

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia sendiri perkembangan teknologi saat ini semakin berkembang dan semakin meningkat bahkan teknologi juga sebagai fasilitas pendukung dalam beberapa aktivitas manusia. Karena pada dasarnya manusia sering menganggap bahwa teknologi internet sekarang ini sebagai kebutuhan mereka dapat terpenuhi secara efektif dan menjadi lebih efisien. Saat ini pemanfaatan teknologi informasi merupakan salah satu hal yang sangat diperlukan dalam aktivitas masyarakat bahkan diseluruh dunia kerja terutama perbankan hampir pada semua proses penyelenggaraan sistem pembayaran telah dilaksanakan melakukan bantuan teknologi. Sebagaimana yang telah sering kita ketahui saat ini bahwa dunia perbankan terdapat berbagai macam sebuah layanan transaksi seperti setoran, penarikan, transfer, kliring dan sebagainya, hingga pada saat ini semua transaksi perbankan tersebut masih saja sering sekali digunakan oleh para nasabah bank (Hendarsyah 2012 : 12).

Sejalan dengan adanya sebuah kemajuan teknologi komunikasi dan informasi maka semakin kompleks juga adanya jenis serangan yang akan terjadi pada dunia maya, sebelumnya adanya sebuah pengenalan mengenai istilah tentang *hacker* dan *cracker* yang akan mengacu pada seorang individu

dengan adanya kemampuan atau aktivitas khusus yang memasuki sebuah sistem komputer untuk beragam tujuan maka pada saat ini telah banyak diciptakannya sebuah mesin ataupun sistem yang bisa melakukan teknik penyusupan yang dapat merusak sebuah sistem yang ditujukan (Eko Indrajit 2014).

Adapun salah satu pelayanan transaksi elektronik atau *e-banking* yang digunakan dalam anjungan tunai mandiri atau juga yang sering digunakan yaitu ATM, adanya *phone banking* dan internet banking. Pelayanan tersebutlah yang menjadi *delivery channel* atau pelayanan bank yang telah mengubah pelayanan secara manual menjadi pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Dalam perkembangan teknologi yang begitu pesat tidak dapat menghidarkan dari beberapa akses negatife bagi para penggunanya, timbulnya resiko yang dapat membuat pengguna terkena serangan dari tindak kejahatan melalui internet dan ada yang menyebabkan beberapa nasabah pada dunia perbankan mendapatkan tindakan kejahatan yang disebabkan oleh para penjahat pelaku kejahatan dalam media sosial, kejahatan seperti inilah yang sering disebut dengan *Cyber crime* (Hutagalung 2020).

Gambar1. 1

Kasus Kejahatan Cyber, Literasi dan Digital Di Indonesia



(Sumber : Survei OJK dan We Are Social)

Berdasarkan data diatas untuk pengguna internet di Indonesia mengalami kenaikan mencapai sebesar 54,3% daripada tahun 2018 ke 2022 akan tetapi untuk hal tersebut tidak diiringi dengan literasi digital dan literasi keuangan yang mumpuni. Dengan hal ini terbukti bahwa kejahatan dalam kasus penipuan online yang terjadi di sektor perbankan dengan adanya peningkatan transaksi secara online selama pandemi dalam beberapa tahun belakangan ini telah membuat kasus tindak kejahatan *cyber* pada sektor perbankan meningkat, dengan adanya 16.845 laporan tindak pidana atas kejadian penipuan *cyber* . Adapun modus kejahatan *cyber* yang sering terjadi dalam sektor perbankan yaitu *hacking* (peretasan), *skimming* (menyalin

informasi), *defacing* (menggati ataupun memodifikasi laman pada web), *phising* (pengelabuan), dan tindak kejahatan lainnya.

Volume sebuah transaksi kanal digital pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Diketahui tumbuh secara signifikan pada triwulan pertama di tahun 2021, secara umum adanya sebuah kenaikan volume transaksi yang muncul pada channel digital Banking BSI sendiri pada Maret 2021 naik mencapai 43,3%yoy.

