

## **PERSEPSI NASABAH TERHADAP PENGUNAAN INTERNET BANKING**

**Destyn Do Lalu, Dr. Oktovianus Nawa Pau, MM., ABM, Christien C. Foenay,  
SE., ST., M.SiNi Putu Nursiani, SE., MM**

*Program Studi Ekonomi Pembangunan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Nusa Cendana*

### **ABSTRACT**

Usage Internet banking is one of the services of banking non-cash products provided by the management of banking services as a means of payment using the Internet network to process transactions. The core problem in this research is 1) how the customer perception of information technology on internet banking usage? 2) how are the risks faced by customers on the use of internet banking? The research method used in this research is descriptive quantitative by using Likert scale and weighting from distributed questionnaires. The results prove that Bank Negara Indonesia (BNI) has applied various advances in information technology to provide BNI customers various benefits when using internet banking services. Customers enjoy the elements of speed, the element of convenience, security elements and elements of convenience in transactions using internet banking. The results of research also shows that the application of technology does not cover the level of risk experienced by customers when using internet banking services. Based on the results of research can be concluded that the perception of BNI customers to technology on the use of internet banking so that researchers suggest to BNI to do a lot of promotion to introduce internet banking more lua among society. Furthermore, for other researchers who want to investigate with the same problem menyaraknan to use the latest data so that obtained can show comparison of internet banking development from year to year.

**Keywords: Information Technology, Ease, Speed, security, E-Banking risk, Internet Banking**

## PENDAHULUAN

Saat ini terdapat berbagai layanan perbankan yang dapat diakses secara *online* dan ditawarkan pada pengguna jasa perbankan. Beberapa diantaranya *Automatic Teller Machine (ATM)* dan *Electronic Banking (e-banking)*. Kedua layanan sistem pembayaran ini menggunakan perkembangan teknologi sehingga memberi kesan sangat mudah, cepat dan dapat digunakan dimana pun oleh pengguna jasa perbankan. Selain itu layanan tersebut dapat digunakan setiap saat karena diakses secara *online* oleh setiap pengguna layanan.

*Electronic banking* sendiri dibedakan menjadi beberapa jenis layanan yaitu *Mobile Banking*, *SMS Banking* dan *Internet Banking*. Ketiga layanan ini memanfaatkan teknologi informasi berupa *gadget* atau alat komunikasi sebagai alat akses layanan. Sistem pembayaran *online* ini tidak hanya menawarkan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi tetapi juga unsur keamanan dan kenyamanan bertransaksi oleh setiap pengguna layanan, sebaliknya sebagai pengguna layanan *online* maka masyarakat mengutamakan kepercayaan saat bertransaksi.

Hal ini bertujuan untuk menciptakan kenyamanan oleh pengguna layanan perbankan terhadap bank itu sendiri sebagai penyedia layanan. *Automatic Teller Machine (ATM)* memenuhi kebutuhan pengguna dalam kemudahan tarik tunai tanpa dibatasi jam kerja serta dilengkapi berbagai fitur untuk kemudahan melakukan transaksi non tunai secara *online*, tidak hanya itu kemudahan lainnya yang disediakan bank adalah banyaknya ATM yang tersebar diberbagai tempat di wilayah kota atau kabupaten terkait. Hal ini mempermudah pengguna layanan menggunakan fasilitas yang dekat dengan tempat tinggal. Pada umumnya ATM juga dibedakan dalam beberapa jenis yaitu ATM tarikan tunai dan ATM setor tunai, selain itu ATM

juga terhubung dengan jaringan ATM kerjasama sehingga mempermudah akses layanan transaksi antar bank.

Berbagai kemudahan dan manfaat yang ditawarkan dalam layanan ATM ternyata dinilai tidak cukup memenuhi segala kebutuhan pengguna layanan. Salah satu kekurangan yang timbul seiring berjalannya waktu adalah masalah kerusakan fisik *machine*, saat *machine* mengalami kerusakan maka pengguna layanan tidak bisa melakukan transaksi atau transaksi menjadi terbatas, selain itu jarak menjadi masalah baru yang timbul saat ini.

