



Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap *Cybercrime* Di Kota Denpasar

Dewa Ayu Pargita Apsari¹, Ni Putu Suci Meinarni², Wayan Gede Suka Parwita³
¹²³STMIK STIKOM INDONESIA

¹dwygtapsari26@gmail.com, ²sucimeinarni@stiki-indonesia.ac.id, ³gede.suka@stiki-indonesia.ac.id

Keywords:

Internet Banking, Customer Data Confidentiality, Cyber Crime

Abstract

This study aims to determine the effect of Internet Banking Usage and Data Protection of Internet Banking Users on Cybercrime in Denpasar. This study uses data collection techniques by distributing questionnaires online. The population in this study were users of internet banking facilities in the Denpasar area with a sample of 72 respondents. To obtain correct data for conclusions that are in accordance with the actual situation, it is necessary to have an instrument that is valid and consistent and appropriate in providing research data. Where the instrument validity test in this study uses Product Moment Correlation, while the reliability test uses Cronbach Alpha. The analysis technique used is the multiple Linear Regression Analysis technique, namely with 5 variables X and 1 variable Y. The results show that there is no significant effect of Internet Banking Usage and Customer Protection of Internet Banking Facility Users (Client Charter, Confidentiality of Customer Data, Test and Trial Drive, and Customer Support Service) together on the occurrence of Cybercrime in the Denpasar area with an Fcount value of 1.173 with a significance value of F of 0.332.

Kata Kunci:

Internet Banking, Kerahasiaan Data Nasabah, Cyber Crime

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Data Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking terhadap Cybercrime di wilayah Denpasar. Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner secara online. Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna fasilitas internet banking di wilayah Denpasar dengan sampel sebanyak 72 responden. Untuk mendapatkan data yang benar demi kesimpulan yang sesuai dengan keadaan sebenarnya, maka diperlukan suatu instrumen yang valid dan konsisten serta tepat dalam memberikan data hasil penelitian. Dimana uji validitas instrumen pada penelitian ini menggunakan Korelasi Product Moment sedangkan untuk uji reliabilitas menggunakan Cronbach Alpha. Teknik analisis yang digunakan adalah teknik

Analisis Regresi Linier berganda, yaitu dengan 5 variabel X dan 1 variabel Y. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking (Client Charter, Kerahasiaan Data Nasabah, Test and Trial Drive, dan Customer Support Service) secara bersama-sama terhadap Terjadinya Cybercrime di wilayah Denpasar dengan nilai Fhitung sebesar 1,173 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,332.

Pendahuluan

Seperti yang kita ketahui, di era modern seperti sekarang ini teknologi semakin berkembang dengan pesat, sehingga pada kehidupan seperti sekarang, teknologi tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, seakan-akan hal tersebut merupakan kebutuhan yang paling mendasar, salah satunya sebagai fasilitas pendukung yang digunakan dalam membantu aktifitas manusia khususnya dalam hal bertransaksi. Perkembangan teknologi tersebut juga diikuti oleh perkembangan internet, sehingga banyak inovasi-inovasi yang muncul di berbagai bidang kehidupan manusia, khususnya dalam dunia bisnis. Manusia sekarang menganggap bahwa dengan internet pekerjaan dan kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif dan efisien. Setiap tahun pengguna Internet di Indonesia selalu mengalami peningkatan, sehingga membuat berbagai pihak berlomba-lomba menciptakan suatu inovasi yang sangat diminati masyarakat (Kasmir, 2012). Salah satu inovasi yang diciptakan tersebut yaitu dalam bidang perbankan. Perkembangan zaman dan internet tersebut membuat terciptanya suatu inovasi dalam bidang perbankan yaitu berupa *e-banking* atau *electronic banking* yang berbasis pada internet.

