



**PENGARUH KEAMANAN DAN KENYAMANAN
INTERNET BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN
NASABAH
(STUDI KASUS PADA PT. BANK SYARIAH MANDIRI
KANTOR CABANG KEBON JERUK)**



SKRIPSI

**Disusun untuk Melengkapi Syarat-syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E.Sy)**

Oleh :

SUCI SILVIA DAMAYANTI

NIM : 1207025124

NIMKO : 3954020212122

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS AGAMA ISLAM
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PROF. DR. HAMKA
JAKARTA
TAHUN 2016 M / 1437 H**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini, saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan dan Kenyamanan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah Nasabah” (Studi Kasus Bank Syariah Mandiri Cabang Kebon Jeruk)**, merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana program Strata Satu (S1) di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta Selatan.
2. Semua sumber referensi yang saya gunakan dalam skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta Selatan.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa hasil karya ini bukan hasil karya saya atau jiplakan dari orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA Jakarta Selatan.

Jakarta, 20 Agustus 2016



Suci Silvia Damayanti

1207025124

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan dan Kenyamanan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah” (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kebon Jeruk)**, ditulis oleh Suci Silvia Damayanti, NIM: 1207025124, NIMKO: 3954020212122, telah disetujui untuk diajukan ke dalam sidang Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Strata Satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.



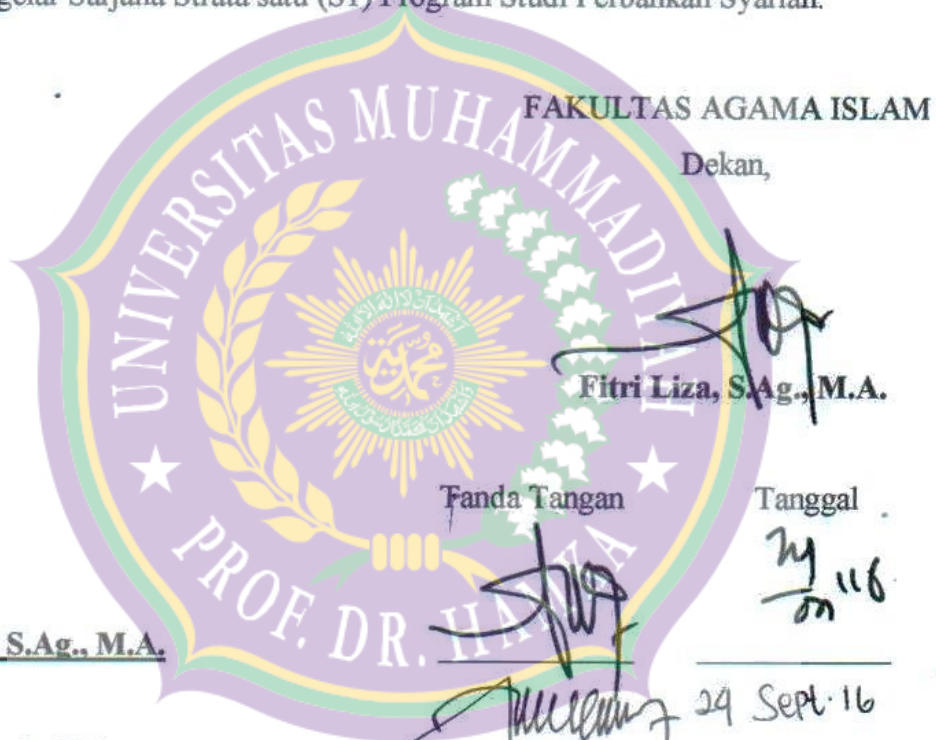
Pembimbing

Muhammad Fadlillah Fauzukhaq, MA., Ph.D

NIDN. 0304027901

PENGESAHAN PANITIA UJIAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “**Pengaruh Keamanan dan Kenyamanan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Syariah Mandiri Cabang Kebon Jeruk**”, ditulis oleh Suci Silvia Damayanti, NIM: 1207025124, NIMKO: 3954020212122, telah diujikan pada hari Sabtu tanggal 20 Agustus 2016, diterima dan disahkan oleh Dewan Penguji Skripsi Fakultas Agama Islam, Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA, untuk memenuhi persyaratan mencapai gelar Sarjana Strata satu (S1) Program Studi Perbankan Syariah.



