

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pada masa globalisasi sekarang ini (2024) tidak diragukan lagi bahwa perkembangan teknologi yang begitu pesat, termasuk di Indonesia. Kemajuan teknologi dapat dilihat dari segi informasi maupun komunikasi. Peran teknologi informasi menjadi suatu yang sangat penting dalam kehidupan sekarang, seperti dalam penyelesaian kebutuhan dan juga mempermudah pekerjaan yang dilakukan.<sup>2</sup> Banyak perusahaan pemerintah yang ingin mengubah dirinya menjadi pembangkit daya (*power house*) bisnis global melalui berbagai investasi besar dalam layanan *e-business*, *ecommerce*, dan usaha teknologi lainnya secara global. Sistem teknologi yang makin berkembang itulah membuat para manajer bisnis serta praktisi bisnis mendapatkan tantangan besar untuk mendukung bisnis modern di perusahaannya. Perkembangan teknologi mampu memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi online dan juga dapat menciptakan jenis-jenis dan peluang bisnis yang baru.

Maraknya perkembangan teknologi informasi ditandai dengan semakin banyaknya pengguna telepon seluler atau yang lebih akrab dikenal dengan sebutan *handphone* atau *smartphone*. Di Indonesia pun penggunaan *handphone* atau *smartphone* ini berkembang cukup pesat, hal ini

---

<sup>2</sup> Hanif Astika Kurniawati, Wahyu Agus Winarno, Alfi Arif, "Analisis Minat Pengguna Mobile Banking dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) yang Telah Dimodifikasi", *Jurnal Ekonomi Bisnis dan Akuntansi*, Vol. 4 No.1, (2017), hal. 24

diketahui dengan melihat hasil dari lembaga riset *Digital Marketing Emarketer* yang memperkirakan pada 2019 jumlah pengguna aktif *smartphone* di Indonesia lebih dari 92 juta jiwa. Dengan jumlah yang sedemikian rupa, Indonesia akan menjadi negara dengan pengguna aktif *smartphone* terbesar keempat di dunia setelah Negara Cina, India, dan Amerika Serikat.<sup>3</sup>

Perkembangan internet yang sangat cepat dan memberi dampak signifikan dalam berbagai aspek kehidupan. Teknologi informasi memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan berbagai macam transaksi keuangan.<sup>4</sup> Salah satu yang mengikuti perkembangan teknologi informasi adalah perbankan. Perkembangan teknologi dilakukan perbankan untuk terwujudnya organisasi yang baik serta untuk meningkatkan prestasi kerja. Tidak hanya perbankan konvensional, perbankan syariah juga giat melakukan perkembangan di bidang teknologi informasi untuk mengubah strategi bisnisnya. Dengan tersedianya berbagai fitur dalam layanan *e-banking* bank syariah banyak membidik target untuk menggunakan layanan tersebut sehingga jumlah nasabah akan meningkat tinggi.

*E-banking* mulai digunakan di dunia sejak tahun 1994 dan pemanfaatannya dalam industri perbankan di Indonesia dimulai tahun 2000.<sup>5</sup> Salah satu cara perbankan syariah dengan memanfaatkan aplikasi *e-banking* untuk

---

<sup>3</sup> Databoks, 2020, *Data Pengguna Smartphone di Indonesia Tahun 2016-2019*, diakses pada 11 Agustus 2023

<sup>4</sup> Wahyudi Amin, "Penggunaan Teknologi Informasi di Dunia Bisnis dan Perbankan", *Jurnal Akuntansi dan Sistem Teknologi Informasi*, Vol. 7 No. 1, 2010, hal. 12.

<sup>5</sup> M. Yusuf S. Barusman, "Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau dari Structure-Conduct-Performance Paradigm In Indonesia", *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 1, No. 1, 1 Oktober 2010, hal. 2

memudahkannya dalam penawaran jasa perbankan pada situs-situs atau aplikasi yang dibuat oleh bank yang bersangkutan hingga adanya tawaran untuk melakukan transaksi secara online melalui jaringan internet. Berbagai layanan pada *e-banking* seperti mengakses rekening bagi pihak nasabah (ceksaldo tabungan, deposito, giro, cek mutasi transaksi), melakukan transaksi bisnis atau transfer antar rekening, dan mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik. Nasabah dapat mengakses *e-banking* melalui alat-alat elektronik seperti komputer, laptop, *handphone* atau *smartphone*, dan juga mesin ATM. Melalui sarana tersebutlah setiap orang bisa melakukan pengecekan rekening, transfer dana, membeli voucher telepon seluler, serta membayar tagihan listrik, telepon, dan air.<sup>6</sup>

