

**SKRIPSI**

**KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BSI KC METRO A YANI**

**Oleh:**

**VIQI PRANANDA**

**NPM. 2003020045**



Program Studi : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO**

**1446 H / 2024 M**

**KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BSI KC METRO A YANI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Memenuhi Sebagian Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

**Oleh:**

VIQI PRANANDA  
NPM. 2003020045

Pembimbing : Dr.Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H

Program Studi : S1 Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO  
1446 H / 2024 M**

## NOTA DINAS

Nomor : -  
Lampiran : 1 (satu) berkas  
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk di Munaqosyahkan**

Kepada Yth,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
IAIN Metro  
Di-  
Tempat

***Assalamu'alaikum Wr. Wb***

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : Viqi Prananda  
NPM : 200302020045  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BSI KC METRO A YANI

Disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk di Munaqosyahkan. Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

***Wassalamu'alaikum Wr.Wb***

Metro, 02 September 2024  
Dosen Pembimbing



**Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H**  
NIP. 197206111998032001

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BSI KC METRO A YANI  
Nama : Viqi Prananda  
NPM : 200302020045  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

## MENYETUJUI

Untuk di Munaqosyahkan dalam sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 02 September 2024  
Dosen Pembimbing



**Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H**  
NIP. 197206111998032001



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Kl. Hajar Dewantara Kampus 15 A Ringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47296 Website: www.metrouniv.ac.id E-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

**PENGESAHAN SKRIPSI**

No: B-2713 / In. 28.3 / D / PP. 00. 9 / 10 / 2024

Skripsi dengan Judul: “**KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BSI KC METRO A YANI**” disusun oleh: Viqi Prananda, NPM: 2003020045, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin, 23 September 2024

**TIM PENGUJI:**

Ketua/Moderator : Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H  
Penguji I : Hermanita., MM  
Penguji II : Ani Nurul Imtihanah, M.S.I  
Sekretaris : Iva Faizah, M.E.

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. Mat Jalil, M.Hum**

NIP: 19620812 199803 1 001

## ABSTRAK

### KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH BSI KC METRO A YANI

Oleh:

**VIQI PRANANDA**

**NPM. 2003020045**

Layanan E-Banking merupakan aplikasi yang berbasis elektronik sehingga rentan terhadap kejahatan *cyber*, banyaknya penipuan yang mengatasnamakan BSI menyebabkan nasabah khawatir dalam menggunakan layanan E-Banking, oleh sebab itu keamanan merupakan salah satu aspek terpenting dalam sistem layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani. Apabila layanan E-Banking terjamin keamanannya maka kepercayaan nasabah kepada layanan E-Banking akan semakin meningkat karena nasabah akan merasa nyaman dan aman dengan anggapan bahwa apa yang mereka harapkan dapat terpenuhi sehingga dapat menguatkan kepercayaan nasabah untuk tetap memilih E-Banking BSI KC Metro A Yani sebagai metode untuk bertransaksi.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepercayaan nasabah terhadap keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani. Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) yang bersifat deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi. Data hasil temuan digambarkan secara deskriptif dan dianalisis menggunakan cara berfikir induktif.

Hasil penelitian pada BSI KC Metro A Yani menunjukkan bahwa BSI KC Metro A Yani sudah efektif dalam menerapkan keamanan dengan protokol keamanan sesuai dengan komponen keamanan Informasi yaitu CIA Traid *Confidentiality*, *Integrity* dan *Availability*. Selalu menggunakan jaringan yang aman saat bertransaksi, menggunakan aplikasi atau web resmi BSI, mengganti sandi secara berkala dan selalu pastikan situs yang akan dikunjungi aman merupakan antisipasi bank yang disarankan kepada nasabah agar terhindar dari kejahatan *cyber*. Edukasi melalui media sosial, email dan platform aplikasi E-Banking mengenai jenis penipuan yang beredar dan cara mengatasinya merupakan langkah positif untuk meningkatkan kepercayaan nasabah kepada layanan E-Banking, dengan adanya edukasi tersebut nasabah dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait tindak penipuan.

**Kata Kunci: E-Banking, Keamanan, Kepercayaan**

## ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : VIQI PRANANDA

NPM : 2003020045

Program Studi : S1 Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 02 September 2024  
Yang Menyatakan



**VIQI PRANANDA**  
**NPM. 2003020045**

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ ﴿٢٧﴾

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”

(Qs. Al – Anfal : 27)

## PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur atas nikmat serta rahmat yang telah diberikan oleh Allah SWT serta karunia dan kemudahan yang diberikan-Nya, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan. Peneliti persembahkan skripsi ini sebagai ungkapan rasa hormat dan cinta kasih yang tulus kepada mereka yang selalu mendoakan dan mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini kepada:

1. Bapak tercinta, Kateni. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau dapat mendidik, mendoakan memberikan semangat dan motivasi tiada henti kepada peneliti sehingga dapat menyelesaikan pendidikannya sampai sarjana.
2. Ibu tersayang, Tugiyati. Terima kasih sebesar-besarnya peneliti sampaikan kepada beliau atas nasihat yang diberikan selalu untuk menjadi pengingat dan penguat yang paling hebat sehingga peneliti mampu melewati rintangan dan tantangan semasa perkuliahan.
3. Adik terkasih, Rasita. Terima kasih telah memberikan semangat dan dukungan yang tiada henti selama proses penyusunan skripsi.
4. Untuk teman-teman perbankan syariah angkatan 2020 terkhusus kepada Rangga, Okta, Khadafi yang telah mendukung, memberikan semangat dan Do'a yang sangat berarti bagi peneliti.
5. Almamaterku Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro yang sangat saya cintai dan saya banggakan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas taufik hidayah dan inayah-Nya sehingga peneliti dapat menuntaskan penyusunan skripsi ini. Penyusunan skripsi ini adalah sebagai salah satu bagian dari persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan program studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Metro guna memperoleh gelar sarjana Ekonomi (S.E).

Dalam upaya penyelesaian skripsi ini, peneliti telah menerima banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karenanya peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Siti Nurjanah, M.Ag, PIA, selaku Rektor IAIN Metro.
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M.Hum, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Muhammad Ryan Fahlevi, M.M, selaku Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah.
4. Ibu Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H selaku pembimbing yang telah memberikan bimbingan yang sangat berharga dalam mengarahkan dan memotivasi.
5. Bapak dan Ibu Dosen/Karyawan IAIN Metro yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan sarana prasarana selama peneliti menempuh pendidikan.
6. Mahasiswa S1 Perbankan Syariah IAIN Metro angkatan 2020 yang telah memberikan informasi kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di BSI KC Metro A Yani.

Kritik dan saran demi perbaikan skripsi ini sangat diharapkan dan akan diterima dengan kelapangan dada. Semoga skripsi ini kiranya dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan Perbankan Syariah.

Metro, 02 September 2024  
Peneliti



**Wiqi Prananda**  
**NPM. 2003020045**

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vi</b>
<b>ORISINALITAS PENELITIAN .....</b>	<b>vii</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>viii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xvi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pertanyaan Penelitian .....	8
C. Tujuan Penelitian.....	8
D. Manfaat Penelitian .....	8
E. Penelitian Relevan.....	10
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. E-Banking .....	13
1. Pengertian E-Banking .....	13
2. Manfaat E-Banking .....	13
3. Fitur-fitur Layanan E-Banking.....	16
4. Cara Bertransaksi Menggunakan E-Banking.....	16
5. Jenis Layanan E-Banking.....	17
6. Keunggulan dan Kelemahan E-Banking.....	19
B. Keamanan E-Banking .....	20

1. Pengertian Keamanan.....	20
2. Indikator Keamanan Informasi .....	21
3. Ancaman E-Banking .....	22
4. Pencegahan Ancaman E-Banking .....	24
5. Sistem Keamanan E-Banking .....	25
C. Kepercayaan .....	26
1. Pengertian Kepercayaan.....	26
2. Indikator Kepercayaan .....	27
3. Faktor-faktor yang Membentuk Kepercayaan .....	27
4. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepercayaan .....	28

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

A. Jenis dan Sifat Penelitian .....	29
1. Jenis Penelitian.....	29
2. Sifat Penelitian .....	29
B. Sumber Data.....	30
1. Sumber Data Primer .....	30
2. Sumber Data Sekunder.....	32
C. Teknik Pengumpulan Data .....	33
1. Wawancara/Interview.....	33
2. Dokumentasi .....	34
D. Teknik Keabsahan Data.....	35
E. Teknik Analisis Data .....	37
1. Data Reduction (Reduksi Data) .....	37
2. Data Display (Penyajian Data).....	38
3. Conclusion Drawing/Verification (Pengarikan Kesimpulan / verifikasi) .....	38

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	40
1. Profil BSI KC Metro A Yani .....	40
2. Produk BSI KC Metro A Yani .....	43
3. Aplikasi BSI KC Metro A Yani .....	45

B. Penggunaan Layanan E-Banking Oleh Nasabah.....	46
1. Kepercayaan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking .....	46
2. Implementasi Keamanan Pada Layanan E-Banking .....	56
C. Analisis Terhadap Keamanan Bertransaksi Menggunakan E- Banking di BSI KC Metro A Yani .....	65
1. Analisis Keamanan Pada Layanan E-Banking.....	65
2. Analisis Kepercayaan Nasabah Terhadap Layanan E- Banking .....	67

## **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	70

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

## **RIWAYAT HIDUP**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani .....	6
Tabel 1.2 Penelitian Relevan .....	10

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani .....	34
--	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. SK Pembimbing Skripsi
2. Alat Pengumpul Data (APD)
3. Izin Prasurey
4. Surat Izin Research
5. Surat Tugas
6. Surat Keterangan Bebas Pustaka
7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi
8. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
9. Dokumentasi Penelitian
10. Daftar Riwayat Hidup

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

E-Banking adalah layanan data dan informasi bank yang ditampilkan melalui halaman World Wide Web (WWW). Pihak bank melakukan layanan menggunakan saluran elektronik online seperti telepon genggam dan internet. E-Banking dihadirkan bank untuk memberikan kemudahan kepada nasabah dalam melakukan transaksi perbankan, menerima informasi, dan mendapatkan layanan komunikasi melalui layanan elektronik seperti Internet Banking, Sms Banking, Mobile Banking, Video Banking, Automatic Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC)/Point Of Sales (POS).<sup>1</sup>

Inovasi yang diciptakan oleh perbankan melalui layanan E-Banking membuat nasabah tidak perlu lagi datang ke bank atau mesin ATM untuk melakukan berbagai transaksi karena layanan E-Banking dapat diakses selama 24 jam sehingga nasabah dapat menggunakannya dimana saja dan kapan saja. Bank telah memberikan fasilitas keamanan kepada nasabah dalam menggunakan layanan E-Banking dalam bertransaksi seperti User ID, PIN, Email, Verifikasi Wajah dan Sandi Password sehingga nasabah akan merasa nyaman dan aman untuk menyimpan uangnya dari pada membawa uang cash karena disetiap aktivitas pada rekening, nasabah akan langsung mendapatkan notifikasi pesan.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Sastya Hendri Wibowo et al., *Teknologi Digital Di Era Modern*, Cetakan Ke-1 (Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023), 45.

<sup>2</sup> Nelson Tampubolon et al., *Bijak Ber-Electronic Banking*, Edisi Ke-1 (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015), 17.

Keamanan layanan E-Banking menjadi faktor yang paling dominan dalam membentuk sikap percaya nasabah. Layanan yang berbasis elektronik, menjadikan E-Banking rentan terhadap kejahatan, sehingga keamanan layanan E-Banking menjadi faktor penting yang perlu diperhatikan oleh pihak bank. apabila bank memiliki keamanan yang baik, maka akan menguatkan kepercayaan nasabah memilih E-Banking sebagai layanan bertransaksi sehingga nasabah tidak perlu khawatir untuk memberikan informasi data pribadinya, Karena kepercayaan merupakan faktor yang memberi pengaruh terhadap penggunaan E-Banking sehingga bank harus membentuk sikap yang positif yang dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan.<sup>3</sup>

Berdasarkan hasil survey yang peneliti lakukan kepercayaan nasabah terhadap layanan bertransaksi menggunakan E-Banking dipengaruhi oleh faktor keamanan.<sup>4</sup> Faktor keamanan adalah hal yang harus menjadi perhatian utama pihak bank dalam memberikan layanan E-Banking kepada nasabah karena banyaknya kejahatan *cyber* menyebabkan nasabah khawatir dalam menggunakan layanan berbasis elektronik.

Peristiwa yang pernah dialami perbankan syariah dalam kerentanan sistem keamanannya yaitu terjadi pada tanggal 8 mei 2023 layanan perbankan syariah mengalami error system yang menyebabkan nasabah tidak dapat melakukan aktivitas bisnis dan keuangan, error tersebut terjadi karena BSI

---

<sup>3</sup> Soegeng Wahyoedi dan Suparso, *Loyalitas Nasabah Bank Syariah : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*, Cetakan Ke-1 (Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019), 36.

<sup>4</sup> Wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani Bagian Customer Service, Pada 19 Desember 2023 16.00 WIB.

sedang melakukan perawatan sistem/maintenance. Hery Gunardi selaku direktur utama bsi mengatakan adanya temuan dugaan serangan *cyber* yang menyebabkan gangguan pada layanan BSI dan diduga mengalami kebocoran data nasabah. Pemulihan sistem layanan bank BSI secara bertahap dilakukan pada tanggal 9-11 Mei 2023. Kejadian error system tersebut juga diungkapkan oleh Ibu Afifa Nur Oktarina yang berkerja sebagai customer service dimana bank BSI Kc Metro A Yani tidak bisa melakukan kegiatan operasionalnya dan nasabah tidak dapat mengakses layanan BSI untuk bertransaksi.<sup>5</sup>

Kerentanan keamanan layanan perbankan tidak hanya adanya error system tetapi dibuktikan dengan Kasus kejahatan *cyber* dialami oleh Rochmat Purwanto yang mengeluhkan uang tabungan perusahaannya yakni PT Amanah Sejahtera bersama property hilang mencapai Rp. 378.251.749, disinyalir terkena indikasi penipuan atau phising melalui pesan berupa tautan link yang dikirim kepada nasabah, diketahui terjadi pada periode 1-10 April 2023 yang terjadi di BSI Kcp Sukoharjo Pabelan Solo.<sup>6</sup> Peristiwa tersebut dapat menjadikan bukti bahwa bank harus lebih meningkatkan sistem keamanan layanannya.

Adanya peristiwa kejahatan *cyber* membuat kekhawatiran dan menurunnya kepercayaan nasabah kepada bank, hal tersebut menjadi alasan peneliti memilih BSI Kc Metro A Yani menjadi lokasi penelitian, dikarenakan pengguna layanan E-Banking di BSI KC Metro A Yani meningkat setiap

---

<sup>5</sup> Nurma Tambunan et al., "Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia," *Community Development Journal* 4, no. 2 (2023): 5096-5098.

<sup>6</sup> Johan Tallo, "Kasus Nasabah BSI Kehilangan Dana Rp. 378 Juta Karena Penipuan Phising," dalam *www.liputan6.com* diunduh pada 9 Maret 2024.

tahunnya tetapi disisi dari peningkatan pengguna layanan E-Banking nasabah juga merasakan kekhawatiran dengan banyaknya kejahatan *cyber* yang mengatasnamakan BSI. Peningkatan pengguna layanan E-Banking dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 1.1  
Jumlah Pengguna Layanan E-Banking BSI KC Metro A YANI

No	Tahun	Jumlah pengguna
1	2021	2818
2	2022	4150
3	2023	6182
4	2024 – Februari	1150
Total		14.300

Sumber : Bank BSI KC Metro A Yani

Data pengguna layanan E-Banking dari tahun 2021 hingga 2024 per februari tercatat berjumlah 14.300 data diperoleh dari hasil wawancara kepada Ibu Afifa Nur Oktarina yang berkerja sebagai customer service di BSI Kc Metro A Yani. Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa terjadinya peningkatan penggunaan layanan e-banking di BSI Kc Metro A Yani disebabkan nasabah merasakan lebih praktis dan efisien saat melakukan transaksi tidak harus datang ke bank atau atm karena transaksi dapat dilakukan selama 24 jam dimana saja dan kapan saja tanpa terganggu hari libur.<sup>7</sup> Pelayanan dan fasilitas keamanan yang diberikan bank kepada nasabah

---

<sup>7</sup> Wawancara dengan Bapak Ali, Okta Juliansyah, dan Bagas Saputra, selaku Nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 31 Desember 2023 10.00 WIB.

pengguna E-Banking juga menjadi sebab meningkatnya pengguna layanan E-Banking.<sup>8</sup> Tidak hanya itu meningkatnya pengguna E-Banking juga disebabkan karena nasabah merasa lebih nyaman dan aman dari pada membawa uang cash sehingga meminimalisir kehilangan uang dan tindak penipuan.<sup>9</sup>

Banyaknya kemudahan menggunakan layanan E-Banking, tidak sedikit nasabah yang mengeluh dalam menggunakan layanan E-Banking BSI, seperti mendapatkan pesan dan telepon dari seseorang yang mengatasnamakan karyawan bank BSI dengan modus bahwa nasabah mendapatkan hadiah undian atau potongan harga/promo dari pihak bank BSI.<sup>10</sup> Kejadian error system yang dialami BSI juga menyebabkan kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah kepada layanan bank dikarenakan nasabah tidak dapat melakukan transaksi keuangan.<sup>11</sup>

Ibu Afifa Nur Oktarina yang berkerja sebagai customer service mengungkapkan kebocoran data nasabah seperti nomor telepon biasanya disebabkan oleh, yang pertama saat melakukan pembelian pulsa di konter atau gerai biasanya diarahkan untuk menuliskan nomor yang ingin diisikan pulsa dibuku catatn penjualan pulsa , tanpa disadari hal tersebut dapat menjadi sumber kebocoran data nasabah yang dapat disalahgunakan oleh oknum

---

<sup>8</sup> Wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 19 Desember 2023 13.00 WIB.

<sup>9</sup> Wawancara dengan Ibu Agustin dan Anisa Indah, selaku Nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 1 Januari 2024 14.00 WIB.

<sup>10</sup> Wawancara dengan Bapak Rahmat dan Ibu Yati, selaku Nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 31 Desember 2023 10.00 WIB.

<sup>11</sup> Wawancara dengan Asep Apriyanto dan Safari Al rosid, selaku Nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 18 April 2024 09.00 WIB.

penjual pulsa yang tidak bertanggung jawab, kedua batasi informasi profil media sosial seperti nomor telepon yang sangat sensitif terhadap penipuan, setting media sosial hanya dapat diakses oleh teman yang dipercaya bukan oleh publik secara keseluruhan, ketiga penipu menggunakan whatsapp blast dimana cara kerjanya yaitu penipu menyediakan nomor random dengan jumlah puluhan bahkan ratusan nomor dengan menggunakan whatsapp blast penipu dapat mengirimkan pesan dalam waktu yang singkat kemudian jika nasabah menjawab pesan tersebut maka itulah yang akan menjadi targetnya, untuk mengetahui nama nasabah biasanya penipu menggunakan getcontact untuk mengetahui siapa pemilik nomor telepon tersebut.<sup>12</sup>

Banyaknya cara penipu untuk mendapatkan informasi pribadi nasabah untuk melakukan pembobolan diharapkan nasabah tidak perlu khawatir dengan adanya kejahatan *cyber* tersebut karena layanan E-Banking telah dilengkapi oleh User ID, Password, Email, PIN dan Verifikasi Wajah jadi jika terjadi aktivitas di dalam rekening nasabah maka akan langsung mendapatkan notifikasi melalui email yang terdaftar.<sup>13</sup>

Peneliti tidak hanya mewawancarai nasabah pengguna E-Banking tetapi juga mewawancarai nasabah BSI yang tidak menggunakan layanan E-Banking, menurutnya banyaknya peristiwa kehilangan uang menyebabkan munculnya ketakutan dan kekhawatiran dalam menggunakan layanan elektronik seperti E-Banking, nasabah yang kurang selektif dalam memilih

---

<sup>12</sup> Wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 24 September 2024 16.00 WIB.

