

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis dunia usaha termasuk perbankan dengan menempatkan teknologi informasi sebagai unsur utama dalam proses produksi atau pemberian jasa. Selain itu perkembangan teknologi informasi juga telah mendorong inovasi di bidang jasa pelayanan termasuk jasa pelayanan perbankan. *Electronic transaction* dalam bentuk *internet banking* merupakan salah satu bentuk baru pengembangan *delivery channel* pelayanan bank yang telah mengubah strategi bisnis perbankan yang semula lebih banyak mengandalkan pada teknologi manusia menjadi teknologi informasi.

Sejalan dengan perbankan *information technology* di atas, peranan *electronic banking* semakin berarti. *Authomatic teller machine* (ATM), *credit card* dan *phone banking* seperti menjadi keharusan bagi setiap bank di Indonesia dalam merebut pangsa pasar. Inovasi perbankan berbasis teknologi terus berkembang sesuai dengan keinginan nasabah. Saat ini *internet banking* sedang menjadi perhatian dimana nasabah dapat melakukan transaksi perbankan (*non cash*) setiap saat dari manapun dengan begitu mudah dan nyaman hanya dengan mengakses melalui computer (jaringan *internet*). Teknologi internet mampu menghilangkan batas ruang dan waktu, bersifat global atau internasional bahkan tanpa batas negara. Bagi bank sendiri, pelayanan melalui *internet banking* dapat menekan biaya operasional karena

dapat menghemat kertas, tenaga manusia, dan tidak perlu investasi ATM atau kantor cabang.¹

Kepuasan adalah perasaan seseorang untuk menjadi senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara kinerja produk yang dipersepsikan (hasil) yang dihubungkan dengan harapannya. Bilamana kinerja produk lebih rendah dari harapan sebelumnya dia akan tidak puas atau kecewa. Jika kinerja produk sama dengan harapannya maka dia akan puas, dan bila kinerja melebihi harapannya dia akan sangat puas.² Sedangkan menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.³

Dari paparan diatas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan adalah rasa senang atau tidak senang seseorang terhadap kinerja produk yang digunakan seseorang.

Kepuasan penggunaan layanan *e-banking* sendiri merupakan perasaan yang dirasakan nasabah sebagai hasil dari perbandingan kinerja produk dengan apa yang diharapkan nasabah tersebut. Dimana nasabah akan merasa puas ketika nasabah tersebut merasa jika apa yang diharapkannya sesuai

¹ Direktorat Penelitian dan Pengaturan Perbankan Bank Indonesia, *Internet Banking di Indonesia*, dalam Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan, Juni 2002, hlm. 38

² Gunawan Adisaputro, *Manajemen Pemasaran: Analisis Untuk Perancangan Strategi Pemasaran*, (Yogyakarta: UPPSTIMYKPM, 2010), hlm. 67

³ Philip Kotler, dan Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 13, (Jakarta: Erlangga, 2008), hlm. 138-139

dengan kinerja produk yang digunakannya dan nasabah merasa tidak puas ketika apa yang diharapkannya tidak sesuai dengan kinerja produk yang digunakannya. Baik dari segi manfaat yang dirasakan, risiko yang dihadapi maupun keamanan yang diberikan bank dalam menggunakan layanan *e-banking* itu sendiri.⁴

Persepsi manfaat didefinisikan sebagai suatu tingkatan dimana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan kinerjanya dalam berkerja, artinya bahwa adanya manfaat dari fasilitas *internet banking* akan mampu meningkatkan produktivitas kinerja bagi orang yang menggunakan fasilitas tersebut.⁵ Adapun Indikator dari persepsi manfaat menurut Davis yaitu: Penggunaan teknologi dapat meningkatkan produktifitas pengguna, penggunaan teknologi dapat meningkatkan kinerja pengguna, penggunaan teknologi dapat meningkatkan efisiensi proses yang dilakukan pengguna.⁶

Manfaat menggunakan layanan *e-banking* sendiri memberikan hal- hal yang positif bagi kegiatan nasabah dalam dunia perbankan. Dimana nasabah bisa menghemat waktu dan tenaga dalam melakukan transaksi keuangan. Hanya dengan aplikasi layanan *e-banking* yang ada di *handphone* nasabah bisa mengakses semuanya dari melakukan transfer, pembayaran tagihan, cek

⁴ Wawancara Dengan Ardhi Tanggal 20 maret 2018 di BRI Syariah Jln. Kapt. A. Rivai Palembang.