Banyak fasilitas yang disediakan oleh masing-masing bank melalui *internet banking* untuk dapat mempermudah kehidupan manusia, seperti pengecekan saldo rekening, transfer dana antar rekening atau antar bank, pemesanan tiket, hingga pembayaran tagihan listrik, air atau telepon, sehingga mendorong minat masyarakat untuk menggunakan *internet banking*. Hal ini membuat sektor perbankan harus meningkatkan kinerja dan fasilitas-fasilitas dalam penggunaan *internet banking*, tetapi harus sesuai ketentuan yang ada berdasarkan jenis banknya sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992 tentang perbankan sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 10 tahun 1998 (Harry, 2015). Perkembangan teknologi dalam bidang perbankan seperti *internet banking*, pihak bank harus memperhatikan aspek perlindungan nasabah khususnya keamanan yang berhubungan dengan privasi nasabah,

yaitu bank tidak hanya menginformasikan keunggulan atau kekhasan produknya saja, tapi juga system keamanan penggunaan produk yang ditawarkan. Dari kemudahan bertransaksi yang didapat pada layanan *internet banking* tentu saja dibalik semua itu terdapat banyak resiko yang mungkin saja terjadi dalam penggunaan layanan *internet banking*, seperti terjadinya pelanggaran hukum yang dilakukan oleh pelaku kejahatan TI menyangkut data pribadi dan resiko finansial yang dialami oleh nasabah bank yang menggunakan layanan *internet banking* seperti *carding*, *hacking*, ataupun *phising*, tidak hanya sampai disitu namun masih banyak lagi kejahatan yang mungkin terjadi dari dampak penyalahgunaan layanan *internet banking*, kejahatan ini disebut dengan *Cybercrime*, bahkan lebih jauh lagi adalah dimanfaatkannya kecanggihan teknologi informasi dan komputer oleh pelaku kejahatan untuk tujuan pencucian uang dan kejahatan terorisme.

Disamping penggunaan *internet banking* yang dapat mempengaruhi perlindungan data nasabah, penggunaan *internet banking* juga sangat berpengaruh terhadap meningkatnya *Cybercrime*. Sistem keamanan yang lemah pada fitur *internet banking*, dapat mempermudah oknum – oknum untuk melakukan tindakan – tindakan kriminal, yang kembali lagi merugikan nasabah (Anwar Nasution, 2003). Oleh karenanya banyak terjadi tindak kejahatan khususnya dengan produk *internet banking* ini, pihak industri perbankan juga harus mampu menyiapkan *security features* yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik tersebut aman (Kuncoro, 2013). Beberapa negara telah sejak lama memiliki perhatian yang lebih untuk keamanan data yang ada didalam dunia maya. Implementasi dari perhatian tersebut tertuang dalam regulasi -regulasi nasional terkait teknologi informasi. Indonesia menuangkan segala hak dan kewajiban terkait hukum siber didalam UndangUndang Nomor 19 tahun 2016 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik yang disingkat dengan UU ITE.(Suci Meinarni, 2020)

Ditinjau dari pengalaman nasabah dalam penggunaan *internet banking*, perlindungan data nasabah dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam memilih suatu Bank, apabila suatu nasabah sering dirugikan saat melakukan transaksi, seperti *phising*, yang dimana data pribadi seperti nomor rekening, pin, *User ID*, bisa dimanfaatkan oknum secara tidak sah. Informasi ini kemudian digunakan oleh oknum tersebut untuk mengakses rekening, melakukan penipuan kartu kredit atau memandu nasabah untuk melakukan transfer ke rekening tertentu dengan iming-iming hadiah.

Berdasarkan uraian yang dipaparkan diatas, maka penulis tertarik untuk mengambil judul “Pengaruh Penggunaan *Internet banking* dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas *Internet banking* terhadap *Cybercrime* Di Denpasar” dan menetapkan nasabah beberapa bank di area Denpasar sebagai sampel penelitian, dengan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, yang bertujuan untuk menganalisa apakah ada dan seberapa besar pengaruh penggunaan *internet banking* serta perlindungan nasabah pengguna fasilitas *internet banking*, terhadap *Cybercrime*.

