

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Perbankan Secara Umum

Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 tahun 1998 tentang perubahan UU No.7 tahun 1992 tentang Perbankan, “Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak”(Pasal 1 ayat 2). “Bank umum adalah bank yang melaksanakan kegiatan-kegiatan konvensional maupun secara syariah dalam kegiatannya memberikan jasa keuangan dalam lalu lintas pembayaran.” (Pasal 1 ayat 3). Selain itu, menurut Kasmir dalam buku Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya (2014) Bank pada umumnya adalah lembaga keuangan yang kegiatan utamanya berupa kegiatan penghimpunan dana dari masyarakat / nasabah dan menyalurkan kembali dana tersebut dalam bentuk kredit kepada masyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lain. Dengan kata lain, Bank adalah lembaga keuangan yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kembali dana untuk masyarakat dalam bentuk penjaminan/kredit atau memiliki fungsi intermediasi (*Financial Intermediary*), serta memberikan jasa-jasa untuk memperlancar lalu lintas pembayaran.

Berdasarkan peraturan Bank Indonesia dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan, di mana pengertian dari modal inti adalah: (PBI, 2012: Pasal 1(2) dan POJK, 2016:Pasal 1 (2))

- a. bagi Bank yang berbadan hukum Indonesia adalah “modal inti sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kewajiban penyediaan modal minimum ;atau
- b. bagi kantor cabang dari bank yang berkedudukan di luar negeri adalah “dana usaha yang telah dialokasikan *sebagai Capital Equivalency Maintained Asset* (CEMA) sebagaimana dimaksud dalam ketentuan Bank Indonesia yang mengatur mengenai kewajiban penyediaan modal minimum.”

Berdasarkan Bank Indonesia dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan, modal Inti yang dimiliki Bank dikelompokkan menjadi 4 (empat) BUKU, yaitu: (PBI, 2012: Pasal 3 (1) dan POJK, 2016: Pasal 3 (1))

- a. BUKU 1 adalah Bank dengan Modal Inti sampai dengan kurang dari Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun Rupiah);
- b. BUKU 2 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp1.000.000.000.000,00 (satu triliun Rupiah) sampai dengan kurang dari Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun Rupiah);
- c. BUKU 3 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp5.000.000.000.000,00 (lima triliun Rupiah) sampai dengan kurang dari Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun Rupiah); dan
- d. BUKU 4 adalah Bank dengan Modal Inti paling sedikit sebesar Rp30.000.000.000.000,00 (tiga puluh triliun Rupiah).

Di samping itu, menurut peraturan Bank Indonesia dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai bentuk-bentuk kegiatan usaha yang dilakukan Bank Umum Konvensional dikelompokkan sebagai berikut: (PBI, 2012: Pasal 4 dan POJK, 2016:Pasal 4)

- a. penghimpunan dana;
- b. penyaluran dana;
- c. pembiayaan perdagangan (*trade finance*);
- d. kegiatan *treasury*;
- e. kegiatan dalam valuta asing;
- f. kegiatan keagenan dan kerjasama;
- g. kegiatan sistem pembayaran dan *electronic banking*, di mana berupa:
 1. pemindahan dana baik untuk kepentingan Bank sendiri
 2. maupun kepentingan nasabah, termasuk pemindahan dana
 3. melalui media elektronik;
 4. penyelenggara kliring;
 5. penyelenggara *settlement*;
 6. penyelenggara alat pembayaran menggunakan kartu antara lain kartu *Automatic Teller Machine (ATM)*, kartu *debit*, dan kartu kredit;
 7. penyelenggara uang elektronik;
 8. aktivitas perbankan lain melalui media elektronik.
- h. kegiatan penyertaan modal;
- i. kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit;
- j. jasa lainnya; dan

- k. kegiatan lain yang lazim dilakukan oleh Bank sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut peraturan Bank Indonesia dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan mengenai bentuk-bentuk kegiatan usaha yang dilakukan Bank Umum Konvensional yang dapat dilakukan pada masing-masing BUKU ditetapkan sebagai berikut: (PBI, 2012: Pasal 5 dan POJK, 2016: Pasal 5)

