Sarjana
Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Syariah
e-ISSN : 2723-5289
Vol. 6 No. 01, (Mei: 2024)

PENGARUH LAYANAN INTERNET BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA TERHADAP MASYARAKAT

Renda Salsa J.W[1], Julianto[2]

[1]Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, IAIN Pontianak

[2]Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis islam, IAIN Pontianak

[1]rendasalsaj.w@gmail.com

[2]julianto@iainptk.ac.id

Abstrak

Tulisan ini membahas tentang seperti apa pengaruh yang ditimbulkan dari penggunaan layanan internet banking di perbankan syariah terhadap masyarakat. Pengaruh berarti daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang, sesuatu yang timbul akibat penggunaan layanan oleh masyarkat sehari-hari. pengaruh dibagi menjadi dua, ada yang positif, ada pula yang negatif. Bila seseorang memberi pengaruh positif kepada masyarakat, ia megajak mereka untuk menuruti apa ia inginkan. Namun bila pengaruh seseorang kepada masyarakat adalah negatif maka masyarakat justru akan menjauhinya. Sejauh ini penggunaan layanan internet banking membawa dampak baik bagi masyarakat, mempermudah setiap ingin melakukan transaksi dan masyarakat senang akan hadirnya layanan tersebut. Layanan ini juga dilengkapi banyak keamanan dari segi mana saja sehingga masyarakat tidak perlu khawatir dalam memilih layanan internet banking dalam melakukan transaksi.

Kata Kunci: internet banking,pengaruh,layanan

PENDAHULUAN

Bank Syariah merupakan lembaga keuangan syariah yang beriorentasi pada laba (Profit). Laba bukan hanya untuk kepentingan pemilik atau pendiri, tetapi juga sangat penting untuk pengembangan usaha bank syariah. Laba bank syariah terutama diperoleh dari selisih antara pendapatan atas penanaman dana dan biaya-biaya yang dikeluarkan selama periode tertentu. Guna memperoleh hasil yang optimal, bank syariah dituntut untuk melakukan pengelolaan dananya secara efisien dan efektif, baik atas dana yang dikumpulkan dari masyarakat (dana pihak

ketiga), dana modal pemilik/pendiri bank maupun atas pemanfaatan atau penanaman dana tersebut.

Kata bank berasal dari bahasa Italia banco yang berarti uang. Biasanya bank menghasilkan untung dari biaya transaksi atas jasa yang diberikan dan bunga dari pinjaman uang. Menurut undang-undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit dan atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Sedangkan pengertian bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam yaitu mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalat secara Islam. Dalam tata cara bermuamalat itu menjauhi praktk-praktik yang dikhawatirkan mengandung unsur riba untuk diisi dengan kegiatan-kegiatan

Perkembangan institusi keuangan syariah secara informal telah dimulai sebelum dikeluarkannya kerangka hukum formal sebagai landasan operasional perbankan di Indonesia. Beberapa badan usaha pembiayaan non- Bank telah didirikan sebelum tahun 1992 yang telah menerapkan konsep bagi hasil dalam kegiatan operasionalnya. Hal tersebut menunjukkan kebutuhan masyarakat akan hadirnya institusi-institusi keuangan yang dapat memberikan jasa keuangan yang sesuai dengan syariah

METODE

Metode penelitian adalah langkah yang dimiliki dan dilakukan oleh peneliti dalam rangka untuk mengumpulkan informasi atau data serta melakukan investigasi pada data yang telah didapatkan tersebut. Metode penelitian memberikan gambaran rancangan penelitian yang meliputi antara lain: prosedur dan langkah-langkah yang harus ditempuh, waktu penelitian, sumber data, dan dengan langkah apa data-data tersebut diperoleh dan selanjutnya diolah dan dianalisis. Metode Penenlitian yang digunakan dalam penyusunan jurnal ini adalah metode kualitatif studi literatur, dengan metode kualitatif studi literatur adalah cara untuk menyelesaikan persoalan dengan menelusuri sumber-sumber tulisan yang pernah dibuat sebelumnya, kemudian dibaca dengan teliti. Dengan kata lain, istilah Studi Literatur ini juga sangat familiar dengan

sebutan studi pustaka. Sumber-sumber yang diteliti pun tidak boleh sembarangan. Sebab tidak semua hasil penelitian bisa dijadikan acuan. Beberapa yang umum dan layak digunakan adalah buku-buku karya pengarang terpercaya (lebih disarankan karya akademisi), jurnal-jurnal ilmiah terakreditasi, dan hasil-hasil penelitian mahasiswa dalam berbagai bentuk misalnya skripsi, tesis, disertasi, laporan praktikum, dan sebagainya.