*Electronic Banking* (e-banking) menyelesaikan masalah jarak dan juga kerusakan mesin serta memberikan kenyamanan dan kemudahan transaksi perbankan dengan menggunakan ponsel. Pengguna layanan tidak perlu lagi datang ke ATM dan hanya langsung melakukan transaksi kapanpun melalui ponsel atau alat komunikasi lainnya. Tentunya penggunaan dan kebutuhan ponsel dewasa ini sangat mendukung produk layanan tersebut hal ini ditunjukkan dengan tingginya minat dan jumlah pengguna layanan *Electronic Banking* (e-banking) diseluruh Indonesia. Pengguna layanan tidak hanya merasa mudah terkait jarak tetapi semakin merasa aman dan nyaman dalam melakukan transaksi karena menggunakan alat komunikasi pribadi.

*Electronic Banking* (e-banking) yang terbagi dalam *internet banking*, *sms banking* dan *mobile banking* ini menyediakan berbagai fitur layanan terkait kebutuhan transaksi termasuk didalamnya pembayaran tagihan kebutuhan sehari-hari yang dapat dilakukan dari rumah atau tempat tinggal pengguna layanan. Bank Negara Indonesia (BNI) sebagai salah satu Bank yang menyediakan layanan *online* seperti *internet Banking* sehingga banyak nasabah yang mempergunakannya, dibuktikan pada salah satu bank BNI cabang pembantu Kalabahi yang menggunakan layanan tersebut dengan jumlah 4.000 nasabah dari

10.000 nasabah dan akan terus meningkat dari waktu ke waktu. Kemajuan dan perkembangan teknologi tersebut memiliki tingkat resiko yang tidak berbahaya yaitu ditentukan dari jaringan ketika pengguna layanan melakukan transaksi, hal ini dialami pada Syamsul Azami dimana ketika melakukan transaksi ke bank mandiri sebesar Rp. 10.000.000 pada tanggal 26 Januari 2015, namun uang tersebut tidak masuk ke rekening penerima tetapi rekening nasabah terdebit. Masalah tersebut ketika dilaporkan ke bank BNI Kalabahi langsung terselesaikan pada 26 Januari 2015 dalam beberapa jam kemudian disebabkan karna jaringan yang terganggu. Selain masalah tersebut bank BNI Kalabahi menghimbau agar pengguna layanan tetap merahasiakan *user id* serta kata sandi (*password*) sehingga tidak terjadinya masalah yang merugikan nasabah,

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun layanan perbankan *online* memiliki tingkat resiko yang harus ditanggung oleh para pengguna layanan tetap tidak bisa dipungkiri bahwa manfaat dan kemudahan yang ditawarkan jauh lebih besar dibanding tingkat resiko tersebut. Para pengguna layanan perbankan *online* terus menggunakan fasilitas layanan yang ada dan Bank terkait pun ikut mengupayakan meningkatnya jumlah pengguna layanan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Pendekatan Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif sedangkan metode penelitian yang akan digunakan adalah metode kuantitatif. Pendekatan deskriptif kuantitatif adalah teknik mengumpulkan, mengelola, menyederhanakan, menyajikan dan menganalisis data agar dapat memberikan gambaran yang teratur tentang suatu peristiwa dengan observasi yang dapat dinyatakan angka-angka. Pembahasan akan mengacu pada hasil observasi lapangan yaitu *survey* dimana

informasi yang diperoleh dari responden dengan menggunakan *kuesioner*, skala likert sebagai skala pengukuran.

Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrument yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan.

### **Lokasi penelitian**

Lokasi penelitian adalah Bank Nasional Indonesia (BNI) Cabang Pembantu Kalabahi, jalan jendral sudirman No. 100. Kelurahan Lipa Bunga Waru, Kecamatan Teluk Mutiara, Kabupaten Kalabahi. Sedangkan objek penelitian adalah nasabah Bank BNI Cabang Pembantu Kalabahi.