FAKULTAS AGAMA ISLAM
Dekan,

[Signature]
Fitri Liza, S.Ag., M.A.

Nama

Fanda Tangan

Tanggal

Fitri Liza, S.Ag., M.A.
Dekan

24/08/16

Arif Hamzah, M.A.
Wakil Dekan

24 Sept 16

M. Fadlillah Fauzukhaq, MA., Ph D.
Dosen Pembimbing

9 September 16

Ir. Agung Haryanto, ME
Penguji I

20/9/2016

Fajar Mujaddid, S.E., M.M.
Penguji II

20/sept/2016

ABSTRAK

Suci Silvia Damayanti, *Pengaruh Keamanan dan Kenyamanan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk)*. Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam. Universitas Muhammadiyah Prof. DR. HAMKA.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan dan kenyamanan bertransaksi perbankan melalui layanan *internet banking* terhadap kepercayaan nasabah. *Internet banking* merupakan salah satu pelayanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet. Layanan *internet banking* memberikan kenyamanan dan keamanan bagi penggunanya, yaitu mudah diakses di manapun selama 24 jam dan aman dari perampokan. Umumnya fasilitas *Internet Banking* telah dilindungi dengan *firewall* dan teknologi enkripsi 128 bit dan dengan hadirnya berbagai pengamanan baru yaitu penggunaan *token key* dan *smart card* untuk bertransaksi di internet. Jadi, nasabah tidak perlu khawatir melakukan transaksi perbankan melalui layanan *internet banking*. Pengambilan data pada penelitian ini diperoleh dari studi kepustakaan, *internet research*, dan kuesioner. Pengisian kuesioner diukur melalui skala *Likert*. Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna *BSMNet Banking* Cabang Kebon Jeruk. Sampel yang diambil sebanyak 100 responden dengan menggunakan rumus Slovin. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, serta menggunakan regresi linear berganda untuk pengujian hipotesis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keamanan dan kenyamanan transaksi *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah pengguna *internet banking* Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk. Uji parsial menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan antara keamanan dengan kepercayaan nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk. Sedangkan, terdapat pengaruh signifikan antara kenyamanan transaksi dengan kepercayaan nasabah Bank Syariah mandiri Kantor Cabang Jakarta Kebon Jeruk. Dari penelitian ini diperoleh nilai R Square sebesar 0,509, yang artinya seluruh variabel bebas yakni keamanan dan kenyamanan mempunyai kontribusi secara bersama-sama sebesar 50,9% terhadap variabel terikat yaitu Kepercayaan Nasabah, sedangkan 49,1% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya.

Kata Kunci: Sistem Keamanan, Kenyamanan Transaksi, Internet Banking, *BSMNet Banking*.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN PANITIA UJIAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR RUMUS	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
F. Kajian Terdahulu Yang Relevan	7
G. Sistematika Penulisan	9
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Internet Banking	
1. Pengertian Internet Banking.....	11
2. Tindakkejahatandalam Internet Banking.....	13
3. Pengamanan Internet Banking.....	18
4. InfrastrukturKeamanan I-Banking.....	25
5. Undang-Undangmengenai Internet Banking.....	28
B. Internet Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri.....	30
C. Pengamanan Internet Banking Pada PT Bank Syariah Mandiri.....	33
D. Kenyamanan Nasabah.....	36
E. Kepercayaan Nasabah.....	39
F. Gambaran Umum PT Bank Syariah Mandiri	
1. SejarahBank Syariah Mandiri.....	41
2. Visi Dan Misi Bank Syariah Mandiri	43
3. Shared Values ETHIC Bank Syariah Mandiri	43
4. Profil Bank Syariah Mandiri.....	44
G. Kerangka Konseptual.....	45
H. Hipotesis Penelitian.....	48
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	49
B. Sumber Data Penelitian	49
C. Variabel Penelitian	50
D. Metode Pengumpulan Data.....	52

