

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang semakin pesat dan meningkat sehingga menjadi fasilitas pendukung dalam beberapa aktivitas manusia. Manusia menganggap dengan adanya teknologi internet, sebagian besar kebutuhan dapat terpenuhi secara efektif dan menjadi lebih efisien. Saat ini pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu hal yang sangat dibutuhkan dalam aktivitas masyarakat, bahkan telah merambah ke seluruh bidang kehidupan mulai dari bisnis, pendidikan, kesehatan dan lain-lain. Termasuk dunia perbankan yang telah mengembangkan layanan dan jasa-jasa perbankan yang diserasikan dengan kemajuan teknologi dan informasi. Sebagai contohnya adalah hadirnya suatu layanan yang bernama *Electronic Banking* (*e-banking*) dimana salah satu layanan dari *e-banking* ini adalah *internet banking* yang berfungsi sebagai alternatif dalam melakukan transaksi perbankan secara *online* menggunakan internet yang dapat diakses melalui *smartphone*.

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia yang didirikan pada 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan PT

Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri Tbk, dan PT Bank BNI Syariah. Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai peranan penting dalam pengembangan sektor keuangan syariah tanah air.¹ BSI telah memainkan peran penting dalam mendukung perekonomian berbasis syariah dan menyediakan pilihan perbankan yang sesuai dengan prinsip keuangan Islam, khususnya dalam mendukung industri halal dan perekonomian berbasis syariah. Melayani layanan tabungan, pinjaman dan investasi, BSI telah menjadi pilihan pertama bagi mereka yang mencari alternatif perbankan yang sejalan dengan nilai-nilai syariah. Sebagai bank baru BSI memiliki visi untuk menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbaik di dunia dan telah melayani lebih dari 20 juta nasabah hingga saat ini.

Kepercayaan pengguna terhadap sistem dalam lingkungan perbankan elektronik atau *e-banking* merupakan faktor kritis yang mempengaruhi adopsi atau penggunaan layanan *e-banking*. Untuk mendapatkan kepercayaan dari nasabah, sudah seharusnya lembaga perbankan memberikan kenyamanan atas produk atau layanan yang ditawarkan. Bukan hanya kenyamanan yang

¹ M Delima and M Paramita, "Analisis Kemudahan Akses Terhadap Kepercayaan Masyarakat Pada Bank Syariah (Studi Bank BRI Syariah Kcp Pleabuhanratu)," *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah* 5, no. 1 (2019): 75.

perlu dikedepankan, melainkan juga menciptakan rasa aman kepada nasabah. Khususnya dalam perkembangan teknologi perbankan seperti *internet banking*, bank harus memperhatikan aspek-aspek yang berkaitan dengan perlindungan pelanggan, terkhusus keamanan yang berkaitan dengan privasi pelanggan. Ada empat mekanisme perlindungan layanan *online*, yaitu perlindungan koneksi pelanggan, keamanan informasi insiden, perlindungan koneksi server dan keamanan jaringan sistem informasi server. Aspek informasi tentang produk perbankan harus ditransfer secara relatif, artinya bank tidak hanya membicarakan keunggulan atau keunikan produknya tetapi juga sistem keamanan untuk penggunaan produk yang diusulkan.

Mengingat perbankan adalah lembaga yang mengelola dana masyarakat dan memiliki fungsi strategis dalam peningkatan perekonomian masyarakat, maka pemerintah mewajibkan perbankan untuk patuh dan taat dalam menjalankan setiap kebijakan pemerintah. Dalam memberikan perlindungan kepada nasabah pengguna *internet banking*, Bank Indonesia mengeluarkan panduan pengamanan teknologi sistem informasi oleh bank dengan dikeluarkannya peraturan Bank Indonesia No.9/15/PBI2007. Perlindungan nasabah dalam penggunaan *internet banking* berpengaruh terhadap *cyber*

crime, karena dengan dikeluarkannya peraturan tersebut digunakan untuk melindungi nasabah dari *cyber crime* dalam menggunakan fasilitas *internet banking*. Akses penggunaan *internet banking* yang tidak terbatas serta sistem perlindungan nasabah yang rendah merupakan faktor pendorong dari *cyber crime*.²