- a. BUKU 1 hanya dapat melakukan:

1. Kegiatan Usaha dalam Rupiah yang meliputi:

- a) kegiatan penghimpunan dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar;
- b) kegiatan penyaluran dana yang merupakan produk atau aktivitas dasar;
- c) kegiatan pembiayaan perdagangan (*trade finance*);
- d) kegiatan dengan cakupan terbatas untuk keagenan dan kerjasama;
- e) kegiatan sistem pembayaran dan *electronic banking* dengan cakupan terbatas, di mana terdiri dari:
 - 1) pemindahan dana baik untuk kepentingan Bank sendiri maupun kepentingan nasabah, termasuk pemindahan dana melalui media elektronik yang terbatas;
 - 2) penyelenggara kliring;
 - 3) penyelenggara *settlement*;
 - 4) penyelenggara alat pembayaran menggunakan kartu, kecuali kartu kredit;
 - 5) penyelenggara uang elektronik;

- 6) aktivitas perbankan lain melalui media elektronik, kecuali layanan *internet banking* yang digunakan untuk layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif (Laku Pandai) sebagaimana diatur dalam ketentuan yang mengatur mengenai layanan keuangan tanpa kantor dalam rangka keuangan inklusif.
 - f) kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit; dan
 - g) jasa lainnya;
2. kegiatan sebagai Pedagang Valuta Asing (PVA).
 3. kegiatan lainnya yang digolongkan sebagai produk atau aktivitas dasar dalam Rupiah yang lazim dilakukan oleh Bank dan tidak bertentangan dengan peraturan perundangundangan yang berlaku.
- b. BUKU 2 dapat melakukan:
1. Kegiatan Usaha dalam Rupiah dan valuta asing:
 - a) kegiatan penghimpunan dana sebagaimana dilakukan dalam BUKU 1;
 - b) kegiatan penyaluran dana sebagaimana dilakukan dalam BUKU 1 dengan cakupan yang lebih luas;
 - c) kegiatan pembiayaan perdagangan (*trade finance*);
 - d) kegiatan *treasury* secara terbatas;
 - e) jasa lainnya;
 2. Kegiatan Usaha sebagaimana pada BUKU 1 dengan cakupan yang lebih luas untuk:
 - a) keagenan dan kerjasama;

- b) kegiatan sistem pembayaran dan electronic banking, di mana berupa penyelenggara alat pembayaran menggunakan kartu berupa kartu kredit dan aktivitas perbankan lain berupa *internet banking*.
3. kegiatan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia;
 4. kegiatan penyertaan modal sementara dalam rangka penyelamatan kredit;
 5. kegiatan lain yang lazim sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- c. BUKU 3 dapat melakukan seluruh Kegiatan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 baik dalam Rupiah maupun dalam valuta asing dan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia dan/atau di luar negeri terbatas pada wilayah regional Asia.
- d. BUKU 4 dapat melakukan seluruh Kegiatan Usaha sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 baik dalam Rupiah maupun dalam valuta asing dan penyertaan modal pada lembaga keuangan di Indonesia dan/atau seluruh wilayah di luar negeri dengan jumlah lebih besar dari BUKU 3.

Dari beberapa peraturan di atas dapat disimpulkan bahwa bank BUKU 2, 3, dan 4 saja yang diperbolehkan dalam penggunaan *internet banking* dalam pelayanan nasabahnya.