E. Teknik Pengukuram Sampel.....	53
F. Metode Pengolahan Data.....	55
G. Metode Analisis Data	
1. Uji Validitas.....	56
2. Uji Realibilitas.....	57
3. Analisis Regresi Linier Berganda.....	58
4. Uji Asumsi Klasik.....	59
5. Pengujian Hipotesis.....	61
6. Koefisien Determinasi.....	62
BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Responden.....	64
B. Analisa Data	
1. Uji Validitas.....	68
2. Uji Reliabilitas.....	69
C. Analisis Statistik Inferensial	
1. Analisis Uji Asumsi Klasik	
a. Uji Normalitas.....	70
b. Uji Heteroskedastisitas.....	71
c. Uji Multikolinearitas.....	72
d. Uji Autokorelasi.....	73
2. Persamaan Regresi Linear Berganda.....	74
3. Uji Hipotesis	
a. Pengaruh Secara Parsial <i>Sistem Keamanan dan Kenyamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Nasabah</i>	75
b. Pengaruh Secara Simultan <i>Sistem Keamanan dan Kenyamanan Transaksi terhadap Kepercayaan Nasabah</i>	77
c. Uji Determinasi.....	79
C. Interpretasi Data.....	79
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran.....	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Topologi Internet Banking dengan pengamanan yang berlapis.....	19
Gambar2.2Tampilan Utama Identitas Website <i>Internet Banking</i> disertai Logo Certificate Authority	33
Gambar 2.3Tampilan Identitas Website <i>BSMNet Banking</i> oleh Cybertrust.....	34
Gambar 2.4 Kerangka Konseptual	46
Gambar 3.1 Hubungan Variabel Penelitian	51
Gambar 4.1 Uji Normalitas	70
Gambar 4.2Uji Heteroskedastisitas	71



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Kajian Terdahulu yang relevan	7
Tabel 2.1 Fitur-Fitur Dan Biaya Transaksi Layanan BSMNet Banking.....	30
Tabel 2.2 Biaya Administrasi	31
Tabel 2.3 Limit Per Transaksi	32
Tabel 2.4 Profil Perusahaan	44
Tabel 3.1 Skala Likert.....	52
Tabel 4.1 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Tabel 4.2 Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	65
Tabel 4.3 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenjang Pendidikan.....	65
Tabel 4.4 Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan.....	66
Tabel 4.5 Klasifikasi Responden Berdasarkan Pendapatan Perbulan.....	66
Tabel 4.6 Klasifikasi Responden Berdasarkan Lama menjadi nasabah Bank Syariah Mandiri.....	67
Tabel 4.7 Klasifikasi Responden Berdasarkan Intensitas Lama Penggunaan Layanan BSMNet Banking.....	67
Tabel 4.8 Uji Validitas.....	68
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas.....	69
Tabel 4.10 Uji Multikolinearitas.....	72
Tabel 4.11 Uji Autokorelasi.....	73
Tabel 4.12 Model Regresi Linear Berganda.....	74
Tabel 4.13 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4.14 Hasil Uji F.....	78
Tabel 4.15 Uji Determinasi.....	79

DAFTAR RUMUS

Rumus(3.1) Menentukan Ukuran Sampel (Teknik Solvin).....	53
Rumus (3.2) Uji Validitas teknik korelasi <i>product moment</i>	57
Rumus(3.3) Menentukan Y (Persamaan Regresi Linear Berganda)	58
Rumus(3.4) Menentukan F_{hitung}	62
Rumus(3.5) Menentukan Koefisien Determinasi	63



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi memberikan dampak yang nyata disegala aspek kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi internet yang memberikan banyak kemudahan dalam berkomunikasi telah mampu mengubah perilaku masyarakat. Perkembangan teknologi juga berdampak pada perilaku individu yang dilahirkan di era tersebut. Adanya sikap dan nilai-nilai yang berbeda pada generasi yang dibesarkan di era internet menjadi demikian penting untuk dipahami lebih jauh mengingat dari sisi potensi pasar jumlahnya cukup besar.¹

Persaingan antara bank konvensional semakin ketat sehingga tidaklah heran bila setiap bank berupaya melakukan strategi untuk memenangkan persaingan tersebut. Salah satu cara yang menjadi andalan adalah melalui peningkatan kualitas pelayanan. Dalam perspektif ini, ada dua faktor yang sering kali dieksploitasi sebagai kekuatan bank untuk menarik minat calon nasabah untuk memilih bank tertentu atau nasabah pelanggan agar tetap bertahan pada bank yang sama. Yaitu, pertama, berupaya memenuhi keinginan dan kebutuhan (*wants and needs*) mereka. Kedua, melakukan pelayanan yang sebaik-baiknya menggunakan sarana teknologi sistem informasi dan sebagainya.²