### **Teknik pengumpulan data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

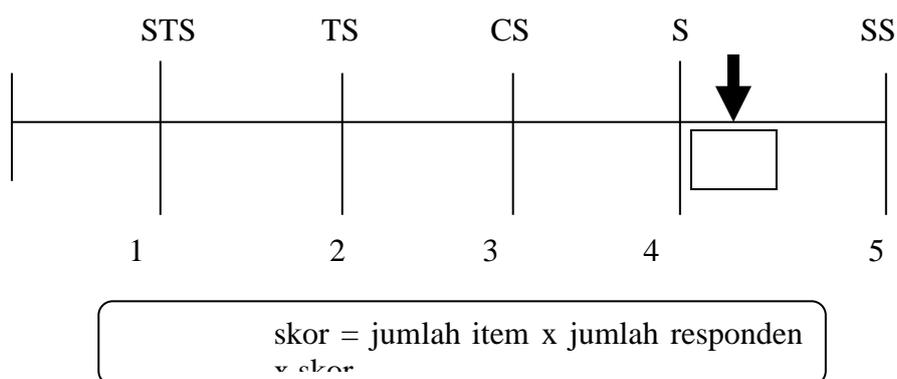
1. *Kuesioner* (angket) adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan daftar isian atau daftar pertanyaan yang telah disiapkan dan disusun sedemikian rupa sehingga calon responden hanya tinggal mengisi atau menandainya dengan mudah dan cepat.
2. *Interview* yaitu tanya jawab atau wawancara secara langsung kepada responden agar memperoleh data yang lengkap dengan pihak yang berhubungan dengan masalah yang diteliti
3. Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui catatan-catatan yang ada dan sudah tersedia seperti data aplikasi nasabah dan lain-lain.

### **Teknik analisis data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa Statistika Deskriptif yaitu metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan. Data yang terkumpul dianalisis dengan metode ini sehingga dapat diperoleh gambaran karakteristik kemudahan informasi dan resiko terhadap penggunaan *internet banking*. Skala pengukuran yang digunakan adalah skala Likert dengan kriteria sebagai berikut :

Data yang didapat dari jawaban responden berdasarkan *kuesioner* yang dibagikan kemudian dianalisis dengan menghitung rata-rata jawaban berdasarkan scoring setiap jawaban dari responden.

Jumlah skor ideal (kriterium) untuk seluruh item = skor x jumlah responden = n. jumlah skor yang diperoleh peneliti =  $(n \text{ total} : n) \times 100\%$ . Secara kontinum dapat dapat digambarkan dengan ketentuan interval adalah



### **Kerangka berpikir**

Kerangka berpikir pada penelitian ini akan menjelaskan tentang alur pemikiran peneliti yang difokuskan untuk melihat persepsi nasabah BNI terhadap kemudahan informasi dalam penggunaan *internet banking* serta resiko yang dialami oleh nasabah BNI sebagai pengguna *internet banking*. Untuk mengetahui semuanya maka peneliti akan menggunakan *kuesioner* untuk menggumpulkan data yang ingin diteliti, penelitian ini akan dianalisis dengan menggunakan metode

kuantitatif. Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena ditengah–tengahnasabah BNI khususnya pengguna *internet banking*. Maraknya kasus penipuan yang dialami oleh nasabah tidak menyurutkan minat nasabah dalam memanfaatkan kemudahan sistem pembayaran ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Nasabah yang menggunakan *internet banking*

Analisis deskriptif yang dilakukan untuk mengetahui seperti apa teknologi dan resiko *internet banking* pada Bank BNI Kalabahi dengan melalui pernyataan yang terdapat didalam *kuesioner*. Dalam hal ini terdapat 42 pernyataan dan total nasabah yang ditemui secara langsung berjumlah 50 orang, sehingga semua jawaban yang diperoleh dapat diihitung sebagai berikut :

