan dengan menggunakan alat-alat yang sudah distadarisasikan.

²²Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Prenada Media, 2004), h. 263-268.

2.2.5 Internet Banking

Internet banking adalah kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan. Dari waktu ke waktu, makin banyak bank yang menyediakan layanan atau jasa internet banking yang diatur melalui Peraturan Bank Indonesia No. 9/15/PBI/2007 Tahun 2007 tentang Penerapan Manajemen Risiko Dalam Penggunaan Teknologi Informasi Oleh Bank Umum. Penyelenggaraan internet banking merupakan penerapan atau aplikasi teknologi informasi yang terus berkembang dan dimanfaatkan untuk menjawab keinginan nasabah perbankan yang menginginkan servis cepat, aman, nyaman murah dan tersedia setiap saat (24 jam/hari, 7 hari/minggu) dan dapat diakses dari mana saja baik itu dari HandPhone, Komputer, laptop/ note book, dan sebagainya. Aplikasi teknologi informasi dalam internet banking akan meningkatkan efisiensi, efektifitas, dan produktifitas sekaligus meningkatkan pendapatan melalui sistem penjualan yang jauh lebih efektif daripada bank konvensional. Tanpa adanya aplikasi teknologi informasi dalam internet banking, maka internet banking tidak akan jalan dan dimanfaatkan oleh industri perbankan. Secara umum, dalam penyediaan layanan internet banking, bank memberikan informasi mengenai produk dan jasanya via portal di internet, memberikan akses kepada para nasabah untuk bertransaksi dan meng-update data pribadinya.

Di Indonesia, *internet banking* telah diperkenalkan pada konsumen perbankan sejak beberapa tahun lalu. Beberapa bank besar baik BUMN atau swasta Indonesia yang menyediakan layanan tersebut antara lain BCA, Bank Mandiri, BNI, BII, Lippo Bank, Permata Bank dan sebagainya. Internet banking telah memberikan keuntungan

kepada pihak bank antara lain *business expansion, customer loyalty, revenue and cost improvement, competitive advantage, new business model.*

2.2.5.1 *Business expansion.*

Dahulu sebuah bank harus memiliki sebuah kantor cabang untuk beroperasi di tempat tertentu. Kemudian hal ini dipermudah dengan hanya meletakkan mesin ATM sehingga dia dapat hadir di tempat tersebut. Kemudian ada phone banking yang mulai menghilangkan batas fisik dimana nasabah dapat menggunakan telepon untuk melakukan aktivitas perbankannya. Sekarang ada internet banking yang lebih mempermudah lagi karena menghilangkan batas ruang dan waktu

2.2.5.2 *Customer loyalty.*

Khususnya nasabah yang sering bergerak (*mobile*), akan merasa lebih nyaman untuk melakukan aktivitas perbankannya tanpa harus membuka *account* di bank yang berbeda-beda di berbagai tempat. Dia dapat menggunakan satu bank saja

2.2.5.3 *Revenue and cost improvement.*

Biaya untuk memberikan layanan perbankan melalui Internet Banking dapat lebih murah daripada membuka kantor cabang atau membuat mesin ATM.

2.2.5.4 *Competitive advantage.*

Bank yang memiliki internet banking akan memiliki keuntungan dibandingkan dengan bank yang tidak memiliki internet banking. Dalam

waktu dekat, orang tidak ingin membuka account di bank yang tidak memiliki fasilitas *Internet Banking*.

2.2.5.5 *New business model*.

Internet Banking memungkinkan adanya bisnis model yang baru. Layanan perbankan baru dapat diluncurkan melalui web dengan cepat.

2.2.5.6 Sistem kliring internet

Bank Indonesia sendiri lebih sering menggunakan istilah Teknologi Sistem Informasi Perbankan untuk semua terapan teknologi informasi dan komunikasi dalam layanan perbankan.

2.2.5.7 Keterhubungan *Sunting*

Saat ini sebagian besar layanan perbankan terkait langsung dengan rekening bank. Jenis perbankan yang tidak terkait rekening biasanya berbentuk nilai moneter yang tersimpan dalam basis data atau dalam sebuah kartu (cip dalam kartu pintar). Dengan semakin berkembangnya teknologi dan kompleksitas transaksi, berbagai jenis perbankan semakin sulit dibedakan karena fungsi dan fiturnya cenderung terintegrasi atau mengalami konvergensi. Sebagai contoh, sebuah kartu plastik mungkin memiliki “magnetic strip” yang memungkinkan transaksi terkait dengan rekening bank, dan juga memiliki nilai moneter yang tersimpan dalam sebuah chip. Kadang kedua jenis kartu tersebut disebut “debit card” oleh merchant atau vendor.

2.2.6 Manajemen Syariah

Manajemen sebagai ilmu (*science*) merupakan suatu kumpulan pengetahuan yang telah diorganisasikan secara sistematis dan telah diuji kebenarannya melalui percobaan atau pengamatan dengan cermat dan teliti, sedangkan pengetahuan sendiri

merupakan keseluruhan fakta-fakta, nilainilai, asas-asas dan keterangan-keterangan yang diperoleh melalui belajar, penelaahan, ilham, intuisi serta pengalaman. Pengetahuan juga bias disebut sebagai ilmu apabila memenuhi beberapa syarat, diantaranya mempunyai objek pengenal, metode, sistematika dan bersifat umum.²³

Manajemen sebagai seni, antara ilmu dan seni itu saling berkesinambungan, karena seni merupakan pengetahuan bagaimana mencapai hasil yang diinginkan, hal ini dapat diperoleh dari pengalaman, pengamatan dan pelajaran serta kemampuan untuk menggunakan pengetahuan manajemen.²⁴

Secara sederhana, konsep manajemen syariah adalah menyatukan manajemen sebagai suatu ilmu dengan syariat sebagai pembatas yang memberikan batasan-batasan khusus dalam menjalankan ilmu tersebut.

Tidak ada manajemen dalam Islam yang tidak memuat tata nilai atau etika yang melingkupinya, sebagaimana tidak mungkin membangun masyarakat muslim tanpa didasari dengan akhlak. Manajemen syariah menurut Sinn memiliki karakteristik sebagai berikut:²⁵

1. Teori manajemen syariah merupakan teori yang konsen dan terkait dengan kemaslahatan masyarakat muslim dan hubungannya dengan akhlak atau etika sosial yang dipegang teguh oleh masyarakat muslim (variabel etika sosial)
2. Manajemen syariah konsen terhadap variabel ekonomi dan motif materi dan bekerja untuk memenuhi kebutuhan fisiologis individu (variabel ekonomi materi).

²³Badrudin, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 2.

²⁴G.R Terry dan L.W Rue, *Dasar-Dasar Manajemen*, (Jakarta: PT. Bumi Aksara, 2009), h. 2.

²⁵Ahmad Ibrahim Abu Sinn, *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer* (Jakarta: Raja Grafindo, 2006), h. 235-236.

3. Memperhatikan nilai-nilai kemanusiaan spiritujal serta memuliakan manusia untuk berpartisipasi dalam aktivitas manajemen, memuliakan segala potensi intelektual, kompetensi demensi spiritual (variabel kemanusiaan)
4. Konsen terhadap sistem, menentukan tanggung jawab dan wewenang, menghormati kekuasaan dan organisasi resmi, menghormati struktur organisasi, dan menuntut kekuatan terhadap kebaikan (variabel perilaku dan sistem).

2.2.6.1 Nilai-nilai dalam Manajemen Syariah

Ada beberapa prinsip dasar ekonomi Islam yang berusaha dirumuskan oleh beberapa pakar yakni sebagai berikut :

2.2.6.1 Nilai dasar kepemilikan

Ciri khas konsep Islam mengenai kepemilikan terletak pada kenyataan bahwa dalam Islam, legitimasi kepemilikan itu tergantung pada moral

2.2.6.2 Keseimbangan

Konsep tawazun merupakan nilai dasar yang pengaruhnya terlihat pada berbagai aspek tingkah laku ekonomi muslim, semisal kesederhanaan (*moderation*), hemat (*parmsimony*), dan menjauhi sifat boros (*israf*). Keseimbangan yang dimaksud yang dimaksud bukan hanya persoalan keseimbangan antara aspek dunia dan akhirat, akan tetapi juga seimbang dalam kaitannya dengan kepentingan perseorangan dan kepentingan umum, serta antara hak dan kewajiban. Bila dalam kehidupan perekonomian tidak terjadi balance (keseimbangan) antara berbagai unsur tersebut, maka akan terjadi ketimpangan dan kesenjangan sosial.

2.2.6.3 Keadilan

Konsep keadilan sosial bersifat multidimensional. Keadilan berkaitan dengan kebenaran, persamaan di hadapan hukum, jaminan sosial, dan sebagainya. Keadilan berarti pula kebijaksanaan dalam mengalokasikan sejumlah hasil tertentu dari kegiatan ekonomi bagi mereka yang tidak mampu memasuki pasar atau tidak sanggup membelinya menurut kekuatan pasar, yaitu kebijaksanaan melalui zakat, infaq, dan sedekah.²⁶

2.3 Tinjauan Konseptual

Penelitian ini berjudul “peran layanan *internet banking* terhadap peningkatan minat nasabah BRI ujung lero dan untuk lebih memahami dalam penelitian ini maka penulis memberikan penjelasan dari beberapa kata yang dianggap perlu agar mudah untuk dipahami, yaitu sebagai berikut:

- 2.3.1 *Internet Banking* adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. *internet banking* mempermudah perbankan dalam memberikan pelayanan prima tanpa batas waktu dan tanpa terkendala ruang.
- 2.3.2 Minat nasabah yaitu “Pengaruh eksternal, kesadaran akan kebutuhan, pengenalan produk dan evaluasi alternatif adalah hal yang dapat menimbulkan minat beli konsumen.
- 2.3.3 Manajemen syariah adalah proses pengelolaan perusahaan dengan menggunakan ilmu manajemen yang dipadukan dengan prinsip-prinsip yang bersifat Islami.