Dilansir dari Liputan6.com sejak tahun 2020 hingga sekitaran tahun 2021 telah tercatat adanya sekitar 5.000 laporan atas pengaduan dari tindakan penipuan (*fraud*) yang telah masuk pada website Kemkominfo pada setiap minggunya, pada Maret 2020 sekitar 200.000 adanya sebuah laporan mengenai fraud yang diterima yang mana media yang sering digunakan melalui media Whatsapp serta Instagram.

Selain itu dilansir melalui laman Apahabar.com, Banjarmasin tercatat melalui data Ditreskrimsus Polda Kalsel bahwa angka kejahatan yang terjadi pada dunia maya di Banua Banjarmasin ini terus meningkat, dengan berbagai tindak kejahatan dengan paling banyak yakni kasus penipuan. Pada belakangan ini adanya peningkatan secara signifikan pada tahun 2020 adanya pengaduan mencapai 185 aduan dengan kerugian diperhitungkan mencapai Rp3,8 Miliar lebih meningkat dari tahun 2019 yang adanya sebuah pengaduan sebanyak 73 aduan dengan perhitungan kerugian Rp783 juta lebih.

Pada tahun 2022 ini telah ditemukannya tindak kejahatan pada salah satu ATM Bank yang berada di Banjarmasin yaitu di ATM Bank Kalsel SMKN 5 Banjarmasin telah ditemukannya alat pemindai atau alat *skimming* pada ATM dengan menggunakan kabel LAN (*local area network*) atau semacam *router*, adanya kerugian yang diakibat oleh tindak kejahatan ini diperkirakan mencapai Rp1,9 miliar dari 94 nasabah Bank yang menjadi korban pada kasus ini (Radar Banjarmasin 2022).

Oleh karena kemajuan teknologi saat ini tentunya harus diiringi dengan peningkatan sebuah sistem keamanan, pada hal ini lembaga keuangan harus dapat melakukan pelayanan terbaik agar menciptakan rasa kepuasan bagi nasabah. Maka dari itu, lembaga perbankan diharapkan memberikan perhatian dalam agar mencapai kepercayaan dari nasabah karena jika nasabah merasa percaya dengan pelayanan maka komunikasi antar petugas perbankan dengan nasabah menjadi sangat baik. Sehingga dalam hal ini para petugas dapat melakukan edukasi lebih mudah agar nasabah dapat mempercayakan kualitas perbankan tersebut. Dengan adanya hal tersebut dapat mempertahankan tingkat kepercayaan nasabah pada bank, dan bank tentunya mampu melindungi atau sedikit menjaga nasabah dari kekhawatiran tentang bahaya yang kemungkinan terjadi pada nasabah saat berada jauh dari jangkauan pihak bank saat berada diluar sana.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengetahui bagaimana pengetahuan nasabah mengenai adanya tindak kejahatan yang memungkinkan akan terjadi atau berdampak pada nasabah saat menggunakan fitur-fitur teknologi saat ini yang telah disediakan oleh pihak bank dalam mengakses kegiatan perbankan secara mandiri. Maka dari itu peneliti tertarik mengadakan penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh *Cyber crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah BSI Dalam Menggunakan Produk E-Banking”** yang dimana tujuan penelitian ini bertujuan untuk memaparkan tentang bagaimana *Cyber crime* pada dunia perbankan yang sering terjadi dan bagaimana pengaruh yang akan ditimbulkan serta dapat mengurangi kekhawatiran nasabah hingga dapat meningkatkan rasa kepercayaan nasabah pada perbankan dan diharapkan mampu membuat nasabah dapat lebih berhati-hati saat melakukan sebuah transaksi dengan menggunakan teknologi internet.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

”Apakah *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarbaru ?”