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa tanggapan dari 50 nasabah bank BNI Kalabahi yang menggunakan fasilitas *internet banking* berdasarkan indikator kemudahan pelanggan, nasabah yang menjawab setuju sebanyak 186 atau 53% dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 164 atau 46%. Presentase ini menjelaskan bahwa kemudahan pelanggan dalam mengakses layanan *internetbanking* sebagai alat untuk bertransaksi dapat dimengerti dan direspon dengan baik oleh nasabah.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa tanggapan dari 50 nasabah bank BNI Kalabahi yang menggunakan fasilitas *internet banking* berdasarkan indikator desain, nasabah yang menjawab cukup setuju sebanyak 2 atau 0.57%, yang menjawab setuju sebanyak 184 atau 52% dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 164 atau 46%. Presentase ini menjelaskan bahwa desain yang ada dalam *internetbanking* sebagai alat untuk bertransaksi dapat dimengerti dan direspon dengan baik oleh nasabah.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa tanggapan dari 50 nasabah bank BNI Kalabahi yang menggunakan fasilitas *internet banking* berdasarkan indikator kecepatan, nasabah yang menjawab cukup setuju sebanyak 3 atau 0.8%, yang menjawab setuju sebanyak 179 atau 51% dan nasabah yang

menjawab sangat setuju sebanyak 168 atau 48%. Presentase ini menjelaskan bahwa kecepatan dalam mengakses layanan *internetbanking* sebagai alat untuk bertransaksi dapat dimengerti dan direspon dengan baik oleh nasabah.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa tanggapan dari 50 nasabah bank BNI Kalabahi yang menggunakan fasilitas *internet banking* berdasarkan indikator keamanan, nasabah yang menjawab cukup setuju sebanyak 3 atau 0.8%, yang menjawab setuju sebanyak 150 atau 42% dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 197 atau 56%. Presentase ini menjelaskan bahwa keamanan dalam mengakses layanan *internetbanking* sebagai alat untuk bertransaksi dapat dimengerti dan direspon dengan baik oleh nasabah.

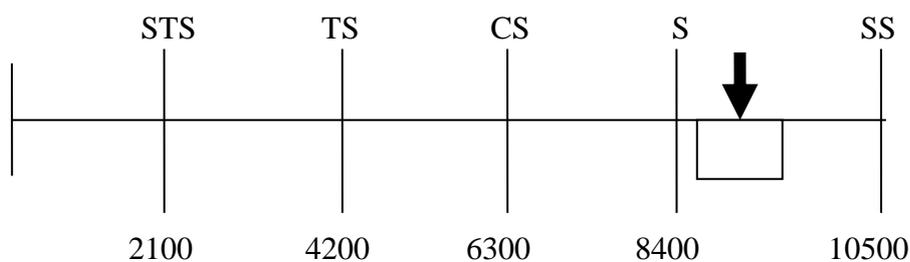
Dari hasil penelitian membuktikan bahwa tanggapan dari 50 nasabah bank BNI Kalabahi yang menggunakan fasilitas *internet banking* berdasarkan indikator isi konten, nasabah yang menjawab cukup setuju sebanyak 3 atau 0.8%, yang menjawab setuju sebanyak 154 atau 44% dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 193 atau 55%. Presentase ini menjelaskan bahwa isi konten dalam mengakses layanan *internetbanking* sebagai alat untuk bertransaksi dapat dimengerti dan direspon dengan baik oleh nasabah.

Dari hasil penelitian membuktikan bahwa tanggapan dari 50 nasabah bank BNI Kalabahi yang menggunakan fasilitas *internet banking* berdasarkan indikator layanan pendukung, nasabah yang menjawab cukup setuju sebanyak 6 atau 1.7%, yang menjawab setuju sebanyak 175 atau 50% dan nasabah yang menjawab sangat setuju sebanyak 169 atau 48%. Presentase ini menjelaskan bahwa layanan pendukung dalam mengakses layanan *internetbanking* sebagai alat untuk bertransaksi dapat dimengerti dan direspon dengan baik oleh nasabah.