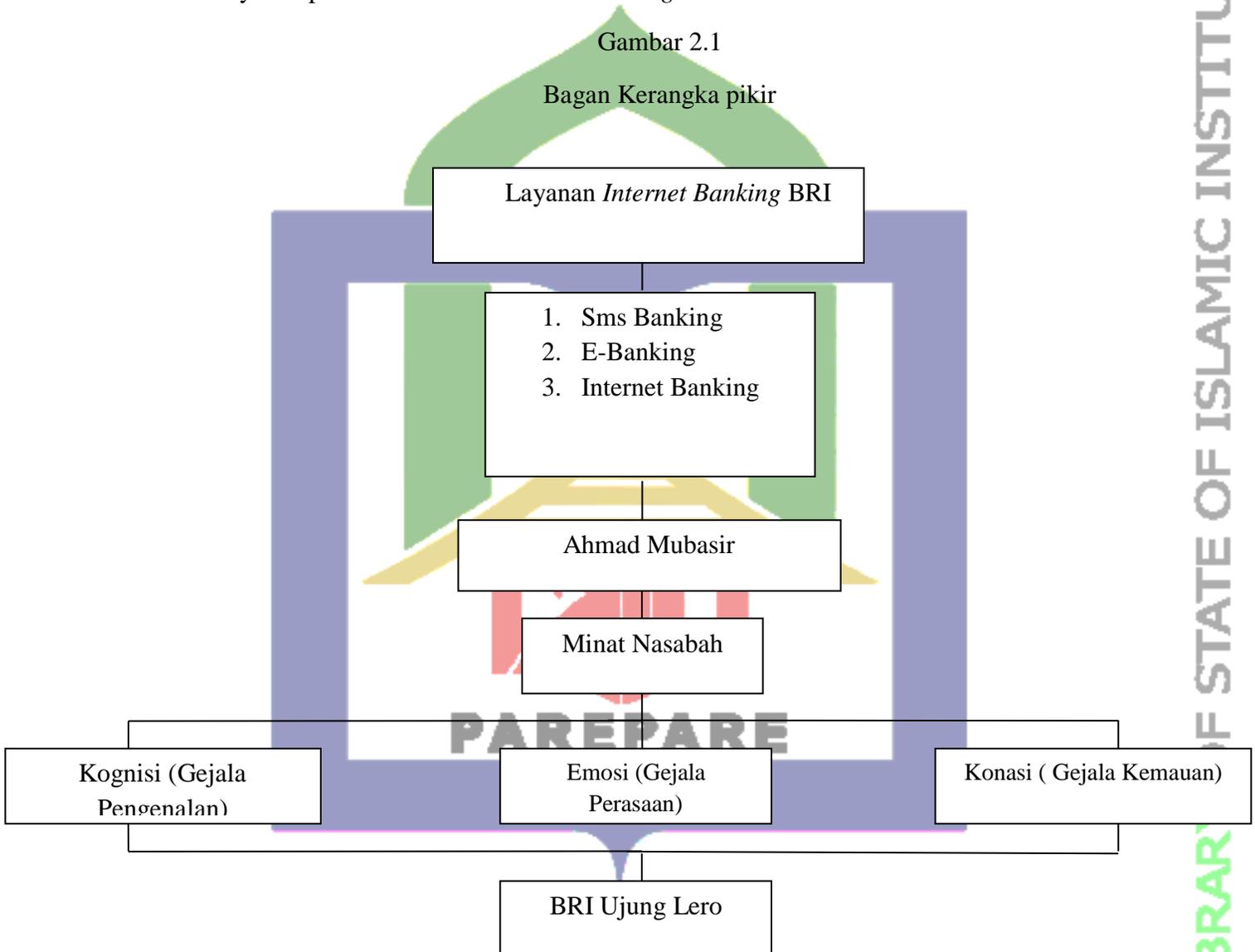
²⁶Muhammad Hadhori, *Tarikh at-Tasyri' al-Islam*, (Surabaya: Hidayah), h. 94- 95.

2.4 Bagan Kerangka Penelitian

Fenomena perbankan yang ada sekarang ini adalah maraknya penggunaan internet sebagai channel jasa perbankan. Salah satu aplikasi penggunaan internet pada layanan perbankan adalah *internet banking*.

Gambar 2.1

Bagan Kerangka pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

Metode-metode penelitian yang digunakan dalam pembahasan ini meliputi beberapa hal yaitu jenis penelitian, lokasi penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.²⁷ Dan untuk mendapatkan hasil yang sesuai dengan harapan yang diidam-idamkan penelitian skripsi ini, peneliti berusaha dengan maksimal membahas permasalahan secara rinci dan sistematis dengan harapan bahwa skripsi ini dapat memenuhi syarat sebagai suatu karya ilmiah, karenanya menggunakan metodologi yang tepat mempunyai pengaruh yang sangat besar dalam pencapaian sasaran yang hendak dicapai. Untuk mengetahui metode penelitian dalam penelitian ini, maka diuraikan sebagai berikut:

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang penulis gunakan adalah jenis penelitian, dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif ialah studi yang mendeskripsikan atau menjabarkan situasi dalam bentuk transkrip dalam wawancara, dokumen tertulis, yang tidak dijelaskan melalui angka. Penelitian yang bersifat metode kualitatif adalah metode yang mengungkap berbagai keunikan yang terdapat dalam individu, kelompok, masyarakat atau organisasi dalam kehidupan sehari-hari secara menyeluruh dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.²⁸

²⁷Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah(Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 34.

²⁸Basrowi dan Suwandi, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Cet. I; Jakarta Rineka Cipta, 2008), h. 22.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang akan dijadikan sebagai tempat pelaksanaan penelitian adalah berlokasi di bank BRI Ujung Lero Kecamatan Suppa Kabupaten Pinrang.

3.2.2 Waktu Penelitian

Kegiatan penelitian ini dilakukan dalam waktu kurang lebih ± 2 bulan lamanya disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini dimaksudkan untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian guna memilih data yang relevan dan mana yang tidak relevan. Pembatasan dalam penelitian kualitatif ini lebih didasarkan pada tingkat kepentingan dari masalah yang dihadapi dalam penelitian ini.

Penelitian ini berfokus kepada nasabah Bank BRI Unit Lero terkait sejauh mana minat nasabah dalam menggunakan layanan *internet banking* yang ditawarkan di dalam perbankan. Selain itu, penelitian ini juga berfokus kepada aplikasi *internet banking* yang kemudian mengamati lebih jauh fitur-fitur kemudahan dalam akses *internet banking*.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Adapun yang menjadi sumber data dari penelitian ini adalah data primer dan data skunder.

3.4.1.1 Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari wawancara nasabah bank BRI Ujung Lero dan data primer ini diperoleh dari tanggapan yang diberikan oleh para informan yaitu para nasabah bank BRI ujung lero tersebut tentang bagaimana peran layanan internet banking terhadap peningkatan minat nasabah BRI Ujung Lero..

3.4.1.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari lembaga atau institusi tertentu. Dalam data sekunder biasanya berwujud dokumentasi atau data lapangan yang telah tersedia.²⁹ Seperti profil bank yang mencakup letak geografis, luas wilayah, keadaan demografi maupun komposisi penduduk. tentunya data-data yang mendukung penelitian yang sedang dilakukan.

3.4.2 Sumber Data

Data merupakan usaha untuk melengkapi data suatu penelitian. Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data itu diperoleh. Adapun sumber data yang dipakai oleh penulis dalam penelitian ini adalah:

3.4.2.1 Informan

Informan adalah orang yang memberikan informasi atau keterangan tentang segala sesuatu yang terkait dengan penelitian. Melalui informan ini diharapkan peneliti dapat menjaring banyak informasi dalam waktu relatif singkat.

²⁹Nasution, *Metode Research* , (Cet. IX; Jakarta, Bumi Aksara: 2007), h. 143.

3.4.2.2 Dokumentasi

Dokumen adalah berupa data-data tertulis mengenai hal-hal yang berhubungan langsung dengan apa yang ingin diteliti oleh peneliti. di sini data-data tersebut dapat berupa cetakan dalam bentuk brosur, portofolio, foto dan lain-lain.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Penelitian Lapangan (*field research*)

Teknik *field research* ini dilakukan dengan cara peneliti terjun langsung kelapangan untuk mengadakan penelitian guna mendapatkan data-data yang akurat yang berhubungan dengan pembahasan ini.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang dapat digunakan untuk memperoleh, mengelola, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Untuk dapat dikatakan instrumen penelitian yang baik, paling tidak memenuhi 5 kriteria, yaitu validitas, realibilitas, sensitifitas, objektivitas, dan fisibilitas. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data di lapangan yaitu:

3.5.1.1 Interview (wawancara)

Penulis mengadakan wawancara secara lisan dengan narasumber atau responden untuk mendapatkan informasi yang kongret terkait dengan permasalahan yang diteliti, dengan penulis selaku pewawancara dengan cara tatap muka. Berikut pedoman wawancara dalam penelitian ini :

Pertanyaan untuk Pihak Perbankan :

1. Apa saja fitur yang ada dalam Layanan Internet Banking ?

2. Apa saja fungsi-fungsi dari fitur yang ada dalam Layanan Internet Banking ?

Pertanyaan untuk Pihak Nasabah :

1. Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman menggunakan Layanan Internet Banking ? Mengapa?
2. Bagaimana tanggapan Bapak/Ibu kalau misalnya Internet Banking dihilangkan ?
3. Untuk keperluan apa saja Bapak/Ibu menggunakan Layanan Internet Banking ?
4. Mengapa Bapak/Ibu mau menggunakan Layanan Internet Banking ?
5. Menurut Bapak/Ibu, apa saja keuntungan menggunakan Layanan Internet Banking ? Bisa dijelaskan ?
6. Apa kekurangan menggunakan Layanan Internet Banking ?
7. Apa masukan Bapak/Ibu untuk perbaikan sistem Layanan Internet Banking ke depan ?

3.5.1.2 Observasi

Peneliti mengamati objek yang akan diteliti dalam hal ini para nasabah yang mempraktekkan internet banking di Ujung Lero kemudian mencatat semua data yang diperlukan dalam penelitian. Observasi ini dilakukan guna mengamati perilaku para nasabah yang melakukan transaksi internet banking dalam aktivitas kesehariannya.

Dalam pengamatan (observasi) yang dilakukan adalah mengamati nasabah dalam melakukan transaksi pada Bank BRI Unit Lero dengan tujuan untuk memperoleh informasi dan data baik mengenai pelayanan yang

diberikan oleh pihak Bank BRI Unit Lero maupun respon nasabah dalam menilai pelayanan internet banking pada Bank BRI. Adapun aspek yang diamati dalam penelitian ini yakni sebagai berikut :

1. Lokasi Bank BRI Unit Lero.
2. Tempat tinggal beberapa nasabah
3. Mengamati dan mencermati aplikasi *internet banking*
4. Tata cara menggunakan aplikasi
5. Mengamati nasabah dalam melakukan proses transaksi *internet banking*
6. Mengamati kepuasan nasabah setelah melakukan transaksi
7. Mengamati siapa saja yang menggunakan aplikasi *internet banking*

3.5.1.3 Dokumen

Dokumen adalah berupa data-data tertulis mengenai hal-hal yang berhubungan langsung dengan apa yang ingin diteliti oleh peneliti. di sini data-data tersebut dapat berupa cetakan dalam bentuk brosur, portofolio, foto dan lain-lain.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti sudah melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban yang diwawancarai setelah dianalisis terasa belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi, sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel.