<sup>13</sup> Wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 19 Desember 2023 16.00 WIB.

portal website dan mudah percaya akan lebih mudah memberikan data diri kepada penipu yang menyebabkan identitas nasabah bocor.<sup>14</sup> Keterbatasan kemampuan dan pengetahuan nasabah dalam mengoperasikan aplikasi menjadi alasan nasabah tidak menggunakan layanan E-Banking.<sup>15</sup>

Penelitian dari Gabriela Lailatul Muharromah mengungkapkan bahwa faktor keamanan menjadi hal yang sangat penting dan diinginkan setiap nasabah dalam menggunakan layanan E-Banking, apabila layanan E-Banking yang dimiliki oleh bank terjamin keamanannya maka kepercayaan nasabah kepada layanan E-Banking akan semakin meningkat. Jika layanan E-Banking terjamin keamanannya, Nasabah akan merasa bahwa apa yang mereka harapkan dapat terpenuhi sehingga dapat menguatkan kepercayaan nasabah untuk tetap memilih E-Banking BSI sebagai layanan untuk bertransaksi. Fasilitas keamanan layanan E-Banking seperti User ID, PIN, Email, Verifikasi Wajah dan Sandi Password yang telah diberikan bank kepada nasabah akan membentuk sikap percaya nasabah terhadap layanan perbankan, sehingga nasabah tidak perlu khawatir dalam memberikan informasi, percaya informasi akan dilindungi, percaya bahwa keamanan uang terjamin dan terdapat keamanan dalam bertransaksi.<sup>16</sup>

Berdasarkan hasil survey beberapa nasabah yang telah diwawancarai, dari 12 nasabah yang peneliti wawancarai menyampaikan bahwa penggunaan

---

<sup>14</sup> Wawancara dengan Ibu Nurhidayah dan Putri Miswati, selaku Nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 18 April 2024 14.00 WIB.

<sup>15</sup> Wawancara dengan Bapak Karni, selaku Nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 18 April 2024 14.00 WIB.

<sup>16</sup> Gabriela Lailatul Muharromah, *Antusiasme Gen Z Terhadap Kepercayaan Bank Digital Syariah*, Cetakan Ke-1 (Jawa Barat: CV. Aduna Abimata, 2024), 45.

layanan E-Banking sangat membantu dalam bertransaksi, tetapi nasabah juga merasa khawatir ketika terjadinya penipuan yang mengatasnamakan BSI serta kendala error system yang dapat merugikan nasabah karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi bisnis dan keuangannya. Dari permasalahan yang telah saya paparkan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Keamanan Bertransaksi Menggunakan E-Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah BSI KC Metro A Yani”**.

## **B. Pertanyaan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka peneliti mengharapkan agar dalam penelitian ini dapat mendeskripsikan tentang “Bagaimana Kepercayaan Nasabah Terhadap Keamanan Bertransaksi Menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani ?”.

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan permasalahan yang dirumuskan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Kepercayaan Nasabah Terhadap Keamanan Bertransaksi Menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani.

## **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **1. Secara Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi terkait ilmu pengetahuan mengenai fasilitas keamanan yang diberikan bank kepada pengguna E-Banking. Karena layanan E- Banking

ini dapat memberikan kemudahan serta kepuasan kepada penggunanya, sehingga setelah dilakukannya penelitian ini pengguna layanan perbankan dapat mempertimbangkan layanan E-Banking untuk menjadi pilihan dalam bertransaksi dan Penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

## 2. Secara Praktis

### a) Bagi Nasabah

Diharapkan dapat dijadikan sebagai informasi kepada nasabah mengenai fasilitas keamanan E-banking yang diberikan bank kepada nasabah dalam bertransaksi serta menambah pemahaman dan pengetahuan baru terkait kejahatan *cyber crime*.

### b) Bagi Peneliti

Peneliti memperoleh pengalaman, dan ilmu pengetahuan baru mengenai fasilitas keamanan layanan yang diberikan bank kepada nasabah pengguna E-Banking serta menambah pemahaman dan pengetahuan baru terkait kejahatan *cyber crime*.

### c) Bagi Bank

Diharapkan dapat dijadikan informasi untuk pihak bank mengetahui bahwa keamanan dapat memengaruhi kepercayaan nasabah dalam bertransaksi menggunakan E-Banking. Bank akan lebih meningkatkan keamanan layanan E-Banking, sehingga bank dapat mengetahui dampak keamanan bagi kepercayaan nasabah, mengapa nasabah ingin menggunakan layanan E-Banking.

## E. Penelitian Relevan

Penelitian relevan memuat uraian secara sistematis mengenai hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji. Peneliti mengemukakan dan menunjukkan dengan tegas bahwa masalah yang akan dibahas belum pernah diteliti atau berbeda dengan penelitian sebelumnya. Untuk itu, tinjauan yang peneliti lakukan terhadap hasil kajian terdahulu perlu dilakukan dalam bagian ini, sehingga dapat ditentukan dimana posisi penelitian yang akan dilakukan berbeda.

Untuk mengetahui orisinalitas penelitian yang dilakukan, dalam hal ini akan dicantumkan beberapa penelitian terdahulu dalam bentuk skripsi yang telah dilakukan oleh beberapa mahasiswa yang nantinya akan di tarik sebuah persamaan dan perbedaan yang memiliki keterkaitan dengan judul yang dibahas peneliti.

**Tabel 1.2**  
**Penelitian Relevan**

No	Sumber Skripsi	Isi Skripsi	Perbedaan	Persamaan
1	Marliyana (2024)  Dampak <i>Cyber Crime</i> Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kecamatan Sungai Tabuk Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak yang ditimbulkan oleh <i>cyber crime</i> terhadap kepercayaan masyarakat menggunakan layanan e-banking. dampak dari cyber crime dalam penelitian ini tidak	1. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana dampak yang ditimbulkan dari adanya kejahatan <i>cyber crime</i> terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan e-banking untuk bertransaksi, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan yaitu bagaimana BSI dapat menjaga	1. Meneliti mengenai layanan perbankan elektronik.  2. Meneliti mengenai antisipasi BSI terhadap kejahatan <i>cyber crime</i>  3. memberikan informasi kepada

	Indonesia. <sup>17</sup>	berdampak signifikan terhadap pengguna layanan e-banking karena bank telah memfasilitasi keamanan layanan berupa password untuk login sehingga membuat pengguna layanan merasa aman dalam menggunakannya.	kepercayaan nasabah dengan banyaknya kejahatan <i>cyber crime</i> dengan menerapkan sistem keamanan yang ketat serta edukasi melalui platform media sosial untuk memberikan pemahaman serta pengetahuan terkait kejahatan digital yang beredar.	nasabah mengenai jenis-jenis kejahatan yang beredar di internet dengan mengatasnamakan pihak BSI.  4. Bank yang diteliti sama yaitu BSI.
2	Divya Sultin (2024)  Analisis Pemahaman Nasabah Mobile Banking Mengenai Cyber Crime Pada Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam) <sup>18</sup>	Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana pemahaman nasabah mobile banking mengenai <i>cyber crime</i> . Dari hasil wawancara mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam cara mengatasi kejahatan cyber crime dengan berhati-hati untuk mengakses link-link ataupun aplikasi yang digunakan dan juga tidak memberikan pin ataupun password	1. Penelitian ini membahas mengenai bagaimana pemahaman mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam mengenai kejahatan <i>cyber</i> serta bagaimana cara mengantisipasinya, sedangkan penelitian yang peneliti lakukan yaitu membahas mengenai keamanan yang diberikan BSI untuk meningkatkan kepercayaan nasabah dengan banyaknya kejahatan <i>cyber crime</i> .	1. Meneliti mengenai kejahatan <i>cyber crime</i> melalui tautan link.  2. Meneliti salah satu layanan E-Banking bank yaitu mobile banking.

<sup>17</sup> Marliyana, "Dampak Cyber Crime Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Kecamatan Sungai Tabuk Menggunakan Layanan E-Banking Pada Bank Syariah Indonesia," Skripsi Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin, 2024.

<sup>18</sup> Divya Sultin, "Analisis Pemahaman Nasabah Mobile Banking Mengenai Cyber Crime Pada Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam)," Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Kendari, 2024.

		pada link ataupun aplikasi yang meminta dibagikan pin karena dapat mengakibatkan kebocoran data.		
3	Faridatul Khusnul Khotimah (2022)  Analisis Mitigasi Resiko Ancaman <i>Cyber</i> Terhadap Sistem Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Pengkreditan Rakyat Anugrah Dharma Yuwana Jember). <sup>19</sup>	Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi upaya-upaya yang dilakukan dalam mitigasi resiko ancaman <i>cyber</i> terhadap layanan digital pada masa covid-19 pada bank pengkreditan rakyat anugrah dharma yuwana jember serta keefektifan dari upaya-upaya tersebut untuk meningkatkan lebih banyak kepercayaan kepada masyarakat luas.	1. Penelitian ini mengidentifikasi dan mengetahui keefektifan dari upaya-upaya yang dilakukan bank pengkreditan rakyat anugrah dharma yuwana dalam mitigasi resiko ancaman <i>cyber</i> , Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan membahas mengenai bagaimana fasilitas keamanan yang diberikan BSI dalam bertransaksi menggunakan E-Banking dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat untuk menggunakan layanan e-banking.	1. Penelitian ini membahas mengenai layanan digital banking yang menjadi pilihan nasabah untuk bertransaksi.  2. Penelitian ini membahas mengenai antisipasi bank dalam menjaga data nasabah dari kejahatan <i>cyber</i> .  3. penelitian ini dilakukan guna meningkatkan kepercayaan nasabah dari banyaknya kejahatan <i>cyber</i> .

<sup>19</sup> Faridatul Khusnul Khotimah, "Analisis Mitigasi Resiko Ancaman *Cyber* Terhadap Sistem Layanan Digital Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Bank Pengkreditan Rakyat Anugrah Dharma Yuwana Jember " Skripsi Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, 2022.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. E-Banking

##### 1. Pengertian E-Banking

Menurut OJK, e-banking merupakan layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, menerima informasi, dan mendapatkan layanan komunikasi melalui layanan komunikasi melalui layanan elektronik seperti Internet Banking, Sms Banking, Mobile Banking, Video Banking, Automatic Teller Machine (ATM), Electronic Data Capture (EDC)/Point Of Sales (POS).<sup>1</sup>

E-Banking memberikan banyak manfaat baik bagi nasabah, bank, dan otoritas. Bagi nasabah Manfaat E-Banking memberikan kemudahan bertransaksi dalam hal waktu, tempat, dan biaya. Nasabah tidak perlu mendatangi kantor bank untuk memperoleh informasi atau melakukan transaksi perbankan.

##### 2. Manfaat E-Banking

Penggunaan aplikasi E-banking berkembang sangat pesat karena dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. E-banking memberikan manfaat kepada pihak bank, nasabah dan dunia bisnis.<sup>2</sup>

###### a. Manfaat E-Banking Pada Perbankan

- 1) Mempermudah bagi bank untuk memberikan informasi dan layanan kepada konsumen.

---

<sup>1</sup> Nelson Tampubolon, *Ber-Electronic Banking.*, 5-6.

<sup>2</sup> Syafri, *Bank dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*, Cetakan Ke-1 (Jakarta: Kencana, 2020), 116.

- 2) Kesalahan human eror semakin kecil.
- 3) Penggunaan kertas lebih sedikit
- 4) Mengurangi biaya untuk membangun cabang.
- 5) Mengurangi biaya untuk menggaji karyawan.
- 6) Loyalitas pelanggan menjadi lebih tinggi.
- 7) Peningkatan fleksibilitas dan efisiensi dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabah.
- 8) Kemudahan transaksi membuat peningkatan jumlah transaksi yang memberikan keuntungan bagi nasabah.

b. Manfaat E-Banking Bagi Nasabah

1) Biaya Lebih Rendah

- a) E-Banking memberikan layanan transfer dengan biaya relatif lebih murah, lebih cepat dan tingkat kesalahan lebih rendah.
- b) E-Banking menawarkan suku bunga yang lebih tinggi pada rekening tabungan.
- c) Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk mengakses layanan semakin murah. Nasabah tidak perlu menghabiskan biaya transportasi untuk mendapatkan layanan perbankan.

2) Fleksibel

E-Banking tersedia 24 jam sehari, sehingga membuat konsumen dapat melakukan transaksi kapan saja.

### 3) Mudah Untuk Diakses

- a) Nasabah tidak perlu menghabiskan waktu untuk datang ke bank dan menghabiskan waktu untuk menunggu antrian.
- b) Nasabah dapat mengakses layanan perbankan dari mana saja, dan dapat dilakukan menggunakan smartphone, komputer PC atau laptop.
- c) E-Banking mempermudah bagi konsumen untuk transaksi yang bukan non-finansial dan finansial.
  - (1) Non-finansial mengubah PIN ATM, mengubah data pribadi, informasi saldo, mengecek laporan transaksi.
  - (2) Finansial mempermudah untuk melakukan pembayaran misalnya pembayaran PLN, PDAM, Pajak, tagihan kartu kredit dan lain sebagainya.

#### c. Manfaat E-Banking Bagi Dunia Bisnis

- 1) Riview Akun, Pambisnis dapat dengan mudah mengakses akun keuangan perusahaan dengan menggunakan E-Banking.
- 2) Kemudahan transaksi membuat transaksi bisnis dapat dilakukan dengan mudah.
- 3) Kemudahan transaksi dapat mendorong meningkatnya omset penjualan.
- 4) E-Banking meningkatkan produktivitas.

5) Lebih sedikit kesalahan, perbankan elektronik membantu mengurangi kesalahan dalam transaksi perbankan.<sup>3</sup>

### 3. Fitur-fitur Layanan E-Banking

Fitur-fitur layanan E-Banking bsi yang dapat digunakan nasabah :<sup>4</sup>

- a. Info rekening (informasi saldo, daftar mutasi, daftar transaksi terjadwal).
- b. Transfer Dana (BI fast, transfer antar rekening bsi, transfer ke bank lain, qris).
- c. Pembayaran (e-commerce, tiket pesawat, telepon/hp/telkom pay, BPJS, asuransi, internet/tv kabel, berbagi ziswaf, haji dan umrah, PDAM, pajak bumi dan bangunan/PBB, hasanah card).
- d. Pembelian (voucher hp, e-money, paket data, top up dompet digital, voucher goggle play, streaming video/musik).
- e. Info kurs dan Emas.
- f. Tarik tunai (alfamidi, alfamart, indomaret, atm bsi).
- g. Layanan Islami (juz amma, asmaul husna, kakulator kurban, waktu shalat).
- h. Menu customer care jika ingin menghubungi pihak bsi.

### 4. Cara Bertransaksi Menggunakan E-Banking

Langkah-langkah bertransaksi menggunakan E-Banking salah satunya melakukan setor tunai di ATM BSI :<sup>5</sup>

---

<sup>3</sup> Sastya Hendri Wibowo, *Teknologi Digital*, 46-47.

<sup>4</sup> Sevyra Surya Putri Suwandi dan Rois Abin, "Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Society 5.0," *Journal Of Management Small and Medium Enterprises* 16, no. 2 (2023): 240.

- a. Persiapan sebelum pergi ke ATM siapkan jumlah uang yang akan disetor dan pastikan sudah dihitung dengan benar.
- b. Temukan ATM BSI terdekat.
- c. Masukkan kartu ATM ke dalam slot sesuai dengan panduan yang ada dimesin.
- d. Masukkan PIN.
- e. Pilih Bahasa.
- f. Pilih menu setor tunai, masukkan jumlah uang yang ingin disetor.
- g. Verifikasi informasi, mesin ATM akan menampilkan rincian transaksi pastikan semua informasi sudah benar sebelum melanjutkan, jika semua sudah selesai tekan tombol ya untuk mengkonfirmasi transaksi.
- h. Setelah transaksi selesai mesin ATM akan mencetak struk transaksi.
- i. Ambil kartu ATM.

## 5. Jenis Layanan E-Banking

Istilah E-Banking lebih sering dirujuk ke internet banking. Akan tetapi, cakupan E-Banking ternyata bukan itu saja. Istilah tersebut berasal dari dua suku kata, yaitu electronic adalah elektronik dan banking yang berarti perbankan.<sup>6</sup> Secara sederhana, dapat diartikan sebagai perbankan elektronik.

- a. Automated Teller Machine (ATM) atau Anjungan Tunai Mandiri bisa disebut sebagai inovasi E-Banking paling awal. Jika dahulu nasabah

---

<sup>5</sup> Max Ki, "Cara Melakukan Setor Tunai di ATM BSI," dalam *www.umsu.ac.id* diunduh pada 21 Maret 2024.

<sup>6</sup> Elisabet Yunaeti Anggraeni et al., *Buku Ajar E-Business dan Commerce*, Cetakan Ke-1 (Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2022), 148-149.

harus datang ke teller bank, kini dengan ATM, penarikan tunai dapat dilakukan tanpa harus ke bank.

- b. Mesin EDC (Electronic Data Capture) adalah perangkat elektronik yang dapat digunakan untuk pembayaran tanpa tunai. Dengan EDC, nasabah pun tidak perlu membawa uang tunai atau menarik uang tunai terlebih dahulu di mesin ATM. Tinggal kartu debit mereka saja untuk pembayaran.
- c. SMS Banking, Inovasi perbankan pun sampai ke layanan SMS Banking. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, seperti transfer uang, cek saldo, dan melakukan berbagai pembayaran tanpa perlu ke ATM. Hanya perlu ponsel saja. Cara untuk menggunakan SMS Banking pun cukup menggunakan perintah pesan singkat (SMS) menggunakan pulsa.
- d. Phone Banking, Transaksi perbankan yang dilakukan hanya dengan menelpon. Bedanya, nasabah tidak perlu repot menghafalkan perintah pesan seperti halnya pada SMS Banking.
- e. Mobile Banking, mulai di perkenalkan sejak internet mulai populer. Sama-sama menggunakan ponsel, Seperti halnya SMS dan Phone Banking, Namun Mobile Banking selangkah lebih maju lagi, Mobile Banking menggunakan koneksi internet dan menginstal aplikasi dari bank untuk menggunakan layanan e-banking ini.
- f. Internet Banking, Sama halnya dengan mobile banking, internet banking juga menggunakan koneksi internet,. Perbedaanya, nasabah

cukup untuk mengakses laman situs bank saja tanpa perlu menginstal aplikasi. Kemudian, nasabah dapat mengakses internet banking lewat komputer dan smartphone.

## **6. Keunggulan dan Kelemahan E-Banking**

### **a. Keunggulan Layanan E-Banking**

Beberapa kelebihan dalam menggunakan layanan E-Banking diantaranya :<sup>7</sup>

- 1) Dapat bertransaksi kapan saja dan dimana saja.
- 2) Sangat efisien karena memudahkan nasabah dalam menjangkau bank, hanya dengan menggunakan perintah melalui aplikasi E-banking yang ada di handphone, nasabah dapat langsung melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Efisien waktu dan biaya.
- 3) Menggunakan E-Banking dapat mengurangi penipuan, karena nasabah akan mendapatkan notifikasi ketika terdapat aktivitas pada rekening nasabah. Ini meliputi setoran, penarikan uang, transfer antar rekening, dan lainnya.
- 4) Keamanan terjamin, karena E-Banking dilengkapi dengan security user ID, PIN, dan sandi Password untuk menjamin keamanan dalam bertransaksi menggunakan E-Banking. Dengan meningkatnya sistem keamanan tentu nasabah akan lebih nyaman dan aman dalam bertransaksi. Nasabah tidak perlu lagi khawatir

---

<sup>7</sup> Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal Fasa, dan Suharto, "Manfaat Dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking," *Jurnal Ekonomi Islam* 12 , no. 2 (2021): 177.

transfer uang gagal atau uangnya terselip karena nasabah akan langsung menerima notifikasi disetiap transaksinya.