Beberapa jenis layanan *e-banking* yang disediakan kebanyakan bank antaralain: ATM (*Automatic Teller Machine*), *internet banking*, *mobile banking*, *sms banking*, dan *call banking*. Produk *mobile banking* yang disediakan oleh bank syariah untuk layanan tambahan bagi nasabah yang sudah memilikirekening di bank. Dengan adanya *mobile banking* nasabah dapat menggunakan layanan perbankan ini 24 jam sehari tanpa harus datang ke kantor cabang maupun ke ATM untuk transaksi personal, dan juga layanan *mobile banking* ini bisa diakses dimana saja. Bentuk layanan *mobile banking* bank syariah merupakan pengembangan dari dua jenis inovasi bank Syariah sebelumnya yaitu *sms banking* dan *internet banking*. Layanan *mobile banking* ini

---

<sup>6</sup> *Ibid*, hal, 5

dapat digunakan melalui perangkat *smartphone* dengan sistem operasi berbasis *android* dan juga *windows*.<sup>7</sup>

Ada beberapa faktor yang menjadi pertimbangan bagi nasabah ketika mereka ingin menggunakan layanan *Internet banking*. Adapun faktor-faktor yang dapat mempengaruhi penggunaan layanan *Internet banking* seperti persepsi teknologi, risiko penggunaan, dan kepercayaan penggunaan dari layanan *Internet banking*.

Persepsi secara umum merupakan proses perolehan, penafsiran, pemilihan dan pengaturan informasi. Persepsi merupakan proses pencarian informasi untuk dipahami yang menggunakan alat penginderaan. Dalam persepsi mengandung suatu proses dalam diri untuk mengetahui orang lain. Pada proses ini kepekaan dalam diri seseorang terhadap lingkungan sekitar mulai terlihat cara pandang yang dihasilkan dari proses persepsi. Proses interaksi tidak dapat dilepaskan dengan cara pandang atau persepsi satu individu terhadap individu yang lain, sehingga muncul yang dinamakan persepsi masyarakat. Persepsi masyarakat akan menghasilkan suatu penilaian terhadap sikap, perilaku dan tindakan seseorang di dalam kehidupan bermasyarakat.<sup>8</sup>

Layanan *Internet banking* ini tentunya memberikan manfaat bagi para penggunanya, tetapi juga pasti layanan ini memiliki kelemahan seperti permasalahan ketakutan penipuan, biaya yang besar, dan juga permasalahan lainnya. Berbagai permasalahan yang ada dapat menimbulkan sikap

---

<sup>7</sup> Muammaf Arafat, *Aspek Hukum Perbankan Syariah dari Teori ke Praktek* (Yogyakarta: Deepublish, 2018), hal. 79

<sup>8</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, "*Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*", (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal. 6

ketidakpercayaan nasabah terhadap layanan *Internet banking*. Maka dari itu, masalah kepercayaan penting dalam menjaga keberlangsungan transaksi. Nasabah yang masih awam akan mengurungkan niatnya untuk menggunakan layanan *Internet banking*. Mereka beranggapan bahwa dengan menggunakan layanan tersebut akan membutuhkan biaya yang besar, rumit dan juga rentan terhadap penipuan. Oleh karenanya masih banyak nasabah yang lebih memilih untuk antri di bank daripada memanfaatkan layanan *Internet banking*. Hal ini tentu karena masih kurangnya kepercayaan nasabah pada sistem ataupun jaminan keamanan dan kerahasiaan yang disediakan oleh perbankan pada layanan *Internet banking* tersebut. Namun ada juga nasabah yang memiliki kepercayaan terhadap perbankan yang menyediakan layanan *Internet banking*. Mereka tidak akan khawatir dalam menggunakan layanan tersebut, sehingga nasabah tersebut berfikir akan lebih sedikit risiko yang akan timbul dari penggunaannya terhadap layanan *Internet banking* tersebut. Faktor risiko sudah tentu menjadi pertimbangan bagi pengguna layanan *Internet banking*.

Menurut Yudha dalam Fadli (2019), risiko adalah suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Pertimbangan tersebut berupa jarak dan suasana impersonal dalam transaksi online dan infrastruktur global yang banyak mengandung unsur risiko.<sup>9</sup> Risiko terkecil yang mungkin terjadi adalah gangguan pada jaringan internet dan risiko terbesarnya adalah kejahatan sosial. Untuk