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya jenuh. Aktivitas dalam analisis data yaitu:

3.6.1 Reduksi Data

Dari data yang diperoleh lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Karena banyaknya data yang diperoleh maka, perlu dilakukan analisis data melalui reduksi data. Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

3.6.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya agar mudah dipahami.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Langkah ketiga adalah penarikan kesimpulan. Penarikan kesimpulan didapat setelah melalui proses analisis data berdasarkan data-data yang diperoleh dengan menghubungkan dengan kajian teoritis.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji lebih jauh dan mendalam tentang 3 hal, yakni untuk mengetahui apa saja fitur yang disediakan pada layanan internet banking pada Bank BRI, selain itu untuk mengetahui bagaimana minat nasabah terhadap pelayanan internet banking pada Bank BRI, dan juga untuk mengetahui apa saja manfaat dan kendala yang dirasakan oleh nasabah dari pelayanan internet banking pada Bank BRI. Berikut peneliti menguraikan lebih mendalam terkait hasil penelitian yang telah dilakukan di wilayah Ujung Lero, Kec. Suppa, Kab. Pinrang.

4.1 Fitur *Internet Banking* Bank BRI

Sebagaimana telah diuraikan dalam tinjauan kepustakaan pada bagian sebelumnya bahwa internet banking merupakan layanan dalam perbankan dengan menggunakan basis internet sebagai bentuk perluasan manajemen pemasaran untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Sebagai layanan yang memiliki visi untuk memudahkan nasabah, tentu internet banking memiliki fitur-fitur atau program yang diakses oleh nasabah dalam melakukan transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu nasabah Bank BRI yang menggunakan internet banking, Risal menyatakan sebagai berikut :

Bertransaksi menggunakan layanan internet banking cukup membuat waktu lebih efisien, sebab layanan internet banking memiliki fitur seperti :

1. Transfer Dana, termasuk transfer antar rekening, transfer antar bank domestic, daftar transfer terjadwal.
2. Pembayaran, termasuk untuk tagihan rekening telepon, internet rumah, kabel TV, kartu kredit, rekening listrik, air, angsuran, asuransi, lain-lain.

3. Pembelian, termasuk pulsa telepon, online shopping dan saham.
4. Informasi Saldo Rekening, termasuk pengecekan saldo rekening seperti tabungan, GIRO atau deposito, pengecekan mutasi rekening dan pengecekan transaksi kartu kredit.
5. Informasi Nilai Tukar, termasuk kurs valuta asing dan investasi.
6. Fasilitas Layanan, termasuk layanan Notifikasi SMS, informasi suku bunga.³⁰

Selain hasil wawancara di atas, Irma sebagai nasabah bank juga mengemukakan bahwa :

Mengakses internet banking cukup mudah dan tidak menyita waktu, selain itu kita dapat mengakses transaksi seperti misalnya :

1. Informasi Rekening
2. Informasi Saldo
3. Mutasi Rekening
4. Transfer Dana
5. Transfer Antar Rek BRI
6. Transfer ke Bank Lain
7. Transaksi Terjadwal
8. Tambah Transfer
9. Lihat Status.³¹

Pada umumnya layanan internet banking sebagai bentuk perluasan manajemen untuk memudahkan nasabah memiliki tujuan untuk mengefisienkan

³⁰Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

³¹Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

waktu bagi nasabah sehingga dengan adanya layanan ini, nasabah tidak perlu lagi untuk datang langsung ke unit-unit pelayanan bank terdekat. Layanan ini hanya menggunakan basis data internet dan hanya butuh kuota internet untuk mengaksesnya. Hal ini memang sangat relevan dengan kondisi saat ini dimana akses internet bukan lagi menjadi hal yang sulit untuk didapatkan, baik itu di daerah perkotaan maupun di pelosok pedesaan.

Pemakaian atau fungsi *internet banking* hampir sama dengan mesin ATM yang mana sarananya saja yang sedikit berbeda, seorang nasabah bisa melakukan kegiatan pengecekan saldo rekening, transfer dana antara rekening atau antar bank, sehingga untuk membayar tagihan-tagihan teratur bulanan seperti listrik, telepon, kartu kredit, televisi berbayar dan lain sebagainya. Pemanfaatan *internet banking* memiliki keuntungan yang banyak yang akan didapatkan oleh nasabah terutama jika melihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang bisa dihemat, karena *internet banking* jelas bebas antrian dan bisa dilakukan dari mana saja sepanjang nasabah mempunyai sarana pendukung untuk melaksanakan layanan I-Banking tersebut.³²

Selain informasi terkait layanan internet banking yang diperoleh dari sumber data primer melalui wawancara dengan nasabah maupun dengan pihak bank, penelitian ini juga mendapatkan informasi sekunder, berikut hasil penelitian.

4.1.1 Jenis Layanan *Sunting*

Perbankan daring (*online banking*) pada dasarnya merupakan gabungan dua istilah dasar yaitu daring (*online*) dan perbankan (*banking*). Saat ini internet telah menghubungkan lebih dari 100.000 jaringan komputer di dunia dengan pengguna lebih dari 100 juta orang. Dapat melakukan transaksi perbankan (finansial dan non-finansial) melalui komputer yang terhubung dengan jaringan internet bank, meliputi jenis transaksi, transfer dana, informasi saldo, informasi nilai tukar, pembayaran

³²Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

tagihan (misal: kartu kredit, rekening telepon, rekening listrik, asuransi), dan pembelian (misal: pulsa ponsel, tiket pesawat, saham).

Kita tahu jaman sekarang ini, hampir semua bisa diakses menggunakan internet, dan bisa dipastikan hampir semua masyarakat memiliki smartphone dan jaringan internet. Di sisi lain, ini menjadi sebuah peluang positif bagi perusahaan-perusahaan untuk menargetkan pangsa pasar bagi pengguna layanan internet, terutama oleh perbankan yang bergerak di bidang pelayanan jasa keuangan.³³

Terobosan dalam dunia perbankan yang mengandalkan sistem jaringan informasi yang disebut *daring banking system* mampu memberikan kemudahan bagi siapapun yang melakukan transaksi perbankan. Kemudahan akses internet dan kuantitas pengguna internet yang semakin meningkat mampu memberikan dampak yang signifikan bagi lembaga keuangan yang mengikuti perkembangan tersebut.

4.1.1.1 Perbankan Bergerak *Sunting*

Perbankan bergerak (*mobile banking*) adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui telepon seluler GSM dengan menggunakan SMS.

1. Jenis transaksi seperti transfer dana, informasi saldo, mutasi rekening, informasi nilai tukar dan pembayaran (kartu kredit, rekening listrik, rekening telepon, asuransi)
2. Pembelian (pulsa isi ulang, saham).

Kejahatan dalam perbankan *sunting* lubang keamanan (*security hole*) akan selalu ada, hal ini bisa diamati dari situs web yang melaporkan adanya lubang keamanan setiap hari. Namun bisnis tidak dapat berhenti karena adanya potensi lubang keamanan. Untuk sekadar transaksi yang bersifat informatif (tidak ada pengurangan saldo) maka cukup menggunakan sandi lewat (*password*) untuk masuk,

³³Irwandi, Karyawan Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

tetapi untuk transaksi yang sifatnya memindahkan/mengurangi saldo nasabah diminta untuk memasukan pin yang dihasilkan oleh suatu alat yang biasa disebut token atau pin. Alat ini akan mengeluarkan deretan angka (biasanya 6 digit) yang hanya identik dengan rekening nasabah tersebut. Jadi token lain tidak mungkin bisa digunakan pada rekening tersebut. Yang dapat dilakukan adalah meningkatkan tingkat kesulitan untuk masuk dengan menggunakan pengamanan-pengamanan, dinding api (*firewal*) dan IDS (dalam kasus server Internet). kejahatan siber yang merupakan kejahatan di dunia maya (*cyber*) sangat memungkinkan data nasabah di sadap pada saat melakukan transaksi perbankan .

4.1.1.2 Pengamanan *Internet Banking*

Merasahasiakan kode akses/nomor pribadi SMS Banking Anda kepada orang lain adalah keharusan. Setiap melakukan transaksi melalui SMS Banking, tunggulah beberapa saat hingga menerima respons balik atas transaksi tersebut.³⁴

4.1.1.2.1 Syarat dan ketentuan *Internet Banking*

Adapun syarat dan ketentuan dalam melakukan transaksi *internet banking* adalah sebagai berikut :

1. Internet Banking BRI adalah saluran distribusi BRI untuk mengakses rekening yang dimiliki Nasabah melalui jaringan internet dengan menggunakan perangkat lunak browser pada komputer.
2. Nasabah adalah perorangan pemilik rekening Tabungan BRI dalam mata uang rupiah berupa Tabungan BRI BritAma atau Simpedes Online.

³⁴Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*, 2007, h. 45.

3. Nasabah Pengguna adalah Nasabah yang telah terdaftar sebagai pengguna layanan Internet Banking BRI.
4. Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI adalah semua Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI di seluruh Indonesia, yang tidak terbatas pada Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI asal (Pembuka Rekening Tabungan)
5. User ID adalah identitas yang dimiliki oleh setiap Nasabah Pengguna yang harus dicantumkan/diinput dalam setiap penggunaan layanan Internet Banking BRI.
6. Password Internet Banking BRI adalah kombinasi antara nomor dan huruf sebagai identifikasi pribadi yang bersifat rahasia dan hanya diketahui oleh Nasabah Pengguna yang harus dicantumkan/diinput oleh Nasabah Pengguna pada saat menggunakan layanan Internet Banking BRI. Bersama-sama dengan User ID, Password digunakan untuk membuktikan bahwa nasabah bersangkutan adalah nasabah yang berhak atas layanan Internet Banking BRI.
7. mTOKEN adalah sarana pengamanan tambahan berupa SMS alert yang dikirimkan ke HP Nasabah Pengguna yang telah diregistrasikan untuk layanan Internet Banking BRI dan digunakan setiap kali nasabah melakukan transaksi Finansial.
8. Nomor (code) Aktivasi mTOKEN adalah kombinasi nomor sebanyak 6 (enam) digit yang dikirim oleh sistem registrasi internet banking melalui SMS ke HP nasabah pengguna setelah ybs melakukan registrasi finansial melalui Customer Services.
9. Tanggal efektif adalah tanggal tertentu dimana suatu transaksi dilakukan dengan berdasarkan tanggal sistem yang ada BRI

4.1.1.3 Registrasi *Internet Banking* BRI

Sebelum terdaftar sebagai pengguna layanan *internet banking*, tentu hal yang pertama dilakukan dengan meregistrasi aplikasi internet banking ini, berikut langkah-langkahnya :

1. Untuk menggunakan layanan Internet Banking BRI, nasabah harus melakukan Registrasi di ATM BRI dan Registrasi di Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI.
2. Registrasi Internet Banking BRI di ATM BRI menggunakan kartu BRI untuk mendapatkan User ID dan password.
3. Registrasi di Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI diperlukan agar nasabah dapat melakukan transaksi Finansial di Internet Banking BRI.
4. Nasabah harus mengisi dan menandatangani Formulir Aplikasi Internet Banking yang dapat diperoleh di Kantor Cabang BRI/Kantor Cabang Pembantu BRI dengan menunjukkan bukti asli identitas diri yang sah (KTP, SIM, Paspor, KIMS) dan bukti kepemilikan pemegang rekening.
5. Nasabah memiliki HP dan Nomor HP dari operator yang telah kerjasama dengan BRI (Telkomsel, Indosat, XL, Flexi, Esia dan Fren)
6. Nasabah harus memiliki alamat E-mail.
7. Telah membaca dan memahami Syarat dan Ketentuan Internet Banking BRI.