⁵ Davis, F. D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quartely. Vol 13. No 5. hlm 319-320

⁶ Vankatesh, dan Davis, F. D. 2000. *A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. Management Science*. Vol 46. No 2. hlm 201

saldo serta aktifitas keuangan lainnya.⁷ Persepsi manfaat itu sendiri dapat digunakan sebagai kepercayaan dalam mengambil keputusan. Jika seseorang merasa percaya bahwa sistem itu berguna maka dia akan menggunakannya. Sebaliknya jika seseorang percaya bahwa sistem informasi kurang berguna maka dia tidak akan menggunakannya.

Dari paparan diatas dapat di ketahui bahwa persepsi manfaat terhadap penggunaan layanan *e-banking* merupakan apa yang dapat dirasakan nasabah baik dari hal positif maupun hal negatif atas penggunaan layanan itu sendiri. Persepsi manfaat secara signifikan berpengaruh positif terhadap penggunaan layanan *e-banking* karena manfaat fasilitas layanan *e-banking* tersebut akan mempermudah transaksi keuangan nasabah dan akan mampu meningkatkan kinerja nasabah sendiri secara cepat tanpa membuang banyak waktu dan tenaga.

Tabel 1.1
Research GAP Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan
Penggunaan

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif pada Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan	Ahmad dan Bambang setiyo Pambudi (2014)
	Terdapat pengaruh negatif pada Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan	Nindy Sari Sabatini (2013)
	Terdapat pengaruh negatif pada Persepsi Manfaat Terhadap Kepuasan Penggunaan	Johannes dan Widdy Frima (2017)

⁷Wawancara Dengan Ardhi Tanggal 20 maret 2018 di BRI Syariah Jln. Kapt, A. Rivai Palembang.

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pesepsi manfaat terhadap kepuasan yang diteliti oleh Saktiandaru Auraningtyas menunjukkan bahwa persepsi manfaat berpengaruh positif terhadap kepuasan. Pengaruh persepsi manfaat ini sendiri menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi manfaat maka kepuasan penggunaan nasabah juga semakin meningkat. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Rosania yang menunjukkan bahwa persepsi manfaat tidak berpengaruh terhadap kepuasan, karena persepsi manfaat bukan merupakan variabel yang dipertimbangkan oleh responden sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan nasabah memahami bahwa e-banking manfaatnya besar tetapi nasabah juga mempertimbangkan akses e-banking yang bagus.

Dalam jurnal Hadyan Farizi dan Syaefullah, Jogiyanto menyatakan bahwa persepsi risiko adalah suatu persepsi pelanggan tentang ketidakpastian dan konsekuensi- konsekuensi tidak diinginkan dalam melakukan suatu kegiatan. Adapun indikator yang digunakan untuk pengukuran persepsi risiko, yaitu: tingginya Risiko, keamanan Bertransaksi, ketepatan waktu, kenyamanan bertransaksi, keamanan fasilitas terhadap bahaya virus komputer

Selain manfaat yang bisa dirasakan dalam menggunakan layanan *e-banking*, nasabah juga harus tau adanya risiko yang akan dirasakan dalam penggunaan layanan *e-banking*. Salah satu risiko terbesar pengguna *e-banking* adalah ancaman *hacker* dan penyalahgunaan rekening nasabah. Jika

nasabah tidak dilindungi dengan sistem proteksi yang memadai dan berlapis, bank- bank terancam karena nasabah akan tidak ingin melakukan transaksi melalui *e- banking*. Akan tetapi, risiko pengguna *e- banking* juga semakin mudah dipahami dengan adanya kemudahan akses informasi melalui internet tentang penyalahgunaan layanan perbankan seperti *cracking*, *skimming*, dan *hacking* melalui ATM, kartu kredit, dan *e- banking*.⁸ Pemikiran nasabah mengenai risiko sendiri lebih ke risiko data nasabah sendiri, dimana seorang nasabah harus bisa menjaga pin atau id dari layanan *e-banking* yang dimiliki nasabah itu sendiri. Karena jika pin atau id itu diketahui orang lain maka rekening nasabah itu sendiri bisa terancam.⁹

Dari paparan diatas dapat diketahui bahwa persepsi risiko berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking*, karena nasabah akan berfikir tentang risiko- risiko apa saja yang akan dihadapi dalam menggunakan layanan *e-banking* tersebut dan nasabah akan menggunakan layanan tersebut secara cermat sehingga nasabah tersebut tidak akan merasa dirugikan.