Produk dan Jasa Perbankan adalah semua hal yang ditawarkan bank dalam membantu nasabahnya maupun kebutuhan masyarakat luas. Berdasarkan fungsi dan usaha bank sebagaimana yang disebutkan dalam UU Perbankan No. 10 Tahun 1998, produk dan jasa perbankan dibedakan dalam 3 kategori, antara lain:

1. Produk Dana (*Funding*).

- a. Giro: simpanan yang penarikannya dapat dilakukan setiap saat dengan menggunakan cek, bilyet giro, sarana perintah pembayaran lainnya, atau dengan pemindahbukuan.
 - b. Tabungan: simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak ditarik dengan cek, bilyet giro dan atau/alat lainnya yang dipersamakan dengan itu.
 - c. Deposito Berjangka: simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan pada waktu tertentu berdasarkan perjanjian nasabah penyimpanan dengan bank.
 - d. Sertifikat Deposito: Simpanan dalam bentuk deposito yang sertifikat bukti penyimpanannya dapat dipindahtangankan.
2. Produk Kredit (*Lending*).
- a. Kredit Usaha Kecil: kredit yang diberikan untuk membiayai usaha yang memiliki total asset maksimum Rp.600 juta tidak termasuk nilai tanah dan rumah yang ditempati.
 - b. Kredit Ekspor/Kredit Modal Kerja Ekspor (KMKE): adalah Kredit Modal Kerja yang diberikan kepada eksportir untuk membiayai kegiatan produksi, pengumpulan dan atau penyiapan barang dalam rangka ekspor.
 - c. Kredit Pemilikan Rumah (KPR): adalah merupakan salah satu bentuk kredit yang diperuntukkan bagi anggota masyarakat yang berpenghasilan menengah kebawah untuk membeli rumah sederhana dan yang layak huni, dengan cara angsuran sesuai dengan kemampuannya.

d. Kredit Pemilikan Mobil (KPM): adalah Kredit yang diberikan kepada nasabah untuk pemilikan kendaraan bermotor baik untuk kebutuhan pribadi (konsumtif) maupun untuk kebutuhan produktif.

3. Pelayanan Jasa (*Service*).

a. *Transfer*: merupakan pengiriman uang dari suatu tempat ke tempat lain dalam wilayah Republik Indonesia, atas permintaan dari dan untuk kepentingan nasabah atau pengamanat yang dilakukan melalui bank. Pengiriman uang dapat dilakukan dalam mata uang rupiah maupun mata uang asing (*valuta asing*).

b. Inkaso: adalah Jasa penagihan warkat/surat-surat berharga melalui bank kepada penerbit/pembayar diluar wilayah kliring untuk keuntungan nasabah yang mengamanatkan untuk menagih.

c. Kliring: adalah Perhitungan hutang-piutang antar bank peserta secara terpusat disuatu tempat dengan cara saling menyerahkan surat-surat berharga dan surat-surat dagang yang telah ditetapkan untuk diperhitungkan.

d. Bank Garansi: adalah Jaminan dalam bentuk warkat yang diterbitkan oleh bank yang mengakibatkan kewajiban membayar terhadap pihak yang menerima garansi apabila pihak yang dijamin cidera janji (*wanprestasi*).

e. *Safe Deposit Box* (SDB): merupakan jasa bank yang diberikan kepada nasabahnya, berupa penyimpanan surat-surat berharga (Sertifikat Deposito, Sertifikat tanah, Saham, Obligasi, Surat Perjanjian, Ijazah, Paspor dll.) dan/atau benda-benda berharga (Emas, Intan, Berlian, Permata, dll.)

- f. *Traveller Cheque* (TC): dikenal dengan nama cek wisata atau cek perjalanan, merupakan surat berharga yang diterbitkan bank, digunakan oleh nasabah yang hendak berpergian di dalam maupun luar negeri di mana nasabah dapat melakukan transaksi jual beli tanpa perlu membawa uang tunai.
- g. *Letter of Credit* (L/C): adalah sebuah instrumen yang dikeluarkan oleh sebuah bank atas nama salah satu nasabahnya, yang menguasai seseorang atau sebuah perusahaan penerima instrumen tersebut menarik wesel atas bank yang bersangkutan atau salah satu bank korespondennya bagi kepentingannya berdasarkan kondisi/persyaratan yang tercantum pada instrumen tersebut.
- h. Surat Kredit berdokumen Dalam Negeri (SKBDN): L/C yang dipergunakan untuk keperluan pembelian barang-barang didalam negeri (wilayah pabean Indonesia), dengan demikian pelakunya yaitu bank, pemohon L/C, dan penerima harus berada di dalam negeri (Indonesia), sedangkan satuan nilai yang digunakan dapat berupa mata uang rupiah maupun mata uang asing yang mempunyai catatan kurs pada Bank Indonesia.
- i. Jual Beli Valuta asing (*Bank Notes*) adalah proses penjualan atau pembelian valas dengan nilai lawan rupiah saat itu.

