

BAB IV

LAPORAN HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS DATA

A. Penyajian Data

Kecamatan Sungai Tabuk merupakan salah satu kecamatan yang terdapat dalam wilayah Kabupaten Banjar, Provinsi Kalimantan Selatan, Indonesia. Kecamatan Sungai Tabuk dengan luas wilayah 123,70km² dengan Ibukota Abumbun Jaya. Kecamatan Sungai Tabuk berbatasan langsung dengan Kecamatan Mandastana disebelah Utara, Kecamatan Gambut disebelah Selatan, Kecamatan Martapura Barat disebelah Timur dan Kecamatan Kertak Hanyar disebelah Barat.

Kecamatan Sungai Tabuk dengan 21 wilayah administrasi yang terdiri dari 1 Kelurahan dan 20 Desa yaitu, Kelurahan Sungai Lulut, Desa Gudang Hirang, Desa Pematang Panjang, Desa Gudang Tengah, Desa Sungai Tabuk Kota, Desa Pemakuan, Desa Sungai Tabuk Keramat, Desa Pejambuan, Desa Tajau Landung, Desa Keliling Benteng Ilir, Desa Sungai Bangkal, Desa Lok Buntar, Desa Pembantanan, Desa Sungai Pinang Lama, Desa Sungai Bakung, Desa Sungai Tandipah, Desa Paku Alam, Desa Lok Baintan, Desa Sungai Pinang Baru, Desa Lok Baintan Dalam dan Desa Abumbun Jaya.

B. Deskripsi Informan

Data yang disajikan pada bagian ini merupakan data hasil dari wawancara kepada para informan yang penulis teliti dengan menggunakan metode wawancara. Hasil wawancara yang penulis lakukan akan disajikan dalam bentuk uraian narasi deskripsi.

Identitas informan I

Nama : Muhammad Ilyas Kurniawan
Alamat : Gudang Hirang RT.07
Jenis kelamin : laki-laki
Usia : 23 Tahun
Pekerjaan : Santriwan di Madrasah Darussalam Tahfidz dan Ilmu Al- Quran

Berdasarkan hasil wawancara melalui panggilan telepon dengan informan, menggunakan layanan *e-banking* berupa ATM sangat mempermudah melakukan transaksi. Ilyas menggunakan ATM dengan tujuan untuk mempermudah saat melakukan pengambilan uang karena tanpa harus pergi ke gerai dengan bantuan teller. Ilyas merupakan nasabah dari Bank Syariah Indonesia (BSI) sejak 3 sampai 4 tahun yang lalu (sebelumnya BNI Syariah). Dalam sebulan Ilyas menggunakan layanan ATM bisa 1 sampai 3 kali pemakaian. Meskipun mengetahui kehajatan *cyber* Ilyas tidak memiliki kekhawatiran akan hal itu, karena

menggunakan ATM merupakan hal keharusan terlebih Ilyas merupakan seorang pelajar yang jauh dari orang tua. Agar terhindar dari hal yang tidak di inginkan Ilyas mengubah PIN atau *password* ATM secara berkala.

Identitas informan II

Nama : Akhmad Fauji Effendi

Alamat : Sungai Lulut

Jenis kelamin : Laki-laki

Usia : 21 Tahun

Pekerjaan : Wirausaha

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, menggunakan *mobile banking* sangat mempermudah untuk melakukan transaksi, fitur yang tersedia pada menu aplikasi mudah untuk dipahami dan digunakan. Menggunakan aplikasi *mobile banking* sangat fleksibel karena dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun tanpa harus mengantre. Fauji menggunakan *mobile banking* untuk melakukan pembelian voucher game. Fauji merupakan nasabah BSI sejak satu tahun yang tiap bulannya melakukan 4 sampai 6 kali transaksi perbulan. Mengetahui berita-berita negatif mengenai pencurian saldo rekening menimbulkan rasa takut untuk menggunakannya. Meskipun begitu Fauji masih percaya dan menggunakan *mobile banking* karena kebutuhan dan memberikan

manfaat yang maksimal. Fasilitas keamanan yang tersedia pada aplikasi *mobile banking* membuat saya merasa aman menggunakannya. Terdapat sistem keamanan berupa *password* saat *log in* di *mobile banking*. Untuk menjaga keamanan saat menggunakan *mobile banking*, Fauji selalu melakukan proses *log out* setelah selesai menggunakannya. Fauji juga menggunakan *password* yang berbeda di setiap aplikasi yang di gunakannya. Agar terhindar dari pencurian data pada *mobile banking* ataupun aplikasi lain, Fauji selalu waspada dan teliti terhadap pesan atau *email* yang masuk dengan menggunakan identitas bank atau instansi lainnya. Fauji juga memperhatikan sumber pengirim dan melihat perbedaan *website* resmi dan tiruan. Biasanya *website* resmi menggunakan nama instansi dan terdapat tanda centang yang menandakan bahwa pesan tersebut benar-benar dikirim oleh instansi tersebut.