⁸ Moh. Faqih Afghani & Emma Yulianti, Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, *Persepsi Risiko, serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E- banking di Bank BRI Surabaya*, dalam *Journal of Business and Banking*, Vol. 6 no.1, hlm. 117-118

⁹ Wawancara Dengan Ardhi Tanggal 20 maret 2018 di BRI Syariah Jln. Kapt, A. Rivai Palembang.

Tabel 1.2
Research Gap Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan
Penggunaan E-banking

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan	Terdapat pengaruh positif signifikan pada Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan	Brian Dwi Saputra dan Sukirno (2013)
	Terdapat pengaruh Positif Pada Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan	Nur Alifah (2011),
	Terdapat pengaruh negative pada persepsi risiko terhadap kepuasan	Sutrisno Wibowo (2015)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Pesepsi risiko terhadap kepuasan yang diteliti oleh Putu Madiawati menunjukkan bahwa persepsi Risiko berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah. Pengaruh ini terlihat dari semakin rendah risiko yang dirasakan nasabah maka kepuasan nasabah akan semakin meningkat. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Nur Alifah yang menunjukkan bahwa persepsi risiko tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *E-Banking*, karena persepsi risiko hanya dianggap sebagai pembantu dalam penentuan sikap konsumen.

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul. Sehingga kemanan secara tidak langsung dapat menjamin kontinuitas bisnis, mengurangi risiko- risiko yang terjadi. Aplikasi e- banking harus memadukan sejumlah unsur penting yang bersumber kepada keamanan. Tiga faktor keamanan yang harus mendapat

perlindungan sistem keamanan *e- banking*, yaitu: aspek kerahasiaan (*Security*), aspek integritas (*Integrity*), aspek ketersediaan (*Availability*).¹⁰

Tingkat keamanan bertransaksi secara *online* sendiri adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk menggunakan *e- banking*. Beberapa nasabah menghindari penggunaan *e- banking* karena memiliki persepsi bahwa bertransaksi secara *online* melalui *e- banking* mudah terjadi penyalahgunaan. Persepsi ini dapat merusak kepercayaan nasabah terhadap sistem *online* secara keseluruhan. Nasabah tidak akan siap merubah kebiasaan bertransaksi secara konvensional menjadi transaksi *online* jika kebutuhan spesifik tentang keamanan belum terpenuhi. Maka dari itu bank memberikan keamanan kepada nasabahnya antara lain: keamanan data pribadi nasabah, keamanan data transaksi nasabah, dan keamanan saldo nasabah. Sehingga nasabah tidak perlu takut lagi melakukan transaksi keuangan melalui layanan *e-banking*.

Dari paparan diatas dapat diketahui bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking*, karena keamanan merupakan hal yang paling penting dalam hal menjaga keamanan data nasabah yang menggunakan layanan tersebut.

¹⁰ Moh. Faqih Afghani & Emma Yulianti, *Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E- banking di Bank BRI Surabaya*, dalam *Journal of Business and Banking*, Vol. 6 no.1, hlm. 117-118

Tabel 1.3
Research Gap Keamanan Terhadap Kepuasan Penggunaan E-banking

	Hasil Penelitian	Peneliti
Pengaruh Keamanan Terhadap Kepuasan Penggunaan E-banking	Terdapat pengaruh positif signifikan pada Keamanan Terhadap Kepuasan	Revina Julina Marentek (2013)
	Terdapat pengaruh positif pada Keamanan Terhadap Kepuasan	Bondan Satrio Khinasi (2012)
	Terdapat pengaruh negative pada keamanan terhadap kepuasan	Puput Safitri (2016)