2.2 Sekilas Tentang Internet

Internet adalah salah satu bentuk dari jaringan komputer yang menghubungkan jutaan komputer yang berada di seluruh dunia, serta seluruh penggunanya. Selain itu, *internet* juga memiliki manfaat lain, seperti mudahnya mendapatkan informasi dari seluruh dunia; mendukung terjadinya jual beli maupun transaksi bisnis secara *online*; menjadi fasilitas untuk melakukan sekolah *online* dan mencari pekerjaan, dan kerugian yang juga dibawanya, seperti semakin mudahnya penjiplakan karya orang lain; tindak kejahatan *internet/cyber crime*; perusakan sistem komputer melalui *virus*. (Wiji, 2011)

2.3 Definisi Internet Banking

Menurut Bank Indonesia (2004:1), dinyatakan bahwa

Internet Banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi dan melakukan transaksi perbankan melalui jaringan internet, dan bukan merupakan Bank yang hanya menyelenggarakan layanan perbankan melalui internet, sehingga pendirian dan kegiatan *Internet Only Bank* tidak diperkenankan.

Sedangkan menurut Turban et al., “*Internet Banking* adalah perbankan yang menggunakan internet yang memungkinkan dilakukannya pembayaran tagihan, mendapatkan pinjaman dari bank, atau melakukan transfer antar rekening.” (Wiji, 2011:113) Pengertian *Internet Banking* menurut Karen Furst adalah

Internet Banking adalah penggunaan internet sebagai saluran pengiriman jarak jauh untuk jasa-jasa perbankan, termasuk jasa-jasa tradisional, seperti pembukaan rekening atau pertransferan uang ke rekening yang berbeda, juga sebagai jasa-jasa perbankan baru, seperti penyajian dan pembayaran tagihan elektronik, yang memungkinkan nasabah untuk menerima dan membayar melalui *website* bank tersebut. (Wiji, 2011:113)

Dengan kata lain, *Internet Banking* adalah suatu bentuk pelayanan bank terhadap nasabahnya dengan menggunakan jaringan internet, di mana nasabah dapat melakukan suatu transaksi, yang harusnya dilakukan dengan datang ke bank tersebut, dengan media elektronik di sekitar mereka seperti laptop, *netbook*, dan ponsel di mana dan kapan saja.

2.4 Arsitektur Internet Banking

Menurut Wiji (2011:114) keamanan merupakan hal utama dalam *Internet Banking* yang harus dipikirkan dengan seksama karena seperti kegiatan yang lainnya di ATM, *sms banking*, dan *electronic banking* lainnya, transaksi perbankan di *Internet Banking* juga menjadi titik rawan terhadap tindakan kriminal atau penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Teknik pengamanan yang digunakan *Internet Banking* oleh berbagai bank di Indonesia adalah melalui SSL (*Secure Socket Layer*) dan/atau melalui protokol HTTPS (*Secure HTTP*).