Identitas informan III

Nama : Najiah
Alamat : Gudang Hirang
Jenis kelamin : Perempuan
Usia : 22 Tahun
Pekerjaan : Swasta

Menggunakan *mobile banking* merupakan hal yang penting karena

mempermudah dalam pengisian saldo *shopee pay* untuk berbelanja pada aplikasi shopee. Najiah merupakan nasabah baru tetapi dia sering melakukan transaksi menggunakan *mobile banking*. Mengetahui adanya berita mengenai pencurian saldo rekening bahkan pernah mengalaminya ketika menjadi nasabah bank konvensional tidak membuat jera untuk menggunakannya karena menggunakan *mobile banking* merupakan kebutuhan dan mempermudah dalam melakukan transaksi, tidak ribet tanpa harus mengantre. Untuk menghindari pencurian saldo rekening lagi, Najiah selalu waspada pada pesan yang mencurigakan yang mengatasnamakan instansi, mengubah PIN atau *password* secara berkala dan tidak menggunakan Wi-Fi umum.

Identitas informan IV

Nama : Ainun
Alamat : Sungai Tandipah
Jenis kelamin : Perempuan
Usia : 22 Tahun
Pekerjaan : Guru

Ainun menggunakan *mobile banking* untuk kebutuhan transaksi baik untuk transfer uang ataupun mengisi saldo shopee pay untuk berbelanja. Biasanya Ainun melakukan transaksi sebanyak 4 sampai 6 kali per bulan. *Mobile banking* mempermudah saat melakukan transaksi karena bisa

dilakukan kapan saja dan dimana saja. Penyajian menu pada aplikasi *mobile banking* mudah untuk dipahami. Banyak berita negatif mengenai kejahatan *cyber* tidak membuat Ainun berhenti menggunakan *mobile banking*. Alasannya pada *mobile banking* terdapat sistem keamanan berupa *password* saat ingin *log in* pada aplikasi sehingga membuat percaya untuk tetap menggunakannya. Meskipun tidak mengganti PIN secara berkala tetapi Ainun tidak lupa melakukan proses *log out* setelah selesai menggunakan aplikasi tersebut.

Identitas informan V

Nama : Meita Ciptawati

Alamat : Desa Abumbun

JayaJenis kelamin : Perempuan

Usia : 28 Tahun

Pekerjaan : Guru

Mobile banking merupakan suatu hal yang sangat penting karena sangat sering melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* untuk mempermudah pembayaran tagihan seperti membayar listrik, PDAM dan melakukan pembelian pulsa atau voucher isi ulang. Menggunakan *mobile banking* sangat mudah, menu yang di tampilkan pada aplikasi mudah di pahami tanpa memerlukan keahlian khusus. Meskipun sudah lama menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), Meita tidak pernah

mengalami kejahatan *cyber*. Tidak ada kekhawatiran menggunakan dan masih menggunakan *mobile banking* meskipun banyak beredar berita negatif mengenai pencurian saldo dalam rekening. Untuk menghindari terjadinya hal tersebut, Meita selalu memperhatikan ketika mendapat pesan mencurigakan yang mengatasnamakan sebuah instansi, memperhatikan sumber pengirim dan memahami perbedaan antara *website* resmi dan tiruan.

C. Hasil Penelitian

1. Dampak *Cybercrime* Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Layanan *E-banking* Pada Bank Syariah Indonesia

Dampak yang ditimbulkan oleh *cybercrime* terhadap kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-banking* berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan informan adalah berdampak positif, namun tidak terlalu signifikan terhadap kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-banking*. Hasil ini penulis dapatkan melalui wawancara dengan informan yang mengatakan terbantu dengan adanya *e-banking* karena mempermudah melakukan transaksi tanpa harus pergi kegerai bank.

Maksud dari dampak positif adalah nasabah merasa tidak khawatir

terhadap ancaman *cybercrime* yang dilakukann oleh pihak yang bertanggung jawab dalam hal pencurian data maupun saldo rekening demi kepentingan pribadi. Oleh karena itu, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan para pengguna layanan *e-banking*. ketika keamanan suatu jaringan atau sistem tidak terdapat kejahatan maka tingkat kepercayaan pengguna meningkat.

Mencermati dampak positif berdasarkan hasil wawancara yang telah diteliti oleh penulis maka dapat dilihat bahwa hal ini sesuai dengan teori tentang pengertian dampak menurut Suharno dan Retnoningsih (2006, hlm. 243) dalam bukunya Kamus Besar Bahasa Indonesia yang menyebutkan bahwa dampak adalah keinginan untuk membujuk, meyakinkan, mempengaruhi atau memberi kesan kepada orang lain, dengan tujuan agar mereka mengikuti atau mendukungkeinginannya.

Selain itu, hal yang lain yang membuat *cybercrime* ini tidak berdampak signifikan terhadap pengguna *e-banking* menurut hasil wawancara dari informan kedua dan keempat yaitu karena terdapat fasilitas keamana yang diberikan berupa *password* untuk *log in* sehingga membuat pengguna *e-banking* merasa aman ketika menggunakannya. Hal ini diperkuat dengan teori kepercayaan pelanggan atau nasabah berdasarkan yang telah diungkapkan oleh JuanAl Fian (Fian, 2016, hlm. 5), yaitu:

- a. Reputasi yang dimiliki produk atau jasa. Keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan produk atau jasa.
- b. Manfaat yang ada dalam produk atau jasa.