Sumber: Dikumpulkan dari berbagai sumber

Keamanan terhadap penggunaan *e-banking* yang diteliti oleh Revina Julina Marentek menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan *e-banking*. Pengaruh ini dibuktikan dengan semakin tinggi tingkat keamanan yang dirasakan dalam menggunakan *e-banking* maka keinginan nasabah menggunakan *e-banking* semakin besar. Pengaruh yang signifikan ini juga disebabkan karena responden menjelaskan bahwa bank telah memberikan keamanan dalam melakukan transaksi menggunakan *e-banking*. Namun hal ini bertentangan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Puput Safitri yang menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan *e-banking*. Karena dari penelitian yang dilakukan oleh Puput Safitri tidak ditemukannya pengaruh keamanan terhadap penggunaan *e-banking* dan dalam penelitian tersebut menyatakan bahwa semakin tinggi keamanan layanan *e-banking* belum tentu akan menaikkan kepuasan penggunaan *e-banking* oleh nasabah.

BRI Syariah sebagai bank yang bervisi menjadi Bank Retail Modern, menyediakan layanan *elektronik banking* atau *e-banking* untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan melalui media elektronik untuk melakukan transaksi perbankan, selain yang tersedia di kantor cabang dan ATM. Dengan *elektronik banking* BRIS, anda tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di kantor- kantor bank dan ATM, karena saat ini banyak transaksi perbankan dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui jaringan elektronik seperti internet dan telepon genggam.¹¹

Untuk mencegah aksi pencurian dengan modus *skimming*, BRI Syariah mengajak nasabahnya untuk mewaspadainya. Hal itu sehubungan dengan maraknya pemberitaan tentang penarikan dana nasabah bank secara illegal yang diketahui kejahatan dengan modus *skimming*. “*Skimming* di anjungan tunai mandiri (ATM) merupakan teknik penyalinan data dari sebuah kartu ATM ke kartu atau penyimpanan data. Tindakan ini memungkinkan pelaku dapat menyalin data sehingga bisa mendapatkan seluruh informasi dari kartu tersebut termasuk nomor pin kartu ATM. Dengan diketahuinya nomor pin tersebut maka pelaku dapat menguras uang di ATM tersebut,” Ujar *Corporate Secretary* BRI Syariah Indriati Tri Handayani.

Karenanya, Indri menghimbau kepada seluruh nasabah BRI Syariah untuk mewaspadaai agar terhindar dari pencurian uang di rekening dengan menggunakan metode *skimming* ini. Ada beberapa cara yang diminta BRI Syariah kepada nasabahnya untuk menghindari aksi pencurian dengan modus

¹¹ <https://www.brisyariah.co.id>

skimming. Pertama, nasabah diminta aktif mengecek histori transaksi melalui mesin ATM, *internet banking*, dan *mobile banking*, sehingga apabila ada transaksi yang mencurigakan dapat dilaporkan. Kedua, nasabah diminta bertransaksi di mesin ATM yang lokasinya ditempat keramaian. Karena, umumnya para pelaku sungkan untuk menyadap mesin ATM yang berada ditempat ramai. Ketiga, sebelum bertransaksi di mesin ATM nasabah diminta memperhatikan apakah ada hal yang mencurigakan disekitar mesin ATM. Misalnya pada mulut pembaca kartu harus diperhatikan dengan seksama. Apabila dimulut pembaca kartu alat, ada tambahan yang mencurigakan, langsung saja lapor ke bank. Keempat, *skimming* juga bisa menyerang *internet banking*. Karenanya, jangan menggunakan jaringan publik *wifi* atau perangkat publik untuk menggunakan *internet banking*. Kelima atau yang terpenting adalah untuk selalu menolak apabila ada orang tak dikenal yang menawarkan bantuan ketika bertransaksi di mesin ATM.