Persaingan antar bank ditandai oleh beberapa faktor pokok, yaitu himpunan produk dan layanan yang ditawarkan kepada para nasabah, dan lokasi layanan, baik dalam bentuk kantor cabang dan kas atau ATM saja. Tantangannya adalah dukungan teknologi perbankan di meja *service representative* yang dapat digunakan untuk memadukan semua layanan jasa perbankan ini dan meraciknya secara individual untuk para nasabah yang memerlukan layanan perbankan tersebut.

¹ Tatik Suryani, *Perilaku Konsumen di Era Internet*. (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2013), Cet.Ke-1, h.249.

² Syafaruddin Alwi, *Memahami Sistem Perbankan Syariah, Berkaca Pada Pasar Umar Bin Khattab*. (Yogyakarta: Buku Republik, 2013), h.110

Kemajuan teknologi komunikasi tidak dapat disangkal mampu membawa pengaruh sangat besar bagi perkembangan dan pengapdosian internet. Pada masa lampau, orang hanya bisa mengakses internet melalui komputer yang terhubung ke jaringan *ISP (Internet Service Provider)* dengan modem. Saat ini, orang sudah dapat mengakses internet melalui berbagai media. Konsekuensinya, orang tidak hanya harus berpikir keras mengenai bagaimana mendayagunakan teknologi ini untuk meningkatkan kesejahteraan umat manusia, tapi juga harus tanggap terhadap masalah keamanan yang kemudian menyertainya. Pada dasarnya, semua media transmisi memiliki tingkat keamanan yang sama jika digunakan untuk bertransaksi dengan *Internet Banking*. Saat ini, umumnya fasilitas *internet banking* telah dilindungi dengan *firewall* dan teknologi enkripsi 128 bit. *Firewall* untuk mengantisipasi akses ilegal ke jaringan komputerisasi perbankan. Sedangkan teknologi enkripsi 128 bit untuk mencegah agar jika data tersadap, data tersebut tidak akan dapat digunakan untuk kepentingan pribadi penyadap. Pada masa mendatang, teknologi keamanan internet akan berkembang dengan hadirnya berbagai pengamanan baru. Saat ini telah di populerkan penggunaan *token key* dan *smart card* untuk bertransaksi di internet.³

Begitu pentingnya keamanan bertransaksi lewat *internet banking*, maka upaya pemahaman tentang hal tersebut selayaknya terus-menerus dilakukan. Makin paham nasabah mengenai sistem keamanan *internet banking*, nasabah makin aman melakukannya. Kalau hal tersebut terbukti dan makin baik, nasabah pun akan percaya dengan fasilitas itu. Efek selanjutnya, hal itu akan turut meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank yang bersangkutan. Dan, nyawa bank memang terletak pada kepercayaan nasabah.⁴

Kehadiran layanan *internet banking* melalui *home banking* dan *wireless banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Dengan disediakanya fasilitas *internet banking*,

³ C.D. Boentoro, "Lancar di Browser ini, Macet di Browser itu", *InfoBank*, Edisi XXIV, Juni 2002. h.74

⁴ C.D. Boentoro, "Pengamanan Transaksi dari Dua Sisi", *InfoBank*, Edisi XXIV, April 2002. h.88

nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas dan kenyamanan untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui komputer, ponsel atau media wireless lainnya.⁵ *Internet banking* menjawab tuntutan nasabah yang menginginkan *service* cepat, aman, nyaman, mudah, murah, dan tersedia setiap saat (24 jam non-stop), serta dapat diakses dari mana saja, baik itu dari telepon seluler, komputer, laptop/note book, PDA, dan sebagainya. *Internet banking* mulai dirintis perbankan sejak tahun 1998. Perintis *Internet Banking* di Indonesia adalah Bank Papan Sejahtera, yang kemudian disusul oleh Bank Lippo, Bank Internasional Indonesia (BII), Bank Bali, dan Bank Mega. Yang ditawarkan *Internet Banking* adalah nasabah bisa melakukan pengecekan saldo rekening terakhir (*account in quiry*), pembukaan rekening baru (*account opening*), pengiriman uang (*transfer*), pembayaran tagihan (*payment*), informasi suku bunga dan nilai tukar mata uang, mengubah nomor PIN dan simulasi perhitungan kredit. *Internet banking* menjadi terobosan yang menarik. Pertama, transaksi perbankan dapat dilakukan kapan saja (24) jam. Kedua, transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja, misalnya nasabah sedang berada di luar negeri tapi tetap bisa mengakses dan melakukan transaksi yang diinginkan. Ketiga, aman dari perampokan dan pemerasan. Meski menawarkan berbagai manfaat, faktanya minat nasabah untuk menggunakan fasilitas *internet banking* masih rendah.