Metode

Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif, dimana penelitian ini terdiri dari dua data yaitu data primer dan data sekunder(Sugiyono, 2012). Data primer adalah data yang diambil langsung dari objek penelitian, yaitu menggunakan kuisisioner yang disebar di daerah Denpasar. Dan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dan juga sumber-sumber lain yang berhubungan dengan penelitian ini (Yusup, 2018). Dalam penelitian ini terdapat 6 variabel antara Penggunaan *Internet Banking* (X1), Perlindungan Nasabah berupa *Client Charter* (X2), Kerahasiaan Data Nasabah(X3), *Test and Trial Drive* (X4), *Customer Support Service* (X5) dan *Cybercrime* (Y), sehingga diuji menggunakan regresi linier berganda(Sunyoto, 2011).

Hasil dan Pembahasan

1. Hasil Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dengan menyebarkan kuesioner *online* kepada para responden sebanyak 72 sesuai dengan jumlah sampel penelitian. Dari seluruh kuesioner yang kembali, peneliti mengolah dan menganalisis data. Responden dalam penelitian ini adalah pengguna internet banking di Daerah Denpasar. Analisis deskriptif dalam penelitian ini meliputi *mean*, *median*, *modus*, tabel frekuensi, dan tabel frekuensi responden menurut kategori yang penentuannya menggunakan bantuan program SPSS 26. Penentuan tabel distribusi frekuensi dilakukan dengan menentukan kelas interval, menghitung rentang data, dan menentukan panjang kelas.

Dalam penelitian ini data yang telah dikumpulkan harus diuji dahulu untuk dapat dianalisis. Pengujian prasyarat dilakukan sebelum pengujian hipotesis, yaitu uji normalitas dengan hasil berdistribusi normal, uji linearitas dengan kriteria linear, dan uji

heteroskedastisitas dengan keterangan tidak terjadi heteroskedastisitas. Dalam penelitian ini uji hipotesis di uji dengan uji regresi linear berganda, dengan hasil persamaan garis regresinya adalah “ $Y = -44,358 - 0,260x_1 - 0,043x_2 + 0,078x_3 - 0,074x_4 - 0,057x_5$ “. Yaitu Nilai koefisien X_1 sebesar -0,260 yang berarti apabila Penggunaan *Internet Banking* meningkat 1 poin maka Terjadinya *Cybercrime* akan turun sebesar 0,260 satuan dengan asumsi X_2 , X_3 , X_4 , dan X_5 tetap.

Nilai koefisien X_2 sebesar -0,043 yang berarti apabila variabel *Client Charter* meningkat 1 poin maka Terjadinya *Cyber Crime* akan turun sebesar 0,043 dengan asumsi X_1 , X_3 , X_4 , dan X_5 tetap. Nilai koefisien X_3 sebesar 0,078 yang berarti apabila Kerahasiaan Data Nasabah meningkat 1 poin maka Terjadinya *Cybercrime* akan naik sebesar 0,078 satuan dengan asumsi X_1 , X_2 , X_4 , dan X_5 tetap. Nilai koefisien X_4 sebesar -0,074 yang berarti apabila *Test and Trial Drive* meningkat 1 poin maka Terjadinya *Cybercrime* akan turun sebesar 0,074 satuan dengan asumsi X_1 , X_2 , X_3 , dan X_5 tetap. Nilai koefisien X_5 sebesar -0,057 yang berarti apabila *Customer Support Service* meningkat 1 poin maka terjadinya *Cybercrime* akan turun sebesar 0,057 satuan dengan asumsi X_1 , X_2 , X_3 dan X_4 tetap.