Perlindungan nasabah sangat penting dilakukan oleh pihak bank agar menimbulkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah selama bertransaksi dalam menggunakan *e-banking*. Oleh karena itu, citra perusahaan dan tingkat kepuasan pelanggan akan berpengaruh ketika tidak ada informasi yang cukup dari penyedia layanan (Esmaeili, Haghgoo, Davidaviciene, & Meidute-Kavakiauskiene, 2021, hlm 72). (Esmaeili, Haghgoo, Davidaviciene, & Meidute-Kavakiauskiene, 2021). Apabila kepercayaan itu tidak ada maka berakibat pada tidak lakunya produk yang dijual, sebab komunitas dunia maya hanya bisa mengandalkan kepercayaan.

2. Solusi Agar Terhindar dari Kejahatan Cyber Saat Menggunakan Layanan *E-banking* Bank Syariah

Kelebihan adanya layanan *e-banking* ini yaitu mempermudah nasabah untuk melakukan transaksi perbankan karena tidak harus mendatangi kantor cabang secara langsung. Kelebihan selanjutnya yaitu nasabah bisa mengakses layanan *e-banking* tanpa batasan waktu. Kekurangan adanya layanan *e-banking* ini yaitu rentan

terjadinya pencurian uang. Sehingga sebagai pengguna *e-banking* diharuskan untuk bijak menggunakannya. Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian penulis kepada informan ada beberapa solusi agar terhindar dari *cybercrime* atau pembobolan rekening yaitu:

1. Mengubah PIN atau Password Secara Berkala

Mengganti PIN atau password secara berkala merupakan hal penting yang sebaiknya dilakukan meski terasa sedikit merepotkan karena harus mengingat kembali PIN yang baru. Tujuannya untuk kenyamanan dan keamanan saat bertransaksi dan terhindar dari risiko pembobolan dana di rekening tabungan dari pihak yang tidak bertanggung jawab.

2. Tidak Lupa untuk Selalu Melakukan Proses Logout Setelah Menggunakan Aplikasi *Mobile Banking*

Jika sudah *log in* ke rekening bank, jangan pernah keluar tanpa melakukan proses *log out*. Karena, sistem bisa saja masih merekam rekap transaksi dalam *chace* dan *history browser*, dan ini akan membuat data kamu mudah dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

3. Tidak menggunakan WiFi Umum

Penggunaan jaringan internet di tempat umum berisiko tinggi pencurian data. Karena, informasi atau data pribadi ketika bertransaksi bisa diretas atau dicuri oleh pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga berisiko terhadap keamanan data. Itulah mengapa jaringan pribadi sangat dianjurkan ketika melakukan transaksi *online* maupun kegiatan lainnya.

4. Pastikan Alamat Website Bank Aman dan Tidak Mencurigakan Pelaku kegiatan dunia perbankan digital seringkali membuat situs-situs bodong. Apabila ingin melakukan transaksi secara *online* melalui *website*, pastikan alamat yang diakses merupakan benar-benar alamat *official* yang diberikan oleh pihak bank. Beberapa pelaku kegiatan dunia perbankan memanfaatkan kebiasaan kesalahan orang pada umumnya, seperti melakukan kesalahan dalam mengetik alamat *web*, bahkan kesalahan satu huruf pun dapat dimanfaatkan untuk membuat alamat palsu untuk memancing nasabah melakukan transaksi pada alamat tersebut..

Strategi ini sesuai dengan teori sistem keamanan transaksi *ielectronic banking* menurut Maryanto (Supriyanto, Buku Pintar Perbankan, 2011, hlm. 70) sebagai berikut:

- 1) PIN merupakan kode akses sehingga nomor PIN merupakan kode rahasia pribadi, tidak boleh satu orangpun yang mengetahuinya;
- 2) Untuk *internet banking*. *User ID* bersifat rahasia dan *key token* tidak dipinjamkan ke orang lain, serta mengakses situs bank yang benar;
- 3) Penggantian PIN secara berkala merupakan salah satu cara untuk meminimalisir resiko;
- 4) *SIM card handphone* harus dilindungi karena nomor telepon tersebut sudah terdaftar pada database komputer bank untuk dapat bertransaksi melalui *phone banking*. Apabila nomor *handphone* tersebut akan dijual atau dibuang, nomor tersebut harus *diunregistered*;
- 5) Nasabah harus berhati-hati, karena banyak orang-orang jahat selalu mencoba untuk memanfaatkan kelengahan nasabah baik melalui *phising* atau kegiatan *hacker*.

Merebaknya tindakan kejahatan di dunia maya membuat kita harus ekstra hati-hati. Ketika berbelanja *online* pun dianjurkan untuk meningkatkan kewaspadaan karena banyak penipuan, pembobolan rekening, dan *phising* yang terjadi akibat adanya celah. Sehingga pentingnya untuk kita bersikap waspada dan

curiga jika ada yang aneh saat melakukan transaksi *online*.