Kepastian akan keamanan dan kenyamanan dalam melakukan transaksi perbankan secara elektronik harus ditingkatkan secara kontinu oleh bank-bank yang menyediakan *internet banking* sebagai media pelayanan nasabahnya. Oleh karena itu, rasa aman dan nyaman menjadi titik kunci keberhasilan dari digunakannya *internet banking*. Di sisi lain, keamanan dan kenyamanan nasabah selama menggunakan *internet banking* akan memberikan dampak kepada *image* bank, kepuasan nasabah, dan intensitas penggunaan *internet banking*. Di samping itu, bank harus memberikan alternatif dalam memberikan tambahan rasa aman dan nyaman melalui adanya *call center* yang selalu beroperasi atau selama 24 jam,

yang harus dapat membantu dan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan elektronik apabila nasabah merasa kesulitan dalam melakukan transaksinya maupun adanya kegagalan pada transaksi perbankan elektroniknya.

Celah pada suatu keamanan pasti ada, namun hal itu tidak bisa menjadi penghambat dalam bisnis. Oleh karena itu, Bank harus melengkapi *internet banking*-nya dengan pengamanan ber-*level*, di mana untuk transaksi yang bersifat *non-financial* /tidak ada perubahan jumlah saldo cukup dengan penggunaan *user-ID* dan sandi (*password*) untuk masuk, sedangkan untuk transaksi yang sifatnya *financial* /adanya pengurangan/pemindahan saldo, nasabah harus dapat memasukan PIN tertentu atau yang biasa disebut token. Token akan mengeluarkan beberapa angka, yang biasanya berjumlah 6 *digit*, di mana hanya terdapat satu kali dikeluarkan angka tersebut, sehingga angka/token itu hanya bisa digunakan satu kali dan transaksi selanjutnya akan diperlukan angka/token yang lain juga.

Bank masih dapat meningkatkan tingkat kesulitan untuk masuk dengan menggunakan pengamanan-pengamanan, seperti arsitektur dari sistem *Internet Banking* yang aman menggunakan filosofi pengamanan berlapis. Dalam hal ini sistem dibagi menjadi beberapa *level (tier)*. Secara garis besar, sistem dapat dibagi menjadi dua bagian: *front-end* (yang berhubungan dengan nasabah) dan *back-end* (yang berhubungan dengan bank). Kedua bagian ini biasanya dipisahkan oleh *firewall* (satu atau lebih dari satu *firewall* jika dibutuhkan)

Pada sisi *front end* dapat ditingkatkan pengetahuan nasabah tentang

pengamanan “*User Id*” dan “PIN” serta identitas pribadi yang digunakan dalam akses kepada bank. Karena pada banyak kasus, inilah yang menjadi sumber utama terjadinya penyalahgunaan teknologi *internet banking*. Untuk itu nasabah sendiri bisa meningkatkan tingkat kesulitan untuk penyalahgunaan dengan menggunakan pengamanan-pengamanan, seperti:

1. Rahasiakan PIN *Internet Banking* dan jangan pernah memberitahukannya kepada orang lain.
2. Buatlah *user ID* dan PIN tidak mudah ditebak, tapi gampang diingat.
3. Lakukan perubahan PIN *Internet Banking* secara berkala.
4. Jangan tinggalkan komputer saat *log-in* ke layanan *Internet Banking* dan selalu tekan *log-out* jika sudah selesai menggunakan.
5. Tolak layanan simpan otomatis *user ID* dan PIN pada saat *browser* menawarkan penyimpanan otomatis.
6. Jangan gunakan *user ID* dan PIN atau informasi pribadi lainnya pada *website* yang tidak jelas.
7. Selalu gunakan komputer atau alat lainnya yang diyakini aman.
8. Jika menggunakan koneksi dan alat tanpa kabel pastikan bahwa keamanannya cukup.
9. Biasakan untuk menghapus *browsers cache* dan *history* setiap selesai bertransaksi.
10. Lindungi komputer dari virus dan program berbahaya lainnya.
11. Biasakan untuk mengecek saldo rekening dan mutasi transaksi secara teratur.
12. Tidak disarankan untuk melakukan transaksi di komputer milik umum atau

warung internet (warnet).