5) Dapat diakses 24 jam.

b. Kelemahan Layanan E-Banking

Disamping keunggulan dalam menggunakan layanan E-Banking juga memiliki beberapa kelemahan, yaitu :<sup>8</sup>

- 1) Mudahnya melakukan kejahatan media dengan berbagai macam modus, seperti teknik phishing, smishing dan penawaran hadiah palsu.
- 2) Dalam mengakses E-Banking harus mempunyai koneksi internet yang stabil.
- 3) Jika nomor telepon atau handphone yang yang digunakan untuk aktivasi layanan E-Banking hilang maka E-Banking harus dinonaktifkan segera karena bisa disalahgunakan oleh orang lain.
- 4) E-Banking memiliki kelemahan untuk dapat diakses oleh pihak lain, baik dikarenakan kesalahan pemilik akun maupun karena kurangnya sistem keamanan yang diimplementasikan disistem.

## **B. Keamanan E-Banking**

### **1. Pengertian Keamanan**

Salah satu aspek terpenting dalam sistem informasi perbankan adalah keamanan. Pembentukan sistem keamanan e-banking bertujuan untuk

---

<sup>8</sup> Sella Puspita dan Wardah Muharriyanti, "Penggunaan E-Banking Terhadap Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Blangpidie Kuta Tuha," *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 3, no. 11 (2022): 1285.

mencegah, mengatasi, dan melindungi berbagai sistem informasi dari ancaman yang ditimbulkan oleh aktivitas ilegal. Keamanan yang dirasakan nasabah menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi pembentukan minat nasabah dalam menggunakan layanan e-banking yang tersedia.

Menurut Flavia'n dan Guinali'u keamanan adalah kemungkinan kepercayaan subjektif yang dimiliki konsumen bahwa informasi pribadi mereka tidak akan dilihat, disimpan, dan dimanipulasi oleh pihak lain selama dalam perjalanan dan penyimpanan, sehingga secara konsisten menimbulkan harapan kepercayaan diri mereka.<sup>9</sup>

## 2. Indikator Keamanan Informasi

Warkentin dan Orgeron menyebutkan bahwa ada tiga indikator dalam keamanan informasi yang dikenal sebagai CIA Traid.

CIA Traid adalah model keamanan yang dikembangkan untuk membantu manusia memikirkan berbagai bagian keamanan teknologi informasi. Model inilah yang menjadi konsep *cyber security*. Tiga komponen CIA Traid masing-masing akan dirinci sebagai berikut :<sup>10</sup>

- a. Confidentiality (Kerahasiaan), adalah usaha untuk merahasiakan atau menyimpan data. Pratiknya berupa tindakan mengontrol akses data agar tidak terjadi pencurian atau kebocoran data. Salah satu caranya dengan membatasi wewenang akses kepada pihak yang tidak berkepentingan.

---

<sup>9</sup> Taufik Ismail, Arif Sugiono, dan Ghia Subagia, "Analisis Penerimaan Pengguna Produk E-Money Gopay Terhadap Minat Menggunakan Gopay Di Bandar Lampung," *Jurnal Kompetitif Bisnis* 1, no. 12 (2023): 5.

<sup>10</sup> Sandriana Juliana Nendissa et al., *Pengajaran Berbasis Teknologi Digital*, Cetakan Ke-1 (Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2022), 29-30.

- b. Integrity (Intergritas), adalah upaya memberikan data yang konsisten, akurat, dan terpercaya. Contohnya, ketika seseorang mempunyai toko atau usaha online maka harus memberikan informasi produk yang jelas dan harga yang akurat.
- c. Availability (Ketersediaan), komponen terakhir ini mengacu pada ketersediaan data yang meliputi sistem, aplikasi, dan data yang dapat diakses pelanggan. Contohnya, pengguna e-banking ingin melakukan transfer melalui layanan e-banking, tetapi aplikasinya tiba-tiba down atau error. Hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan kepada bank yang bersangkutan.

### **3. Ancaman E-Banking**

Masalah umum yang mempengaruhi keamanan informasi dan privasi pelanggan adalah kurangnya kontrol keamanan penyedia layanan elektronik, dan memungkinkan hilangnya privasi. Masalah lainnya adalah penyalahgunaan informasi rahasia konsumen.

Menurut Binayee, ada beberapa jenis ancaman yang dapat dialami oleh E-Banking antara lain :<sup>11</sup>

- a. Pencurian Identitas, Menggunakan identitas orang lain seperti nama, tanggal lahir, dan alamat untuk kegiatan penipuan. Informasi yang diperoleh digunakan untuk berbagai tujuan seperti membuka rekening bank baru, mendapatkan kartu kredit atau pinjaman.

---

<sup>11</sup> Sastya Hendri Wibowo, *Teknologi Dgital.*, 51-53.

- b. Phising, adalah taktik yang diadopsi oleh penjahat dunia maya dan penipu untuk membuat korban mengungkapkan informasi keuangan pribadi dan rahasia lainnya. Banyak taktik yang digunakan oleh penipu dunia maya misalnya : mengirim email phising ke nasabah perbankan online dengan berpura-pura bahwa perusahaan atau organisasi yang sah menawarkan layanan elektronik.
- c. Vishing, metode menggunakan pusat panggilan palsu menggunakan VOIP (Voice over IP), teknik ini digunakan untuk memperoleh detail data-data nasabah e-banking dan-data keuangan mereka. Korban tidak akan sadar sedang menjadi korban vishing karena telepon berasal dari sumber yang dipercaya
- d. Malware, (Virus, Worm, Trojan, dan ancaman lainnya) adalah ancaman paling signifikan di dunia maya terutama diperangkat seluler seperti smartphone dan tablet. Aplikasi malware digunakan beberapa tahun terakhir oleh penipu untuk melakukan penipuan terhadap konsumen online di sektor bisnis khususnya di perbankan online untuk menarik uang dalam jumlah besar.
- e. Hacking dan Cracking, dapat membobol komputer dan jaringan komputer untuk mencuri informasi keuangan yang dapat digunakan untuk tujuan pencurian.<sup>12</sup>

---

<sup>12</sup> Sahat Maruli T. Situmeang, *Jenis Kejahatan Cyber Law*, Cetakan Ke-1 (Bandung: CV. Cakra, 2020), 25-28.

#### 4. Pencegahan Ancaman E-Banking

Dalam pertumbuhan bisnis e-banking, perbankan harus mengambil tindakan untuk meningkatkan tingkat keamanan untuk mempertahankan pertumbuhan bisnis mereka. E-Banking tetap harus berusaha memberikan layanan keamanan yang sangat baik kepada nasabah, tetapi informasi yang berharga selalu rentan terhadap peretasan.

Menurut Amith dan Megharaja berikut cara pencegahan yang dapat dilakukan nasabah supaya data-data e-banking tetap aman :<sup>13</sup>

- a. Pada saat melakukan transaksi e-banking selalu menggunakan jaringan internet yang terpercaya, jangan menggunakan wifi ditempat umum.
- b. Selalu menggunakan aplikasi seluler dan situs web secara langsung. Pastikan situs tersebut aman.
- c. Gunakan antivirus untuk melindungi perangkat.<sup>14</sup>
- d. Memiliki kata sandi yang kuat berdasarkan kombinasi angka, simbol, dan huruf.penting juga untuk mengubah kata sandi secara teratur.
- e. Jangan mengklik tautan apapun dalam pesan teks di whatshap, email, apabila belum pernah berkomunikasi dengan nomor dan nama tersebut.
- f. Gunakan autentifikasi dua langkah, yang menambahkan lapisan keamanan ekstra.

---

<sup>13</sup> Sastya Hendri Wibowo, *Teknologi Dgital.*, 53.

<sup>14</sup> Tim Indonesiabaik.id, *Tips Praktis Pencegahan Cyber*, Cetakan Ke-1 (Jakarta: Kementrian Komunikasi dan Informatika, 2019), 25.

## 5. Sistem Keamanan E-Banking

Untuk melindungi data nasabah dibutuhkan kerjasama antara bank dengan nasabah untuk memelihara sistem keamanan dalam hal-hal yang menyangkut penggunaan jasa manajemen bank.

Ada dua jenis sistem keamanan yang dipakai bank untuk melindungi e-banking :<sup>15</sup>

- a. Sistem Cryptography, Sistem ini menggunakan angka-angka yang dikenal dengan kunci (key) yang dikenal dengan sistem sandi. Sistem ini biasanya digunakan untuk mengenali nasabah dan melindungi informasi finansial nasabah.
- b. Sistem Firewall, merupakan sistem yang digunakan untuk mencegah pihak-pihak yang tidak diizinkan untuk memasuki daerah yang dilindungi dalam unit pusat kerja perusahaan. Firewall berusaha mencegah pihak-pihak yang mencoba masuk tanpa izin dengan cara melipatgandakan dan menambahkan hambatan yang ada.

Adapun sistem keamanan e-banking yang diterapkan pada bank, yaitu: <sup>16</sup>

- a. Auto log-off (session time out) jika nasabah lupa logout.
- b. Limit transaksi perhari dibatasi.
- c. Verifikasi transaksi dengan token pin.
- d. Seluruh aktivitas nasabah di e-banking akan tercatat oleh sistem.

---

<sup>15</sup> Sri Hartanto, *Keamanan dan Keandalan Jaringan*, Cetakan Ke-1 (Makassar: CV. Mitra Ilmu, 2023), 8-92.

<sup>16</sup> Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, Cetakan Ke-1 (Bandung: CV. Pustaka Setia, 2019), 172-173.

- e. Proses aktivasi melalui internet dengan data diri (nomor telepon, email, tanggal lahir, ktp), access ID, acces code dan verifikasi wajah.
- f. Notifikasi melalui email dan sms seperti promosi, himbauan kejahatan digital, keamanan akun dan transaksi yang dilakukan.
- g. Verifikasi user dengan user ID dan PIN e-banking pada saat login.
- h. Pengamanan pintu akses dengan firewall (internet service provider (ISP)-web server-data server-host.
- i. Proses pendaftaran melalui ATM atau cabang bank penyedia layanan.
- j. Penggunaan sistem keamanan standar internasional dengan enkripsi SSL 128 bit untuk mengamankan komunikasi antara perangkat nasabah dengan server bank syariah indonesia.

## C. Kepercayaan

### 1. Pengertian Kepercayaan

Menurut Barnes kepercayaan adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitranya kepercayaan tersebut melibatkan ketersediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa kata, janji atau pernyataan orang lain dapat dipercaya.<sup>17</sup>

Menurut Wu dan Liu mengemukakan bahwa trust adalah kepercayaan bahwa penyedia barang dan jasa melakukan aktivitas dan bertindak sesuai dengan yang diinginkan oleh nasabah. Trust ini dipercaya

---

<sup>17</sup> Lendy Zelviean Adhari, *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*, Cetakan Ke-1 (Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021), 8.

akan menguatkan nasabah bank syariah untuk tetap memilih bank syariah sebagai banknya.<sup>18</sup>

## 2. Indikator Kepercayaan

Green menyatakan bahwa indikator kepercayaan adalah :<sup>19</sup>

- a. Kredibilitas, artinya penyelenggaraan mekanisme operasional transaksi elektronik perbankan yang jujur dan dapat dipercaya.
- b. Reliabilitas/keandalan, artinya kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat dan memuaskan.
- c. Kepedulian, karyawan memiliki prinsip moral yang kuat seperti sikap empati yang tinggi kepada nasabahnya. Pihak bank mampu memberikan solusi setiap permasalahan yang dihadapi nasabahnya.

## 3. Faktor-faktor yang Membentuk Kepercayaan

Menurut Mayer ada 3 faktor yang membentuk kepercayaan seseorang :<sup>20</sup>

- a. Kemampuan, artinya dapat memberikan sebuah keamanan, kenyamanan dan informasi kepada nasabah dengan segera, akurat dan memuaskan.
- b. Integritas, terlihat dari konsistensi antara ucapan dan perbuatan, dimana bank dapat memberikan sebuah solusi pada permasalahan yang dihadapi nasabah.

---

<sup>18</sup> Soengeng Wahyoedi dan Suparso, *Loyalitas Nasabah.*,13.

<sup>19</sup> Khamdan Rifai, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, Cetakan Ke-1 (Jember: CV. Pustaka Ilmu, 2019), 46.

<sup>20</sup> Dhiraj Kelly Sawlani, *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan*, Cetakan Ke-1 (Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021), 55-56.

- c. Kebaikan hati, artinya kemampuan karyawan berkomunikasi untuk meyakinkan nasabah, sehingga nasabah percaya dan tertarik dalam menggunakan layanan E-Banking.

#### 4. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepercayaan

Menurut Jobi dan Putnam ada dua faktor yang memengaruhi kepercayaan :<sup>21</sup>

- a. Faktor rasional, merupakan faktor yang bersifat strategis dan kalkulatif dengan kata lain pihak bank harus dapat dipercaya, pertama keamanan, bank mampu menjaga dan menjamin data nasabah agar tidak bocor, kedua kenyamanan, bank mampu memberikan wadah untuk nasabah menyimpan uang agar meminimalisir kehilangan uang, ketiga kemudahan, bank mampu menyediakan layanan yang dapat diandalkan, mudah untuk diakses dan cepat dalam melakukan transaksi. Untuk dapat memberikan kepercayaan dari faktor rasional kepada masyarakat banyak, bank harus membentuk sikap positif dan memberikan apa yang mereka inginkan sehingga nasabah akan merasa apa yang diharapkan dapat terpenuhi.
- b. Faktor relasional, merupakan faktor yang biasa disebut dengan faktor efektif atau moralitas, bahwa pihak bank harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik, bertanggung jawab penuh terhadap data nasabah serta dapat memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah.

---

<sup>21</sup> Fina Berlian Lestari dan I Gusti Agung Ketut Gede Suasana, *Strategi Pemasaran: Faktor-Faktor Penentu Niat Menggunakan Kembali*, Cetakan Ke-1 (Jawa Tengah: PT. Media Pustaka Indo, 2024), 22-23.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. Jenis dan Sifat Penelitian**

##### **1. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan atau sering disebut dengan istilah Field Research. Penelitian lapangan adalah suatu penelitian yang dilakukan dilapangan atau dilokasi penelitian, yaitu suatu tempat yang dipilih sebagai lokasi untuk menyelidiki gejala objektif yang terjadi di lokasi tersebut, yang nantinya digunakan peneliti untuk penyusunan suatu laporan ilmiah. Penelitian lapangan dilakukan oleh peneliti untuk memperoleh data atau informasi secara langsung dengan mendatangi informan.<sup>1</sup>

Berdasarkan pengertian diatas, maka penelitian ini akan menguraikan keadaan yang terjadi secara jelas dan terperinci, dengan melakukan peninjauan langsung kelokasi penelitian untuk mencari dan memaparkan pengetahuan yang didapat untuk melihat fokus masalah yang ditentukan. Informasi tersebut dapat berupa transkrip hasil wawancara, catatan lapangan, maupun dokumen-dokumen lain yang terkait dengan penelitian.

##### **2. Sifat Penelitian**

Sifat penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu data yang bukan berbentuk angka atau nominal tertentu.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> Andi Ibrahim et al., *Metodologi Penelitian*, Cetakan Ke-1 (Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018), 111-112.

<sup>2</sup> Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil Khoiron, *Metode Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-1 (Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019), 30.

Menurut Bodgan dan Taylor pendekatan deskriptif kualitatif yaitu pendekatan penelitian dimana data-data yang dikumpulkan bersifat deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari informan yang diamati. Data-data itu dapat diperoleh dari hasil kegiatan seperti wawancara, catatan lapangan, foto, video, dokumentasi pribadi, catatan atau memo dan dokumentasi lainnya.<sup>3</sup>

Penelitian bersifat deskriptif kualitatif dalam penulisan ini adalah menggambarkan suatu fakta secara menyeluruh sesuai dengan konteks melalui pengumpulan data dan kenyataan yang ada sesuai dengan masalah yang diteliti.

## **B. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian adalah subjek tempat data yang diperoleh atau diambil. Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara untuk mengumpulkan data, maka sumber data disebut informan, yaitu orang yang merespon atau menjawab pertanyaan-pertanyaan peneliti.<sup>4</sup>

Sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut :

### **1. Sumber Data Primer**

Sumber data primer ialah data yang berasal dari sumber asli atau pertama. Data ini tidak tersedia dalam bentuk file. Data ini harus dicari melalui narasumber atau dalam istilah teknisnya informan, yaitu orang yang kita jadikan objek penelitian atau orang yang kita jadikan sebagai

---

<sup>3</sup> Eko Murdiyanto, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi Ke-1 (Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Press, 2020), 19.

<sup>4</sup> Rifai Abubakar, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Cetakan Ke-1 (Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021), 57.

sarana mendapatkan informasi ataupun data. Dalam hal ini data yang dimaksud bersumber dari informan yang memiliki wewenang dan pengetahuan tentang masalah yang diteliti yakni *Branch Manager/pimpinan BSI KC Metro A Yani* dengan tujuan untuk mengetahui jumlah pengguna layanan E-Banking, profil BSI KC Metro A Yani, protokol keamanan yang digunakan oleh bank untuk mengamankan transaksi online, dan antisipasi pihak bank agar tidak terjadi penipuan, informan selanjutnya yaitu *Customer Service* dimana data yang didapat oleh peneliti seperti data produk BSI KC Metro A Yani, aplikasi BSI KC Metro a Yani, dan saran apa yang diberikan bank untuk meningkatkan sistem keamanan, kemudian informan selanjutnya yaitu nasabah BSI KC Metro A Yani yang sesuai dengan masalah yang di teliti mengenai kepercayaan nasabah terhadap keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *snowball sampling*, teknik penentuan sampel yang bermula jumlahnya kecil kemudian membesar. Dalam penentuan sampel peneliti mengambil 17 sampel nasabah, namun tidak menutup kemungkinan akan bertambah sesuai kebutuhan. Jika jumlah sampel sebelumnya belum cukup memenuhi maka peneliti akan mencari informan lain untuk memenuhi data dan informasi yang peneliti butuhkan.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Akhmad Fauzy, *Metode Sampling*, Cetakan Ke-1 (Banten: Universitas Terbuka, 2019), 29.

## 2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder merupakan data yang sudah tersedia sehingga kita tinggal mencari dan mengumpulkan sedangkan data primer adalah data yang hanya dapat kita peroleh dari sumber asli atau pertama. Jika data sekunder dapat kita peroleh dengan lebih mudah dan cepat, karena data sekunder adalah sumber data kedua yang berisi hasil penelitian atau tulisan yang dipublikasikan oleh peneliti yang tidak secara langsung melakukan penelitian atau bukan penemu teori.

Berdasarkan pengertian di atas dapat dipahami bahwa yang sumber data sekunder adalah sumber data kedua yaitu sumber yang diperoleh dari sumber lain seperti data yang diperoleh dari perpustakaan antara lain buku, jurnal dan hasil penelitian terdahulu.<sup>6</sup> Seperti buku *Sistem Informasi Manajemen Perbankan* karangan Dadang Husen Sobana, buku *Loyalitas Nasabah Bank Syariah* karangan Soegeng Wahyoedi dan Saparso, buku *Teknologi Digital Diera Modern* Karangan Satya Hendri Wibowo, buku *Pengajaran Berbasis Teknologi Digital* karangan Sandriana Juliana Nendissa, buku *Pengantar Metodologi Penelitian* karangan Rifai Abubakar serta diperoleh dari jurnal-jurnal pendukung terkait kepercayaan nasabah terhadap keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani.