4.1.1.4 Jenis Transaksi Internet Banking

4.1.2.3.1 Transfer dana atau pemindahan dana

1. Dua rekening di bank yang sama
2. Rekening di bank yang berbeda, misal rekening di bank A ke rekening di bank B.

3. Dan lain-lain

4.1.2.3.2 Informasi

1. Saldo

2. Transaksi

3. Dan lain-lain

1. Pembayaran

1. Listrik

2. Handphone berbagai operator

3. Iuran TV Kabel

4. PBB

5. Kartu Kredit

6. Dan lain-lain

2. Pembelian

1. Pulsa Telepon berbagai operator

2. Pulsa PLN Prabayar

3. Pulsa E-TOL

4. Dan lain-lain.

4.2 Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking*

Sistem manajemen pemasaran belakangan ini mengacu kepada prioritas nasabah, dimana keberhasilan sebuah perusahaan sangat bergantung dari bagaimana perusahaan tersebut memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Implikasi dari pelayanan yang baik dirasakan oleh nasabah akan membawa pada hasil dimana nasabah akan berminat untuk menjadi nasabah pada perusahaan tersebut. Perlu diketahui, ketika nasabah dijadikan sebagai indikator kesuksesan, itu berarti bahwa

semakin banyak dan baik respon nasabah terhadap suatu perusahaan tentu akan semakin baik pula progress dan keberlangsungan perusahaan tersebut.

4.2.1 Kognisi (Gejala Pengenalan)

Kognisi atau gejala pengenalan menurut Uswah disini adalah kegiatan atau proses memperoleh pengetahuan (termasuk kesadaran, perasaan) atau usaha mengenali sesuatu melalui pengalaman sendiri. Gejala pengenalan dalam garis besarnya dibagi menjadi dua yaitu melalui indera dan yang melalui akal.³⁵

Ada beberapa hal yang bisa mempengaruhi minat konsumen terhadap suatu bank. Cukup banyak faktor-faktor yang mempengaruhi timbulnya minat terhadap sesuatu, dimana secara garis besar dapat dikelompokkan menjadi dua yaitu yang bersumber dari dalam diri individu yang bersangkutan (misal : bobot, umur, jenis kelamin, pengalaman, perasaan mampu, kepribadian), dan yang berasal dari luar mencakup lingkungan keluarga, lingkungan sekolah dan lingkungan masyarakat. Sedangkan minat menurut *Crow and Crow* dalam bukunya Abdul Rahman Saleh berpendapat ada tiga faktor yang mempengaruhi timbulnya minat, yaitu:³⁶

1. Dorongan dari dalam diri individu, misal dorongan makan, rasa ingin tahu
2. Motif sosial, dapat menjadi faktor yang membangkitkan minat untuk melakukan suatu aktivitas tertentu.
3. Faktor emosional, minat mempunyai hubungan yang erat dengan emosi.

Dalam perbankan, minat nasabah dapat timbul pada kondisi apabila dalam dirinya timbul rasa kenyamanan dan kecocokan terhadap pelayanan yang didapatkan dari perbankan. Nasabah yang demikian, akan berdampak baik kepada perbankan,

³⁵Uswah Wardiana, *Psikologi Umum*, (Jakarta:PT Bina Ilmu, 2004), h. 58.

³⁶Abdul Rahman Shaleh dan Muhibid Abdul Wahab, *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*, h. 264.

selain sebagai penambah penambah pendapatan kepada perbankan, juga dapat menjadi benteng sosial dalam lingkungan masyarakat. Benteng sosial yang dimaksud adalah dimana ketika dalam masyarakat terdapat persepsi yang menyudutkan perbankan yang bersangkutan, maka secara sadar nasabah tersebut dengan kondisi emosionalnya yang telah terikat dengan perbankan akan spontan memberikan pandangan dan persepsi untuk menangkal persepsi negatif tersebut. Berikut peneliti memaparkan secara meluas bagaimana gejala dari nasabah yang berminat pada pelayanan *internet banking* Bank BRI Suppa :

Pengenalan tentu berawal dari informasi-informasi yang tersebar luas di masyarakat, dari informasi tersebut tentu akan memunculkan gejala seperti dorongan untuk mencoba hal tersebut yang didukung oleh rasa penasaran. Untuk berminat kepada suatu hal tertentu, tentu terdapat faktor yang melatar belakanginya yakni sebagai berikut :

4.2.1.1 Pengenalan terhadap *Internet Banking*

Mengenal suatu objek tentu akan menimbulkan reaksi terhadap objek tersebut, apakah reaksi positif maupun negatif. Namun apabila dalam suatu objek yang dikenal terdapat hal-hal yang relevan dengan kebutuhan dan kemauan, maka bisa dipastikan bahwa respon yang akan timbul adalah minat untuk mengenal lebih jauh terhadap objek tersebut.

Berikut hasil wawancara dengan nasabah Bank BRI :

Saya mulai mengenal *internet banking* dari cerita orang-orang, katanya sekarang sudah ada sistem perbankan yang bisa melayani transaksi secara online sehingga kita tidak perlu lagi susah payah untuk bertransaksi perbankan. Kemudian saya mencoba mengajukan pembukaan akun *internet banking* kepada

customer service bank dengan menggunakan rekening sudah ada sebelumnya. Setelah aktif, ternyata aplikasi ini bagus.³⁷

Pengenalan *internet banking* kepada konsumen berawal dari kegiatan promosi yang dilakukan pihak perbankan, yang kemudian menarik minat nasabah untuk mencobanya, atas percobaannya, karena nasabah merasa nyaman dengan *internet banking*, maka nasabah akan secara kontinuitas menggunakan layanan *internet banking* ini.

4.2.1.2 Pengamatan

Minat dapat tumbuh dari pengamatan seseorang terhadap objek. Dalam hal ini, *internet banking* sebagai objek pengamatan oleh nasabah perbankan. Ketika objek yang diamati memiliki nilai lebih dari sekedar penampilan, dan nilai tersebut telah mendapatkan tanggapan yang baik dari beberapa orang, maka hal tersebut dapat memicu minat nasabah, sebab pengamatan yang dialami nasabah yang satu dengan yang lainnya akan menimbulkan efek berupa rasa penasaran yang timbul dari dalam diri seseorang.

4.2.1.3 Pendengaran

Informasi yang tersampaikan diterima oleh pendengaran seseorang sehingga timbul respon dari sang pendengar. Dalam manajemen pemasaran informasi dari mulut ke mulut merupakan bentuk promosi yang sangat efektif. Melalui pendengaran, seseorang mampu mengenal suatu objek.

4.2.1.4 Tanggapan

Minat terhadap *internet banking* dapat timbul akibat adanya tanggapan terhadap informasi apa yang dialami oleh orang lain sebelum dirinya menggunakan

³⁷Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

fasilitas layanan *internet banking* tersebut. Seorang nasabah yang mendengarkan tanggapan yang baik dari nasabah lainnya, akan memicu dirinya untuk mencobanya juga, dengan harapan bahwa dampak positif yang dialami oleh nasabah tersebut juga dapat dirasakannya. Namun sebaliknya, apabila dari penggunaan layanan internet banking ternyata banyak nasabah yang tidak merasa nyaman dan puas, maka hal tersebut dapat menyurutkan minatnya.

Sebelum nasabah berminat menggunakan layanan internet banking, tentu banyak hal yang harus dilalui nasabah untuk benar-benar memilih untuk menggunakan, utamanya apabila layanan internet banking memang layak dan dapat memudahkan nasabah tentu akan dapat menarik minat. Pada gejala konasi (pengenalan) memuat beberapa unsur untuk menarik minat nasabah menggunakan layanan internet banking, yakni pengenalan, pengamatan, pendengaran, dan tanggapan yang kesemuanya merupakan konsep yang satu padu dan saling terkait.

4.2.2 Emosi (Gejala Perasaan)

4.2.2.1 Rasa Keamanan

Keamanan dalam bertransaksi patut untuk mendapatkan perhatian oleh manajemen dalam perbankan, terlebih lagi bahwa perbankan bergerak dalam transaksi keuangan sehingga kenyamanan bertransaksi niscaya harus ada. Rasa keamanan akan memberikan dampak yang signifikan dalam diri nasabah untuk memicu minatnya terhadap perbankan.

Berikut hasil wawancara dengan nasabah pada Bank BRI terkait bagaimana ia menggunakan layanan *internet banking* ini.

Sejujurnya kalau dipikir-pikir ada rasa was-was, karena dijamin sekarang itu banyak sekali kejahatan-kejahatan yang dilakukan dengan menggunakan teknologi. tetapi seiring dengan pemakaian kami terhadap I-Banking, saya merasa

bahwa menggunakan I-Banking itu aman. Apalagi dari pihak Bank juga sudah pasti sudah mengatur sistem keamanannya.³⁸

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah di atas, dapat dipahami bahwa yang melatar belakangi penggunaan layanan internet banking karena nasabah tersebut muncul rasa was-was terhadap berbagai macam tindak kejahatan online saat ini, namun di sisi lain, pihak perbankan pun telah membuat solusi atas permasalahan kejahatan yang sering muncul yakni melalui sistem keamanan dan prinsip kehati-hatiannya, sehingga dengan membawa rasa penasaran ini, nasabah tersebut akhirnya mencoba untuk menggunakannya. Ternyata pada akhirnya nasabah merasakan kemudahan dan keamanan menggunakan layanan ini sehingga ia terus menggunakan layanan untuk, hal ini terbukti dari ungapannya bahwa menggunakan layanan internet banking itu aman.