PEMBAHASAN

1. Pengertian Pengaruh

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang. Pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang timbul dari sesuatu, baik itu orang maupun benda serta segala sesuatu yang ada di alam sehingga mempengaruhi apa-apa yang ada disekitarnya kemudian menimbulkan perubahan pada seseorang.

Menurut surakhmad Pengaruh adalah kekuatan yang muncul dari sesuatu benda atau orang dan juga gejala dalam yang dapat memberikan perubahan yang dapat membentuk kepercayaan atau perubahan. Dapat disimpulkan pengaruh merupakan suatu daya atau kekuatan yang dapat timbul dari sesuatu, baik itu watak,orang, benda, kepercayaan dan perbuatan seseorang yang dapat mempengaruhi lingkungan yang ada di sekitarnya.

Pengaruh dibagi menjadi dua, ada yang positif, ada pula yang negatif. Bila seseorang memberi pengaruh positif kepada masyarakat, ia megajak mereka untuk menuruti apa ia inginkan. Namun bila pengaruh seseorang kepada masyarakat adalah negatif maka masyarakat justru akan menjauhi dan tidak lagi menghargainya yang dapat merugikan masyarkat itu sendiri sehingga sebagai masyarakat yang memahami konsep tersebut harus bisa mengambil keputusan mana yang baik dan tidak untuk dilakukan.

2. Layanan

Layanan adalah suatu perbuatan atau penampilan yang dapat ditawarkan oleh suatu partai kepada yang lain yang tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan

apapun. Ini mungkin atau mungkin tidak diikat pada suatu produk fisik. Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya jasa. Peranannya akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut kompetisi (persaingan) cukup ketat dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Sehingga dalam kondisi persaingan yang cukup ketat tersebut, setiap perusahaan mampu memberikan pelayanan yang bermutu untuk mempertahankan anggota yang sudah setia dengan perusahaan.

3. Internet Banking (E-Banking)

a. Pengertian dan Sejarah Internet Banking

Dimulai tahun 1980an, implementasi E-Banking dan Mobile Banking mulai dilakukan di beberapa bank Indonesia. Dan pada tahun 1980an Bank Amerika dan Eropa melalui penelitian dan percobaan pada konsep Home Banking. Ketika itu komputer dan internet banking belum berkembang pengguna home banking pada dasarnya terbuat dari mesin fax dan telepon untuk memudahkan layanan kepada pelanggan.

Pada bulan oktober 1994, layanan perbankan online internet banking pertama di Amerika mulai dikenal pengembangnya adalah Stanford Federal Credit Union yang merupakan sebuah lembaga bergerak di bidang keuangan, tapi hal ini menciptakan pro dan kontra dari uang elektronik, internet banking menjadi sebuah revolusi yang meningkatkan perananan sektor realnya

Namun adanya E-Banking ini tidak hanya mengenai kepuasan pada layanan nasabah saja yang diperhatikan, ataupun mengenai kemudahan yang ditawarkan oleh pihak perbankan manapun. Namun hal yang perlu diperhatikan juga yaitu pengaruhnya terhadap tingkat bertransaksi nasabahnya sendiri dengan menggunakan layanan E-Banking mengingat e-banking ini memiliki beberapa jenis produk untuk memberikan layanan kepada nasabahnya.