---

<sup>6</sup> Hardani et al., *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*, Cetakan Ke-1 (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020), 401.

### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam peniltian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

Dalam penelitian lapangan yang dilakukan oleh peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, antara lain :

#### 1. Wawancara/Interview

Sugiyono menyatakan Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat membentuk makna dalam suatu topik tertentu.<sup>7</sup>

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada informan terkait topik penelitian secara langsung. Dengan kemajuan teknologi, kini wawancara dapat dilakukan lewat telepon maupun video call. Wawancara berguna ketika peneliti ingin mengetahui pengalaman dan pendapat informan mengenai sesuatu secara mendalam. Wawancara juga dapat dipakai untuk membuktikan informasi atau keterangan yang telah diperoleh sebelumnya.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur, Dimana pada metode ini peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan sesuai dengan kerangka pertanyaan yang telah di siapkan. Sedangkan informan memberikan kebebasan dalam menjawab

---

<sup>7</sup> Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-1 (Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022), 51-62.

pertanyaan, kemudian peneliti mencatatnya dengan menggunakan alat bantu seperti handphone, alat tulis dan gambar/dokumentasi.

Adapun yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah Ibu Rosi Dahlia sebagai Branch Manager/Pimpinan BSI, Ibu Afifa Nur Oktarina sebagai Customer Service, dan Ibu Agustin, Anisa Indah, Nurhidayah, Bapak Rahmat, Ali, Okta Juliansyah, Bagas Saputra, Ibu Yati, Bapak Karni, Asep Apriyanto, Putri Miswati, Safari Al Rosid, Bapak Sopan, Ibu Tantri, Dimas Juli, Bapak Gito, Ibu Yah sebagai Nasabah. Pengumpulan data menggunakan metode wawancara ini digunakan untuk mendapatkan data-data tentang kepercayaan nasabah terhadap keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani.

## **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan cara mengumpulkan informasi secara baik secara visual, verbal maupun tulisan. Menurut Zuriyah bahwa dokumentasi merupakan cara mengumpulkan data melalui peninggalan tertulis seperti arsip, termasuk juga buku tentang teori, pendapat, dalil atau hukum dan lain-lain yang berhubungan dengan masalah penelitian.<sup>8</sup>

Berdasarkan pengertian diatas dapat dipahami bahwa, dalam penelitian ini peneliti mendapatkan data dokumentasi berupa data-data tertulis terkait data profil BSI KC Metro A Yani, data produk BSI KC Metro A Yani, data aplikasi BSI KC Metro A Yani, data tertulis mengenai jumlah nasabah pengguna layanan E-Banking di BSI KC Metro A Yani

---

<sup>8</sup> Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian.*, 14.

dan data lainnya yang berkaitan dengan informasi mengenai kepercayaan nasabah terhadap keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani. Dalam penelitian ini metode dokumentasi dirasa menjadi sumber penguat untuk melengkapi hal-hal yang belum didapatkan dari sumber lain.

#### **D. Teknik Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji kredibilitas data. Kredibilitas hasil penelitian akan menunjukkan seberapa jauh kebenaran hasil penelitian dapat dipercaya. Peneliti akan menguji keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan uji kredibilitas triangulasi.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Dalam menguji kredibilitas data peneliti menggunakan Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan cara melakukan pengecekan kebenaran data dengan membandingkan hasil wawancara yang diperoleh dari informan (Branch Manager, Customer Service dan 17 nasabah BSI).<sup>9</sup>

Branch Manager mengungkapkan bahwa layanan E-Banking disediakan oleh pihak BSI untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi nasabah tidak perlu repot-repot datang ke kantor bank untuk melakukan transaksi sehingga tidak membuang waktu dan biaya, Customer

---

<sup>9</sup> Feny Rita Fiantika et al., *Metodologi Penelitian.*, 183-184.

Service mengungkapkan bahwa penggunaan layanan E-Banking dapat meminimalisir kehilangan uang dan tindak penipuan dimana layanan E-Banking telah dilengkapi keamanan seperti user id, password, email, pin, verifikasi wajah dan auto log-off, kemudian 17 nasabah juga mengungkapkan bahwa penggunaan layanan E-Banking sangat membantu dalam bertransaksi karena tersedia 24 jam tanpa terganggu hari libur, membantu dalam penjualan online serta transaksi cepat dan akurat. Banyaknya kemudahan beberapa nasabah juga mengeluhkan bahwa dalam menggunakan layanan yang berbasis digital membuatnya pernah mendapatkan pesan dan telepon dari penipu yang mengatasnamakan BSI serta error system yang pemulihannya cukup lama membuat nasabah merasa kecewa.

Dari hasil pernyataan informan terkait keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking terhadap kepercayaan nasabah bahwa adanya aktivitas penipuan yang mengganggu nasabah tidak menjadi permasalahan baginya, buktinya nasabah masih percaya terhadap pihak BSI bahwa bank akan melindungi privasinya dari kejahatan *cyber crime* yang dimana kepercayaan tersebut di buktikan dengan jumlah pengguna layanan E-banking yang semakin meningkat setiap tahunnya, kemudian hasil dari wawancara tersebut dicek kembali melalui dokumentasi penelitian seperti profil dari BSI KC Metro A Yani, brousur layanan E-Banking dan edukasi mengenai kejahatan *cyber crime* serta fasilitas keamanan yang diberikan bank kepada nasabah.

## E. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Bogdan menyatakan bahwa, analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.<sup>10</sup>

Miles and Huberman mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. ada tiga tahap teknik analisis data yaitu :<sup>11</sup>

### 1. Data Reduction (Reduksi Data)

Pada tahap ini, data yang diperoleh jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti kelapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Sehingga membutuhkan analisis reduksi data yang dimana data yang diperoleh dari penelitian dituangkan dalam uraian lengkap dan terperinci.

---

<sup>10</sup> Suharsimi Arikunto, *Manajemen Penelitian*, Cetakan Ke-12 (Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013), 247.

<sup>11</sup> Zuchri Abdussamad, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Cetakan Ke-1 (Makassar: Syakir Media Press, 2021), 161-162.

Laporan lapangan oleh peneliti merupakan proses pemilihan yang akan dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok dan difokuskan pada hal-hal yang penting.

## **2. Data Display (Penyajian Data)**

Setelah data reduksi maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data (Data display) yaitu sekumpulan informasi tersusun dengan bentuk uraian singkat, bagan, maupun naratif dimaksudkan untuk memudahkan peneliti dalam melakukan gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

## **3. Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/verifikasi)**

Penarikan kesimpulan dilakukan secara terus-menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan awal yang dikemukakan bersifat sementara, dan akan berubah jika tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat untuk mendukung tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan untuk mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Dalam penelitian ini peneliti membuat penarikan kesimpulan dengan menggunakan cara berfikir induktif yakni dengan cara penarikan kesimpulan dari hal-hal yang bersifat khusus ke hal yang bersifat umum berdasarkan data, peristiwa, dan realita yang logis di lapangan guna menggali informasi mengenai bagaimana kepercayaan nasabah terhadap

keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani dalam upaya untuk menumbuhkan kepercayaan lebih banyak lagi kepada masyarakat dengan meningkatkan sistem keamanan layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani yang diperoleh dari hasil reduksi dan display data.<sup>12</sup> Tujuan penarikan kesimpulan ini untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan.

---

<sup>12</sup> Kris H. Timotius, *Pengantar Metodologi Penelitian*, Edisi Ke-1 (Yogyakarta: Andi Anggota IKAPI, 2017), 7.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Profil BSI KC Metro A Yani**

###### **a. Sejarah Bank Syariah Indonesia**

Bank Syariah Indonesia adalah salah satu bank yang menerapkan prinsip syariah dan namanya mulai dikenal oleh masyarakat Indonesia sejak peresmiannya pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. BSI merupakan bank hasil *merger* antara PT. Bank BRI Syariah Tbk, PT. Bank Syariah Mandiri dan PT. Bank BNI Syariah. Melalui surat keputusan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No.04/KDK.03/2021 secara resmi mengeluarkan izin *merger* tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021.

Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Penggabungan ini menyatukan kelebihan dari ketiga bank syariah tersebut, sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah perbankan syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (rahmatan lil 'alamiin). Di Kota Metro sendiri BSI sudah mulai dikenal dan menunjukkan eksistensinya di dunia perbankan, Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia di Kota Metro terletak di Jalan Ahmad Yani No. 3, Imopuro, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro.

BSI didirikan untuk menciptakan kemaslahatan umat Islam serta menjadi fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal yang dimana dalam praktiknya bank syariah tidak boleh bertentangan dengan ajaran-ajaran atau tuntunan-tuntunan agama syariah itu sendiri.

#### **b. Visi Misi Bank Syariah Indonesia**

##### 1) Visi

*Top 10 Global Islamic Bank*

##### 2) Misi

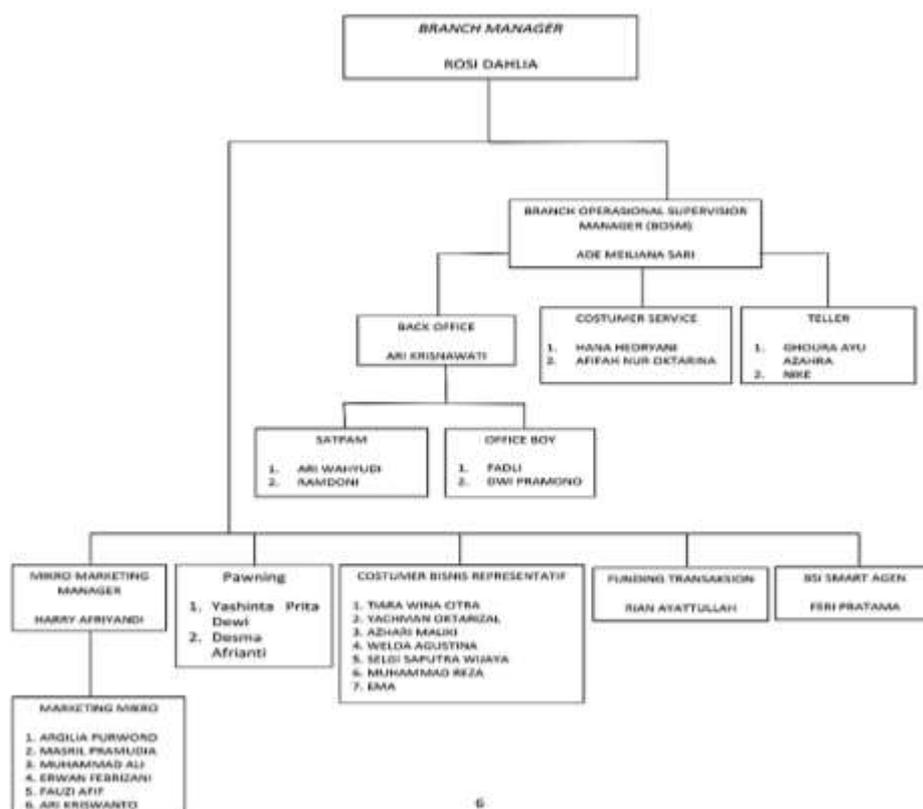
- a) Mamberikan akses solusi keuangan syariah Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.

- b) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top 5 bank yang paling profitable di indonesia (REO 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik indonesia perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.<sup>2</sup>

### c. Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani

**Gambar 4.1**

**Struktur Organisasi BSI KC Metro A Yani**



Sumber.<sup>3</sup>

<sup>2</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

<sup>3</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

Dari struktur organisasi BSI KC Metro A Yani dapat dianalisis kaitannya dengan penelitian yang dilakukan peneliti bahwa Ibu Rosi Dahlia bertugas sebagai branch manager/pimpinan yang merupakan struktur tertinggi di kantor cabang sekaligus bertanggung jawab untuk mengawasi keseluruhan berjalannya sistem operasional perbankan di level kantor cabang agar sesuai dengan standar kualitas pelayanan BSI, mengembangkan produk dan layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah serta mengelola resiko operasional dan reputasi dengan baik agar semakin banyak masyarakat yang menggunakan layanan perbankan.

Kemudian Ibu Afifa Nur Oktarina bertugas sebagai customer service dengan tanggung jawab memberikan pelayanan yang sesuai dengan SOP yang berlaku, memberikan informasi lengkap dan akurat mengenai produk dan layanan BSI serta mendengarkan keluhan atau masalah yang dihadapi nasabah dan memberikan solusi yang tepat untuk menyelesaikan masalah.

## **2. Produk BSI KC Metro A Yani**

Produk perbankan merupakan instrumen yang ditawarkan oleh bank kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka, produk-produk ini merupakan alternatif untuk membantu nasabah dalam berbagai aspek keuangan, seperti menabung, berinvestasi serta memperoleh pembiayaan. Produk di BSI KC Metro A Yani sangat beragam contohnya produk pembiayaan yaitu BSI Kur Mikro dan BSI Kur Super

Mikro yang merupakan pembiayaan program pemerintah kepada pelaku UMKM sehingga masyarakat dapat memanfaatkan produk ini untuk mendapatkan tambahan modal dalam mengembangkan bisnis mereka, dengan persyaratan yang mudah, bebas biaya administrasi dan pengajuan produk dapat melalui website BSI. Dengan kemudahan dalam mendapatkan produk ini serta manfaat untuk mendapatkan modal kerja secara mudah akan membuat lebih banyak masyarakat yang memiliki usaha mikro untuk menggunakan produk perbankan.

Kemudian dari produk simpanan contohnya BSI Tabungan Easy Wadiah merupakan produk dimana bank sebagai penyimpan amanah atas dana nasabah, penarikan dan setorannya dapat dilakukan setiap saat selama jam operasional kas di kantor bank atau melalui ATM sehingga dana dapat diambil kapan saja. Dalam menggunakan produk ini tidak dikenakan biaya administrasi bulanan, dapat dibuka melalui pembukaan rekening online sehingga nasabah tidak perlu repot untuk ke bank dan dilengkapi akses mudah dalam bertransaksi menggunakan layanan digital BSI.

Selanjutnya produk simpanan berikutnya yaitu BSI Tabungan Junior yang disediakan untuk anak-anak berusia dibawah 17 tahun, dimana nantinya nama anak akan tertera pada tabungan serta dilengkapi dengan akses melalui layanan E-Banking dan desain ATM yang menarik khusus anak. Dengan banyak manfaat yang diberikan oleh produk simpanan ini

dapat menjadi alternatif masyarakat untuk menabung dengan jaminan keamanan sehingga mengurangi resiko kehilangan uang akibat pencurian.<sup>4</sup>

### 3. Aplikasi BSI KC Metro A Yani

E-Banking lebih sering dirujuk ke internet banking, Akan tetapi cakupannya ternyata bukan itu saja, Istilah tersebut berasal dari dua suku kata, yaitu electronic adalah elektronik dan banking yang berarti perbankan. E-Banking mencakup beberapa layanan yang ada di perbankan seperti :

- a. **Mobile Banking**, adalah layanan yang di sediakan bank untuk nasabah dalam melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone, mobile banking ini berupa aplikasi dengan menggunakan koneksi internet untuk menggunakannya dan dapat di unduh melalui playstore untuk menggunakan layanan mobile banking ini.
- b. **Internet Banking**, Sama halnya dengan mobile banking, internet banking juga menggunakan koneksi internet,. Perbedaanya, nasabah cukup untuk mengakses laman situs bank saja tanpa perlu menginstal aplikasi. Kemudian, nasabah dapat mengakses internet banking lewat komputer dan smartphone.
- c. **SMS Banking**, Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan, seperti transfer uang, cek saldo, dan melakukan berbagai pembayaran tanpa perlu ke ATM. Hanya perlu ponsel saja.

---

<sup>4</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

Cara untuk menggunakan SMS Banking pun cukup menggunakan perintah pesan singkat menggunakan pulsa.

- d. Phone Banking**, Transaksi perbankan yang dilakukan hanya dengan menelpon. Bedanya, nasabah tidak perlu repot menghafalkan perintah pesan seperti halnya pada sms banking.
- e. Automated Teller Machine (ATM)** atau Anjungan Tunai Mandiri, bisa disebut sebagai inovasi E-Banking paling awal. Jika dahulu nasabah harus datang ke teller bank, kini dengan ATM penarikan tunai dapat dilakukan tanpa harus ke bank.<sup>5</sup>

## **B. Penggunaan Layanan E-Banking Oleh Nasabah**

### **1. Kepercayaan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking**

Bank Syariah Indonesia telah memberikan banyak manfaat kepada masyarakat melalui layanannya yang dapat memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi online. Boleh dikatakan BSI merupakan lembaga yang berbasis kepercayaan, dimana bank harus membentuk sikap positif kepada nasabahnya sehingga dapat menguatkan kepercayaan nasabah untuk tetap memilih E-Banking sebagai layanan untuk bertransaksi.

Lalu apa saja produk dan layanan yang ditawarkan oleh BSI agar nasabah dapat terbantu dalam melakukan transaksi, sebagaimana telah dijelaskan melalui wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

---

<sup>5</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

“Produk yang ada di BSI sangat beragam, yang pertama produk pembiayaan contohnya ada BSI KUR Mikro, BSI KUR Super Mikro, BSI Gadai Emas, kedua ada produk simpanan contohnya, BSI Tabungan Easy Wadiah, BSI Tabungan Junior, BSI Tabungan Simpan Pelajar, ketiga ada produk investasi contohnya Reksadana Syariah, SBSN Ritel, BSI Deposito Valas, dan keempat ada layanan digital contohnya BSI Mobile, BSI Net Banking, SMS Banking dan masih banyak lagi untuk lebih lengkapnya nasabah dapat langsung menuju web resmi dari BSI jika ingin mengetahui penjelasan lebih banyak dari produk BSI”.<sup>6</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori keandalan, dimana BSI mampu menyediakan produk dan layanan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Produk yang dirancang untuk dapat digunakan nasabah dalam menyimpan uang dengan keamanan yang terjamin, berinvestasi tanpa takut adanya penipuan dan mendapatkan tambahan modal demi mengembangkan usaha membuktikan bahwa Bank telah memberikan apa yang diinginkan nasabah sudah terpenuhi. Kemudian untuk layanan digital sendiri Bank dapat menyediakan layanan tersebut tanpa terganggu hari libur, dapat digunakan kapan saja dan dimana saja, meminimalisir biaya dan lebih unggulnya nasabah tidak perlu datang ke kantor bank saat melakukan transaksi hal tersebut telah mencerminkan bahwa kemudahan dalam penggunaan layanan digital dapat membantu nasabah dalam bertransaksi.

Kemudian manfaat apa saja yang akan didapat nasabah dalam menggunakan layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani, hal ini

---

<sup>6</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Kepercayaan nasabah lahir dari bagaimana bank dapat menyediakan layanan transaksi yang mudah, cepat, aman dan akurat. Dari adanya layanan E-Banking nasabah tidak perlu repot-repot untuk datang ke BSI KC Metro A Yani untuk melakukan transaksi cukup dengan menginstal layanan digital BSI seperti mobile banking atau internet banking nasabah sudah bisa melakukan transaksi dimana pun dan kapan pun, meminimalisir kehilangan uang, keamanan dana terjamin dan efisiensi waktu dan biaya dengan proses transaksi yang cepat. Dari banyaknya manfaat yang diberikan sudah tidak heran bahwa setiap nasabah menggunakan layanan digital untuk bertransaksi, keamanannya yang terjamin membuat nasabah merasa lebih percaya terhadap BSI”.<sup>7</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori keandalan, banyaknya manfaat yang diberikan dari adanya layanan E-Banking, membuat pengguna BSI semakin tahun meningkat dikarenakan penggunaannya memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi, memberikan fasilitas keamanan yang terjamin, ketersediaan saat dibutuhkan, dan kecepatan dengan waktu yang singkat tanpa menunggu dan mengantri lama saat melakukan transaksi.