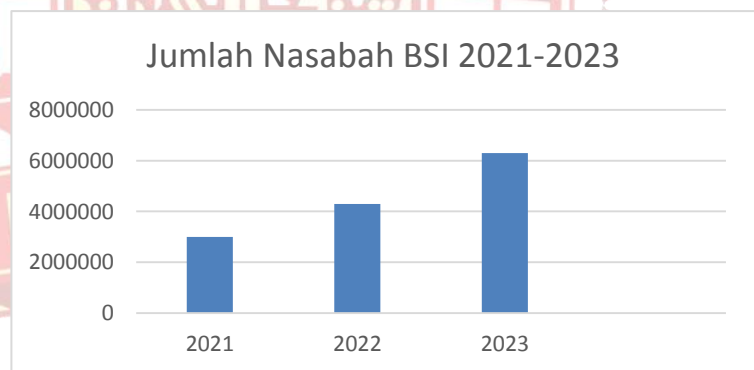
Aksi kejahatan yang dilakukan secara *online* dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dan komputer ini bisa menargetkan siapa saja dan merugikan korbannya. Seperti halnya yang terjadi di dunia perbankan, *cyber crime* yang selama ini terjadi pada dunia perbankan diantaranya adalah akses ilegal pada akun perbankan nasabah, pemalsuan data nasabah tersimpan melalui internet (*cloud*) serta adanya kejahatan memanfaatkan jaringan internet untuk memata-matai.

Di era digital seperti sekarang ini industri keuangan syariah, termasuk BSI, menghadapi resiko keamanan yang semakin kompleks. Salah satu resiko terbesar adalah peretasan, yang dapat menyebabkan terungkapnya informasi nasabah dan merusak kepercayaan publik terhadap bank. Baru-baru ini BSI menghadapi tantangan signifikan terkait insiden BSI error yang terjadi pada bulan Mei 2023 dan mempengaruhi

² Lukmanul Hakim, "Pertanggungjawaban Lembaga Perbankan Terhadap Pencurian Data Nasabah," *Dialogia Iuridica: Jurnal Hukum Bisnis Dan Investasi* 10, no. 1 (2018): 1–15.

operasional bank sehari-hari.³ Selain itu dugaan perentasan juga muncul, sehingga meningkatkan kekhawatiran tentang keamanan data dan informasi pelanggan. Menurut laporan yang beredar di media massa, insiden tersebut membuat nasabah merasa khawatir dan tidak percaya terhadap keamanan data mereka di bank tersebut. Selain itu, insiden tersebut membuat nasabah merasa tidak nyaman dan kesulitan dalam melakukan transaksi. Kejadian ini menimbulkan pertanyaan serius mengenai kesiapan teknis dan keamanan BSI dalam menghadapi tantangan modern dan dampaknya terhadap kepercayaan nasabah.

Gambar 1.1



Sumber: BSI 2023

³Yohana Artha Uly, “Sederet Fakta Terkait Layanan BSI “Error” Berhari-hari”, *money.kompas.com*, 11 Mei 2023. <https://money.kompas.com/read/2023/05/11/091000426/sederet-fakta-terkait-layanan-bsi-error-berhari-hari> [Diakses, 30 Juli 2025]

Dilihat dari tabel di atas, pada tahun 2021 jumlah nasabah BSI adalah 3.000.000 nasabah, kemudian pada tahun 2022 BSI juga mencatat peningkatan 4.300.000 nasabah. Hal ini menjadi bukti keberhasilan BSI dalam mendorong seluruh nasabah menggunakan BSI. Hingga akhir Desember 2023 jumlah nasabah BSI tercatat mencapai 6.300.000. Angka tersebut menempatkan BSI menjadi bank dengan berbasis nasabah terbesar kelima di Indonesia.

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk meneliti apakah kejahatan di dunia maya seperti *cyber crime* berpengaruh terhadap aktivitas perbankan. Penulis ingin menjelaskannya melalui penelitian yang berjudul “Pengaruh *Cyber crime* terhadap Kepercayaan Mahasiswa UIN FAS Bengkulu dalam Menggunakan Produk *Electronic Banking* Bank Syariah Indonesia”.

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS Bengkulu angkatan tahun 2022 yang menggunakan produk *e-banking* BSI.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka dapat dirumuskan beberapa masalah, sebagai berikut :

1. Apakah *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa UIN FAS Bengkulu dalam menggunakan produk *e-banking* BSI?
2. Seberapa besar *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan mahasiswa UIN FAS Bengkulu dalam menggunakan produk *e-banking* BSI?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* pada kepercayaan mahasiswa UIN FAS Bengkulu dalam menggunakan produk *e-banking* BSI.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh *cyber crime* terhadap kepercayaan mahasiswa UIN FAS Bengkulu dalam menggunakan produk *e-banking* BSI.