Ada tiga faktor yang mempengaruhi kondisi tersebut. Pertama, kualitas layanan *internet banking* belum merata. Hal ini membuat nasabah seringkali menemui kegagalan transaksi yang mengakibatkan kekecewaan. Kedua, kendala keamanan. Beberapa modus kejahatannya antara lain website *forging* (modus kejahatan dimana pelaku membuat tampilan dan alamat domain website persis dengan website bank yang asli agar para nasabah terkecoh dan pelaku dapat dengan mudah mendapat *username* dan *password*) website itu dilengkapi *key-logger* (sebuah virus yang tersembunyi dan bertugas merekam setiap input ketikan

⁵ Agus Riswandi, *Aspek Hukum Internet Banking*, (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005), h.21

tombol *user keyboard* untuk mendapatkan *username* dan *password* nasabah). Virus ini akan merekam setiap data. Ketiga, seperti halnya *SMS banking* dan *mobile banking*, *internet banking* juga belum memiliki regulasi khusus *lex specialis*. Semuanya masih dinaungi peraturan yang bersifat umum akibatnya ketentuan soal proteksi nasabah kurang dibidik.

Pasalnya, Indonesia adalah negara keempat didunia yang penduduknya paling banyak menggunakan internet. Tak hanya itu, *internet banking* juga mendorong perekonomian lebih efektif dan efisien. Karenanya penerapan *internet banking* harus terus didorong. Bank harus memperbaiki kualitas pelayanan. Pemerintah melengkapi ketentuan hukumnya, sedangkan nasabah harus mulai belajar membiasakan diri menggunakan pelayanan tersebut.⁶

Peneliti menggunakan layanan *internet banking* pada PT Bank Syariah Mandiri, yaitu *BSMNet Banking*. *BSMNet Banking* adalah layanan transaksi perbankan (non tunai) melalui jaringan internet dengan alamat <http://bsmnet.syariahamandiri.co.id>. Memiliki manfaatnya yaitu, dapat mengelola sendiri transaksi keuangan dan pengamanan berlapis untuk setiap transaksi yang dilakukan di *BSMNet Banking*. Fasilitas dan Fitur pada layanan *BSMNet Banking* yaitu transfer antar rekening BSM, transfer *real time* ke rekening di bank anggota ATM Bersama dan Prima, transfer uang tunai (transfer ke bukan pemegang rekening), transfer ke bank lain (kliring, RTGS), pembayaran zakat, asuransi, dan tagihan, pembelian pulsa seluler dan isi ulang listrik, informasi saldo dan data rekening nasabah serta cetak data mutasi transaksi.

Pengamanan pada *BSMNet Banking* menggunakan *Key Code* yaitu, *user ID*, *password*, PIN Otorisasi & TAN yang dicetak di cabang pengelola rekening, *User-ID (User Identification)* adalah kode akses user untuk dapat menggunakan *BSMNet Banking*, *password* adalah kode yang dimiliki nasabah pemegang *User-ID* yang diperlukan untuk *sign-on* ke sistem, PIN otorisasi adalah kode rahasia yang diberikan pihak BSM kepada nasabah untuk melakukan transaksi

⁶ Eny Prihayini, "Memaksimalkan Internet Banking", <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/09/25/09282361/Memaksimalkan.Internet.Banking>, di akses pada 30 April 2016

transfer/pindah buku ke rekening nasabah, dan TAN (*Transaction Acces Number*) adalah kode yang terdiri dari 6 (enam) digit kombinasi *numeric* untuk melakukan transfer ke rekening tujuan.⁷

Penelitian ini mencoba untuk meneliti pengaruh keamanan dan kenyamanan *Internet Banking* terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Kebon Jeruk. Penelitian ini menggunakan variabel Kepercayaan Nasabah sebagai variabel dependen. Sedangkan untuk variabel independen, peneliti menggunakan variabel Keamanan transaksi *internet banking* dan Kenyamanan transaksi *internet banking*. Alasan memilih PT Bank Syariah Mandiri adalah karena BSM merupakan *market leader Internet Banking* pada sektor Perbankan Syariah di Indonesia.