Sisi lainnya adalah bagian *back-end* juga harus meliputi pengamanan kemungkinan terjadinya *fraud* yang dilakukan oleh orang dalam. Pengamanan dari sisi *back-end* juga harus berlapis-lapis sehingga tidak akan membuat sistem mati. Pengamanan biasanya menggunakan komponen standar seperti *firewall* sebagai pagar untuk menghadang usaha untuk masuk ke system, yang juga bersifat sebagai *deterant* bagi orang yang ingin coba-coba. *Intrusion Detection System* (IDS) sebagai pendeteksi adanya aktivitas yang sudah terjadi/dilanggar. *Network monitoring tools* sebagai usaha untuk mengamati kejahatan yang dilakukan melalui jaringan dikarenakan layanan *Internet Banking* dapat dilakukan dari mana saja melalui *network*. *Log processor* dan *analysis* untuk melakukan pendeteksi dan analisa terhadap kegiatan yang terjadi di sistem.

2.5 Risiko Internet Banking

Menurut Sabirin, bagi bank penyelenggara, secara umum terdapat 4 risiko manajemen yang terkait dengan penggunaan *internet banking* (Wiji, 2011:123) dan jurnal Bank Indonesia, yaitu:

1. *Technology risk*: berhubungan dengan kehandalan dan keamanan sistem dari berbagai bentuk manipulasi ataupun pembobolan.
2. *Reputational risk*: berkaitan erat dengan *corporate image* dari bank tersebut apabila layanan *internet banking*nya tidak berjalan dengan baik.
3. *Outsourcing risk*: bersangkutan dengan penggunaan jasa pihak ketiga sebagai *Internet Service Provider* (ISP) ataupun sebagai data operator dalam

pengoperasian dan pemeliharaan data, sehingga terdapat kemungkinan terjadinya gangguan.

4. *Legal risk*: berkaitan dengan kekuatan hukum mengenai *internet banking* yang masih belum jelas dan lengkap.
5. *Transaction Risk*: berkaitan dengan akibat dari kecurangan, kesalahan, dan ketidakmampuan menyalurkan produk dan jasa, memelihara posisi yang kompetitif, dan mengelola informasi.

2.6 **Indikator Internet Banking**

Di bawah ini adalah indikator yang digunakan untuk kuesioner *internet banking*, antara lain:

a. Kemudahan

Menurut Davis (Maya, 2014:11-12) 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. Davis (1989:320) memberikan 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

b. Kemanfaatan

Davis (Maya, 2014:11) 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. Davis (Maya, 2014:12) memberikan 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

c. Kenyamanan

Menurut Poon (Maya, 2014:13-14), *internet banking* menyediakan tingkat kenyamanan yang lebih tinggi yang mana memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapanpun dan di manapun. Menurut Poon (Maya, 2014:13-14), 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 (*convensional banking*) yang kemudian mereka akan berminat untuk menggunakannya di masa datang.

d. Kepercayaan

Dooney dan Cannon (Maya, 2014:15) berpendapat dimana 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.

Doney dan Canoon (Maya, 2014:15) berpendapat bahwa, terdapat beberapa indikator dalam variabel kepercayaan yaitu:

1. Keandalan: kemampuan memberikan pelayanan yang diijinkan kepada para nasabah dengan segera, akurat, dan memuaskan.
2. Kepedulian: sikap empati yang tinggi yang dapat dirasakan pihak bank mampu memberikan solusi atau menyelesaikan permasalahan yang dialami oleh nasabah
3. Kredibilitas: penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.

e. Minat

Minat nasabah menurut Kanuk (Maya, 2014:3-4) 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. Minat Nasabah terhadap penggunaan *internet banking* dilandasi oleh berbagai faktor antara lain Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Daya Guna, Kenyamanan, Kepercayaan. Maka dalam penelitian ini, faktor tersebut akan menjadi

variabel penelitian. Keempat faktor tersebut sangat penting dan perlu diperhatikan oleh peneliti, untuk mengetahui presentase peminat nasabah dalam menggunakan *internet banking*.