Jumlah skor ideal untuk seluruh item =  $5 \times 50 = 250$ . Jumlah skor yang diperoleh dari penelitian = 9438. Berdasarkan data tersebut maka tingkat persetujuan adanya *internet banking* itu adalah =  $(9438 : 250) \times 100\% = 37,75\%$

Perhitungan yang diketahui berdasarkan tanggapan dari 50 responden terhadap *internet banking* memperoleh bobot sebesar 9438. Berdasarkan klasifikasi penilaian ini menunjukkan bahwa *internet banking* Bank BNI Kalabahi sangat memuaskan.

Hasil ini dapat disimpulkan bahwa nasabah setuju akan adanya *internet banking* karna selain mudah digunakan tingkat resiko yang akan dialami responden sangat minim terjadi. Oleh karena itu dari keseluruhan total skor pernyataan dapat dijabarkan secara kontinum sebagai berikut:



Jadi, data tersebut menunjukkan angka 9438 dari skor terendah 2100 sampai skor tertinggi 10500. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah merasa terbantu dengan teknologi bertransaksi yang diberikan bank BNI Kalabahi, selain itu juga tingkat resiko dalam *internet banking* sangat minim terjadi daripada tingkat keuntungan yang didapatkan nasabah.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa

1. Persepsi nasabah terhadap teknologi informasi pada penggunaan *internet banking* sangat baik. Tingginya persepsi masyarakat untuk menggunakan *internet banking* sebagai alat transaksi non tunai dibuktikan dengan presentase jawaban

responden yang diperoleh dari *kuesioner* yang dibagikan. Beberapa faktor yang mendorong nasabah menggunakan *internet banking* antara lain: kemudahan dengan presentase setuju 53% dan sangat setuju 46% nasabah menggunakan layanan *internet banking*. Desain *internet banking* yang menarik dan mudah digunakan juga menjadi alasan nasabah memilih menggunakan *internet banking* dengan presentase cukup setuju 0,57%, setuju 52%, sangat setuju 46%. Kecepatan koneksi *internet banking* juga menjadi alasan nasabah untuk menggunakan layanan *internet banking* dengan presentase cukup setuju 0,8%, setuju 51%, sangat setuju 48%. Selain itu keamanan dalam menggunakan *internet banking* juga menjadi salah satu faktor pendorong dengan presentase cukup setuju 0,8%, setuju 42% sangat setuju 56%. Selain itu isi konten yang menyediakan menu untuk bertransaksi secara cepat dengan presentase cukup setuju 0,8%, setuju 44%, sangat setuju 55%. Faktor lain yaitu layanan dukungan yang memudahkan nasabah BNI untuk bertransaksi menggunakan *internet banking* dengan presentase cukup setuju 1,7%, setuju 50%, sangat setuju 48%. Nasabah memilih menggunakan *internet banking* karena dianggap mudah, cepat, dan menghemat waktu selain itu juga membantu nasabah untuk memanfaatkan teknologi yang ada.

2. Ada berbagai kebaikan menggunakan *internet banking*, namun berbagai resiko pun dapat terjadi seperti masalah koneksi jaringan yang sering terganggu yang mengakibatkan transaksi nasabah tidak lancar. Meskipun ada resiko yang harus dialami oleh nasabah, namun mereka tetap menggunakan *internet banking* sebagai sarana untuk bertransaksi karena dianggap memudahkan dan dapat dilakukan dimana saja.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- hmad sanosi. 2000. Prospek internet banking di era millennium III. Majalah bank dan manajemen, edisi maret-april. jakarta
- Anthony, Robert N. 2004, Management Control Systems, 11th.ed., McGraw-Hill Companies, Inc., New York
- Anton M meliono.(1990). Kamus Besar Bahasa Indonesia. Jakarta : Depdekbud Balai Pustaka