Dari Latar Belakang Masalah di atas maka peneliti melakukan penelitian dengan judul yaitu :

“PENGARUH KEAMANAN DAN KENYAMANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH PT BANK SYARIAH MANDIRI CABANG KEBON JERUK”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat teridentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keamanan transaksi *Internet Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri ?
2. Apakah keamanan dan kenyamanan transaksi melalui layanan *Internet Banking* mempengaruhi kepercayaan nasabah ?

⁷<https://www.syariahmandiri.co.id/category/layanan-24-jam/tips-aman-menggunakan-bsmnet-banking/> diakses pada 25 Mei 2016

C. Pembatasan Masalah

Agar permasalahan dalam penelitian skripsi ini tidak meluas serta menjaga kemungkinan penyimpangan dalam penelitian ini, maka penulis perlu memberikan batasan pada:

1. Penelitian dilakukan di PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kebon Jeruk (dilihat dari segi keamanan, kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan *BSMNet Banking*).
2. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yaitu data kuesioner yang kemudian diolah menggunakan SPSS versi 15. 100 kuesioner disebar kepada pengguna layanan *Internet Banking* PT Bank Syariah Mandiri Cabang Kebon Jeruk.

D. Perumusan Masalah

Untuk mencapai tujuan dari pembahasan judul diatas, maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana keamanan transaksi *Internet Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri ?
2. Bagaimana kenyamanan transaksi *Internet Banking* pada PT Bank Syariah Mandiri ?
3. Apakah keamanan dan kenyamanan layanan transaksi *Internet Banking* mempengaruhi kepercayaan nasabah ?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui bagaimana keamanan transaksi *Internet Banking* pada

PT Bank Syariah Mandiri.

- b. Untuk mengetahui apakah kualitas keamanan dan kenyamanan layanan transaksi *Internet Banking* mempengaruhi kepercayaan nasabah.

2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat bagi pihak-pihak yang antara lain sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, dapat menambah wawasan dan pengetahuan dalam bidang keamanan dan kenyamanan bertransaksi menggunakan layanan *Internet Banking*, di samping sebagai pembandingan antara teori yang telah dipelajari dalam perkuliahan dengan praktek yang terjadi di lapangan.
- b. Bagi PT Bank Syariah Mandiri, sebagai masukan bagi pelayanan Bank Syariah untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *Internet Banking* yang diperlukan dalam upaya meningkatkan keamanan, kenyamanan, serta kemudahan bertransaksi nasabah.
- c. Bagi mahasiswa dan masyarakat, sebagai bahan bacaan yang relevan untuk dipelajari, serta penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman dan pengetahuan tentang keamanan dan kenyamanan bertransaksi menggunakan layanan *Internet Banking*.
- d. Bagi akademisi, sebagai bahan acuan, bahan bacaan, sumber referensi dan bahan pustaka bagi mahasiswa maupun pihak-pihak lain yang ingin melakukan penelitian dengan objek yang sama di masa yang akan datang.

F. Kajian Terdahulu Yang Relevan

Sebelum penelitian ini dilakukan, peneliti mencoba melihat serta mengkaji penelitian sebelumnya agar dalam penelitian ini dapat lebih mudah untuk dikaji lebih lanjut. Untuk itu beberapa penelitian terdahulu yang menjadi pedoman dalam penelitian ini:

Tabel 1.1

Kajian Terdahulu yang relevan

No.	Judul Skripsi	Perbedaan	Persamaan
-----	---------------	-----------	-----------