4.2.2.2 Kenyamanan

Berikut hasil wawancara dengan nasabah atas nama Irma, mengemukakan melalui proses wawancara bahwa :

Saya merasa nyaman karena adanya *internet banking* ini sangat memudahkan untuk terhubung dengan bank setiap waktu melalui ponsel pintar. Seperti kita ketahui bahwa sekarang ponsel selalu ada di setiap aktifitas kita jadi itu merupakan alternatif yg sangat bagus karena jika ingin mengecek saldo atau ingin mengecek transferan dari keluarga maka langsung bisa di cek melalui *internet banking*.³⁹

Berdasarkan hasil wawancara di atas, nasabah dipengaruhi oleh faktor kenyamanan, dimana internet banking mampu menjadi solusi dari permasalahan jarak dan waktu untuk melakukan transaksi, dengan hadirnya layanan internet banking

³⁸Suharni, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

³⁹Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 November 2019.

yang di dukung oleh perkembangan teknologi informasi saat ini, maka bukan hal yang sulit diprediksi bahwa ke depan eksistensi perbankan melalui layanan ini akan semakin membaik.

Sebagian besar transaksi yang dominan dilakukan oleh nasabah adalah kirim mengirim dana dari orang lain. Melalui internet banking, proses kirim mengirim dana ini dapat dilakukan dengan mudah hingga tidak perlu lagi mendatangi unit pelayanan perbankan. Internet banking dengan fitur-fiturnya akan memberikan kemanan kepada nasabah sehingga nasabah pun tidak perlu dikhawatirkan lagi dengan prosedur yang sulit.

Seperti yang telah dikemukakan di awal pembahasan bahwa apabila seorang nasabah telah merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan, maka akan menyusut ke dalam emosionalnya terhadap kebutuhan perbankan tersebut. Dalam kondisi yang seperti ini, maka nasabah tersebut akan merasa ketergantungan yang apabila yang membuat rasa ketergantungannya itu dihilangkan, maka akan muncul emosional yang lain. Berikut hasil wawancara dengan salah satu nasabah yang menggunakan layanan internet banking pada Bank BRI :

Saya kurang setuju apabila I-Banking itu dihilangkan. Karena I-banking itu sangat memudahkan penggunaanya, apalagi bagi seorang yang memiliki kerjaan atau seorang karyawan bahkan ibu rumah tangga yang memiliki kesibukan masing-masing dan tidak sempat untuk keluar rumah mereka bisa menggunakan I-Banking dan itu sangat banyak memberikan manfaat.⁴⁰ Kenyamanan yang kami rasakan terhadap layanan ini sudah lama, jadi yang pasti saya tidak setuju apabila layanan ini dihilangkan.⁴¹

⁴⁰Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

⁴¹Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

Karena gejala emosi sangat erat kaitannya dengan suatu keadaan kerohanian atau peristiwa kejiwaan yang dialami seseorang dengan senang atau tidak senang dalam hubungan dengan peristiwa mengenal dan bersifat subyektif sehingga tepat dikatakan bahwa kenyamanan dan keamanan dalam bertransaksi pada *internet banking* merupakan pemicu nasabah berminat pada layanan tersebut.

4.2.2.3 Perasaan Harga Diri

Perasaan ini merupakan perasaan yang menyertai harga diri seseorang. Perasaan ini dapat positif, yang apabila seseorang mendapatkan penghargaan terhadap dirinya dari orang lain maupun dalam organisasi. Perasaan ini dapat meningkat kepada perasaan harga diri lebih. Tetapi perasaan ini juga dapat bersifat negatif, yaitu bila orang mendapatkan kekecewaan atas di dapatkan dari kenyataan, maka dapat menimbulkan rasa harga diri berkurang.⁴² Dalam perbankan, kaitannya dengan harga diri sangat erat. Nasabah saat ini berkembang seiring dengan perkembangan *technology* dan informasi yang semakin canggih. Kecanggihan teknologi bersamaan dengan kemudahan fitur-fitur yang ditawarkan kepada konsumen.

Dalam sosial masyarakat, mengikuti perkembangan jaman merupakan keniscayaan yang harus menjadi prioritas, dampaknya pun sangat signifikan apabila diantara masyarakat terdapat individu yang gaktek (gagap teknologi), maka akan di cap sebagai orang yang ketinggalan jaman sehingga dampaknya pula terhadap harga diri individu tersebut. Layanan *internet banking* hadir dengan mengikuti

⁴²Ahmad Mubasir, Gejala-gejala Kognisi, Perasaan Atau Emosi, Konasi, Berpikir dan Belajar, Artikel Edukasi <https://www.kompasiana.com/am-19/55005015813311971ffa7567/gejala-gejala-kognisi-perasaan-atau-emosi-konasi-berpikir-dan-belajar> (diakses 25 Desember 2019)

perkembangan jaman saat ini, maka hal yang paling mencuri perhatian adalah ketika ada seseorang yang tidak tahu menggunakan aplikasi perbankan ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna internet banking adalah sebagai berikut :

Saya sering menggunakan aplikasi internet banking, meskipun yang saya gunakan adalah internet banking bank lain tapi saya rasa semua aplikasi bank sama saja, mungkin ada yang membedakan dengan fitur-fiturnya tapi pada dasarnya sama saja untuk transfer ataupun untuk mengecek saldo tabungan di rekening. Saya menggunakan layanan ini karena menurut saya mudah karena hanya menggunakan aplikasi di smartphone yang tentu semua punya dan tahu untuk menggunakannya. Menurut saya cukup kelewatan kalau masih ada orang yang tidak bisa menggunakan aplikasi ini.⁴³

Berdasarkan hasil wawancara di atas, bahwa kebutuhan yang semakin banyak dari kehidupan perekonomian saat ini yang didukung oleh perkembangan teknologi informasi adalah suatu keniscayaan yang patut untuk disyukuri, sehingga memang pada kondisi tertentu, seseorang yang tidak memanfaatkan moment ini jelas menafikkan perkembangan jaman sehingga dengan begitu menolak perkembangan ini akan menurunkan kualitas harga diri seseorang.

4.2.2.4 Perasaan Kebutuhan

Perasaan ini berkaitan dengan psikis pribadi seseorang. Perasaan kebutuhan ini merupakan kodrat manusia sehingga dengan perasaan butuh ini memicu setiap orang untuk berbuat sesuatu demi memenuhi kebutuhannya. Implikasi dari kebutuhan ini akan berakhir pada kepuasan dalam diri seseorang.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu pengguna internet banking adalah sebagai berikut :

⁴³ Anggi, Nasabah Bank BNI Syariah, Jl. Lahalede, Kota Parepare, wawancara oleh Peneliti di Soreang, Kota Parepare, 5 Desember 2019.

Mengenai keperluan menggunakan layanan I-Banking, kita dapat melakukan Pembayaran, termasuk untuk tagihan rekening telepon, internet rumah, kabel TV, kartu kredit, rekening listrik, air, angsuran, asuransi, lain-lain. Dan masih banyak lagi yang bisa kita lakukan dan tidak mengharuskan kita untuk keluar rumah.⁴⁴

Hasil wawancara di atas dapat dipahami bahwa di tengah kesibukan perekonomian seseorang saat ini tentu harus ada solusi untuk mengatasi mandeknya kesibukan tersebut. Keberadaan layanan internet banking menurut hasil penelitian memang memberikan dampak positif yang signifikan, diantaranya memudahkan setiap individu dalam menjangkau kebutuhannya.

Persoalan kebutuhan pasti banyak, dengan adanya layanan internet banking ini cukup mendukung untuk memudahkan kebutuhan kita. Apabila kondisi geologi khususnya di Kota Parepare saat ini yang sangat panas dan padat tentu tidak memungkinkan untuk mencukupi kebutuhan dengan baik, jadi harus ada solusi. Saya melihat layanan ini sangat baik, saya berprofesi sebagai penjual online atau *reseller* tentu saya selalu menggunakan jasa bank untuk mengirim ataupun penerima pembayaran dari penjual dan pembeli. Saya tidak mungkin setiap saat datang tepat waktu dan mengantri di ATM ataupun di bank, jadi keberadaan aplikasi ini sangat membantu.⁴⁵

Dapat dikatakan bahwa pelayanan yang semakin baik kepada nasabah dan mampu menjadi solusi setiap permasalahan yang ada dalam kehidupan ekonomi akan menarik banyak minat dari nasabah, sehingga keberlangsungan kemudahan ini harus tetap eksis dan dipertahankan, atau bahkan terus mengalami perkembangan seiring dengan perkembangan jaman.

⁴⁴Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

⁴⁵Anggi, Nasabah Bank BNI Syariah, Jl. Lahalede, Kota Parepare, wawancara oleh Peneliti di Soreang, Kota Parepare, 5 Desember 2019.

4.2.3 Konasi (Gejala Kemauan)

Kemauan merupakan salah satu fungsi hidup kejiwaan manusia, dapat diartikan sebagai aktifitas psikis yang mengandung usaha aktif dan berhubungan dengan pelaksanaan suatu tujuan. Tujuan adalah titik akhir dari gerakan yang menuju pada sesuatu arah. Adapun tujuan kemampuan adalah pelaksanaan suatu tujuan-tujuan yang harus diartikan dalam suatu hubungan. Misalnya, seseorang yang memiliki suatu benda, maka tujuannya bukan pada bendanya, akan tetapi pada mempunyai benda itu”, yaitu berada dalam relasi (hubungan), milik atas benda itu. Seseorang yang mempunyai tujuan untuk menjadi sarjana, dengan dasar kemauan, ia belajar dengan tekun, walaupun mungkin juga sambil bekerja. Dalam istilah sehari-hari, kemauan dapat disamakan dengan kehendak dan hasrat. Kehendak ialah suatu fungsi jiwa untuk dapat mencapai sesuatu yang merupakan kekuatan dari dalam dan tampak dari luar sebagai gerak-gerak. Untuk mempermudah mempelajarinya maka gejala kemauan dibagi atas dorongan, keinginan, hasrat, kecenderungan dan hawa nafsu.⁴⁶ Karena alasan minat dapat timbulkan oleh sebab kemauan, maka peneliti akan menjelaskan lebih mendalam terkait minat yang ditimbulkan dari pelayanan internet banking karena beberapa penyebab kemauan nasabah.