Internet Banking merupakan layanan perbankan aman yang dapat dipercaya tetapi seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan E-Banking ini masih menimbulkan kekurangan bagi kepuasan masyarakat dikarenakan yaitu menimbulkan kemacetan di karenakan jaringan yang kurang stabil. Karena penggunaan E-Banking ini cukup banyak disinilah evaluasi harus dilakukan terhadap layanannya. Diharapkan kepuasan

nasabah dan mengindentifikasinya untuk dimanfaatkan guna mempertahankan eksitensi BSI di berbagai aspek layanan nasabah akan terus bertambah dan kualitas mampu ditingkatkan.

b. Jenis-Jenis transaksi E-Banking

Transaksi akan makin berkembang lebih jauh lagi, transaksi yang dapat dilakukan saat ini antara lain:

1. Transfer dana Dua rekening di bank yang sama dan rekening di bank berbeda

2. Informasi Saldo,transaksi dan mutasi rekening

3. Pembayaran Listrik, handphone, dan asuransi

4. Pembelian Pulsa PLN prabayar dan pulsa telepon berbagai operator.

Transaksi yang dilakukan tampil dalam bentuk menu transaksi atau daftar transaksi, di luar menu tersebut tidak dapat dilakukan. Transaksi e-banking dapat dilakukan di mana saja, selama ada jaringan data dan dapat diakses. Transaksi dapat dilakukan 24 jam.

c. Macam-Macam E-Banking

E-Banking yang dikemukakan oleh Sujadi (2016) dan telah diterapkan bank-bank di Indonesia:

1. Internet Banking, ini termasuk saluran teranyar eBanking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA. Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap tertampang di layar komputer/PC atau PDA.
2. SMS/m-Banking, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang dapat dilakukan yaitu informasi saldo rekening, pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat

pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam praktiknya agak merepotkan karena nasabah harus menghapal kode-kode transaksi dalam pengetikan sms, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu– Sim Tool Kit (STK) pada simcardnya.

3. Phone Banking, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan makin populernya telepon genggam/HP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan Phone Banking hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh Customer Service Operator/CSO. Namun profilnya kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain; serta dilayani oleh Interactive Voice Response (IVR). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP di manapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain.

4. ATM, Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri, ini adalah saluran e-Banking paling populer yang kita kenal. Setiap kita pasti mempunyai kartu ATM dan menggunakan fasilitas ATM. Fitur tradisional ATM adalah untuk mengetahui informasi saldo dan melakukan penarikan tunai. Dalam perkembangannya, fitur semakin bertambah yang memungkinkan untuk melakukan pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan yang terkini transfer ke bank lain (dalam satu switching jaringan ATM). Selain bertransaksi melalui mesin ATM, kartu ATM dapat pula digunakan untuk berbelanja di tempat perbelanjaan, berfungsi sebagai kartu debit. Bila kita mengenal ATM sebagai mesin untuk mengambil uang, belakangan muncul pula ATM yang dapat menerima setoran uang, yang dikenal pula sebagai Cash Deposit Machine/CDM.

Layaklah bila ATM disebut sebagai mesin sejuta umat dan segala bisa, karena ragam fitur dan kemudahan penggunaannya.

d. Keamanan Transaksi E-Banking

Berikut adalah keamanan dari transaksi internet banking:

1. PIN menjadi rahasia pengguna sendiri dan tidak akan ada dan tidak boleh orang lain mengetahuinya.

2. Untuk key Token tidak boleh dipinjam oleh orang lain dan User ID hanya pengguna yang mengetahui. Penggunaan akses bank harus dilakukan dengan benar.

3. Peminimalisir resiko dapat dilakukan dengan penggantian PIN.

4. Nomor telepon pengguna harus sudah terdaftar pada komputer bank agar mudah melakukan transaksi internet banking. Apabila nomor pengguna hendak dibuang lakukan unregistered

e. Keuntungan & Kerugian Internet Banking

Internet Banking Setiap fasilitas yang diberikan oleh suatu produk atau layanan selalu mempunyai keuntungan dan juga terdapat kerugian. Begitu juga dari layanan Internet Banking mempunyai keuntungan dan kerugian.