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan perumusan masalah, maka tujuan peneliti ini sebagai berikut :

“Untuk mengetahui bagaimana pengaruh *Cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarbaru”.

D. Kegunaan Penelitian

Secara ringkas manfaat atau kegunaan penelitian ini adalah :

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai salah satu referensi untuk penelitian sejenis dan dapat menambahkan pengetahuan dibidang perbankan terkhususnya seputar tentang *Cyber crime*.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi penulis dan dapat bermanfaat bagi nasabah yang aktif menggunakan e-banking agar dapat memahami tentang bahaya *Cyber crime*, dan dapat menjadi masukan sekaligus pertimbangan pihak perbankan agar lebih memperhatikan dampak dari *Cyber crime*.

E. Definisi Operasional

Untuk memperjelas judul yang telah penulis pilih dan menghindari perbedaan pemahanan dalam penelitian ini, maka perlu dijelaskan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. *Cyber crime* adalah sebuah istilah kejahatan yang terjadi pada dunia maya atau pada internet dengan menggunakan perkembangan sebuah teknologi saat ini. Munculnya sebuah kejahatan baru atau new *Cyber crime* lainnya pada dunia maya ini dapat muncul dengan adanya kemungkinan terdapat satu perangkat yang terhubung ke perangkat lainnya. Pada penelitian ini ada beberapa metode yang sering digunakan dalam kasus pelaku *Cyber crime* adalah *skimming*, *malware*, dan *hacking*.
2. Kepercayaan adalah suatu keyakinan bahwa seseorang akan dapat menemukan segala sesuatu yang diinginkan kepada mitra pertukarannya, kepercayaan dapat melibatkan kesediaan seseorang agar bertingkah laku tertentu supaya dapat meyakinkan bahwa mitranya dapat memberikan apa saja segala sesuatu yang diinginkan agar dapat dipercaya (Abidin,2022. hal:3).

F. Kerangka Pemikiran

Dalam beberapa kepustakaan, *cyber crime* indentik dengan *computer crime*. Menurut the U.S Department of Justice, *computer crime* sebagai setiap tindakan illegal yang membutuhkan pengetahuan teknologi komputer untuk dilakukan, diselidiki, atau dituntut. Pendapat lain dikemukakan oleh *Organization for Economic Cooperation Development* (OECD) yang menggunakan istilah *computer related crime* yang berarti setiap pelaku

illegal, tidak etis, atau tidak sah yang melibatkan pemrosesan data otomatis atau transmisi data (Maskun, 2013 : 47).

Morgan dan Hunt mendefinisikan kepercayaan terjadi jika seseorang memiliki kepercayaan pada diri dalam pertukaran dengan mitra yang memiliki sebuah integritas sehingga dapat dipercaya (Adji, 2014).

Penelitian ini dilakukan agar mengetahui pengaruh *Cyber crime* terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menggunakan produk E-Banking pada Bank Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Banjarbaru, untuk dapat mengetahui pengaruh variabel yang ada maka kerangka pemikir penelitian ini sebagai berikut :

Gambar 1. 2

Kerangka Pemikiran



Pada penelitian ini terdapat satu variabel independent/variabel bebas yaitu *Cyber crime* (X) dengan pengukuran *Cyber crime* melalui pengalaman , perlindungan dan pengetahuan terkait *Cyber crime* oleh nasabah. Dan terdapat satu variabel dependen/variabel terikatnya yaitu Kepercayaan Nasabah (Y) dengan menggunakan indikator : integritas, kepuasan, dan reputasi.

G. Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan sebuah jawaban sementara dari rumusan masalah peneliti, dimana rumusan masalah peneliti telah dinyatakan dalam sebuah bentuk kalimat pertanyaan. Disebutkan sementara karena jawaban yang diberikan baru didasarkan pada hasil teori yang relevan, dan belum didasarkan berdasarkan fakta-fakta empiris yang nanti diperoleh melalui sebuah pengumpulan data. Karena itu, hipotesis juga akan dapat dinyatakan dari jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, belum dengan jawaban empirik.