E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah :

1. Kegunaan teoritis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu referensi untuk penelitian sejenis dan dapat menambahkan pengetahuan di bidang perbankan khususnya seputaran tentang *cyber crime*.
2. Kegunaan praktis : Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi penulis dan dapat bermanfaat bagi pengguna *e-banking* agar dapat memahami tentang bahaya *cyber crime*, dan dapat menjadi masukan sekaligus pertimbangan bagi pengguna *e-banking* agar lebih memperhatikan bahaya dari *cyber crime*.

F. Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut :

1. Penelitian dari Pande Diah dan Desak Made pada tahun 2020 dengan judul penelitian “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas *Internet Banking* terhadap *Cyber crime* di Masyarakat Denpasar Selatan”.⁴ Hasil penelitian menunjukkan bahwa

⁴ Ni Kadek Pande Diah Pratiwi and Desak Made Sukarnasih, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas

penggunaan *internet banking* secara parsial berpengaruh positif signifikan terhadap *cyber crime* di masyarakat Denpasar Selatan. Hal ini dibuktikan dari pengujian statistik penggunaan *internet banking* memiliki nilai koefisien sebesar 0,098 (Positif) dan nilai probabilitas signifikansi sebesar 0,015 lebih kecil dari α 0,05 ($0,015 < 0,05$). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa H1 dalam penelitian ini diterima. Ada beberapa hal yang menyebabkan penggunaan *internet banking* berpengaruh positif signifikan terhadap *cyber crime* di masyarakat Denpasar Selatan, yaitu : *Cyber crime* di perbankan juga sudah mulai muncul, tidak dengan teknik konvensional lagi tetapi dengan menggunakan aplikasi yang semakin maju juga, salah satunya melalui *internet banking* ini.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini penulis lakukan adalah terletak pada variabel *cyber crime*. Sedangkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang penulis lakukan saat ini adalah terletak pada tahun penelitiannya. Penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2020, sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah pada tahun 2025.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Kumala Sari pada tahun 2022 dengan judul penelitian “Pengaruh *Cyber crime* terhadap Kepercayaan Nasabah BSI dalam Menggunakan Produk *e-banking*”. Penelitian ini dilatar belakangi oleh maraknya kasus *cyber crime* pada dunia perbankan yang memungkinkan akan terjadi atau berdampak pada nasabah saat menggunakan fitur – fitur teknologi perbankan yang telah disediakan oleh pihak bank dalam mengakses kegiatan perbankan secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah BSI dalam menggunakan produk *e-banking* yang berlokasi di Banjarbaru. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dan data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang dilakukan kepada nasabah BSI KCP Banjarbaru A. Yani yaitu sebanyak 100 orang dengan menggunakan rumus metode slovin. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial untuk variabel *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Indonesia Banjarbaru A Yani karena pada indikator *cyber crime* (X)

didapatkan t hitung sebesar 4,158 dengan signifikansi t sebesar 0,000.⁵

Persamaan penelitian terdahulu dengan peneliti yang dilakukan penulis saat ini adalah terletak pada variabel X nya yaitu *cyber crime* dan sama-sama menggunakan metode kuantitatif pada penelitiannya. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada populasinya. Di penellitian terdahulu, populasi yang dipilih penulis untuk penelitiannya adalah meliputi seluruh nasabah pengguna BSI KCP Banjarbaru yang berjumlah 10.774 responden. Sedangkan populasi yang dipilih penulis untuk penelitiannya adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN FAS Bengkulu.

3. Penelitian dari Faturrahman Haditya pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh *Cyber crime* terhadap Loyalitas Nasabah Penggunaan Produk *e-banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di Wilayah Yogyakarta)”.⁶ Penelitian ini merupakan studi empiris untuk mengetahui loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta yang menggunakan *e-banking*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah

⁵ Kumala Sari, “Pengaruh Cybercrime Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Produk E-Banking” (UIN Antasari Banjarmasin, 2022).

⁶ Faturrahman Haditya, “Pengaruh Cyber Crime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Di Indonesia)” (2020).

cyber crime dapat mempengaruhi loyalitas nasabah pada bank yang mereka gunakan. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk memverifikasi hubungan antara kejahatan dunia maya dan loyalitas pelanggan. Data yang digunakan adalah data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden melalui internet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas dengan t hitung $>$ t tabel ($-1,844 > 1,661$). Variabel kepedulian juga berpengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel loyalitas dengan t hitung $>$ t tabel ($-2,817 > 1,661$). Sedangkan variabel *proficiency* berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas dengan t hitung $<$ t tabel dengan ($4,282 < 1,661$).

Persamaan penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian terdahulu adalah terletak pada variabel X-nya yaitu *cyber crime*. Sedangkan perbedaannya adalah terletak pada variabel Y-nya. Pada penelitian terdahulu variabel Y-nya adalah loyalitas nasabah, sedangkan pada penelitian yang dilakukan penulils adalah kepercayaan nasabah.