1.	Fifif Chopipah O./ Pengaruh Kualitas Layanan <i>Internet Banking</i> terhadap kepuasan nasabah/ Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah/ Skripsi/2013	1. Penelitian ini membahas tentang kualitas <i>Layanan Internet Banking</i> dengan dimensi <i>efficiency</i> , <i>fulfillment</i> , <i>reliability</i> , dan <i>privacy</i> terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan Penulis membahas tentang pengaruh keamanan dan kenyamanan <i>Layanan Internet Banking</i> terhadap kepercayaan nasabah. 2. Penelitian ini menggunakan objek Bank yang berbeda, yaitu Bank Central Asia (BCA) sedangkan, Penulis meneliti pada Bank Syariah yaitu Bank Syariah Mandiri (BSM).	Peneliti dan Penulis menggunakan Teknik Pengumpulan Data yang sama, yaitu dengan cara penyebaran kuesioner.
2.	Yogi Fazarullah/ Pengaruh Perceived usefulness, perceived ease of use dan keamanan terhadap minat menggunakan <i>internet banking</i> / Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah/ Skripsi/ 2014	Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan tingkat eksplansif.	Peneliti dengan penulis meneliti variabel yang sama yaitu keamanan <i>internet banking</i> dan kemudahan penggunaanya
3.	Maya Angela Silvia/ A211110291/ Faktor-faktor yang mempengaruhi minat	1. Penelitian ini menggunakan Bank BRI sebagai objek penelitian,	1. Peneliti dan penulis memiliki

	nasabah menggunakan <i>internet banking</i> /UniversitasHasanuddin Makassar/ Skripsi/2014	berbeda dengan penulis. 2. Pada penelitian ini tidak terdapat uji asumsi klasik, sedangkan peneliti menggunakan uji asumsi klasik.	penelitian yang sama-sama yaitu meneliti <i>internet banking.</i>
--	--	---	---

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan skripsi yang di tulis oleh Fifif Chopipah O, Yogi Fazarullah, dan Maya Angela Silvia serta Penulis terdapat perbedaan dalam pembahasannya. Penulis membahas tentang pengaruh keamanan dan kenyamanan bertransaksi menggunakan layanan *BSMNet Banking* terhadap kepercayaan nasabah.

G. Sistematika Penulisan

Secara garis besar rencana laporan penelitian ini akan terdiri dari 5 bab. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai rencana laporan penelitian ini, maka penjelasan sistematika penulisan masing-masing bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis menjelaskan tentang latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan dan perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, kajian terdahulu yang relevan, dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan kajian kepustakaan yang menjadi dasar pemikiran dalam penelitian ini. Secara rinci bab ini menjelaskan tentang Pengertian Internet Banking, keamanan dan kenyamanan menggunakan layanan Internet Banking, dan menjelaskan pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah.

BAB III METODE PENELITIAN

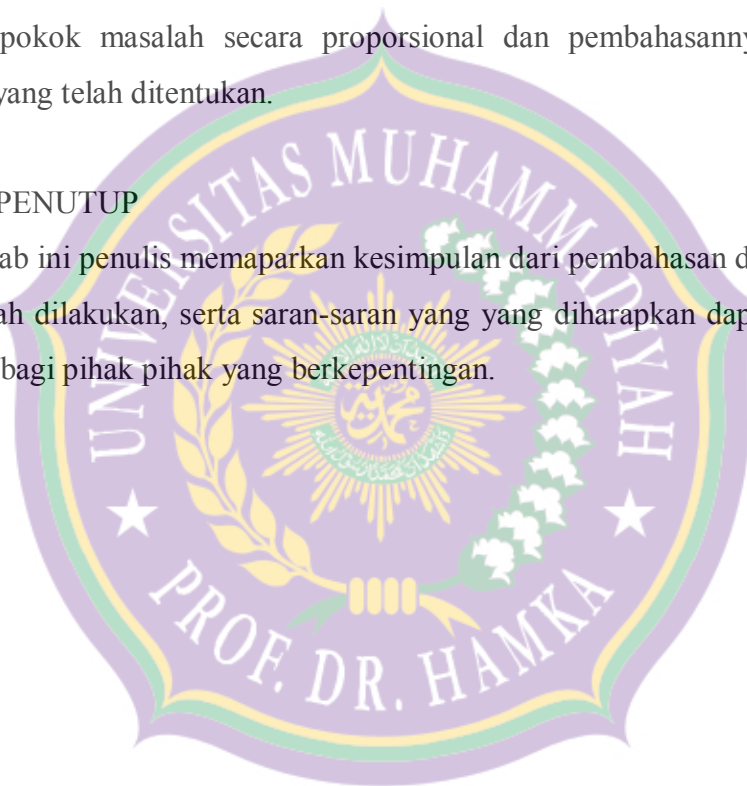
Dalam Bab ini penulis menjelaskan tentang metode penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini.