4.2.3.1 Motif

Konasi atau gejala kemauan dapat timbul akibat adanya motif atau hal yang melatar belakangi seseorang untuk melakukan sesuatu. Kaitannya dengan layanan internet banking dapat dikatakan bahwa seseorang menggunakan internet banking

⁴⁶Ahmad Mubasir, Gejala-gejala Kognisi, Perasaan Atau Emosi, Konasi, Berpikir dan Belajar, Artikel Edukasi <https://www.kompasiana.com/am-19/55005015813311971ffa7567/gejala-gejala-kognisi-perasaan-atau-emosi-konasi-berpikir-dan-belajar> (diakses 25 Desember 2019)

karena sebab motif. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengguna internet banking adalah sebagai berikut :

Alasan mengapa saya menggunakan I-Banking itu karena memberikan saya kemudahan dalam melakukan beberapa transaksi yang caranya itu mudah, dan bagi saya yang jarang keluar rumah itu sangat bermanfaat.⁴⁷

Kemauan untuk menggunakan layanan *internet banking* bermotiv pada kebutuhan bagi pengguna layanan perbankan. Kemudahan bertransaksi yang ditawarkan oleh layanan *internet banking* dapat memicu minat nasabah. Pada pengaplikasiannya, nasabah terbukti mendapatkan kemudahan bertransaksi dengan menggunakan layanan *internet banking*, maka wajarlah apabila kemudahan itu membawa dampak kepuasan bagi pengguna, dalam hal ini nasabah.

4.2.3.2 Keinginan dan Kebutuhan

Menurut ilmu psikologi seseorang timbul karena beberapa hal, diantaranya adanya kesenangan, keinginan untuk mengekspresikan diri, kecanduan, kompetisi dan sebagainya. Keinginan timbul dari dalam diri seseorang disebabkan atas dasar alasan, yang mana alasan setiap orang tentu berbeda, tergantung situasi dan kondisi. Terkait alasan nasabah menggunakan layanan *internet banking* tentu tidak lepas dari keinginan dan kebutuhan nasabah. Berikut hasil wawancara dengan nasabah yang menggunakan layanan jasa perbankan *internet banking* :

Mengenai keperluan menggunakan layanan I-Banking, kita dapat melakukan Pembayaran, termasuk untuk tagihan rekening telepon, internet rumah, kabel TV, kartu kredit, rekening listrik, air, angsuran, asuransi, lain-lain. Dan masih banyak lagi yang bisa kita lakukan dan tidak mengharuskan kita untuk

⁴⁷Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

keluar rumah.⁴⁸ Saya sering menggunakan internet banking untuk informasi rekening, informasi saldo dan transfer dana⁴⁹

Telah dipaparkan pada pembahasan sebelumnya, bahwa skesistensi fitur-fitur perbankan sebagai media untuk mempermudah keinginan dan kebutuhan nasabah. Sebagian besar pula, layanan ini digunakan untuk transaksi pengiriman dana maupun untuk pembayaran kebutuhan rumah tangga. Sehingga memang relevan antara kemudahan internet banking dengan konsep kebutuhan hidup bagi masyarakat. Dari sini dapat dipahami bahwa keberdaannya yang membantu segala kebutuhan nasabah dengan mudah maka menjadi pemicu timbulnya minat bagi nasabah.

4.2.3.3 Hasrat

Hasrat ialah suatu keinginan tertentu yang dapat diulang-ulang. Adapun ciri-ciri hasrat adalah sebagai berikut :⁵⁰

1. Hasrat merupakan motor penggerak perbuatan dan kelakuan manusia.
2. Hasrat berhubungan erat dengan tujuan tertentu, baik positif maupun negatif. Positif berarti mencapai barang sesuatu yang dianggap berharga atau berguna baginya. Sedang negatif berarti menghindari sesuatu yang dianggap tidak mempunyai harga/guna baginya.
3. Hasrat selamanya tidak terpisah dari gejala mengenal (kognisi) dan perasaan (emosi).

⁴⁸Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

⁴⁹Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

⁵⁰Ahmad Mubasir, Gejala-gejala Kognisi, Perasaan Atau Emosi, Konasi, Berpikir dan Belajar, Artikel Edukasi <https://www.kompasiana.com/am-19/55005015813311971ffa7567/gejala-gejala-kognisi-perasaan-atau-emosi-konasi-berpikir-dan-belajar> (diakses 25 Desember 2019)

4. Dengan kata lain : hasrat tidak dapat dipisah-pisahkan dengan pekerjaan jiwa yang lain.
5. Hasrat di arahkan kepada penyelenggaraan suatu tujuan.

Pemicu minat dapat pula berupa adanya dorongan dari dalam diri manusia berdasarkan keinginan atau hasrat. Kita tahu bahwa kebutuhan jiwa yang paling mendasar adalah kemudahan di setiap proses pemenuhan kebutuhan hidup manusia. Karenanya, minat dapat timbul dari adanya kemudahan untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah pengguna layanan *internet banking* :

Menariknya *internet banking* yang berbasis online karena memudahkan dalam transaksi apapun tanpa harus ke bank yang membutuhkan waktu dan tenaga. Mengirim uang ke orang lain tidak perlu lagi datang ke ATM yang menyita waktu bagi orang, apalagi saya sebagai ibu rumah tangga, lebih mudah kalau menggunakan handphone.⁵¹

Adanya hasrat yang timbul dari dalam diri nasabah tidak terlepas dari motif kebutuhan dan keinginan nasabah. Pada intinya bahwa gejala-gejala yang ditimbulkan dari motif, keinginan dan kebutuhan, maupun hasrat merupakan suatu konsep yang saling berhubungan dan saling terkait satu sama lain untuk memicu minat nasabah dalam memenuhi kehidupannya.

4.3 Kelebihan dan Kekurangan terhadap *Internet Banking*

Di tengah perkembangan dunia teknologi dan informasi saat ini, kemunculan sistem jaringan internet di sisi positifnya juga membawa dampak negatif bagi keberlangsungan hidup masyarakat Indonesia. Pada satu sisi, akses internet yang mudah sehingga dapat dijangkau oleh semua kalangan memudahkan beberapa orang

⁵¹Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

dalam mengakses informasi sehingga dapat mengefisienkan waktunya. Namun, di sisi lain, kemudahan akses internet juga berdampak pada psikologis seseorang yang mengakibatkan timbulnya rasa malas dan kemauannya yang serba instan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui manfaat dan kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan layanan internet banking pada Bank BRI. Berdasarkan hasil penelitian dengan metode wawancara dan observasi, peneliti memperoleh hasil penelitian sebagai berikut :

4.3.1 Kelebihan *Internet Banking*

Kehadiran layanan *internet banking* dengan menggunakan basis data internet mampu memberikan dampak signifikan oleh pengguna layanan banking. Berikut manfaat layanan internet banking menurut Vebrika:

1. Aplikasi mudah digunakan;
2. Layanan dapat dijangkau dari mana saja;
3. Murah;
4. Dapat dipercaya; dan
5. Dapat diandalkan (*reliable*).⁵²

Pada prinsipnya, layanan internet banking dihadirkan untuk memudahkan konsumen bank, mengingat bahwa saat ini hampir setiap orang dapat mengakses internet dengan sangat cepat dan mudah. Berikut peneliti sajikan hasil penelitian terkait manfaat internet banking menurut nasabah perbankan.

4.3.1.1 Menghemat Waktu dan Biaya

⁵²ST Vebrika Helza, *Pengaruh Kualitas Jasa Internet Bangkin Terhadap Kepuasan Konsumen*, (Thesis, Universitas Gunadarma, 2007), h.34.

Manfaat *internet banking* salah satunya adalah menghemat biaya. Biaya yang dimaksud disini termasuk biaya perjalanan untuk mencari unit pelayanan bank apabila terdapat keperluan, terlebih lagi bagi daerah yang di dalamnya tidak ada unit layanan perbankan. Dengan begitu, adanya layanan *internet banking* ini dapat dimanfaatkan untuk menghemat biaya perjalanan yakni hanya mengoperasikannya tanpa keluar rumah. Adapun hasil wawancara dengan nasabah perbankan yang menggunakan internet banking ini yakni sebagai berikut :

Keuntungan menggunakan *internet banking* salah satunya menghemat waktu dan biaya perjalanan. Kita tidak perlu lagi mendatangi bank atau ATM untuk melakukan transaksi seperti transfer uang atau membayar tagihan *internet banking* juga lebih efisien karena kita tidak harus mengantri panjang karena cukup menggunakan smartphone, kamu sudah bisa melakukannya dimana saja dan kapan saja selama kamu memiliki jaringan internet.⁵³

Selain menghemat biaya, keberadaan *internet banking* juga dapat menghemat waktu. Sebagaimana yang diungkapkan oleh narasumber dalam penelitian ini bahwa menggunakan internet banking pekerjaan menjadi sederhana dan tidak perlu lagi datang ke unit pelayanan bank untuk mengantri ataupun mencari mesin ATM terdekat.

Saya menggunakan *i-banking* itu lebih praktis dan gratis. Kita bisa menghemat waktu karena kita tidak perlu untuk keluar rumah, panas-panas hanya demi mencari ATM, dan biaya dalam melakukan transaksi perbankan pun tidak ada, kita hanya butuh kuota internet. Kita juga tak perlu lagi mengeluarkan ongkos transportasi ataupun antri ke bank karena semuanya bisa diakses dari ponsel pintar kita. Transaksi *i-banking* dimana saja dan kapan saja (24 jam).⁵⁴

⁵³Muhiddin, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 23 Desember 2019.

⁵⁴Rosdiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 25 Desember 2019.

Fungsi yang lain dari transfer dana, *internet banking* juga dapat digunakan untuk melakukan pembayaran ataupun tagihan rumah tangga yang bersifat bulanan. Seseorang dengan kesibukannya masing-masing tentu akan bertambah apabila dengannya ia harus membayar tagihan-tagihannya di luar. Menggunakan fasilitas layanan internet banking untuk tujuan tersebut tentu akan memangkas kesibukan yang lain, sehingga memang benar bahwa manfaat *internet banking* dapat dapat mengefisienkan waktu dan biaya.

4.3.1.2 Memudahkan Konsumen

Sebagaimana pada pembahasan yang lalu bahwa kehadiran layanan internet banking sangat dibutuhkan oleh konsumen yang serba malas seperti saat ini, menggunakan internet banking dapat memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhannya. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah pengguna layanan *internet banking* :

Sangat membantu dengan adanya *internet banking*, banyak pekerjaan saya dimudahkan. Apabila saya seorang mahasiswa, yang biasa beli baju online, itu biasanya saya datang ke ATM tapi tiba-tiba ATMnya bermasalah, itu sangat mengecewakan, sekarang menggunakan *internet banking* tidak perlu lagi ke ATM⁵⁵

Seorang nasabah bisa melakukan kegiatan pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, sehingga untuk membayar tagihan-tagihan teratur bulanan seperti listrik, telepon, kartu kredit, televisi berbayar dan lain sebagainya. Pemanfaatan *internet banking* memiliki keuntungan yang banyak yang akan didapatkan oleh nasabah terutama jika melihat dari banyaknya waktu dan tenaga yang bisa dihemat, karena *internet banking* jelas bebas antrian dan bisa dilakukan dari

⁵⁵Rosdiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 25 Desember 2019.

mana saja sepanjang nasabah mempunyai sarana pendukung untuk melaksanakan layanan *internet banking* tersebut.