1. Keuntungan:

a) Merpermudah nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan tanpa perlu pergi ke bank kecuali dalam hal setoran tunai ataupenarikan tunai.

b) Aktivitas perbankan dapat dilakukan kapan dan dimana saja selama ada akses internet.

c) Mempermudah nasabah dalam membawa uang tunai dalam jumlah yang besar sewaktu akan melakukan transfer. Sehingga dapat melindungi nasabah dari kejahatan perampokan.

d) Mempermudah nasabah dalam melakukan pembayaran tagihan tanpa perlu datang ke tempat pembayaran tagihan.

e) Mempermudah nasabah dalam melakukan pembelian tiket dan pulsa tanpa perlu datang kecounterpenjualan tiket dan pulsa.

f) Keamanan sistem Internet Banking berlapis, mulai dari user id dan password kemudian websitemenggunakan SSL dengan algoritma yang berlapis serta adanya otentikasi kedua untuk verifikasi transaksi seperti: token atau keycode

2. Kerugian:

Sedangkan kerugian dari Internet Banking sangat kecil kemungkinannya walaupun ada, mungkin itu disebabkan dari kelalaian nasabah itu sendiri yang tidak melakukan cara-cara pencegahan kejahatan Internet Banking yang telah dijelaskan sebelumnya. Sebagai contoh: nasabah bank tidak sengaja memberikan user iddan password Internet Bankingnya kepada pihak lain ataupun user id dan password nya diambil (disadap) oleh pihak lain. Pihak lain tersebut hanya bisa melakukan transaksi non finansial seperti melihat informasi saldo dan informasi mutasi rekening dan lain-lain. Sedangkan untuk melakukan transaksi finansial seperti: transfer, pembelian tiket, pembelian pulsa dan membayar tagihan atau yang lainnya tidak bisa dilakukankarena harus menggunakan otentikasi kedua untuk melakukan transaksi tersebut yaitu menggunakan token atau pun keycode.

SIMPULAN

Internet Banking merupakan layanan perbankan aman yang dapat dipercaya tetapi seperti yang kita ketahui bahwa pelayanan E-Banking ini masih menimbulkan kekurangan bagi kepuasan masyarakat dikarenakan yaitu menimbulkan kemacetan di karenakan jaringan yang kurang stabil. Jenis-jenis transaksi E-banking diantaranya Transfer dana Dua rekening di bank yang sama dan rekening di bank berbeda, Informasi Saldo,transaksi dan mutasi rekening, Pembayaran Listrik, handphone, dan asuransi, Pembelian Pulsa PLN prabayar dam pulsa telepon berbagai operator. Dengan adanya layanan ini masyarakat merasa sangat senang segala hal menjadi mudah tanpa harus pergi ke bank tetap bisa melakukan transaksi, aktivitas perbankan bisa dilakukam dimana saja dan sudah pasti terjamin keamanan nya yang berlapis. Tentu saja layanan ini memiliki kekurangan tetapi kebanyakan itu terjadi karena kelalaian nasabah seperti memberikan id dan password sehingga orang lain juga bisa mengakses nya.

DAFTAR PUSTAKA

Aan Ansori, Penerapan E-Banking Syariah Pada Sistem Informasi Manajemen Perbankan Syariah, Jurnal BanqueSyar'i Vol. 3 No. 1 Januari – Juni 2017

Umpalembang.ac.id. Pengertian Pengaruh. Diakses pada 18 maret 2023, dari http://repository.umpalembang.ac.id/id/eprint/4798/2/312015058_BAB%202%20SAMP20DENGAN%20BAB%20TERAKHIR.pdf

Penerbitdeeppublish.com (2023,17 maret). Pengertian Studi Literatur. Diakses pada 18 maret 2023, dari https://penerbitdeepublish.com/studi-literatur/

Statistikian.com (2017 maret). Pengertian Metode Penelitian. Diakses pada 18 maret 2023, dari https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html

Statistikian.com (2017 maret). Pengertian Metode Penelitian. Diakses pada 19 maret 2023, dari https://www.statistikian.com/2017/02/metode-penelitian-metodologi-penelitian.html

Uinsuska.ac.id (2018, 27 februari). Macam-macam Pengaruh. Diakses Pada 19 maret 2023, dari http://repository.uinsuska.ac.id/62743/2/Rizka%20anggraini.pdf

iainkediri.ac.id. Pengertian Layanan. Diakses pada 20 maret 2023, dari http://etheses.iainkediri.ac.id/523/3/BAB%20II.pdf

Hendarsyah, D. (2012). Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, *1*(1), 12-33. Diakses pada tanggal 19 maret 2023

Marimin, A., & Romdhoni, A. H. (2015). Perkembangan bank syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, *1*(02). Diakses pada tanggal 19 maret 2023