4. Penelitian dari H. Djohat Arifin pada tahun 2016 dengan judul penelitian “Pengaruh *Internet Banking*

terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Bank BRI Syariah KCP Arjawinangun”.⁷ Berdasarkan penelitian ini maka dalam pelaksanaan yang membahas mengenai pengaruh *internet banking* terhadap tingkat kepercayaan nasabah pada perbankan syariah di Bank BRI Syariah KCP. Arjawinangun Cirebon berdasarkan uji signifikan terdapat hubungan yang positif antara *internet banking* terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini dilihat berdasarkan hasil yang diperoleh dari pengujian hipotesis dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($4364 > 2369$, sehingga H_1 diterima dan H_0 di tolak, dengan demikian berarti bahwa *internet banking* mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Berdasarkan nilai dari koefisien determinasi (penentu) 22,1% dapat diketahui bahwa pengaruh *internet banking* memberikan kontribusi sebesar 22,1% terhadap kepercayaan nasabah dan sisanya 77,9% yang penjelasannya terdapat di luar faktor seperti jiwa kewirausahaan, pengalaman atau telah mengikuti pembinaan dan lain-lain.

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang dilakukan penulis saat ini adalah terletak pada

⁷ H Djohat Arifin, “Pengaruh Internet Banking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Bank BRI Syariah KCP Arjawinangun,” *Al-Amwal* 8, no. 2 (2016): 5–9.

variabel Y nya yaitu kepercayaan nasabah. Sedangkan perbedaannya terletak pada variabel X. Pada penelitian terdahulu variabel X-nya adalah *internet banking*, sedangkan variabel X pada penelitian yang penulis teliti adalah *cyber crime*.

5. Penelitian dari Muhammad Agreindra Helmiawan dan Ade Iskandar Nasution yang berjudul “*The Effect of Internet Banking Use and Costumer Protection Againts Cyber crime at Bank Rakyat Indonesia pada Tahun 2022*”. Penelitian ini mengatakan bahwa dengan perkembangan teknologi yang pesat yang membantu manusia dalam menjalankan aktivitasnya, salah satunya dalam dunia perbankan telah muncul sebuah produk yaitu *internet banking*. Permasalahan dari perkembangan teknologi adalah semakin tingginya angka kejahatan yang terjadi dalam proses *internet banking*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan studi kasus salah satu Bank Nasional Indonesia yaitu Bank Rakyat Indonesia khususnya di KC Majalaya. Penelitian ini menemukan bahwa penggunaan *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kejahatan dunia maya di bank BRI KC Majalaya dan perlindungan

konsumen berpengaruh signifikan terhadap kejahatan dunia maya.⁸

Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang diteliti penulis ada terletak pada variabel *internet banking*. Sedangkan perbedaannya terletak pada tahun penelitian dan objek penelitian. Pada penelitian terdahulu dilakukan pada tahun 2022 dan objek penelitiannya adalah nasabah BRI, sedangkan penelitian yang penulis lakukan adalah pada tahun 2025 dengan objek penelitiannya yaitu nasabah BSI.

G. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah melihat dan mengetahui pembahasan yang ada pada skripsi ini secara menyeluruh, maka perlu dikemukakan sistematika yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan Proposal skripsi. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

Bab 1 Pendahuluan, pada bab ini memberikan gambaran awal tentang topik yang akan diangkat dalam penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, dan kegunaan penelitian, sebagaimana yang tertera pada latar belakang masalah.

⁸ Muhammad Agreindra Helmiawan and Ade Iskandar Nasution, "The Effect of Internet Banking Use and Customer Protection Against Cyber Crime at Bank Rakyat Indonesia," *Journal of Islamic Economics and Business* 2, no. 2 (2023): 170–83, <https://doi.org/10.15575/jieb.v2i2.22346>.

Bab II Kajian Teori dan Kerangka Berpikir, dalam bab ini membahas mengenai teori *cyber crime*, kepercayaan nasabah dan *e-banking* serta kerangka berpikir penelitian dan hipotesis penelitian.

Bab III Metode Penelitian, dalam bab ini membahas tentang jenis dan pendekatan penelitian, waktu dan lokasi penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan teknik pengambilan data, variabel dan definisi operasional, dan teknik analisis data.

Bab IV Hasil Penelitian, dalam bab ini membahas tentang gambaran objek penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan mengenai hasil penelitian.

Bab V Penutup, dalam bab ini berisikan kesimpulan dan saran atas penelitian yang telah dilakukan.