4.3.1.3 Tidak Terbatas oleh Waktu dan Tempat

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah pengguna layanan *internet banking* :

Yang paling membuat saya berminat memakai internet banking adalah dengan fitur-fitur yang digunakan dalam internet banking sangatlah mudah, dengan menggunakan internet banking ini membuat saya lebih nyaman karena bisa bertransaksi tanpa keluar rumah, yakni hanya dengan menggunakan aplikasi yang ada di *smartphone*.⁵⁶

Manfaat yang lain dari penggunaan layanan internet banking adalah tidak terbatas oleh waktu dan tempat, artinya bahwa bisa diakses dimanapun dan kapanpun, bahkan dapat dioperasikan meskipun bank sudah tutup. Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah pengguna layanan *internet banking* :

Keuntungannya sangat banyak salah satunya saja jika ingin mentransfer dana kepada keluarga sedangkan banknya sudah tutup maka kita dapat menggunakan *internet banking* sebagai alternatif untuk mentransfer tersebut.⁵⁷

Berdasarkan hasil wawancara di atas, layanan perbankan berbasis online bisa diakses oleh pengguna kapan saja, sehingga sewaktu-waktu terdapat keperluan yang mendesak sedangkan unit pelayanan bank sedang tutup, maka internet banking bisa dimanfaatkan.

4.3.1.4 Lebih Aman

Keamanan dalam bertransaksi sangat dibutuhkan oleh konsumen. Keamanan yang dimaksud adalah rasa aman dari penggunaan jasa perbankan dalam melakukan

⁵⁶Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

⁵⁷Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

transaksi. Dengan menggunakan *internet banking*, seseorang yang hendak melakukan pembayaran atau mengirimkan sejumlah dana kepada pihak lain untuk keperluan tertentu, maka ia tidak perlu lagi membawa uang tersebut sehingga mengurangi resiko dari perampokan.

Selain itu, melalui fitur-fitur yang tersedia pada layanan transaksi perbankan yang dapat dilakukan dengan *Internet Banking* dengan sistem perlindungan berlapis dari bank, sehingga dapat dikatakan bahwa *internet banking* memiliki proteksi yang cukup memberikan pengamanan dana nasabah dari tindak pembobolan. Buktinya bahwa setiap akun nasabah memiliki sistem ID dan *password* yang hanya diberikan kepada nasabah yang bersangkutan dan tidak memungkinkan orang lain untuk mengetahui sandinya kecuali atas kehendak nasabah yang bersangkutan. Apabila nasabah hendak melakukan transaksi pembayaran yang bersifat mengurangi saldo rekening, maka nasabah harus memasukan kode sandi yang hanya dipegang oleh pemilik rekening untuk melanjutkan proses transaksi. Jadi pada intinya tidak mudah untuk menembus sistem perlindungan *internet banking*.

4.3.2 Kekurangan *Internet Banking*

Berikut hasil wawancara yang telah dilakukan dengan nasabah pengguna layanan *internet banking* :

Menurut saya kendala internet banking adalah bisa memicu tumbuhnya jenis penipuan baru, yakni dengan membobol password rekening tabungan dan mengambil isi tabungan nasabah.⁵⁸

Di balik manfaat *internet banking* yang begitu banyak memudahkan pekerjaan nasabah bank, bukan berarti bahwa sistem perbankan berbasis online ini tidak

⁵⁸Nasriah, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

memiliki cela bagi pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Penjahat dunia maya terkadang masih juga dapat mencuri data perbankan dan melakukan transaksi dari rekening nasabah, yang mana apabila perangkat tersebut berhasil dibobol dan dimasukkan kedalamnya virus untuk menjangkiti sampai merusak sistem internet banking. Maraknya kasus penipuan saat ini bukan hal mustahil untuk menjalankan aksinya di dunia maya, meskipun perbankan basis data pengamanan berlapis namun para perampok juga semakin canggih.

Selain memberikan keuntungan, yang harus dipahami bahwa *internet banking* juga memiliki kekurangan. Nasabah harus tetap waspada karena pencurian data pribadi bisa saja terjadi. Pencurian data bisa melalui teknik *skimming* atau melalui modus penipuan dengan berbagai macam penawaran yang menipu para nasabah. Kemungkinan terburuk dari penggunaan *internet banking* adalah pencurian dana yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab atau yang biasa dikenal sebagai *hacker*. Pencurian dapat dilakukan dengan membobol sandi dan ID pengguna internet lalu kemudian menggunakan sandi tersebut untuk menarik dana dari rekening. *Hacker* bisa saja menguras habis isi rekening tabungan nasabah. Oleh karena itu, akan lebih baik bagi nasabah mematuhi seluruh prosedur penggunaan *internet banking* agar keamanan data dan dana tetap terjamin.

Berikut hasil wawancara dengan beberapa nasabah perbankan yang juga merupakan pengguna dari *internet banking* :

Masukan saya tentang layanan *internet banking* sistem keamanannya harus lebih diutamakan untuk senantiasa menghindari pencurian atau tindak kejahatan lainnya yang bisa saja terjadi kapan saja.⁵⁹

⁵⁹Rosdiana, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 3 Desember 2019.

Saya hanya berharap pihak nasabah harus lebih waspada dalam pengelolaan *internet banking* karena seperti yang kita ketahui sekarang penipuan sudah berkembang pesat apalagi penipuan *online* sudah marak diberitakan, jadi sebagai pengguna *internet banking* saya berharap pihak bank harus lebih sering melakukan pengawasan dan perawatan infrastruktur teknologi informasi perbankan.⁶⁰

Internet banking memiliki kekhususan tersendiri sehingga ada beberapa risiko yang sifatnya sangat spesifik untuk *internet banking*, diantaranya adalah:⁶¹

4.3.2 *Technology Risk*

Risiko teknologi yang berhubungan dengan kehandalan dan sistem keamanan. Kecanggihan software dan hardware sangat menentukan besar kecilnya risiko teknologi yang dihadapi oleh bank penyelenggara jasa internet banking.

4.3.3 *Reputational Risk*

Reputational risk berkaitan erat dengan corporate image dari bank itu sendiri. Nama baik bank penyelenggara internet banking menjadi jaminan utama dalam pelayanan jasa internet banking. Kegagalan atau tidak berfungsinya sistem, teknologi maupun aplikasi yang dipakai dalam internet banking dapat membuat nasabah menjadi reluctant atau enggan untuk melakukan transaksi perbankan melalui internet.

4.3.4 *Outsourcing Risk*

Dalam prakteknya hampir semua bank yang menyelenggarakan pelayanan transaksi melalui internet menggunakan jasa pihak ketiga sebagai internet

⁶⁰Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 22 Desember 2019.

⁶¹Yuslia Naili Rahmah, Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Daerah Istimewa Yogyakarta (Diy) Skripsi Sarjana (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, 2018), h. 33-34.

service provider (ISP) ataupun sebagai data operator dalam pengoperasian dan pemeliharaan data. Di satu sisi bank dapat menghemat biaya yang cukup signifikan dengan melakukan outsourcing tetapi di sisi lain ada risiko yang mungkin timbul dengan adanya outsourcing tersebut antara lain ditutupnya ISP tersebut secara tiba-tiba karena kesulitan keuangan, kurang terjaminnya kerahasiaan data karena ISP tersebut mudah dibobol oleh hacker, kurangnya kapabilitas ISP, dll.

4.3.5 *Legal Risk*

Masalah hukum dalam internet banking dalam beberapa hal masih banyak yang belum jelas dan belum diatur secara eksplisit. Hal ini dapat menimbulkan potensi masalah yang besar di bidang hukum perdata atau pidana apabila di kemudian hari terjadi sengketa atau perselisihan yang menyangkut transaksi-transaksi perbankan yang dilakukan melalui internet. Selain itu cross border issues dalam transaksi internet banking sedikit banyak juga berkaitan dengan aspek hukum yang belum jelas.

4.3.6 *Transaction Risk*

Resiko transaksi merupakan risiko saat ini dan di masa mendatang sebagai akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif, dan mengelola informasi. Risiko transaksi terdapat pada setiap pemrosesan transaksi, pengembangan sistem, sistem perhitungan, kompleksitas, produk dan jasa, serta internal control. Risiko transaksi yang tinggi dapat terkandung pada produk internet banking, khususnya jika tidak direncanakan, diimplementasikan, dan dipantau dengan tepat.

Suatu kepastian bahwa segala hal yang memiliki kegunaan tentu juga memiliki kekurangan. Kekurangan internet banking dalam hal ini adalah membuka peluang baru bagi para pihak yang tidak bertanggung jawab untuk mengembangkan tehnik pencuriannya.

Dalam prinsip manajemen syariah, terdapat prinsip nilai dasar kepemilikan yang mana dalam kaidah tersebut meniscayakan adanya legitimasi kepemilikan itu tergantung pada moral. Artinya bahwa seseorang yang hendak memiliki barang kepunyaan orang lain tanpa sekehendak pemilik, maka hal tersebut tidak berarti bahwa kepemilikan dapat berpindah. Melainkan sebaliknya, harus ada persetujuan dari sang pemilik.

Berdasarkan tinjauan manajemen syariah, keberadaan *internet banking* membawa masalah yang banyak bagi penggunanya. Sebagaimana Islam memandang masalah sebagai sesuatu yang wajib dilaksanakan di atas mudharat. Sebagaimana Allah swt berfirman dalam Qur'an Surah Al-A'raf ayat 56, sebagai berikut :

وَلَا تُفْسِدُوا فِي الْأَرْضِ بَعْدَ إِصْلَاحِهَا وَادْعُوهُ خَوْفًا وَطَمَعًا إِنَّ رَحْمَتَ اللَّهِ قَرِيبٌ
مِّنَ الْمُحْسِنِينَ ﴿٥٦﴾

Terjemahnya :

Dan janganlah kamu membuat kerusakan di muka bumi, sesudah (Allah) memperbaikinya dan Berdoalah kepada-Nya dengan rasa takut (tidak akan diterima) dan harapan (akan dikabulkan). Sesungguhnya rahmat Allah Amat dekat kepada orang-orang yang berbuat baik.