---

<sup>9</sup> Muhammad Fadhli, Rudy Fachruddin, "Pengaruh Persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Pengguna Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh)" *jurnal Ekonomi Pembangunan* vol. 1, no. 2, 2019 hal 265

memperkecil risiko kecurangandan juga tindak kejahatan lainnya, pihak bank harus memastikan bahwasetiap transaksi selalu melakukan akses PIN (*Personal Identification Number*) agar terhindar dari kejahatan sosial. Bank juga perlu memastikan tersedianya prosedur untuk melindungi sistem keamanan *Internet banking*. Variabel risiko serta fitur layanan ditambahkan untuk melihat perilakunasabah bank untuk menggunakan layanan *Internet banking* ini. Pihak bank memberikan layanan berupa *Handling complaint* (Penanganan keluhan nasabah) bagi nasabah yang ingin berkonsultasi atas risiko yang dialaminya ketika menggunakan layanan *Internet banking* ini. Ketika suatu bank dapat mengatasi keluhan nasabah dengan baik sesuai dengan apa yang diinginkan nasabah maka nasabah akan puas dan merasa bahwa nasabah tersebut penting dan dihargai oleh pihak bank dan akhirnya bank akan mendapatkan kelayalitan dari nasabah tersebut.<sup>10</sup>

Di kalangan para nasabahnya *Internet banking* sangatlah bermanfaat terutama pada kehidupan di era globalisasi seperti saat ini, dimana nasabah dituntut untuk melakukan aktifitasnya dengan cepat dan efisien. *Internet banking* dapat memudahkan nasabah dalam melakukan pembayaran apapun secara online dan cepat tanpa ada kendala sehingga tidak harus mengantri berlama-lama di bank. Akan tetapi penggunaan *Internet banking* kurang dimanfaatkan secara luas oleh nasabahnya, faktor kurangnya pengertian akan *internet banking* inilah yang menyebabkan hal tersebut. Kurangnya pengertian nasabah akan *internet banking*

---

<sup>10</sup> Riza Helmawan Wahyudhi, Skripsi: “*Pengaruh Penanganan Keluhan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada BPRS Tanmiah Artha Kediri*”, (Tulungagung: IAIN Tulungagung, 2015), hal.34.

tentu saja membuat para nasabah tidak terlalu percaya untuk menggunakan jasa layanan produk ini.

Berdasarkan dari uraian latar belakang diatas dan juga berdasarkan fakta yang ada di lapangan yaitu masih adanya yang belum begitu mengenal dan menggunakan fasilitas *internet banking* oleh para nasabah yang ada maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitia dengan judul **“PENGARUH PERSEPSI TEKNOLOGI, RESIKO TEKNOLOGI, DAN *HANDLING COMPLAIN* TERHADAP MINAT NASABAH DALAM MENGGUNAKAN INTERNET BANKING DI BANK PANIN DUBAI SYARIAH KCP TULUNGAGUNG”**

## **B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan beberapa uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas, maka penulis dapat mengidentifikasi masalah-masalah sebagai berikut:

1. Penghalang terbesar dalam penggunaan layanan *Internet banking* ini adalah masalah kepercayaan. Hal ini tentu membuat nasabah enggan untuk menggunakan jasa layanan *Internet banking*.
2. Pada penggunaan *mobile banking* ini membutuhkan kualitas jaringan yang cukup bagus. Jadi, nasabah yang ingin memanfaatkan layanan ini harus mencari atau berada di tempat yang strategis yang mendukung dalam penggunaan layanan *Internet banking* ini.
3. Kurangnya pengetahuan terhadap layanan dari teknologi *Internet banking*.

### **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas dapat diambil rumusan masalah yaitu sebagai berikut

1. Apakah teknologi, risiko, dan *handling complain* berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung?
2. Apakah teknologi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung?
3. Apakah resiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung?
4. Apakah *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung?

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disebutkan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk

1. Untuk menguji apakah teknologi, risiko dan *handling complain* berpengaruh secara simultan terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.
2. Untuk menguji apakah teknologi berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.

3. Untuk menguji apakah risiko berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.
4. Untuk menguji apakah *handling complaint* berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *internet banking* di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.

## **E. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan menjadi alat untuk mengembangkan ilmu ekonomi dan khususnya terkait dengan persepsi teknologi, risiko teknologi, dan *handling complain* dan minat nasabah.

### **2. Secara Praktis**

#### **a. Untuk lembaga**

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan atau sumbangsih pemikiran bagi Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam menghadapi masalah mengenai minat nasabah khususnya di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.

#### **b. Untuk akademis**

Untuk perbendaharaan perpustakaan UIN SATU Tulungagung dibidang ekonomi serta untuk menambah wawasan dan ilmu pengetahuan untuk

mahasiswa UIN SATU Tulungagung khususnya Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.

c. Untuk peneliti selanjutnya

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan penelitian sejenis dan sebagai pengembangan penelitian lebih lanjut serta sebagai rujukan atau referensi bagi peneliti selanjutnya untuk mengkaji dalam bidang ekonomi dengan variabel yang berbeda.