2.7 Pelayanan Nasabah melalui *Internet Banking*

Dalam buku Etika Customer Service (Kasmir, 2011:15), pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung, atau berhadapan langsung dengan nasabah (tatap muka dan telepon), maupun secara tidak langsung, atau menggunakan teknologi, seperti *Electronic Banking*, yang di antaranya adalah *internet banking*. Semua tindakan itu dilakukan guna memenuhi keinginan nasabah akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan.

Dalam perkembangannya, teknologi informatika seperti *electronic banking*, khususnya *internet banking*, menjadi salah satu pelayanan yang diberikan perbankan untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya dan membantu pelayanan nasabah tanpa memerlukan tatap muka dengan *customer service* atau *teller*. Dalam hal ini, *internet banking* harus dapat memenuhi keinginan nasabah karena inti dari pelayanan adalah pemenuhan keinginan nasabah. *Internet banking* yang efektif adalah teknologi yang mampu menjawab harapan nasabah dan bank itu sendiri, baik dari sisi kemudahan, keamanan, kepastian, dan hal lainnya.

Berbagai bank selalu berusaha menyediakan pelayanan *internet banking* selengkap dan seaman mungkin untuk menjamin terpenuhinya kebutuhan nasabah, baik dari sisi bentuk-bentuk transaksi yang tersedia, limit transaksi yang

dilakukan, sampai pada pemberian informasi mengenai penggunaan *internet banking* yang aman di *website* tersebut.

2.8 Perilaku Konsumen terhadap Teknologi Informatika

Menurut Craig-Less dan Browne, Perilaku Konsumen adalah “aktivitas-aktivitas individu dalam pencarian, pengevaluasian, pemerolehan, pengkonsumsian, dan penghentian pemakaian barang dan jasa” (Tjiptono, 2015:51). Sedangkan menurut Schiffman, Kanuk, dan Wisenblit, Perilaku konsumen adalah “perilaku yang ditunjukkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, mengevaluasi, dan menghentikan konsumsi produk dan jasa yang mereka harapkan dapat memuaskan kebutuhan mereka” (Tjiptono, 2015:51). Dari beberapa definisi di atas, dapat disimpulkan bahwa perilaku konsumen adalah suatu bentuk aktivitas yang menilai suatu produk dan jasa dari berbagai tindakan agar sesuai dengan keinginan konsumen.

Perilaku pembelian konsumen dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, dan pribadi, dan Psikologis Kotler dan Keller (Maya, 2014:10-11) 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.
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.

Dari berbagai penjelasan di atas, perilaku konsumen sangat dipengaruhi oleh lingkungan, baik dari lingkungan keluarga, sekolah, kerja, dan orang di sekitarnya. Jika diamati maka semakin berkembangnya *internet* juga mempengaruhi perilaku konsumen di generasi sekarang, mereka lebih mengutamakan kemudahan dan hasil, semakin mudah untuk membeli dan menjual semakin mudah juga mereka mengeluarkan uangnya. Keberadaan internet sebenarnya membuat sifat boros lebih menjadi-jadi, mereka hanya perlu memiliki media elektronik dan internet untuk mendapatkan apapun yang mereka inginkan. Namun, kemudahan ini juga dimanfaatkan oleh jasa perbankan untuk mempermudah nasabahnya dalam melakukan transaksi perbankan di mana dan kapan saja.

Perilaku konsumen yang demikian, haruslah menjadi kekuatan tersendiri, tapi semakin mudahnya informasi itu tersampaikan semakin mudah juga persaingan dengan penyampaian perbedaan yang semakin berat. Konsumen/nasabah menjadi lebih mudah untuk berubah jika dihadapkan pada informasi yang tersebar di internet, mana informasi yang paling kuat dan bermanfaat baginya, bukan soal harga dan mutu lagi yang menjadi salah satu kunci terjadinya pembelian/penggunaan, namun juga kemudahan mendapatkan sebanyak apa informasi produk maupun memperjualbelikan produk itu.