Kata *ishlaahihaa* yang terdapat dalam ayat di atas mengindikasikan makna kebaikan atau kemaslahatan. Hal ini terlihat dari larangan yang ditegaskan oleh Allah SWT kepada umat manusia untuk tidak melakukan tindak apapun yang berakibat pada kerusakan di permukaan bumi. Sebab Allah SWT telah menciptakan sebuah

kondisi yang sangat baik dan kondusif untuk keberlangsungan makhluk hidup di permukaan bumi.

Akan tetapi tangan-tangan yang tidak bertanggungjawab manusia itu sendiri yang kemudian yang merusak lingkungannya. Sehingga mengakibatkan ketidakseimbangan pada ekosistem yang berujung pada berbagai bentuk bencana alam. Allah SWT juga tidak akan memerintahkan hamba-Nya untuk melakukan sesuatu melainkan untuk kebaikan hamba-hamba-Nya. Begitu juga dengan larangan, karena Allah SWT tidak akan menahan hamba-hamba-Nya dari sebuah perbuatan ataupun tindakan melainkan untuk kebaikan mereka. Maka tindak apapun yang dilakukan oleh manusia yang berujung pada kerusakan maka bertentangan dengan tujuan yang telah diinginkan oleh Allah SWT. Oleh sebab itu tindakan seperti ini dinamakan dengan fasad (pengrusakan) yang menimbulkan mafsadah (kerusakan).⁶²

Perbankan dalam hal ini telah memberikan masalah kepada banyak nasabahnya sehingga patutlah mendapatkan apresiasi atau dalam pandangan Islam patut mendapatkan limpahan pahala. Adapun tindak kecurangan yang dilakukan oleh sebagian pihak tentu juga mendapatkan ganjaran dari Allah SWT.

⁶²Zul Ikromi, Masalah dalam Al-Qur'an, Journal file:///C:/Users/lenovo/Downloads/2063-4691-1-SM.pdf (diakses 29 Desember 2019)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Setelah mengurai secara gamblang dan meluas hasil penelitian pada BAB IV di atas, Adapun kesimpulan penyusunan penelitian yakni sebagai berikut :'

5.1.1 Fitur-fitur transaksi *internet banking* yang ditawarkan di BRI diantaranya adalah :

1. Informasi Rekening
2. Informasi Saldo
3. Mutasi Rekening
4. Transfer Dana
5. Transfer Antar Rek BRI
6. Transfer ke Bank Lain
7. Transaksi Terjadwal
8. Tambah Transfer
9. Lihat Status.

5.1.2 Minat nasabah terhadap *internet banking* yang ditawarkan di BRI secara garis besar terdapat 3 gejala minat, yakni :

1. Gejala pengenalan yang di dalamnya terdapat pengamatan, pendengaran dan penglihatan yang merupakan konsep yang satu padu dan saling terkait.
2. Gejala emosional atau perasaan yang di dalamnya terdapat kenyamanan, keamanan, harga diri dan kebutuhan bagi nasabah BRI ujung lero.
3. Gejala kemauan yang di dalamnya terdapat motif, keinginan dan hasrat.nasabah BRI ujung lero.

5.1.3 kelebihan dan kekurangan yang dihadapi oleh nasabah dengan menggunakan *internet banking* adalah :

1. kelebihan menggunakan *internet banking* adalah menghemat waktu, memudahkan nasabah, tidak terbatas oleh waktu dan tempat dan lebih aman.
2. kekurangan menggunakan *internet banking* adalah adanya resiko pembobolan rekening.

5.2 Saran

- 5.2.1 Bagi pihak perbankan, dibalik kemudahan pelayanan transaksi perbankan yang ditawarkan kepada nasabah melalui layanan *internet banking*, peneliti hanya dapat memberikan saran agar seyogyanya proteksi dan keamanan dana dan data nasabah harus terus ditingkatkan, agar kerahasiaan data dan dana nasabah dapat selalu terjaga dengan utuh.
- 5.2.2 Bagi pihak nasabah, agar sekiranya kewaspadaan dalam bertransaksi ditingkatkan, sebab para pihak yang tidak bertanggung jawab selalu lebih canggih daripada kecanggihan ilmu teknologi itu sendiri.
- 5.2.3 Bagi peneliti yang relevan selanjutnya, agar penelitian sekaitan dengan ini lebih diperdalam dan lebih mendetail demi kesempurnaan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi teoritis :

A Kadir. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta

A. Pavlou. 2001. “*Perceived Information Security Financial Liability, and consumer Trust in Electronic Commerce Transactions*”.

Alter, Steven. 1992. *Information systems : A Management Perspective*. Ashur
Analisis Karakteristik Individu Dan Prilaku Pengguna Internet Banking

Badrudin. 2013. *Dasar-Dasar Manajemen*. Bandung: Alfabeta.

Bergeron. Francois and Raymond, Louis. 1992. “*Planing of Information Systems to Gain a Competitive Edge*”.

Budi Agus Riswandi. 2015. *Aspek Hukum Internet Bangkin*, (Jakarta:PT Raja Grafindo Persada.

Budi Raharjo. 2001 *Aspek Teknologi dalam Internet Bangki*. Jakarta:PT Insan Indonesia.

Chellappa, R. and Paul *Journal of Small Business Management*. January, pg. 21-26.

G.R Terry dan L.W Rue. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

[https:// saifedia.blogspot.com/2014/08/definisi-dari-teori-dan-kerangka.html](https://saifedia.blogspot.com/2014/08/definisi-dari-teori-dan-kerangka.html) di akses pd tgl 7 agustus 2018. .

Ibrahim, Ahmad Abu Sinn. 2006. *Manajemen Syariah Sebuah Kajian Historis dan Kontemporer*, Jakarta, RajaGrafindo.

Ismanto Setyobudi. 2004. *Konsumen dan pelayanan Prima*. malang: Gava Media.

KBBI Online <http://kbbi.web.id/minat> dikembangkan oleh Ebta Setiawan diakses pada 18 januari 2018.

Monle lee dan carla johnson. 2007. *prinsip-prinsip periklanan dalam perspektif global*. kencana.

Rahman, Abdul Shaleh dan Muhbid Abdul Wahab. 2004. *Psikologi Suatu Pengantar Dalam Prespektif Islam*. Jakarta: Prenada Media.

Ratih Hurriyati Bauran. 2010. *Pemasaran dan Loyalitas Pelanggan*. Bandung: Alfabeta.

Reliabilitas Dan Validitas Instrumen Pengukuran. Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2005 .SNATI 2005. Yogyakarta: 18 Juni 2005.

Sri Maharsi dan Yuliani Mulyadi. 2007. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model TAM.*

Sutarman. 2009. *Pengantar Teknologi Informasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Vebrika ST, Helza. 2007. *“Pengaruh Kualitas Jasa Internet Bangkin Terhadap Kepuasan Konsumen.* Thesis. Universitas Gunadarma.

Vebrika ST, Helza. 2007. *“Pengaruh Kualitas Jasa Internet Bangkin Terhadap Kepuasan Konsumen.* Thesis. Universitas Gunadarma.

Wahyudi ,Amin. *.Penggunaan Teknologi Informasidi Dunia Bisnis dan Perbankan.(Jurnal Akuntansi dan Sistem teknologi Informasi.Vol. 7 No.1.*

Yudha, Hafid Nur. 2015. *Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Internet Bangkin Adoption (Studi Kasus pada Nassabah Perbankan yang menggunakan Internet Bangkin di Kota Surakarta. vol.4.*

Hasil Penelitian :

Ahmad Mubasir, Gejala-gejala Kognisi, Perasaan Atau Emosi, Konasi, Berpikir dan Belajar, Artikel Edukasi <https://www.kompasiana.com/am-19/55005015813311971ffa7567/gejala-gejala-kognisi-perasaan-atau-emosi-konasi-berpikir-dan-belajar> (diakses 25 Desember 2019)

Anggi, Nasabah Bank BNI Syariah, Jl. Lahalede, Kota Parepare, wawancara oleh Peneliti di Soreang, Kota Parepare, 5 Desember 2019.

Irma, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 25 November 2019.

Irwandi, Karyawan Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 18 Januari 2019.

Maharsi, Sri dan Yuliani Mulyadi. 2007. *Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (TAM)*

Naili, Yuslia Rahmah. 2018. *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Daerah Istimewa Yogyakarta (Diy) Skripsi Sarjana (Yogyakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.*

Risal, Nasabah Bank BRI, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti

Rosdiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 25 Desember 2019.

Rosdiana, Mahasiswa Perbankan Syariah, Ujung Lero, Kecamatan Suppa, wawancara oleh Peneliti di Ujung Lero, Kecamatan Suppa, 25 Desember 2019.

Vebrika ST, Helza. 2007. *Pengaruh Kualitas Jasa Internet Bangkin Terhadap Kepuasan Konsumen*. Thesis, Universitas Gunadarma.

Wardiana, Uswah. 2004. *Psikologi Umum*. Jakarta:PT Bina Ilmu.

Zul Ikromi, Masalah dalam Al-Qur'an, Journal
file:///C:/Users/lenovo/Downloads/2063-4691-1-SM.pdf (diakses 29
Desember 2019)



BIOGRAFI PENULIS



NASMAH, Salah satu Mahasiswa di IAIN Parepare program studi Perbankan Syariah yang lahir pada Tanggal 09 November 1994 di Ujung Lero, Desa Ujung Lero Kecamatan Suppa, Kabupaten Pinrang Provinsi Sulawesi Selatan. Anak ketiga dari tiga bersaudara, Pasangan dari Jufri dan Nurmiati. Penulis memulai pendidikannya di TK IDHATA pada tahun 2000, SDN 95 PINRANG pada tahun 2003, SMP 3 SUPPA pada tahun 2009, SMA 3 SUPPA pada tahun 2012 dan melanjutkan kuliah di IAIN Parepare pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, program studi Perbankan Syariah pada tahun 2014. Dan lulus Program Sarjana (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam di IAIN Parepare pada tahun 2020

Dalam masa perkuliahan, penulis banyak mendapatkan pengalaman serta kontribusi pemikiran dari dosen maupun teman-teman yang bagi penulis memiliki makna terkhusus. Penulis melaksanakan Kuliah Pengabdian Masyarakat (KPM) di Desa Tangru, Kecamatan Malua, Kabupaten Enrekang pada Tahun 2017 dan melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) di Bank BRI Persero TBK, KCP Barru pada 28 Agustus s.d 30 September 2017.

Pada semester akhir penulis telah selesai mengerjakan skripsi sebagai tugas akhir dalam memenuhi persyaratan dalam meraih gelar Sarjana dengan judul skripsi :**PENINGKATAN MINAT NASABAH MELALUI LAYANAN *INTERNET BANKING* BRI UJUNG LERO (ANALISIS MANAJEMEN SYARIAH)**