Selanjutnya bagaimana cara bank untuk menjaga kepercayaan nasabah agar tetap memilih layanan E-Banking BSI dari banyaknya penipuan yang beredar di dunia maya, sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk menjaga kepercayaan nasabah agar tetap memilih E-Banking sebagai sarana transaksi, bank selalu memberikan yang

---

<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

terbaik kepada nasabahnya. Protokol keamanan yang telah diterapkan bank untuk melindungi nasabah dalam bertransaksi merupakan upaya untuk menciptakan sistem keamanan yang kuat demi menghindari pihak yang tidak berwenang mengakses data, bank juga telah memberikan tips untuk menghindari penipuan dengan kampanye edukasi melalui email, aplikasi dan media sosial. Bank juga telah menyediakan layanan pelanggan yang responsif dan mudah di akses nasabah yang mengalami masalah atau pertanyaan, kendala atau masalah yang di alami. Sikap positif yang diberikan bank kepada nasabah akan membuat kepercayaan nasabah semakin meningkat ketika keamanan bertransaksi terjamin”.<sup>8</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori kredibilitas, dimana bank mampu menjaga data privasi nasabah dari banyaknya penipuan, menangani keluhan nasabah dengan cepat dan profesional serta memberikan solusi yang tepat, pemberitahuan tentang aktivitas mencurigakan dan edukasi kepada nasabah tentang menjaga keamanan akun mereka, serta transparansi dalam memberikan informasi yang akurat, dengan begitu kepercayaan nasabah kepada layanan BSI akan semakin meningkat.

Berikutnya apa saja upaya yang dapat dilakukan agar aman saat melakukan transaksi online, hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Agar aman dalam melakukan transaksi online nasabah dapat menambah pengetahuan mengenai ciri dari penipuan dan cara menghindarinya yang bisa di pelajari melalui edukasi yang telah diberikan melalui media sosial, aplikasi atau email, mewaspadaai terhadap email, sms atau panggilan langsung yang meminta informasi pribadi, gunakan platform pembayaran yang terpercaya

---

<sup>8</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

dan aman, serta selalu aktifkan pemberitahuan untuk transaksi keuangan sehingga nasabah dapat segera mengetahui aktivitas yang mencurigakan”.<sup>9</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori kredibilitas, bank harus membuat nasabah merasa yakin bahwa uang mereka aman di bank dan reputasi yang baik membantu membangun dan mempertahankan kepercayaan, dengan upaya-upaya yang telah diimplementasikan agar aman saat melakukan transaksi sehingga nasabah akan lebih percaya dan setia kepada bank.

Selanjutnya saran apa yang diberikan bank untuk meningkatkan sistem keamanan, hal ini disampaikan melalui wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk meningkatkan keamanan nasabah saat bertransaksi, bank selalu memberikan saran agar terhindar dari penipuan dengan menerapkan seperti, nasabah dituntut untuk selalu memperbarui aplikasi mereka ke versi terbaru untuk memastikan keamanan terkini, menggunakan antivirus untuk melindungi perangkat saat bertransaksi, selalu periksa riwayat transaksi secara rutin dan melaporkan jika terjadi aktivitas yang mencurigakan di rekeningnya dan gunakan autentifikasi dua faktor untuk menambah keamanan ekstra”.<sup>10</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori kepedulian, dengan saran yang telah diberikan bank agar nasabah menambah pengetahuan mengenai cara untuk terhindar

---

<sup>9</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

<sup>10</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

dari penipuan. nasabah yang diperhatikan akan merasa dirinya dihargai dan diprioritaskan sehingga akan membuat mereka lebih loyal dan setia.

Lalu bagaimana peran BSI dalam penanggulangan tindak kejahatan perbankan, sebagaimana dijelaskan melalui wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“BSI memiliki peran penting dalam penanggulangan tindak kejahatan perbankan, pembentukan tim IT BSI dengan pengetahuan mendalam tentang ancaman dan teknologi baru, melakukan audit keamanan secara berkala untuk mengevaluasi dan memperbaiki sistem keamanan yang ada, meningkatkan pengawasan internal untuk memastikan semua kebijakan dan prosedur diikuti dengan benar serta berkerja sama dengan kepolisian, OJK dan lembaga penegak hukum lainnya untuk berbagi informasi dengan mengambil langkah yang tepat sehingga dapat mengidentifikasi dan mengatasi ancaman kejahatan perbankan yang berkembang seperti pencurian identitas dan penipuan elektronik”.<sup>11</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori keandalan, BSI berperan penting dalam menjaga integritas sistem perbankan syariah, melindungi kepentingan nasabah, dan memastikan keamanan transaksi keuangan dari potensi resiko kejahatan perbankan, dan juga membangun kepercayaan yang kuat diantara nasabah atau masyarakat luas terhadap layanan perbankan yang aman dan terpercaya.

Berikutnya bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang menjadi korban kejahatan ITE di bidang perbankan, berdasarkan

---

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia selaku Branch Manager/pimpinan BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Nasabah tidak perlu khawatir lagi jika menjadi korban kejahatan perbankan, BSI akan bertanggung jawab dan memberikan solusi terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan perbankan, bank akan menerapkan kontrol keamanan yang kuat, melaporkan aktivitas yang mencurigakan kepada otoritas yang berwenang seperti dewan komisaris, dewan pengawas syariah dan direksi serta nasabah tidak perlu khawatir jika menjadi korban kejahatan perbankan karena nasabah mendapatkan perlindungan hukum yang menjadi korban kejahatan ITE di bidang perbankan yang diatur berdasarkan Undang-undang No. 7 Tahun 1992 jo. UU No. 10 Tahun 1998 yang berbunyi “perusahaan perbankan sebagai penyedia jasa penyimpanan atas rekening nasabah yang di titipkan berdasarkan perjanjian dan kesepakatan yang terlampir dan di setujui oleh kedua belah pihak, sehingga bank yang menjadi pemegang hak atas penyimpan dana dari nasabah berkewajiban mengganti atas kerugian material yang terjadi atau ditimbulkan atas kelalaian dan kesalahan dari pihak perbankan atas hilangnya atau dicurinya dana nasabah”, dari adanya peran BSI membuat nasabah merasa nyaman dan aman dalam menggunakan layanan BSI ditambah adanya perlindungan hukum terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan perbankan”.<sup>12</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori kepedulian, perlindungan hukum terhadap nasabah yang menjadi korban kejahatan perbankan sangat penting untuk memastikan bahwa nasabah diberikan perlindungan yang memadai dan pelaku kejahatan dihukum secara adil agar nasabah tidak perlu khawatir lagi dengan adanya kejahatan perbankan, dengan begitu kepercayaan nasabah kepada bank akan meningkat serta masyarakat luas akan menjadikan BSI sebagai bank pilihan.

---

<sup>12</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku *Branch Manager* BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

Kemudian adapun hasil wawancara mengenai kepercayaan nasabah terhadap layanan E-Banking dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah untuk menciptakan hubungan yang kuat dan saling menguntungkan antara bank dan masyarakat.

Dalam menumbuhkan kepercayaan nasabah, bank harus mampu memberikan fasilitas layanan yang dapat membantu segala transaksi nasabah, lalu apa yang membuat bapak/ibu tertarik menggunakan layanan E-Banking BSI, berdasarkan hasil Wawancara dengan Bapak Sopan selaku nasabah BSI KC Metro A Yani mengatakan bahwa:

“Banyak sekali keunggulan yang diberikan dari layanan E-Banking, pertama kemudahan akses, layanan ini tersedia sepanjang waktu tanpa terganggu hari libur sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan dari mana saja tanpa harus datang ke bank, kedua kenyamanan, proses transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk dapat dilakukan dengan cepat dan mudah melalui aplikasi BSI, ketiga keterhubungan dengan layanan e-wallet, kemudahan dalam menstransfer dana antara rekening bank dan e-wallet membuat nasabah lebih fleksibel dalam mengelola uang mereka serta kemampuan untuk melakukan pembayaran digital diberbagai merchant online dan offline”.<sup>13</sup>

Kemudian dilanjutkan pernyataan melalui wawancara dengan Ibu Tantri selaku nasabah BSI KC Metro A Yani diketahui bahwa:

“layanan BSI dirancang untuk memberikan keamanan kepada nasabah dalam menyimpan uangnya sehingga meminimalisir kehilangan dan sistem deteksi penipuan membantu mencegah dan mengidentifikasi aktivitas yang mencurigakan, efisiensi biaya dan

---

<sup>13</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sopan, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

waktu sehingga tidak heran lagi bahwa setiap tahunnya pengguna layanan digital semakin meningkat”.<sup>14</sup>

Dari hasil wawancara dengan informan (nasabah) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori keandalan, bank dalam menyediakan layanan, sesuai dengan apa yang diinginkan oleh nasabah dengan memberikan keamanan, kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada pihak bank.

Selanjutnya, manfaat apa saja yang dirasakan ibu selama menggunakan layanan E-Banking BSI, sebagaimana disampaikan melalui wawancara dengan Ibu Yah selaku nasabah BSI KC Metro A Yani menjelaskan bahwa:

“Manfaat yang diberikan sangat banyak sekali bukan hanya pribadi tetapi juga bagi bisnis yang sedang dijalankan, nasabah dapat menjangkau pelanggan dari daerah mana saja agar dapat mengakses produk, pembayaran dari pelanggan dapat dilakukan secara langsung dan cepat melalui transfer elektronik sehingga mengurangi waktu pemrosesan dan resiko keterlambatan, dengan menggunakan layanan BSI dapat mengurangi *human error* dalam bertransaksi, kemudahan akses dan keamanan yang terjamin menjadikan layanan E-banking sebagai pilihan dalam bertransaksi”<sup>15</sup>

Dari hasil wawancara dengan informan (nasabah) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori keandalan, layanan yang disediakan BSI mampu memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh

---

<sup>14</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Tantri, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

<sup>15</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yah, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

nasabah dengan respon cepat saat bertransaksi tanpa mengantri dan gangguan sistem.

Berikutnya, sejauh mana tingkat kepercayaan bapak terhadap sistem keamanan layanan E-Banking BSI, berdasarkan wawancara dengan Bapak Gito selaku nasabah BSI KC Metro A Yani menyampaikan bahwa:

“E-Banking merupakan layanan yang berbasis elektronik sehingga rawan dengan kejahatan *cyber*, seperti kasus yang terjadi di BSI Solo yang dimana uang nasabahnya hilang ratusan juta akibat penipuan dari pesan berupa link yang mengatasnamakan BSI, hal tersebut membuat kepercayaan nasabah menurun, mereka menjadi merasa khawatir dalam menggunakan layanan berbasis elektronik ini karena rentan terhadap kejahatan, harapannya pihak Bank dapat meningkatkan keamanan layanannya demi meningkatkan kepercayaan nasabah”.<sup>16</sup>

Kemudian dilanjutkan pernyataan melalui wawancara dengan Dimas Juli selaku nasabah BSI KC Metro A Yani diketahui bahwa:

“Kejadian error system yang dialami BSI tanggal 8 mei 2023, dengan pemulihan sistem yang cukup lama menyebabkan kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah kepada layanan bank dikarenakan nasabah tidak dapat melakukan transaksi keuangan. Harapannya hal seperti error system pada layanan E-Banking tidak akan terjadi karena layanan digital merupakan layanan yang berbasis kepercayaan, banyak nasabah yang mengeluh pada saat terjadi error system dikarenakan layanan digital salah satu aspek yang memegang peranan penting dalam menjalankan bisnis digital”.<sup>17</sup>

Dari hasil wawancara dengan informan (nasabah) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori kredibilitas, bank terus berupaya mengembangkan teknologi keamanan yang lebih canggih untuk

---

<sup>16</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Gito, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

<sup>17</sup> Hasil wawancara dengan Dimas Juli, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

melindungi privasi nasabah, sehingga tidak perlu khawatir dengan adanya kasus kejahatan yang beredar, nasabah harus selalu percaya bahwa bank akan memberikan yang terbaik.

## 2. Implementasi Keamanan Pada Layanan E-Banking

Keamanan layanan E-Banking menjadi faktor penting yang harus diperhatikan oleh pihak bank. Apabila bank memiliki keamanan yang baik, maka akan menguatkan kepercayaan nasabah memilih layanan BSI sebagai metode bertransaksi, lalu protokol keamanan apa yang digunakan oleh bank untuk mengamankan transaksi online yang dijelaskan dari hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia selaku Branch Manager/pimpinan BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Keamanan layanan digital tidak terlepas dari protokol keamanan yang digunakan oleh bank untuk mengamankan transaksinya. BSI KC Metro A Yani menerapkan protokol keamanan seperti sistem *Cryptography*, sistem ini menggunakan angka-angka yang dikenal dengan kunci (*key*) atau sistem sandi. Sistem ini digunakan untuk mengenali nasabah dan melindungi informasi finansial nasabah. Kedua sistem *Firewall*, sistem ini digunakan untuk mencegah pihak-pihak yang mencoba masuk tanpa izin dengan cara melipatgandakan dan menambahkan hambatan yang ada. Dengan dua sistem keamanan tersebut untuk melindungi data nasabah agar tidak mudah menjadi korban penipuan”.<sup>18</sup>

Dari hasil wawancara diatas mengenai protokol keamanan menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *confidentiality*, bahwa Bank akan bertanggung jawab untuk melindungi informasi dari akses tidak sah dan menjaga kerahasiaan data nasabah agar

---

<sup>18</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

aman dari kejahatan dengan protokol keamanan yang telah berhasil diterapkan penipu tidak akan mudah untuk mendapatkan data pribadi nasabah.

Kemudian apakah sistem keamanan BSI KC Metro A Yani tersebut menggunakan komponen *CIA Traid* (*Confidentiality, Integrity, dan Availability*) hal ini berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia selaku Branch Manager/pimpinan BSI KC Metro A Yani, beliau mengatakan bahwa:

“Sistem keamanan di BSI KC Metro A Yani tentunya menggunakan komponen *CIA Traid*, yang pertama *confidentiality* (kerahasiaan), dimana usaha untuk merahasiakan atau menyimpan data. Dengan mengontrol akses data agar tidak terjadi pencurian atau kebocoran data, salah satunya dengan cara membatasi wewenang akses kepada pihak yang tidak berkepentingan, kedua *integrity* (integritas), dimana layanan BSI KC Metro A Yani memberikan data yang konsisten, akurat, dan terpercaya. Ketiga *availability* (ketersediaan), komponen terakhir ini mengacu kepada ketersediaan layanan yang meliputi sistem, aplikasi, dan data yang dapat diakses nasabah”.<sup>19</sup>

Dari hasil wawancara diatas mengenai sistem keamanan BSI KC Metro A Yani menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *CIA Traid*, yaitu pihak bank dapat melindungi informasi dari akses ilegal untuk memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat mengakses dan melihat data tersebut, kemudian integritas dimana pihak bank menjamin bahwa data tidak diubah atau dimodifikasi oleh pihak yang tidak berwenang serta memastikan data yang diberikan akurat dan konsisten, selanjutnya ketersediaan bahwa pihak Bank mampu

---

<sup>19</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

menyediakan layanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja tanpa adanya gangguan sistem.

Lalu bagaimana antisipasi pihak BSI agar tidak terjadi penipuan, sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia selaku Branch Manager/pimpinan BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Nasabah tidak perlu khawatir lagi dengan adanya penipuan yang mengatasnamakan BSI, karena layanan E-Banking BSI telah dilengkapi dengan sistem keamanan seperti verifikasi user id, pin, password, auto log-off, dan proses verifikasi melalui data diri seperti no telepon, email, tanggal lahir dan verifikasi wajah, jadi nasabah tidak perlu khawatir saat menggunakan layanan digital BSI untuk bertransaksi”.<sup>20</sup>

Dari hasil wawancara diatas mengenai antisipasi pihak bank menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *confidentiality*, dengan ketatnya keamanan yang telah diberikan bank untuk nasabah melalui data identitas mereka membuat pencuri akan kesulitan untuk mengakses secara ilegal akun E-Banking nasabah. Dengan adanya respon cepat pihak bank dalam mengantisipasi penipuan akan menimbulkan kepercayaan masyarakat lebih banyak lagi terhadap BSI.

Selanjutnya apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keamanan saat melakukan transaksi online, yang telah dijelaskan melalui wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia selaku Branch Manager/pimpinan BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

---

<sup>20</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

“Agar saat melakukan transaksi online menggunakan layanan digital diharapkan jangan menggunakan wifi di tempat umum dikarenakan jaringan ip yang digunakan wifi dapat diakses oleh seluruh pengguna utamakan menggunakan internet terpercaya dengan data seluler, selalu mengganti kata sandi secara rutin atau dengan membuat sandi yang rumit menggunakan kombinasi angka, simbol dan huruf, dan selalu menggunakan aplikasi atau situs web dari BSI secara langsung”.<sup>21</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *availability*, bahwa pihak bank telah menyediakan layanan yang resmi mulai dari website maupun aplikasi khusus BSI dengan tujuan untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi, nasabah diharapkan harus berhati-hati dan memastikan bahwa aplikasi maupun website yang akan digunakan atau dikunjungi resmi dari pihak BSI.

Kemudian apa saja upaya dalam mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti penipuan atau kejahatan *cyber*, sebagaimana dijelaskan dalam wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia selaku Branch Manager/pimpinan BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Pihak bank telah berupaya untuk mencegah terjadinya penipuan kepada nasabah dengan memantau aktivitas jaringan dan transaksi secara real-time untuk mendeteksi dan merespon apabila ada aktivitas yang mencurigakan, BSI juga selalu rutin untuk memperbaharui perangkat lunak dan sistem untuk memperbaiki kerentanan keamanan sehingga nasabah juga harus mengupdate aplikasinya ke versi terbaru bila terjadi *patch management*, dan penyediaan tim IT BSI juga adalah upaya dalam mengantisipasi terjadinya penipuan”.<sup>22</sup>

---

<sup>21</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

<sup>22</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *availability*, ketersediaan teknologi yang canggih, pemantauan terus menerus untuk menghindari penipuan, dan penyediaan tim IT profesional akan membuat keamanan semakin meningkat sehingga dapat mengantisipasi dan mengatasi kejahatan *cyber*. langkah-langkah ini tidak hanya melindungi aset dan data nasabah, tetapi juga menjaga reputasi dan kepercayaan nasabah terhadap pihak BSI.

Berikutnya langkah apa yang dapat dilakukan untuk mencegah kejahatan perbankan, sebagaimana disampaikan melalui wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Untuk mencegah kejahatan perbankan yang pertama, jangan pernah memberikan data pribadi apapun kepada orang yang tidak dikenal jika di iming-imingi suatu hadiah atau promo karena itu adalah modus para penipu untuk membobol akun nasabah, kedua selalu memastikan website yang dikunjungi aman dan resmi dari pihak BSI, ketiga bilamana sim card GSM hilang atau dicuri segera beritahukan ke cabang bank atau melaporkan ke call center bank karena jika disalahgunakan maka mambuat akun E-Banking menjadi tidak aman”.<sup>23</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *confidentiality*, dengan menerapkan langkah-langkah diatas membantu mengurangi resiko kejahatan perbankan dan melindungi keamanan serta privasi data nasabah. Layanan berbasis elektronik memang rentan terhadap berbagai bentuk kejahatan *cyber*.