BAB IV ANALISIS HASIL PENELITIAN

Pada Bab ini, penulis menguraikan analisis terhadap data yang berhasil dikumpulkan sebagai jawaban terinci atas persoalan-persoalan yang berhubungan dengan pokok masalah secara proporsional dan pembahasannya berdasarkan metode yang telah ditentukan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini penulis memaparkan kesimpulan dari pembahasan dan analisis data yang telah dilakukan, serta saran-saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, Bandung: CV Penerbit Dipenogoro, 2005

Alwi, Syafaruddin. *Memahami Sistem Perbankan Syariah, Berkaca Pada Pasar Umar Bin Khattab*. Yogyakarta: Buku Republika, 2013

Asnawi, Nur dan Masyhuri. *Metedologi Riset Manajemen Pemasaran*, Malang: UIN-Maliki Press, 2011.

Boentoro, C.D. 2002. "Pengamanan Transaksi dari Dua Sisi". Infobank XXIV

Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Jakarta: PT Bumi Aksara, 2008.

Marius, Parlindungan dan Sapto Anggoro, *Profil Pengguna Internet Indonesia 2014*, Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2015

Nurastuti, wiji. *Teknologi Perbankan*. Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2011.

Priyatno, Duwi. *Mandiri Belajar Analisis Data dengan SPSS*, Yogyakarta: Mediakom, 2013.

Riswandi, Agus. *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2005.

Santoso, Singgih. *Aplikasi SPSS pada Statistik Multivariat*, Jakarta: Kompas Gramedia, 2012.

Simarmata, Janner. *Pengamanan Sistem Komputer*. Yogyakarta: C.V Andi Offset, 2006.

Siregar, Syofian. *Statistika Deskriptif untuk Penelitian, Dilengkapi Perhitungan Manual dan Aplikasi SPSS Versi 17*, Jakarta: Rajawali Pers, 2014.

Sugiarto, Dergibson Siagian. *Metode Statistika untuk Bisnis dan Ekonomi*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2000.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2011.

Supardi. *Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis*, Yogyakarta: UII Press, 2005.

Sunyoto, Danang. *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*, Yogyakarta: Media Pressindo, 2009.

Suryani, Tatik. *Perilaku Konsumen di Era Internet*. Yogyakarta: GRAHA ILMU, 2013.

Internet:

Alamsyah, Doni Purnama dan Rizki Anugrah, “Membangun Kepercayaan Nasabah Pada Internet Banking”, Jurnal AMIK BSI & Universitas BSI Bandung, Vol. 3, No. 2 (2015) dari http://www.academia.edu/18963773/Membangun_kepercayaan_Nasabah_Pada_Internet_Banking, diakses 27 Mei 2016.

Bijak Ber-eBanking, Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015, diakses dari <http://www.ojk.go.id/id/kanal/perbankan/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/OJK-Luncurkan-Buku-Bijak-Ber-eBanking.aspx> pada tanggal 3 Mei 2016.

Prihayini, Eny. 2012. “Memaksimalkan Internet Banking”, <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/09/25/09282361/Memaksimalkan.Internet.Banking>, di akses pada 30 April 2016.

Nisa, Dede Dzurotun dkk, “Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Menggunakan Layanan Internet Banking Mandiri”, Jurnal Manajemen, Universitas Telkom, Vol.13, No.1 (2013)

Purnama, Benni., dkk Studi Layanan Internet Banking Ditinjau Dari Aspek Keamanan Sistem Informasi (Studi Kasus Klil BCA dan BSMNetBanking), http://www.academia.edu/10367328/Internet_Banking_Services_Based_Study_Aspects_Of_Information_Systems_Security, diakses 27 Mei 2016

Surat Edaran BI kepada semua bank umum di Indonesia No. 6/ 18/ DPNP. Jakarta April 20, 2004. (<http://www.bi.go.id/biweb/utama/peraturan/se-6-18-04dpnp.pdf>), di akses pada 17 Mei 2016.

www.syariahmandiri.co.id