## **F. Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian**

### **1. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup dalam penelitian ini dilakukan pada bank syariah dengan mencari data dari hasil kuisisioner atau angket. Variabel bebas meliputi persepsi teknologi, risiko teknologi, dan *handling complain*. Dengan variabel terikat yang digunakan adalah minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

### **2. Batasan Penelitian**

Keterbatasan pada penelitian ini berfokus pada variabel persepsi teknologi, risiko teknologi, dan *handling complain* yang mengukur besar pengaruh variabel terhadap minat nasabah dalam menggunakan internet banking.

## **G. Penegasan Instilah**

### **1. Definisi Konseptual**

- a. Persepsi teknologi informasi didefinisikan sebagai tingkat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sistem tertentu dapat meningkatkan kinerja.<sup>11</sup>
- b. Risiko menurut Bank Indonesia adalah potensi kerugian akibat terjadinya suatu peristiwa.<sup>12</sup>
- c. *Handling complaint* merupakan ketidakpuasan nasabah yang disebabkan oleh adanya kerugian financial yang diduga akibat kesalahan atau kelalian bank.<sup>13</sup>
- d. Minat adalah suatu rasa lebih suka dan rasa keterikatan pada suatu hal atau aktivitas tanpa ada yang menyuruh.<sup>14</sup>

## **2. Secara Operasional**

Secara operasional penelitian ini dimaksudkan untuk menguji “Pengaruh Persepsi Teknologi, Resiko Teknologi, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking di Bank Panin Dubai Syariah KCP Tulungagung.

## **H. Sistematika Pembahasan**

Sistematika penulisan ini dibuat untuk memudahkan pembaca dapat memahami alur dari penelitian yang disajikan sebagai berikut:

---

<sup>11</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, *Perilaku Konsumen Pendekatan Praktis*, (Yogyakarta: Andi Offset, 2013), hal 6

<sup>12</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: PT. Gramedia, 2014), hal. 341

<sup>13</sup> *Ibid.*, hal. 129

<sup>14</sup> Abdul Rahman Shaleh dan Muhib Abdul Wahab, *Psikolog Suatu Pengantar Dalam Perspektif Islam*, (Jakarta: Kencana, 2014), hal. 262

## 1. Bagian Awal Skripsi

Pada bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman judul, halaman persetujuan dosen pembimbing, halaman pengesahan, halaman motto dan persembahan, halaman kata pengantar, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, halaman daftar gambar, halaman daftar lampiran, arti lambang dan singkatan dan abstraksi.

## 2. Bagian Utama Skripsi

### **Bab I   Pendahuluan**

Secara garis besar pendahuluan berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, penegasan istilah, sistematika penulisan.

### **Bab II   Landasan Teori**

Dalam bab landasan teori ini mencakup tentang *grand theory* yang terdiri dari konsep tentang persepsi, teknologi informasi, risiko teknologi, *handling complain*, minat, nasabah, dan *internet banking*. Selain itu juga terdapat hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki kaitan dengan penelitian yang dilakukan pada bab ini juga menjelaskan mengenai hipotesis yang menjadi dugaan jawaban oleh peneliti dan menjelaskan kerangka konseptual yang menghubungkan antar variabel.

### **Bab III   Metode Penelitian**

Pada bab ini menjelaskan mengenai tentang rancangan penelitian yang berisi pendekatan dan jenis penelitian, populasi sampling dan sampel, sumber data dan variabel penelitian, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian serta menganalisis data.

#### **Bab IV Hasil Penelitian**

Pada bab ini akan menguraikan hasil penelitian yang berisi tentang paparan data dan pengujian hipotesis yang menjelaskan tentang temuan penelitian untuk masing-masing variabel dalam penelitian.

#### **Bab V Pembahasan**

Dalam bab ini dijelaskan tentang analisis kesesuaian antara temuan penelitian dengan teori dan penelitian yang ada serta jawaban dari rumusan masalah yang terdiri dari poin pengaruh persepsi teknologi informasi terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, pengaruh risiko terhadap minat nasabah menggunakan internet banking, dan pengaruh *handling complain* terhadap minat nasabah menggunakan internet banking.

#### **Bab VI Penutup**

Pada bab ini menguraikan mengenai rangkuman dan menarik kesimpulan dari permasalahan penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan. Pada penutup juga berisi mengenai saran-saran yang diberikan oleh peneliti kepada pihak yang terkait dalam penelitian ini.

### 3. Bagian Akhir Skripsi.

Pada bagian akhir dari skripsi ini memuat tentang daftar pustaka dan daftar lampiran.