---

<sup>23</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Afifa Nur Oktarina, selaku Customer Service BSI KC Metro A Yani, Pada 6 Juni 2024

Namun dengan mengambil langkah-langkah pencegahan yang tepat, resiko kejahatan dapat diminimalkan.

Selanjutnya bagaimana cara bank untuk menghimbau nasabah agar selalu waspada terhadap kejahatan cyber, sebagaimana disampaikan melalui wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia selaku Branch Manager/Pimpinan BSI KC Metro A Yani, beliau menyampaikan bahwa:

“Nasabah tidak perlu khawatir lagi terkait kejahatan perbankan, karena nasabah dapat melaporkan langsung kepada pihak BSI jika terjadi kecurigaan atau menghubungi call center BSI dengan nomor 14040 dan laman resmi email [contactus@bankbsi.co.id](mailto:contactus@bankbsi.co.id). Untuk menghimbau nasabah agar selalu waspada terhadap kejahatan cyber BSI juga telah menyediakan media sosial seperti instagram resmi yaitu [lifewithbsi](https://www.instagram.com/lifewithbsi) dan [banksyariahindonesia](https://www.instagram.com/banksyariahindonesia) untuk memberikan informasi terkait ciri-ciri penipuan yang mengatasnakan BSI, pemberitahuan rutin melalui email juga telah di realisasikan kepada seluruh nasabah BSI tentang jenis penipuan yang sedang beredar dan cara untuk menghindarinya serta memberikan tips untuk meningkatkan keamanan bertransaksi saat berintraksi langsung kepada nasabah”.<sup>24</sup>

Dari hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *integrity*, dengan memberikan himbauan rutin kepada nasabah BSI melalui edukasi mengenai kejahatan *cyber* guna menambah pengetahuan serta wawasan kepada nasabah untuk melindungi diri mereka penipuan serta menyediakan layanan pelanggan untuk nasabah melaporkan kendala yang dihadapinya, merupakan sikap positif yang diberikan bank untuk membangun kepercayaan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

---

<sup>24</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Rosi Dahlia, selaku Branch Manager BSI KC Metro A Yani, Pada 3 Juni 2024

Kemudian adapun hasil wawancara mengenai implementasi keamanan pada layanan E-Banking dalam upaya meningkatkan keamanan privasi nasabah untuk menumbuhkan kepercayaan lebih banyak lagi kepada masyarakat luas.

Dalam meningkatkan layanan BSI, bank harus mampu membuktikan bahwa keamanan yang diimplementasikan berhasil untuk melindungi data privasi nasabah sehingga meningkatkan reputasi bank dimata masyarakat luas. Lalu apakah bapak/ibu mengetahui bagaimana cara-cara untuk mengantisipasi terjadinya penipuan, sebagaimana dijelaskan melalui wawancara dengan Bapak Sopan selaku nasabah BSI KC Metro A Yani mengatakan bahwa:

“Mengenai masalah keamanan agar terhindar dari penipuan kurang mengerti, hanya menyerahkan masalah keamanan dalam menggunakan layanan digital saat bertransaksi kepada pihak bank, dengan percaya kepada bank bahwa privasinya akan dilindungi dari penipuan”.<sup>25</sup>

Kemudian dilanjutkan pernyataan melalui wawancara dengan Ibu Tantri selaku nasabah BSI KC Metro A Yani menyampaikan bahwa:

“Mengenai masalah keamanan agar terhindar dari penipuan telah menerapkan apa yang direkomendasikan oleh pihak bank saat melakukan aktivasi layanan E-Banking dengan mengutamakan internet terpercaya jangan jaringan publik saat melakukan transaksi digital, selalu menggunakan aplikasi atau web dari BSI dan jangan mudah memberikan informasi seperti pin, password atau user id kepada orang lain”.<sup>26</sup>

---

<sup>25</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Sopan, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

<sup>26</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Tantri, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

Dari hasil wawancara dengan informan (nasabah) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *confidentiality* dan *availability*, dimana nasabah mengantungkan keamanan data privasinya kepada pihak bank, berarti nasabah percaya bahwa Bank akan melindungi datanya dari kejahatan *cyber*. Bank selalu memberikan saran kepada nasabah agar selalu berhati-hati dalam bertransaksi dan tips cara untuk menghindari penipuan adalah bentuk perhatian bank dalam ketersediaanya menjadi *frontliner* agar nasabah terhindar dari penipuan.

Selanjutnya apa yang bisa disampaikan bapak/ibu untuk pihak bank dalam rangka meningkatkan keamanan dan menumbuhkan kepercayaan lebih banyak lagi kepada masyarakat, sebagaimana dijelaskan melalui wawancara dengan Bapak Gito selaku nasabah BSI KC Metro A Yani mengatakan bahwa:

“Dalam rangka meningkatkan keamanan diharapkan bank harus lebih giat dalam memberikan sosialisasi kepada nasabah dengan mengadakan acara seperti seminar atau workshop mengenai keamanan dalam menggunakan layanan berbasis elektronik yang dapat dihadiri masyarakat luas. Dalam rangka menumbuhkan kepercayaan bank harus memperkuat sistem keamanan dan privasi data, karena penipuan melalui media tautan link dan nomor telepon yang mengatasnamakan BSI dengan modus promo, hadiah atau potongan harga masih kerap terjadi kepada nasabah, jadi bank harus bisa menumbuhkan kepercayaan masyarakat banyak dengan menjamin sistem keamanan layanannya dan memberikan edukasi mengenai jenis penipuan dan cara menghindarinya”.<sup>27</sup>

Kemudian dilanjutkan pernyataan melalui wawancara dengan Ibu Yah selaku nasabah BSI KC Metro A Yani menyampaikan bahwa:

---

<sup>27</sup> Hasil wawancara dengan Bapak Gito, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

“Dalam rangka meningkatkan keamanan bank harus memperkuat proteksi keamanan terhadap data nasabah seperti nomor telepon karena masih kerap terjadi penipuan yang mengatasnamakan BSI melalui pesan whatsapp atau telpon seluler yang membuat kekhawatiran nasabah dalam menggunakan layanan BSI. Dalam menumbuhkan kepercayaan lebih banyak lagi bank harus menyediakan layanan pelanggan yang responsif dalam menangani pertanyaan, keluhan atau masalah nasabah, layanan yang responsif ini harus mudah diakses dengan waktu tanggapan yang cepat, karena jika nasabah mengalami tindak penipuan yang mengatasnamakan BSI, nasabah bisa langsung menghubungi/melaporkan tindak penipuan tersebut melalui layanan pelanggan yang responsif tanpa harus datang ke bank”.<sup>28</sup>

Kemudian dilanjutkan pernyataan melalui wawancara dengan

Dimas Juli selaku nasabah BSI KC Metro A Yani menyampaikan bahwa:

“Dalam rangka meningkatkan keamanan bank dapat mengirimkan notifikasi real-time untuk setiap transaksi atau aktivitas yang mencurigakan pada akun nasabah, pembaruan rutin sistem keamanan dan perangkat lunak untuk menutup celah keamanan dan meningkatkan proteksi, serta prosedur penanganan insiden yang jelas dan efektif untuk mengatasi pelanggaran keamanan atau serangan *cyber* dengan segera. Dalam rangka menumbuhkan kepercayaan, bank dapat memastikan data pribadi dan finansial nasabah aman dengan teknologi keamanan yang kuat dan transparansi mengenai informasi keamanan nasabah untuk membangun dan mempertahankan kepercayaan, bank perlu secara jelas dan terbuka untuk melindungi data dan transaksi nasabah serta melakukan monitoring dan evaluasi berkala terhadap layanan yang diberikan untuk tindakan perbaikan berdasarkan *feedback* nasabah”.<sup>29</sup>

Dari hasil wawancara dengan informan (nasabah) menunjukkan bahwa pernyataan tersebut sesuai dengan teori *confidentialty* dimana bank mampu menjaga kerahasiaan data nasabah dari kejahatan *cyber*,

---

<sup>28</sup> Hasil wawancara dengan Ibu Yah, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

<sup>29</sup> Hasil wawancara dengan Dimas Juli, selaku nasabah BSI KC Metro A Yani, Pada 11 Juni 2024

selanjutnya teori *integrity*, yaitu perlindungan terhadap data nasabah agar utuh dan tidak dapat dirubah oleh akses ilegal serta memberikan data yang akurat terkait pemberitahuan notifikasi transaksi atau pesan yang mencurigakan, dan terakhir yaitu teori *avaibility*, yaitu ketersediaan pihak Bank dalam menyediakan edukasi maupun layanan pelanggan yang dapat dimanfaatkan untuk menambah pengetahuan atau melaporkan jika terjadi aktivitas yang mencurigakan.

### **C. Analisis Terhadap Keamanan Bertransaksi Menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani**

#### **1. Analisis Keamanan Pada Layanan E-Banking**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat peneliti deskripsikan bahwa dengan adanya keamanan bertransaksi menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani mampu menumbuhkan kepercayaan lebih banyak kepada masyarakat untuk menggunakan layanan digital dan memberikan jaminan keamanan sehingga nasabah tidak perlu khawatir terhadap penipuan. Keamanan bertransaksi dapat dilihat dengan memperhatikan indikator-indikatornya. Menurut Warkentin dan Orgeron Indikator keamanan dalam bertransaksi menggunakan E-Banking dilihat dari komponen *confidentiality* (kerahasiaan), *integrity* (integritas) dan *availability* (ketersediaan).

##### **a. Confidentiality (Kerahasiaan)**

BSI KC Metro A Yani menerapkan komponen *confidentiality* (kerahasiaan) dalam keamanan layanan E-Banking, dimana bank

berusaha untuk merahasiakan dan menyimpan data nasabah seperti memberikan perlindungan yang aman terhadap informasi pribadi dan keuangan nasabah saat menggunakan layanan perbankan secara online atau melalui perangkat elektronik lainnya, dalam praktiknya komponen keamanan *Confidentiality* (kerahasiaan) ini umumnya berupa tindakan bank dalam mengontrol akses data agar tidak terjadi pencurian atau kebocoran data. Salah satu caranya yaitu dengan membatasi wewenang kepada pihak yang tidak berkepentingan atau orang yang ingin sengaja masuk dengan cara ilegal.

b. *Integrity* (Integritas)

BSI KC Metro A Yani menerapkan komponen *integrity* (integritas) dalam keamanan layanan E-Banking, dimana bank berusaha untuk memberikan data yang konsisten, akurat dan terpercaya. Data yang ada dalam sistem informasi hanya bisa diubah oleh orang yang berwenang dan memiliki akses terhadap data tersebut. Dalam praktiknya komponen *integrity* (integritas), bahwa informasi harus tetap utuh dan tidak mengalami perubahan yang tidak sah selama penyimpanan, pengiriman atau pemrosesan, upaya menjaga integritas informasi nasabah melibatkan tindakan bank untuk mencegah modifikasi atau manipulasi yang tidak sah terhadap data yang diberikan kepada nasabah.

c. *Availability* (Ketersediaan)

BSI KC Metro A Yani menerapkan komponen *availability* (ketersediaan) dalam keamanan layanan E-Banking, dimana

komponen ini mengacu kepada ketersediaan data yang meliputi sistem, aplikasi, dan data-data yang dapat mempermudah nasabah sehingga membantu dalam melakukan transaksi elektronik. Layanan E-Banking harus mampu tetap tersedia dan berfungsi dengan baik, tanpa adanya gangguan sistem yang signifikan, serangan *cyber* atau kegagalan sistem yang dapat mengganggu akses nasabah dalam melakukan transaksi elektronik. Contohnya, nasabah ingin melakukan transfer melalui layanan E-Banking tetapi aplikasi tiba-tiba down atau error, hal tersebut dapat mengurangi kepercayaan nasabah kepada pihak bank.

## **2. Analisis Kepercayaan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking**

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, dapat peneliti deskripsikan bahwa kepercayaan kepada bank adalah keyakinan dan kepastian yang dimiliki oleh nasabah, dimana pihak bank mampu memberikan apa yang mereka harapkan seperti jaminan keamanan privasi dan finansial, memberikan layanan yang baik, dapat memberikan solusi di setiap kendala yang dihadapi nasabah serta beroperasi dengan transparansi. Kepercayaan nasabah kepada layanan E-Banking dapat dilihat dengan memperhatikan indikator-indikatornya. Menurut Green indikator kepercayaan nasabah dapat dilihat diantaranya dari kredibilitas, keandalan, dan kepedulian.

a. Kredibilitas

Kredibilitas adalah seberapa besar tingkat kepercayaan nasabah terhadap pihak bank dimana layanan E-Banking yang digunakan harus jujur dan dapat dipercaya. Pihak BSI harus menjaga kerahasiaan data pribadi dan transaksi nasabah dengan perlindungan keamanan menggunakan password untuk mengakses rekening dan pin untuk melakukan transaksi, kemampuan bank untukantisipasi penipuan dan aktivitas mencurigakan, transparansi dengan informasi yang jelas tentang biaya, syarat dan ketentuan serta prosedur operasional membantu nasabah memahami layanan yang mereka gunakan. Dengan memiliki kredibilitas yang tinggi BSI KC Metro A Yani telah berhasil merancang dan menghadirkan layanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah. Jika semakin banyak yang percaya terhadap layanan bank maka akan semakin banyak pula minat menggunakan layanan BSI.

b. Keandalan

Keandalan merupakan dimana sebuah layanan digital yang disediakan pihak bank mampu memberikan pelayanan yang dijanjikan kepada nasabah dengan segera, akurat dan memuaskan. Respon cepat dalam pemrosesan transaksi dengan waktu yang singkat tanpa harus mengantri merupakan keinginan setiap nasabah, harus dapat diakses kapan saja dan dari mana saja tanpa adanya sistem down atau gangguan teknis serta memberikan data yang akurat saat melakukan transaksi seperti identitas penerima transaksi dari no rekening dan

nama penerima. Dengan keandalan sistem layanan BSI KC Metro A Yani membuktikan bahwa bank dapat mewujudkan apa yang diinginkan nasabah, sehingga akan menumbuhkan kepercayaan nasabah lebih banyak lagi.

c. Kepedulian

Dimana BSI KC Metro A Yani dapat memberikan sikap empati yang tinggi kepada nasabahnya. Bank mampu menciptakan layanan pelanggan yang responsif terkait aduan pertanyaan, kendala, maupun permasalahan yang nasabah alami dengan memberikan respon cepat terhadap solusi dari permasalahan yang dialami nasabah. Mendengarkan feedback nasabah dan melakukan penyesuaian berdasarkan masukan mereka menunjukkan bahwa bank peduli terhadap pengalaman pengguna. Dengan menunjukkan kepedulian kepada nasabah, bank dapat membangun hubungan yang lebih kuat dan lebih terpercaya dengan nasabah. Nasabah yang merasa di hargai dan diperhatikan cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan yang digunakan.

Berdasarkan hasil analisis diatas dapat diketahui bahwa implementasi keamanan yang diaplikasikan oleh BSI KC Metro A Yani mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat banyak yang dapat dilihat dari jumlah pengguna layanan E-Banking yang semakin meningkat, mereka merasa privasinya terlindungi dari banyaknya penipuan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan E-Banking di BSI KC Metro A Yani sudah baik, hal ini dibuktikan dengan : implementasi keamanan dengan komponen *Confidentiality*, bank mampu menjaga dan merahasiakan data privasi nasabah dengan keamanan yang kuat untuk menghindari pembobolan. *Integrity*, bank mampu memberikan data yang konsisten, akurat dan terpercaya. *Availability*, bank mampu menyediakan data yang meliputi sistem, aplikasi dan data-data untuk memudahkan nasabah dalam bertransaksi elektronik.

Dengan adanya implementasi keamanan yang kuat membuat nasabah merasa lebih aman dalam bertransaksi sehingga tidak perlu khawatir menjadi korban penipuan. BSI KC Metro A Yani telah berhasil membentuk sikap positif kepada nasabahnya, sehingga membuat mereka merasa apa yang diinginkan telah sesuai yang diharapkan, nasabah yang diperhatikan akan merasa dirinya dihargai dan diprioritaskan sehingga akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada pihak bank.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian diatas, maka peneliti dapat memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada pihak Bank diharapkan dapat meningkatkan sistem keamanan layanan E-Banking serta melakukan pemblokiran kepada situs-situs ilegal yang menyerupai situs resmi BSI untuk mencegah terjadinya penipuan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.
2. Kepada pihak bank diharapkan menyediakan layanan pelanggan yang responsif untuk pengaduan terkait pertanyaan, kendala atau masalah yang dihadapi nasabah dengan cepat dan akurat. Walaupun BSI telah menyediakan layanan pelanggan namun menurut peneliti layanan tersebut kurang efektif dan efisien dikarenakan harus menunggu lama dan rumit.
3. Kepada nasabah diharapkan dapat lebih berhati-hati dalam mengakses segala hal yang berkaitan dengan transaksi elektronik jangan sembarang untuk mengklik tautan yang tidak diketahui sumber validnya karena hal tersebut dapat menyebabkan pembobolan rekening, perbanyakan pengetahuan serta wawasan mengenai keamanan data pribadi dan informasi mengenai layanan E-Banking BSI yang digunakan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ke-1. Makassar: Syakir Media Press, 2021.
- Abin, Sevy Surya Putri Suwandi dan Rois. "Peran Penggunaan BSI Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi di Era Society 5.0." *Journal Of Management Small and Medium Enterprises* 16, no. 2 (2023): 240.
- Abubakar, Rifai. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: Suka-Press UIN Sunan Kalijaga, 2021.
- Adhari, Lendy Zelviean. *Kepuasan Pelanggan dan Pencapaian Brand Trust*. Cetakan Ke-1. Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media, 2021.
- Andi Ibrahim, Asrul Haq Alang, Madi, Baharuddin, Muhammad Aswar Ahmad, dan Darmawati. *Metodologi Penelitian*. Cetakan Ke-1. Makassar: Gunadarma Ilmu, 2018.
- Timotius, Kris H. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Edisi Ke-1. Yogyakarta: Andi Anggota IKAPI, 2017.
- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Penelitian*. Cetakan Ke-12. Jakarta: PT. Rineka Cipta, 2013.
- Budyastuti, Suryadharma dan Triyani. *Sistem Informasi Manajemen*. Cetakan Ke-1. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia, 2019.
- Elisabet Yunaeti Anggraeni, Miswan Gumanti, Ahmad Khumaidi, Adi Prasetya Nanda, Sariyah Astuti, Dwi Puastuti, Sucipto, Muhammad Junaidi, Eka Ridhawati, Novita Andriyani, Tri Susilowati, dan Rina Wati. *Buku Ajar E-Business dan Commerce*. Cetakan Ke-1. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2022.
- Muharromah, Gabriela Lailatul. *Antusiasme Gen Z Terhadap Kepercayaan Bank Digital Syariah*. Cetakan Ke-1. Jawa Barat: CV. Aduna Abimata, 2024.
- Fasa, Dwi Mutiara Sari, Muhammad Iqbal, dan Suharto. "Manfaat Dan Resiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking." *Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 177.
- Fauzy, Akhmad. *Metode Sampling*. Cetakan Ke-1. Banten: Universitas Terbuka, 2019.
- Feny Rita Fiantika, Mohammad Wasil, Sri Jumiyati, Leli Honesti, Sri Wahyuni, Erland Mou, Jonata, Imam Mashudi, Nur Hasanah, Anita Maharani, Kusmayra Ambarwati, Resty Noflidaputri, Nuryami, dan Lukman Waris.

*Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ke-1. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2022.