Indri menegaskan apabila ada hal- hal yang mencurigakan ketika nasabah bertransaksi melalui mesin ATM atau *channel* transaksi lainnya dapat segera melaporkan ke callBRIS di 1500-789 . Indri juga mengajak para nasabah BRI Syariah untuk hijrah ke *online banking* syariah untuk mengurangi risiko *skimming* serta agar hidup lebih aman , barokah, dan berfaedah.¹²

BRI Syariah mengajak para nasabah BRI Syariah untuk menggunakan layanan *e-banking* untuk mempermudah pekerjaan nasabah dalam hal melakukan transaksi perbankan. Pihak bank juga telah membuat banyak

¹² <https://www.brisyariah.co.id>

perkembangan pada layanan *e-banking* sehingga semakin bagus dan modern. Sehingga yang dulunya layanan *e-banking* cuma ada layanan *sms banking* dan cuma bisa transfer sama cek saldo saja, sekarang udah ada *internet banking*, *mobile banking*, laku pandai dan udah bisa melakukan semua transaksi melalui *e-banking*. Jaminan yang diberikan bank dalam layanan *e-banking* juga ada baik dalam hal jaminan keamanan data transaksi atau mutasi rekening dan keamanan data nasabah.¹³ Dengan adanya beberapa permasalahan mengenai *e-banking* di atas seharusnya nasabah semakin cermat dalam menggunakan layanan *e-banking* tersebut karena manfaat, risiko dan keamanan dapat mempengaruhi penggunaan layanan *e-banking* baik dalam hal yang positif maupun hal yang negatif.

Dari latar belakang yang telah dijelaskan, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui keterkaitan antara persepsi manfaat, persepsi risiko dan keamanan terhadap kepuasan penggunaan *e-banking*. Oleh karena itu penulis mengangkat judul “**Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Risiko, dan Keamanan Terhadap Kepuasan penggunaan Layanan *E-banking* Pada BRI Syariah Taman Ruko Mandiri Blok A No.1-2 Kapten A.Rivai Palembang**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

¹³ Wawancara Dengan Mirna Tanggal 20 maret 2018 di BRI Syariah Jln. Kapt, A. Rivai Palembang.

1. Bagaimana persepsi manfaat berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking* pada Bank BRI Syariah KC A.Rivai Palembang?
2. Bagaimana persepsi risiko berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking* pada Bank BRI Syariah KC A.Rivai Palembang?
3. Bagaimana keamanan berpengaruh terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking* pada Bank BRI Syariah KC A.Rivai Palembang?

C. Tujuan

Berdasarkan permasalahan yang akan diteliti, dapat diketahui tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking* pada Bank BRI Syariah KC A.Rivai Palembang.
2. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking* pada Bank BRI Syariah KC A.Rivai Palembang.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penggunaan layanan *e-banking* pada Bank BRI Syariah KC A.Rivai Palembang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun kegunaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat mengetahui apa saja yang mempengaruhi sikap penggunaan layanan *e- banking* pada bank BRI Syariah KC A.Rivai serta untuk mengaplikasikan ilmu yang telah di dapat.

2. Bagi Objek Peneliti

Dengan adanya penelitian ini, maka pihak BRI syariah KC A.Rivai untuk dapat mengetahui sikap penggunaan layanan *e- banking* terhadap objek peneliti.

3. Bagi Pengembangan Keilmuan

Sebagai tambahan referensi, sumbangan pemikiran dan literatur pada perpustakaan Diploma 3 perbankan syariah serta dapat dijadikan pula sebagai acuan dalam pembuatan laporan tugas akhir dimasa selanjutnya.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan berguna untuk memudahkan proses kerja dalam penyusunan proposal ini serta untuk mendapatkan gambaran dan arah penulisan yang baik dan benar. Secara garis besar proposal ini dibagi menjadi 5 bab yang masing-masing terdiri dari:

1. BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, dan sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian, peneliti terdahulu, kerangka penelitian dan hipotesis

3. BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini akan dijelaskan mengenai variable penelitian, cara penentuan sampel, jenis dan sumber data, serta metode analisis yang dipakai dalam penelitian.

4. BAB IV HASIL DAN ANALISIS

Dalam bab ini akan diuraikan tentang deskripsi objek penelitian, analisis data, dan pembahasan atas hasil pengelolaan data.

5. BAB V PENUTUP

Dalam bab terakhir ini merupakan kesimpulan yang diperoleh dari seluruh penelitian dan juga saran- saran yang direkomendasikan oleh peneliti kepada perusahaan.