Hasil Analisis Regresi Ganda dapat diketahui dengan besarnya sumbangan efektif dan sumbangan relatif masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, dimana dapat diketahui bahwa variabel Penggunaan *Internet Banking* memberikan sumbangan efektif sebesar 6,31% dan memberikan sumbangan relatif 77,31%. Variabel *Client Charter* memberikan sumbangan efektif sebesar 0,73% dan sumbangan relatif 9,00%. Variabel Kerahasiaan Data Nasabah memberikan sumbangan efektif sebesar -0,83% dan sumbangan relatif -10,17%. Variabel *Test and Trial Drive* memberikan sumbangan efektif sebesar 1,18% dan sumbangan relatif 14,41%. Variabel *Customer Support Service* memberikan sumbangan efektif sebesar 0,77% dan sumbangan relatif 9,46%. Hal ini berarti bahwa variabel Kerahasiaan Data Nasabah yang memberikan sumbangan yang paling dominan. Dan dapat disimpulkan bahwa secara bersama-sama variabel Penggunaan *Internet Banking*, *Client Charter*, Kerahasiaan Data Nasabah, *Test and Trial Drive*, dan *Customer Support Service* memberikan sumbangan efektif sebesar 8,2% terhadap *Cybercrime* dan 91,8% diberikan variabel-variabel diluar yang diteliti.

Uji t merupakan pengujian untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas yang ada dalam model terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk

mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat. Untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat juga dapat dilihat pada nilai signifikansinya.

Berdasarkan hasil perhitungan parsial pengaruh Penggunaan *Internet Banking* terhadap *Cybercrime* diperoleh nilai koefisien sebesar -0,260. Pada taraf signifikansi 5% dapat diketahui t_{hitung} sebesar -1,408 dengan nilai signifikansi 0,164 karena koefisien regresi mempunyai nilai negatif dan signifikansi $(p) > 0,05$ maka hipotesis pertama yang berbunyi “Terdapat pengaruh negatif Penggunaan *Internet Banking* terhadap *Cybercrime* di Denpasar” tidak diterima.

Hasil perhitungan secara parsial pengaruh *Client Charter* terhadap *Cybercrime* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,043. Pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui t_{hitung} sebesar -0,196 dengan nilai signifikansi sebesar 0,845, karena koefisien regresi mempunyai nilai negatif dan nilai signifikansi $(p) > 0,05$ maka hipotesis kedua yang berbunyi “Terdapat pengaruh negatif *Client Charter* terhadap *Cybercrime* di Denpasar” tidak diterima.

Hasil perhitungan secara parsial pengaruh Kerahasiaan Data nasabah terhadap *Cybercrime* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar 0,078. Pada taraf signifikansi 5% dapat diketahui t_{hitung} sebesar 0,354 dengan nilai signifikansi sebesar 0,724, karena koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi $(p) > 0,05$ maka hipotesis ketiga yang berbunyi “Terdapat pengaruh positif Kerahasiaan Data Nasabah terhadap *Cyber Crime* di Denpasar” tidak diterima.

Hasil perhitungan secara parsial pengaruh *Test and Trial Drive* terhadap *Cybercrime* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,074. Pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui t_{hitung} sebesar -0,368 dengan nilai signifikansi sebesar 0,714, karena koefisien regresi mempunyai nilai positif dan signifikansi $(p) > 0,05$ maka hipotesis keempat yang berbunyi “Terdapat pengaruh negatif *Test and Trial Drive* terhadap *Cyber Crime* di Denpasar” tidak diterima.

Hasil perhitungan pengaruh *Customer Support Service* terhadap *Cybercrime* diperoleh nilai koefisien regresi sebesar -0,057. Pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui t_{hitung} sebesar -0,307 dengan nilai signifikansi sebesar 0,760, karena koefisien regresi mempunyai nilai negatif dan nilai signifikansi $(p) > 0,05$ maka hipotesis kelima yang berbunyi “Terdapat pengaruh negatif *Customer Support Service* terhadap *Cybercrime* di Denpasar” tidak diterima.