- Arikunto, Suharsimi, 2006. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek Edisi Revisi*, PT. Rineka Cipta, Jakarta
- Buku bijak ber-*e-banking*. Penggunaan internet banking. <http://www.kompas.com> (access mey 2- 2017)
- Croteau, Anne-Marie dan Bergeron, Francois. 1992. *An Information Technology Trilogy: Business Strategy, Technological Deployment and Organizational Performance*. Journal of Strategic Information Systems
- Cushing, Barry E. 2003. *Accounting Information System and Business organizations*. Alih bahasa oleh Ruchiat Kosasih. Massachusetts: Addison Wesley Publishing Company.
- Dishaw, Tommi, and, Anssi Oorni Strong, (1999), “*Trust Enhanced Technology Acceptance Model Consumer Acceptance of Mobile Payment Solution*”, Journal of MIS vol 13, no.2, fall 1999
- Gelinas, Ulrich & Dull, B. Richard, (2012). *Accounting Information Systems*, 9<sup>th</sup> ed. South Western Cengage Learning. 5191 Natorp Boulevard Mason, USA. P. 19
- Gery, Lewis dan Kenneth thyerson. 1997. *The internet institution internet source book*. New York: mc graw
- Gordon B. Davis, *Management Information System: Conceptual Foundations, Structures, and Development*, (International Student Edition, Tokyo: McGraw-Hill Kogakusha, 1974)
- Guitian, manuel. 1998. *Rules and discretion in international economic policy, occasional paper (Washington DC: international monetary fund) (access 09 agustus 2016)*
- Hardjosoekarto, Sudarsono, 1997, *Jurnal Manajemen Pembangunan* No. 19/V/April 1997.
- Hidayati, Siti Hidayati, et al. (2006). *Kajian Operasional E-Money*. Bank Indonesia
- Himani Sharma. (2011). “*Bankers’ Perspectives on E-Banking and Its Challenges : Evidance from North India*”. The IUP Journal of Bank Management, Vol X No 4 2011.
- Humphrey, J. (1995) *Industrial Reorganization in Developing Countries: From Models to Trajectories*. World Development, 23(1), 149-162.

- Jogiyanto. 1999. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- JP Morgan, Risk Management: Technical Document, Risk Metrics Group, New York, 1999.
- Kotler, Philip. 2004. *Manajemen Pemasaran 2*. Edisi Millenium. PT. Ikrar Mandiri. Jakarta
- Krishna, G. Siva. 2012. A Study on E-Banking to Improve Costumer Base With Reference to HDFC Bank Ltd, Eluru India. IJRCT Ramachandra Collage of Engineering. India
- Mary. J. Cronin. 1998. *Banking and finance on the internet*. Canada: john wiley and sons
- Marshall B. Romney, Paul John Steinbart, 2006. *Accounting Information System*, Ninth Edition, Prentice Hall.
- Maryanto Supriono, *Buku Pintar Perbankan di Indonesia*, Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama 2011
- Miskhin frederick s. (2006) *financial market and institutions*
- Nicholson, W. 1994. *Teori Ekonomi Mikro: Prinsip dan Pengembangannya*. PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta
- Rosalind and dave. *The Internet bussines gede*. Jurnal ilmiah
- Stephen A. Moscovice dan Mark G. Simkin, *Accounting Information System* 1984
- Sugiono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Cetakan ke enam belas. Bandung : Alfabeta
- Sulistiyawati, E. Multifiah & T. Thoyi A. 2010. Analisis Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Patung Kayu Pada Took Kerajinan (Art Shop) Kecamatan Sukowati Gianyar Bali. *Jurnal Manajemen* Vol.1 No.2.
- Thompson, Ronald L., 1994. Higgins, christopher A., dan Howwel, Jane M., "Influence of Experience on Personal Computer Utilization: Testing A Conceptual Model," *Journal of Management Information systems*.

[www.bni.co.id](http://www.bni.co.id)