Hardani, Helmia Andriani, Jumari Ustiawaty, Evi Fatmi Utami, Ria Rahmatul Istiqomah, Roushandy Asri Fardani, Dhika Juliana Sukmana, dan Nur Hikmatul Auliya. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group, 2020.

Hartanto, Sri. *Keamanan dan Keandalan Jaringan*. Cetakan Ke-1. Makassar: CV. Mitra Ilmu, 2023.

Hikmawati, Fenti. *Metodologi Penelitian*. Cetakan Ke-4. Depok: PT. Rajagrafindo Persada, 2020.

Khoiron, Adhi Kusumastuti dan Ahmad Mustamil. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cetakan Ke-1. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo, 2019.

Ki, Max. "Cara Melakukan Setor Tunai di ATM BSI." dalam *www.umsu.ac.id* diunduh pada 21 Maret 2024.

Muharriyanti, Sella Puspita dan Wardah. "Penggunaan E-Banking Terhadap Transaksi Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP Blangpidie Kuta Tuha." *Jurnal Indonesia Sosial Teknologi* 3, no. 11 (2022): 1285.

Murdiyanto, Eko. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Ke-1. Yogyakarta: Lembaga Penelitian dan Pengabdian Pada Masyarakat UPN Veteran Yogyakarta Press, 2020.

Nelson Tampubolon, Irwan Lubis, Agus E.Siregar, Jasmi, Yusup Ansori, Irenal Fiscallutfi, Nahor P. Hutauruk, Ali Yusuf Asbi, Ridwan I. Situmorang, Guntar Kumala, Ahmad Nurdin, Pardiyono, Anton Sudharma, Budi Santoso, Iwan Irawan, Dayu Nawang, Rendra W. Prasetyo, Rahayu Rianti, Riris Grace Karolina, dan Gozali Mulyono. *Bijak Ber-Elektronik Banking*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015.

Nurma Tambunan, Annisa Fitri Wulandari, Anggun Nur Pangesti, Avita Anggraini, Savina Tunnaja, Adinda Dewi Gita, dan Indah Rusmarhadi. "Berita Utama Tentang Error Service di Bank Syariah Indonesia." *Community Develoment Journal* 4, no. 2 (2023): 5096-5098.

Rifai, Khamdan. *Membangun Loyalitas Pelanggan*. Cetakan Ke-1. Jember: CV. Pustaka Ilmu, 2019.

Rifkhan. *Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel dan Kuesioner*. Cetakan Ke-1. Jawa Barat: CV. Adanu Abimata, 2023.

Sandriana Juliana Nendissa, Rusdin, Ratna Yulis Tyaningsih, Darmawan Thalib, Imanuddin Hasbi, Ika Sulis Setianingsih, Afkar, Muhammad Novrizal

Ghiffari, Wibby Aldryani Astuti Praditasari, dan Erly Lumban Gaol. *Pengajaran Berbasis Teknologi Digital*. Cetakan Ke-1. Bandung: Widina Bhakti Persada Bandung, 2022.

Sastya Hendri Wibowo, Wahyuddin S, Angga Aditya Permana, Sintaria Sembiring, Ahmad Jurnaidi Wahidin, Jatmiko Wahyu Nugroho, Elsy Rahajeng, Didi Kurnaedi, Rahmat Taufik R.L Bau, Iwan Adhicandra, Yuniansyah, dan Tubagus Riko Rivanthio. *Teknologi Digital di Era Modern*. Cetakan Ke-1. Sumatra Barat: PT. Global Eksekutif Teknologi, 2023.

Sawlani, Dhiraj Kelly. *Keputusan Pembelian Online: Kualitas Website, Keamanan dan Kepercayaan*. Cetakan Ke-1. Surabaya: Scopindo Media Pustaka, 2021.

Situmeang, Sahat Maruli T. *Kejahatan Cyber Law*. Cetakan Ke-1. Bandung: CV. Cakra, 2020.

Sobana, Dadang Husen. *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*. Cetakan Ke-1. Bandung: CV. Pustaka Setia, 2019.

Subagja, Taufik Ismail, Arif Sugiono, dan Ghia. "Analisis Penerimaan Pengguna Produk E-Money Gopay Terhadap Minat Menggunakan Gopay Di Bandar Lampung." *Jurnal Kompetitif Bisnis* 1, no. 12 (2023): 5.

Suparso, Soegeng Wahyoedi. *Loyalitas Nasabah Bank Syariah : Studi Atas Religitas, Kualitas Layanan, Trust, Dan Loyalitas*. Cetakan Ke-1. Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2019.

Syafril. *Bank dan Lembaga Keuangan Modern Lainnya*. Cetakan Ke-1. Jakarta: Kencana, 2020.

Tallo, Johan. "Kasus Nasabah BSI Kehilangan Dana Rp. 378 Juta Karena Penipuan Phising." dalam *www.liputan6.com* diunduh pada 9 Maret 2024.

Tim Indonesiabaik.id. *Tips Praktis Pencegahan Cyber*. Cetakan Ke-1. Jakarta: Kementrian Komunikasi dan Informatika, 2019.

Suasana, Fina Berlian Lestari dan I Gusti Agung Ketut Gede. *Strategi Pemasaran: Faktor-Faktor Penentu Niat Menggunakan Kembali*. Cetakan Ke-1. Jawa Tengah: PT. Media Pustaka Indo, 2024.

# **LAMPIRAN**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1247/In.28.1/J/TL.00/05/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,  
Siti Zulaikha (Pembimbing 1)  
(Pembimbing 2)  
di-

Tempat  
*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **VIQI PRANANDA**  
NPM : 2003020045  
Semester : 8 (Delapan)  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jurusan : S1 Perbankan Syari'ah  
Judul : **KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (Studi Kasus BSI KC Metro A Yani)**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
  - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
  - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 02 Mei 2024  
Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007

Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik. Untuk memastikan keasliannya, silahkan scan QRCode dan pastikan diarahkan ke alamat <https://sismik.metrouniv.ac.id/v2/cek-suratbimbingan.php?npm=2003020045>. Token = 2003020045

## **OUTLINE**

### **KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (Studi Kasus BSI KC Metro A Yani)**

**HALAMAN SAMPUL**

**HALAMAN JUDUL**

**NOTA DINAS**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**ABSTRAK**

**HALAMAN ORISINALITAS PENELITIAN**

**HALAMAN MOTTO**

**HALAMAN PERSEMBAHAN**

**HALAMAN KATA PENGANTAR**

**DAFTAR ISI**

**DAFTAR TABEL**

**DAFTAR GAMBAR**

**DAFTAR LAMPIRAN**

#### **BAB I PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang Masalah
- B. Pertanyaan Penelitian
- C. Tujuan Penelitian
- D. Manfaat Penelitian
- E. Penelitian Relevan

## **BAB II LANDASAN TEORI**

- A. E-Banking
  - 1. Pengertian E-Banking
  - 2. Manfaat E-Banking
  - 3. Fitur-fitur Layanan E-Banking
  - 4. Cara Bertransaksi Menggunakan E-Banking
  - 5. Jenis Layanan E-Banking
  - 6. Keunggulan dan Kelemahan E-Banking
- B. Keamanan E-Banking
  - 1. Pengertian Keamanan
  - 2. Indikator Keamanan Informasi
  - 3. Ancaman E-Banking
  - 4. Pencegahan Ancaman E-Banking
  - 5. Sistem Keamanan E-Banking
- C. Kepercayaan
  - 1. Pengertian Kepercayaan
  - 2. Indikator Kepercayaan
  - 3. Faktor-faktor yang Membentuk Kepercayaan
  - 4. Faktor-faktor yang Memengaruhi Kepercayaan

## **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

- A. Jenis dan Sifat Penelitian
  - 1. Jenis Penelitian
  - 2. Sifat Penelitian
- B. Sumber Data
  - 1. Sumber Data Primer
  - 2. Sumber Data Sekunders
- C. Teknik Pengumpulan Data
  - 1. Wawancara/Interview
  - 2. Dokumentasi
- D. Teknik Keabsahan Data

E. Teknik Analisis Data

1. Data Reduction (Reduksi Data)
2. Data Display (Penyajian Data)
3. Conclusion Drawing/Verification (Pengarikan Kesimpulan/verifikasi)

**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Profil BSI KC Metro A Yani
2. Produk BSI KC Metro A Yani
3. Aplikasi BSI KC Metro A Yani

B. Penggunaan Layanan E-Banking Oleh Nasabah

1. Kepercayaan Nasabah Terhadap Layanan E-Banking
2. Implementasi Keamanan Pada Layanan E-Banking

C. Analisis Terhadap Keamanan Bertransaksi Menggunakan E-Banking di BSI KC Metro A Yani

**BAB V PENUTUP**

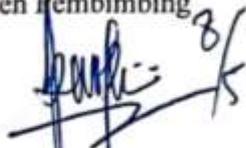
- A. Kesimpulan
- B. Saran

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN-LAMPIRAN**

**RIWAYAT HIDUP**

Dosen Pembimbing



**Dr. Siti Zulalikhah, S.Ag., M.H**  
NIP. 197206111998032001

Metro, 30 April 2024

Mahasiswa Ybs,



**Viki Prananda**  
NPM. 2003020045

**ALAT PENGUMPULAN DATA (APD)**  
**KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING**  
**TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH**  
**(Studi Kasus BSI KC Metro A Yani)**

**A. Wawancara (Interview)**

1. Wawancara dengan Branch Manager BSI KC Metro A Yani
  - a. Protokol keamanan apa yang digunakan oleh bank untuk mengamankan transaksi online?
  - b. Apakah sistem keamanan BSI KC Metro A Yani menggunakan komponen CIA Traid (Confidentiality, Integrity, dan Availability)?
  - c. Manfaat apasaja yang akan didapat nasabah dalam menggunakan layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani?
  - d. Bagaimana antisipasi pihak BSI KC Metro A Yani agar tidak terjadi penipuan?
  - e. Apa saja yang dapat dilakukan untuk meningkatkan keamanan saat bertransaksi online?
  - f. Apa saja upaya dalam mengantisipasi terjadinya hal-hal yang tidak diinginkan seperti penipuan atau kejahatan cyber?
  - g. Bagaimana cara bank untuk menghimbau nasabah agar selalu waspada terhadap kejahatan cyber?
  - h. Bagaimana perlindungan hukum terhadap nasabah bank yang menjadi korban kejahatan ITE di bidang perbankan?
2. Wawancara dengan Customer Service BSI KC Metro A Yani
  - a. Apa saja produk dan layanan yang di tawarkan oleh bank BSI KC Metro A Yani?
  - b. Manfaat apasaja yang akan didapat nasabah dalam menggunakan layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani?

- c. Bagaimana cara bank untuk menjaga kepercayaan nasabah agar tetap memilih layanan elektronik BSI KC Metro A Yani?
  - d. Apa saja upaya yang dapat dilakukan agar aman saat melakukan transaksi online ?
  - e. Saran apa yang diberikan bank untuk meningkatkan sistem keamanan?
  - f. Bagaimana peran bank BSI KC Metro A Yani dalam penanggulangan tindak kejahatan perbankan?
  - g. Langkah apa yang dapat dilakukan untuk mencegah kejahatan perbankan?
3. Wawancara dengan Nasabah BSI KC Metro A Yani
- a. Apa yang membuat bapak/ibu tertarik menggunakan layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani?
  - b. Manfaat apasaja yang dirasakan bapak/ibu selama menggunakan layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani?
  - c. Apakah bapak/ibu sudah mengetahui bagaimana cara-cara untuk mengantisipasi terjadinya penipuan ?
  - d. Sejauh mana tingkat kepercayaan bapak/ibu terhadap sistem keamanan layanan E-Banking BSI KC Metro A Yani?
  - e. Apa yang bisa disampaikan bapak/ibu untuk pihak bank dalam rangka meningkatkan keamanan dan menumbuhkan kepercayaan lebih banyak lagi kepada masyarakat?

#### **B. Dokumentasi**

1. Buku-buku dan jurnal-jurnal yang berkaitan dengan penelitian
2. Brosur produk BSI KC Metro A Yani
3. Dokumentasi wawancara dengan pihak BSI KC Metro A Yani
4. Dokumentasi wawancara dengan nasabah BSI KC Metro A Yani
5. Dokumentasi struktur BSI KC Metro A Yani

Dosen Pembimbing



Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H  
NIP. 197206111998032001

Metro, 13 Mei 2024

Mahasiswa Ybs,



Vigi Prananda  
NPM. 2003020045



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-2875/In.28/J/TL.01/09/2023  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN PRASURVEY**

Kepada Yth.,  
PIMPINAN BSI KC METRO A YANI  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dalam rangka penyelesaian Tugas Akhir/Skripsi, mohon kiranya Saudara berkenan memberikan izin kepada mahasiswa kami, atas nama :

Nama : **VIQI PRANANDA**  
NPM : 2003020045  
Semester : 7 (Tujuh)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah  
Judul : **PERSEPSI NASABAH TERHADAP EFEKTIVITAS DAN KEAMANAN LAYANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E BANKING BANK SYARIAH INDONESIA DI BSI KC METRO A YANI**

untuk melakukan prasurvey di BSI KC METRO A YANI, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi.

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Saudara untuk terselenggaranya prasurvey tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 27 September 2023

Ketua Jurusan,



**Muhammad Ryan Fahlevi M.M**  
NIP 19920829 201903 1 007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.lain@metrouniv.ac.id](mailto:febi.lain@metrouniv.ac.id)

Nomor : B-1511/In.28/D.1/TL.00/05/2024  
Lampiran : -  
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,  
Pimpinan BSI KC Metro A. Yani  
di-  
Tempat

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1512/In.28/D.1/TL.01/05/2024, tanggal 22 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **VIQI PRANANDA**  
NPM : 2003020045  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada Pimpinan BSI KC Metro A. Yani bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di BSI KC Metro A. Yani, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan, dengan judul "KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (Studi Kasus BSI KC Metro A Yani)".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Metro, 22 Mei 2024  
Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



**Putri Swastika SE, M.IF**  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Inggimulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296, Website: [www.febi.metrouniv.ac.id](http://www.febi.metrouniv.ac.id); e-mail: [febi.iaim@metrouniv.ac.id](mailto:febi.iaim@metrouniv.ac.id)

## **SURAT TUGAS**

Nomor: B-1512/In.28/D.1/TL.01/05/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:

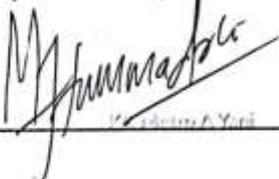
Nama : VIQI PRANANDA  
NPM : 2003020045  
Semester : 8 (Delapan)  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di BSI KC Metro A. Yani, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "KEAMANAN BERTRANSAKSI MENGGUNAKAN E-BANKING TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH (Studi Kasus BSI KC Metro A Yani)".
  2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro  
Pada Tanggal : 22 Mei 2024

Mengetahui,  
Pejabat Setempat



Putri Swastika SE, M.IF

Wakil Dekan Akademik dan  
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF  
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA  
Nomor : P-594/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : VIQI PRANANDA  
NPM : 2003020045  
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003020045

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 07 Juni 2024  
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.  
NIP. 19750505 200112 1 002



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111  
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

**SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI**

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Viqi Prananda  
NPM : 2003020045  
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Keamanan Bertransaksi Menggunakan E-Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus BSI KC Metro A Yani)** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 23%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 15 Agustus 2024  
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



**Muhammad Ryan Fahlevi**  
NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id. website: www.stainmetro.ac.id

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

Nama : Viqi Prananda                      Jurusan/Fakultas        : PBS / FEBI  
NPM : 2003020045                      Semester / T A         : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5/12/24 /03	<p>Dalam UEM, teori &amp; diuraikan. Tentang kepercayaan blm muncul → maka lebih lebihkan menggunakan e-banking? maka, tentukan pm survey tdk kepercayaan dan keamanan, deskripsi keadaannya pnsipal pembelian e-banking (bisa di beta? di internet) → manajemen dalam penggunaan dan pelayanan e-banking perlu di perhatikan tingkat keamanannya!</p> <p>- Bab II → footnote tidak ada lagi. Uid, quit, logit → Baca buku pedoman!</p> <p>- Bab (II) → harus sistem atau laporan dan sumber. Punctum simple harus berstruktur dari dan menggunakan masalah. penelitian yg tepat!</p>	

Dosen Pembimbing

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H  
NIP. 197206111998032001

Mahasiswa Ybs,

Viqi Prananda  
NPM. 2003020045



**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI**

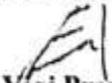
Nama : Viqi Prananda                      Jurusan/Fakultas        : PBS / FEBI  
NPM : 2003020045                      Semester / T A         : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	26/24 /3	acc diajukan ufa & Sukerba. - bejaya syent dan ufa funtin	

Dosen Pembimbing

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H  
NIP. 197206111998032001

Mahasiswa Ybs,

  
Viqi Prananda  
NPM. 2003020045





**KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: [stainjusi@stainmetro.ac.id](mailto:stainjusi@stainmetro.ac.id), website: [www.stainmetro.ac.id](http://www.stainmetro.ac.id)

**FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN ~~PROPOSAL~~ SKRIPSI**

Nama : Viqi Prananda

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI

NPM : 2003020045

Semester / T A : VIII / 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	28/24 /5	- Formulir & garpi skripsi - Cer laz: cabutan di Islam. - Ag 60 I-11 - laksanakan penelitian	

Dosen Pembimbing

Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H  
NIP. 197206111998032001

Mahasiswa Ybs,

Viqi Prananda  
NPM. 2003020045



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Viqi Prananda Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003020045 Semester / T A : VIII/2024

No	Hari/Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	9/24/24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Perhitungan btkn cara penghitungan</li><li>- Apakah APD sudah terjawab semua dalam laporan pembisaa</li><li>- Deskripsi kualitas wawancara dan angketnya, tapi mungkin berdasarkan teori</li><li>- Analisis bkn dilihat dari 2 aspek → kepercayaan nasabah dan berdasarkan apa? lihat teori!</li><li>- Lengkapi dgn semi struktural &amp; kuantitatif dan teori</li><li>- Lihat &amp; Bandingkan dgn tabel teori &amp; ulang.</li></ul>	

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H.  
NIP. 197206111998032001

Viqi Prananda  
NPM. 2003020045

↓  
fidel perdan guru!



KEMENTERIAN AGAMA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507  
Fax. (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Viqi Prananda Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI  
NPM : 2003020045 Semester / T A : VIII/2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	17/ Juli 24	<ul style="list-style-type: none"><li>- Cari kembali hal analisis alcher</li><li>- Deskripsi secara umum alcher</li><li>- Analisis ini analisis</li><li>- Analisis terdapat di beri protokole</li><li>- lampiran yg hrs minta dan di lampirkan</li><li>- portikel perusahaan, motto, penda del → libet ctt</li><li>- semua tgl/bulan di Smikantag</li></ul>	
	23/ Juli 24	<p>Lampiran yg di/ada ctt mana? bagaimana bu atau krosas?</p>	

Dosen Pembimbing

Mahasiswa Ybs.

Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H.  
NIP. 197206111998032001

Viqi Prananda  
NPM. 2003020045



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15A Inggirlujo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111  
Telp. (0725) 41507; Faksimili (0725) 47299;  
Website: [www.metrojournal.go.id](http://www.metrojournal.go.id) Email: [iaimetro@metrojournal.go.id](mailto:iaimetro@metrojournal.go.id)

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Viqi Prananda  
NPM : 2003020045

Jurusan/Fakultas : PBS/ FEBI  
Semester/TA : IX/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
	5/24 /8	babili user: kelengkapan SP Nota dinas det. tbl di skripsi - motto di skripsi. Balok seri tbl ctt yg tabel - Pendirian dan pengisian - Cer ctt di dalam skripsi	
	9/24 /8	acc di masyarakat kegiatan ctt yg tabel cer kembali sama kembali dan lebih	
	5/24 /9	Supra deskripsi ujian	

Dosen Pembimbing,

Mahasiswa Ybs,

Dr. Hj. Siti Zulaikha, S.Ag., M.H  
NIP. 19720611 199803 2 001

Viqi Prananda  
NPM. 2003020045

**DOKUMENTASI**



**WAWANCARA DENGAN BRANCH MANAGER / PIMPINAN**



**WAWANCARA DENGAN CUSTOMER SERVICE**



**WAWANCARA DENGAN NASABAH**



**WAWANCARA DENGAN NASABAH**



**WAWANCARA DENGAN NASABAH**



**WAWANCARA DENGAN NASABAH**



**WAWANCARA DENGAN NASABAH**



**WAWANCARA DENGAN NASABAH**



**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

BSI Hasanah Card

**Partner Transaksi Hijrah Hasanah**

**BSI** PT Bank Syariah Indonesia  
KC Metro & Yani

**Program Cici Emas**  
Investasi emas tanpa harap - harap cemas

BSI akan dengan senang hati membantu Anda dalam proses transaksi investasi Cici Emas BSI.

Periode	Saldo Awal	Saldo Akhir					
1	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
2	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
3	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
4	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
5	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
6	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
7	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
8	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
9	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
10	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000

Contact Person:  
Shinta 0813 8887 2270  
Desma 0822 8013 3466

**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

Pelaku dan Pem Pelaku Berbah

**BSI** BANK SYARIAH INDONESIA

BSI Hasanah Card

**Partner Transaksi Hijrah Hasanah**

**BSI** PT Bank Syariah Indonesia  
KC Metro & Yani

**Program Cici Emas**  
Investasi emas tanpa harap - harap cemas

BSI akan dengan senang hati membantu Anda dalam proses transaksi investasi Cici Emas BSI.

Periode	Saldo Awal	Saldo Akhir					
1	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
2	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
3	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
4	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
5	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
6	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
7	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
8	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
9	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000
10	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000	1.000.000

Contact Person:  
Shinta 0813 8887 2270  
Desma 0822 8013 3466

**Produk BSI KC Metro A Yani**



**Edukasi Melalui Media Sosial Mengenai Jenis Penipuan**



Assalamu'alaikum  
warahmatullahi  
wabarakatuh



Layanan Aplikasi BSI KC Metro A Yani



**PINJAM  
20 JUTA  
BAYARNYA  
300 RIBUAN**

**BSI BANK SYARIAH INDONESIA TABEL ANGSURAN**

NO	PLAFOND	JANGKA WAKTU (BULAN)				
		12 (1 TAHUN)	24 (2 TAHUN)	36 (3 TAHUN)	48 (4 TAHUN)	60 (5 TAHUN)
1	Rp 5.000.000	Rp 430.300	Rp 221.800	Rp 151.800	Rp 113.000	Rp 96.100
2	Rp 10.000.000	Rp 860.600	Rp 443.600	Rp 303.600	Rp 226.000	Rp 192.200
3	Rp 15.000.000	Rp 1.290.900	Rp 665.400	Rp 455.400	Rp 339.000	Rp 288.300
4	Rp 20.000.000	Rp 1.721.200	Rp 887.200	Rp 607.200	Rp 452.000	Rp 376.400
5	Rp 25.000.000	Rp 2.151.500	Rp 1.109.000	Rp 759.200	Rp 569.000	Rp 464.500
6	Rp 30.000.000	Rp 2.581.800	Rp 1.330.800	Rp 911.200	Rp 686.000	Rp 552.600
7	Rp 35.000.000	Rp 3.012.100	Rp 1.552.600	Rp 1.063.200	Rp 803.000	Rp 640.700
8	Rp 40.000.000	Rp 3.442.400	Rp 1.774.400	Rp 1.215.200	Rp 920.000	Rp 728.800
9	Rp 45.000.000	Rp 3.872.700	Rp 1.996.200	Rp 1.367.200	Rp 1.037.000	Rp 816.900
10	Rp 50.000.000	Rp 4.303.000	Rp 2.218.000	Rp 1.519.200	Rp 1.154.000	Rp 905.000
11	Rp 55.000.000	Rp 4.733.300	Rp 2.439.800	Rp 1.671.200	Rp 1.271.000	Rp 993.100
12	Rp 60.000.000	Rp 5.163.600	Rp 2.661.600	Rp 1.823.200	Rp 1.388.000	Rp 1.081.200
13	Rp 65.000.000	Rp 5.593.900	Rp 2.883.400	Rp 1.975.200	Rp 1.505.000	Rp 1.169.300
14	Rp 70.000.000	Rp 6.024.200	Rp 3.105.200	Rp 2.127.200	Rp 1.622.000	Rp 1.257.400
15	Rp 75.000.000	Rp 6.454.500	Rp 3.327.000	Rp 2.279.200	Rp 1.739.000	Rp 1.345.500
16	Rp 80.000.000	Rp 6.884.800	Rp 3.548.800	Rp 2.431.200	Rp 1.856.000	Rp 1.433.600
17	Rp 85.000.000	Rp 7.315.100	Rp 3.770.600	Rp 2.583.200	Rp 1.973.000	Rp 1.521.700
18	Rp 90.000.000	Rp 7.745.400	Rp 3.992.400	Rp 2.735.200	Rp 2.090.000	Rp 1.609.800
19	Rp 95.000.000	Rp 8.175.700	Rp 4.214.200	Rp 2.887.200	Rp 2.207.000	Rp 1.697.900
20	Rp 100.000.000	Rp 8.606.000	Rp 4.436.000	Rp 3.039.200	Rp 2.324.000	Rp 1.786.000
21	Rp 105.000.000	Rp 9.036.300	Rp 4.657.800	Rp 3.191.200	Rp 2.441.000	Rp 1.874.100
22	Rp 110.000.000	Rp 9.466.600	Rp 4.879.600	Rp 3.343.200	Rp 2.558.000	Rp 1.962.200
23	Rp 115.000.000	Rp 9.896.900	Rp 5.101.400	Rp 3.495.200	Rp 2.675.000	Rp 2.050.300
24	Rp 120.000.000	Rp 10.327.200	Rp 5.323.200	Rp 3.647.200	Rp 2.792.000	Rp 2.138.400
25	Rp 125.000.000	Rp 10.757.500	Rp 5.545.000	Rp 3.799.200	Rp 2.909.000	Rp 2.226.500
26	Rp 130.000.000	Rp 11.187.800	Rp 5.766.800	Rp 3.951.200	Rp 3.026.000	Rp 2.314.600
27	Rp 135.000.000	Rp 11.618.100	Rp 5.988.600	Rp 4.103.200	Rp 3.143.000	Rp 2.402.700
28	Rp 140.000.000	Rp 12.048.400	Rp 6.210.400	Rp 4.255.200	Rp 3.260.000	Rp 2.490.800
29	Rp 145.000.000	Rp 12.478.700	Rp 6.432.200	Rp 4.407.200	Rp 3.377.000	Rp 2.578.900
30	Rp 150.000.000	Rp 12.909.000	Rp 6.654.000	Rp 4.559.200	Rp 3.494.000	Rp 2.667.000
31	Rp 155.000.000	Rp 13.339.300	Rp 6.875.800	Rp 4.711.200	Rp 3.611.000	Rp 2.755.100
32	Rp 160.000.000	Rp 13.769.600	Rp 7.097.600	Rp 4.863.200	Rp 3.728.000	Rp 2.843.200
33	Rp 165.000.000	Rp 14.199.900	Rp 7.319.400	Rp 5.015.200	Rp 3.845.000	Rp 2.931.300
34	Rp 170.000.000	Rp 14.630.200	Rp 7.541.200	Rp 5.167.200	Rp 3.962.000	Rp 3.019.400
35	Rp 175.000.000	Rp 15.060.500	Rp 7.763.000	Rp 5.319.200	Rp 4.079.000	Rp 3.107.500
36	Rp 180.000.000	Rp 15.490.800	Rp 7.984.800	Rp 5.471.200	Rp 4.196.000	Rp 3.195.600
37	Rp 185.000.000	Rp 15.921.100	Rp 8.206.600	Rp 5.623.200	Rp 4.313.000	Rp 3.283.700
38	Rp 190.000.000	Rp 16.351.400	Rp 8.428.400	Rp 5.775.200	Rp 4.430.000	Rp 3.371.800
39	Rp 195.000.000	Rp 16.781.700	Rp 8.650.200	Rp 5.927.200	Rp 4.547.000	Rp 3.459.900
40	Rp 200.000.000	Rp 17.212.000	Rp 8.872.000	Rp 6.079.200	Rp 4.664.000	Rp 3.548.000
41	Rp 205.000.000	Rp 17.642.300	Rp 9.093.800	Rp 6.231.200	Rp 4.781.000	Rp 3.636.100
42	Rp 210.000.000	Rp 18.072.600	Rp 9.315.600	Rp 6.383.200	Rp 4.898.000	Rp 3.724.200
43	Rp 215.000.000	Rp 18.502.900	Rp 9.537.400	Rp 6.535.200	Rp 5.015.000	Rp 3.812.300
44	Rp 220.000.000	Rp 18.933.200	Rp 9.759.200	Rp 6.687.200	Rp 5.132.000	Rp 3.900.400
45	Rp 225.000.000	Rp 19.363.500	Rp 9.981.000	Rp 6.839.200	Rp 5.249.000	Rp 3.988.500
46	Rp 230.000.000	Rp 19.793.800	Rp 10.202.800	Rp 6.991.200	Rp 5.366.000	Rp 4.076.600
47	Rp 235.000.000	Rp 20.224.100	Rp 10.424.600	Rp 7.143.200	Rp 5.483.000	Rp 4.164.700
48	Rp 240.000.000	Rp 20.654.400	Rp 10.646.400	Rp 7.295.200	Rp 5.600.000	Rp 4.252.800
49	Rp 245.000.000	Rp 21.084.700	Rp 10.868.200	Rp 7.447.200	Rp 5.717.000	Rp 4.340.900
50	Rp 250.000.000	Rp 21.515.000	Rp 11.090.000	Rp 7.599.200	Rp 5.834.000	Rp 4.429.000
51	Rp 255.000.000	Rp 21.945.300	Rp 11.311.800	Rp 7.751.200	Rp 5.951.000	Rp 4.517.100
52	Rp 260.000.000	Rp 22.375.600	Rp 11.533.600	Rp 7.903.200	Rp 6.068.000	Rp 4.605.200
53	Rp 265.000.000	Rp 22.805.900	Rp 11.755.400	Rp 8.055.200	Rp 6.185.000	Rp 4.693.300
54	Rp 270.000.000	Rp 23.236.200	Rp 11.977.200	Rp 8.207.200	Rp 6.302.000	Rp 4.781.400
55	Rp 275.000.000	Rp 23.666.500	Rp 12.199.000	Rp 8.359.200	Rp 6.419.000	Rp 4.869.500
56	Rp 280.000.000	Rp 24.096.800	Rp 12.420.800	Rp 8.511.200	Rp 6.536.000	Rp 4.957.600
57	Rp 285.000.000	Rp 24.527.100	Rp 12.642.600	Rp 8.663.200	Rp 6.653.000	Rp 5.045.700
58	Rp 290.000.000	Rp 24.957.400	Rp 12.864.400	Rp 8.815.200	Rp 6.770.000	Rp 5.133.800
59	Rp 295.000.000	Rp 25.387.700	Rp 13.086.200	Rp 8.967.200	Rp 6.887.000	Rp 5.221.900
60	Rp 300.000.000	Rp 25.818.000	Rp 13.308.000	Rp 9.119.200	Rp 7.004.000	Rp 5.310.000
61	Rp 305.000.000	Rp 26.248.300	Rp 13.529.800	Rp 9.271.200	Rp 7.121.000	Rp 5.398.100
62	Rp 310.000.000	Rp 26.678.600	Rp 13.751.600	Rp 9.423.200	Rp 7.238.000	Rp 5.486.200
63	Rp 315.000.000	Rp 27.108.900	Rp 13.973.400	Rp 9.575.200	Rp 7.355.000	Rp 5.574.300
64	Rp 320.000.000	Rp 27.539.200	Rp 14.195.200	Rp 9.727.200	Rp 7.472.000	Rp 5.662.400
65	Rp 325.000.000	Rp 27.969.500	Rp 14.417.000	Rp 9.879.200	Rp 7.589.000	Rp 5.750.500
66	Rp 330.000.000	Rp 28.399.800	Rp 14.638.800	Rp 10.031.200	Rp 7.706.000	Rp 5.838.600
67	Rp 335.000.000	Rp 28.830.100	Rp 14.860.600	Rp 10.183.200	Rp 7.823.000	Rp 5.926.700
68	Rp 340.000.000	Rp 29.260.400	Rp 15.082.400	Rp 10.335.200	Rp 7.940.000	Rp 6.014.800
69	Rp 345.000.000	Rp 29.690.700	Rp 15.304.200	Rp 10.487.200	Rp 8.057.000	Rp 6.102.900
70	Rp 350.000.000	Rp 30.121.000	Rp 15.526.000	Rp 10.639.200	Rp 8.174.000	Rp 6.191.000
71	Rp 355.000.000	Rp 30.551.300	Rp 15.747.800	Rp 10.791.200	Rp 8.291.000	Rp 6.279.100
72	Rp 360.000.000	Rp 30.981.600	Rp 15.969.600	Rp 10.943.200	Rp 8.408.000	Rp 6.367.200
73	Rp 365.000.000	Rp 31.411.900	Rp 16.191.400	Rp 11.095.200	Rp 8.525.000	Rp 6.455.300
74	Rp 370.000.000	Rp 31.842.200	Rp 16.413.200	Rp 11.247.200	Rp 8.642.000	Rp 6.543.400
75	Rp 375.000.000	Rp 32.272.500	Rp 16.635.000	Rp 11.399.200	Rp 8.759.000	Rp 6.631.500
76	Rp 380.000.000	Rp 32.702.800	Rp 16.856.800	Rp 11.551.200	Rp 8.876.000	Rp 6.719.600
77	Rp 385.000.000	Rp 33.133.100	Rp 17.078.600	Rp 11.703.200	Rp 8.993.000	Rp 6.807.700
78	Rp 390.000.000	Rp 33.563.400	Rp 17.300.400	Rp 11.855.200	Rp 9.110.000	Rp 6.895.800
79	Rp 395.000.000	Rp 33.993.700	Rp 17.522.200	Rp 12.007.200	Rp 9.227.000	Rp 6.983.900
80	Rp 400.000.000	Rp 34.424.000	Rp 17.744.000	Rp 12.159.200	Rp 9.344.000	Rp 7.072.000
81	Rp 405.000.000	Rp 34.854.300	Rp 17.965.800	Rp 12.311.200	Rp 9.461.000	Rp 7.160.100
82	Rp 410.000.000	Rp 35.284.600	Rp 18.187.600	Rp 12.463.200	Rp 9.578.000	Rp 7.248.200
83	Rp 415.000.000	Rp 35.714.900	Rp 18.409.400	Rp 12.615.200	Rp 9.695.000	Rp 7.336.300
84	Rp 420.000.000	Rp 36.145.200	Rp 18.631.200	Rp 12.767.200	Rp 9.812.000	Rp 7.424.400
85	Rp 425.000.000	Rp 36.575.500	Rp 18.853.000	Rp 12.919.200	Rp 9.929.000	Rp 7.512.500
86	Rp 430.000.000	Rp 37.005.800	Rp 19.074.800	Rp 13.071.200	Rp 10.046.000	Rp 7.600.600
87	Rp 435.000.000	Rp 37.436.100	Rp 19.296.600	Rp 13.223.200	Rp 10.163.000	Rp 7.688.700
88	Rp 440.000.000	Rp 37.866.400	Rp 19.518.400	Rp 13.375.200	Rp 10.280.000	Rp 7.776.800
89	Rp 445.000.000	Rp 38.296.700	Rp 19.740.200	Rp 13.527.200	Rp 10.397.000	Rp 7.864.900
90	Rp 450.000.000	Rp 38.727.000	Rp 19.962.000	Rp 13.679.200	Rp 10.514.000	Rp 7.953.000
91	Rp 455.000.000	Rp 39.157.300	Rp 20.183.800	Rp 13.831.200	Rp 10.631.000	Rp 8.041.100
92	Rp 460.000.000	Rp 39.587.600	Rp 20.405.600	Rp 13.983.200	Rp 10.748.000	Rp 8.129.200
93	Rp 465.000.000	Rp 40.017.900	Rp 20.627.400	Rp 14.135.200	Rp 10.865.000	Rp 8.217.300
94	Rp 470.000.000	Rp 40.448.200	Rp 20.849.200	Rp 14.287.200	Rp 10.982.000	Rp 8.305.400
95	Rp 475.000.000	Rp 40.878.500	Rp 21.071.000	Rp 14.439.200	Rp 11.099.000	Rp 8.393.500
96	Rp 480.000.000	Rp 41.308.800	Rp 21.292.800	Rp 14.591.200	Rp 11.216.000	Rp 8.481.600
97	Rp 485.000.000	Rp 41.739.100	Rp 21.514.600	Rp 14.743.200	Rp 11.333.000	Rp 8.569.700
98	Rp 490.000.000	Rp 42.169.400	Rp 21.736.400	Rp 14.895.200	Rp 11.450.000	Rp 8.657.800
99	Rp 495.000.000	Rp 42.599.700	Rp 21.958.200	Rp 15.047.200	Rp 11.567.000	Rp 8.745.900
100	Rp 500.000.000	Rp 43.030.000	Rp 22.180.000	Rp 15.199.200	Rp 11.684.000	Rp 8.834.000



**BROSUR PINJAMAN  
SYARIAH**

**BSI**

**PINJAM  
50 JUTA  
BAYAR  
900 RIBUAN**

**BSI BANK SYARIAH INDONESIA TABEL ANGSURAN**

NO	PLAFOND	JANGKA WAKTU (BULAN)				
		12 (1 TAHUN)	24 (2 TAHUN)	36 (3 TAHUN)	48 (4 TAHUN)	60 (5 TAHUN)
1	Rp 5.000.000	Rp 430.300	Rp 221.800	Rp 151.800	Rp 113.000	Rp 96.100
2	Rp 10.000.000	Rp 860.600	Rp 443.600	Rp 303.600	Rp 226.000	Rp 192.200
3	Rp 15.000.000	Rp 1.290.900	Rp 665.400	Rp 455.400	Rp 339.000	Rp 288.300
4	Rp 20.000.000	Rp 1.721.200	Rp 887.200	Rp 607.200	Rp 452.000	Rp 376.400
5	Rp 25.000.000	Rp 2.151.500	Rp 1.109.000	Rp 759.200	Rp 569.000	Rp 464.500
6	Rp 30.000.000	Rp 2.581.800	Rp 1.330.800	R		

## RIWAYAT HIDUP



Viqi Prananda dilahirkan di Desa Panggungan Kec. Gunung Sugih Kab. Lampung Tengah pada tanggal 25 Juli 2002, anak pertama dari pasangan Bapak Kateni dan Ibu Tugiyati.

Pendidikan dasar peneliti ditempuh di Sekolah Dasar SDN 3 Gunung Sugih Pasar Kec. Gunung Sugih dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan di Sekolah Menengah Pertama SMPN 1 Gunung Sugih dan lulus pada tahun 2017, selanjutnya menempuh pendidikan di Sekolah Menengah Kejuruan SMKN 2 Terbanggi Besar dan lulus pada tahun 2020, kemudian melanjutkan pendidikan di IAIN Metro Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi S1-Perbankan Syariah di mulai pada Semester 1 TA. 2020/2021.