Uji simultan digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas yaitu Penggunaan *Internet Banking*, *Client Charter*, Kerahasiaan Data Nasabah, *Test and Trial Drive*, dan *Customer Support Service* secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel terikat yaitu *Cybercrime*. Berdasarkan hasil perhitungan secara simultan pengaruh Penggunaan *Internet Banking*, *Client Charter*, Kerahasiaan Data Nasabah, *Test and Trial Drive*, dan *Customer Support Service* terhadap *Cybercrime*, pada taraf signifikansi 5%, diperoleh nilai F hitung sebesar 1,173 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,332. Karena nilai signifikansi $F > 0,05$ maka hipotesis keenam yang berbunyi “Terdapat pengaruh Penggunaan *Internet Banking*, *Client Charter*, Kerahasiaan Data Nasabah, *Test and Trial Drive*, dan *Customer Support Service* secara bersama-sama terhadap *Cybercrime* di Denpasar” tidak diterima. Hal ini mengandung arti bahwa variabel Penggunaan *Internet Banking*, *Client Charter*, Kerahasiaan Data Nasabah, *Test and Trial Drive*, dan *Customer Support Service* tidak mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap *Cybercrime* di Denpasar.

Uji Koefisien determinasi digunakan untuk menunjukkan berapa besar prosentase variabel bebas (Penggunaan *Internet Banking*, *Client Charter*, Kerahasiaan Data Nasabah, *Test and Trial Drive*, dan *Customer Support Service*) secara bersama-sama menerangkan variansi variabel terikat (*Cybercrime*). Hasil pengujian regresi ganda menunjukkan bahwa koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,082 atau 8,2%. Nilai tersebut menunjukkan bahwa 8,2% terjadinya *Cybercrime* dipengaruhi oleh Penggunaan *Internet Banking*, *Client Charter*, Kerahasiaan Data Nasabah, *Test and Trial Drive*, dan *Customer Support Service*. Sedangkan sisanya yaitu 91,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh antara Penggunaan *Internet Banking* (X1) dan Perlindungan Nasabah berupa *Client Charter* (X2), Kerahasiaan Data Nasabah (X3), *Test and Trial Drive* (X4), dan *Customer Support Service* (X5) terhadap *Cybercrime* (Y) di Denpasar. dimana hasilnya tidak mendukung hipotesis 1 – 6.

2. Pembahasan

Dalam pengumpulan data, penelitian ini menggunakan kuesioner. Oleh karena itu, data yang terkumpul hanya menggambarkan persepsi para responden pada saat menerjemahkan pernyataan-pernyataan yang ada sesuai persepsi para responden. Karena itu, kemungkinan terjadinya bias sangat memungkinkan, hal ini disebabkan perbedaan

persepsi antara peneliti dan para responden terhadap pernyataan-pernyataan yang diajukan dan diterima. Temuan hasil penelitian membuktikan bahwa selain Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi Cybercrime di Denpasar dengan bukti bahwa Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah hanya memberikan sumbangan sebesar 8,2% terhadap Cybercrime di Denpasar, sedangkan 91,8% dijelaskan faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan Tidak terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan Penggunaan *Internet Banking* terhadap *Cybercrime* di Denpasar. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar -0,260. Pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui t_{hitung} sebesar -1,408 dengan nilai signifikansi 0,164 karena koefisien regresi mempunyai nilai negatif, $t_{hitung} <$ dari t_{tabel} , dan nilai signifikansi (p) $>$ 0,05 maka dapat disimpulkan tidak terdapat pengaruh negatif dan tidak signifikan Penggunaan *Internet Banking* terhadap *Cybercrime* di Denpasar.

Daftar Pustaka

- Anwar Nasution, P. D. (2003). *Hukum Perlindungan Konsumen*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Harry, N. P. (2015). *Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Bank Pengguna Fasilitas Internet Banking Atas Terjadinya Cyber Crime*.
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kuncoro, T. (2013). *Penegakan Hukum Terhadap Cyber Crime di Bidang Perbankan Sebagai Kejahatan Transnasional*.
- Suci Meinarni, N. P. (2020). *Analisis Potensi Kejahatan di Dalam Dunia Maya Terkait Data*.
- Sugiyono. (2012). *Memahami Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2011). *Analisis Regresi dan Uji Hipotesis*. Jakarta: CAPS.
- Yusup, F. (2018). Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah : Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 7(1), 17–23.