Berdasarkan kerangka penelitian tersebut, maka hipotesis peneliti sebagai berikut :

H_0 : *Cyber crime* tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pengguna *e-banking*

H_a : *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pengguna *e-banking*

H. Kajian Pustaka

Dalam penelitian yang akan dilakukan, maka penulis membutuhkan kajian pustaka untuk penelitian yang akan dilakukan agar memisahkan dari penelitian yang telah dilakukan oleh penulis lain untuk mengindari

kesalahpahaman dan untuk menjelaskan permasalahan terdahulu. Berikut penelitian sejenis yang telah diteliti, yaitu :

1. Syilvia Pratama Putri (2020). Judul : “Pengaruh Kemudahan Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Dari *Cyber crime* Terhadap Kepercayaan Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Bukittinggi), pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *accidental sampling* (pengambilan sampling berdasarkan kebetulan) dan terdapat 93 mahasiswa IAIN Bukittinggi jurusan Perbankan Syariah yang mengikuti dalam penelitian ini sebagai responden. Dengan hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa variabel manfaat (X1),Kemudahan Penggunaan (X2) Perlindungan Nasabah secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y Kepercayaan, dengan nilai $,000 < 0,05$ dan nilai F hitung $37,045 >$ dari F tabel 2.70. Hasil penelitian ini menunjkan bahwa : (1) persepsi manfaat (X1) berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$ yaitu $2.183 > 1.98498$. sehingga variabel independen (Manfaat) berpengaruh terhadap variabel dependen (minat menggunakan Mobile Banking) dan signifikan bernilai $0,003 < 0,05$. (2) Variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan *mobile banking*

yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu sebesar 0,625 < 1.98498 dan nilai signifikan sebesar 0,533 > 0,05. (3) Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan layanan mobile banking yang dibuktikan dengan nilai $T_{hitung} < T_{tabel}$ yaitu sebesar 7.561 > 1.98498 dan nilai signifikan sebesar 0,000 < 0,05. Adjusted R² pada penelitian ini diperoleh nilai sebesar 0,537 yang berarti bahwa besarnya pengaruh variabel manfaat, kemudahan penggunaan dan kepercayaan terhadap minat menggunakan mobile banking adalah sebesar 53,7% sedangkan sisanya sebesar 46,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam penelitian.

2. Faturrahman Haditya (2020). Judul : Pengaruh *Cyber crime* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk *E-Banking*. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan analisis regresi linear berganda untuk memverifikasikan hubungan antara *Cyber crime* dengan sebuah loyalitas dari nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap loyalitas dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (-1.844 > 1.661). Sedangkan untuk variabel keamanan juga memiliki pengaruh *negative* dan signifikan terhadap variabel loyalitas dengan $t_{hitung} > t_{tabel}$ (-2.817 > 1.661). Pada variabel

pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas dengan $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($4,282 < 1,661$).

3. Jurjen Jansen & Rutger Leukfeldt (2016). Judul : *Pishing and Malware Attacks on Online Banking Customers in the Netherland: A Qualitative Analysis of Factors Leading to Victimization*. Penelitian ini mengeksplorasi faktor-faktor yang dapat menjelaskan korban penipuan perbankan online, metode yang digunakan menggunakan pendekatan aktifitas rutin dan teori motivasi perlindungan sebagai pendekatan teoritis pada penelitian ini. Berdasarkan 30 wawancara semi-terstruktur pada korban pishing dan *malware* ditemukan bahwa faktor target yang cocok pada pendekatan aktivitas rutin memiliki pengaruh yang kecil terhadap viktimisasi dan sekitar sepertiga responden mengetahui penipuan yang mereka alami sebelum kejadian. Sebagian besar responden telah mengambil tindakan untuk melindungi diri dari penipuan online akan tetapi korban pishing lalai dan memberikan kode keamanan kepada penipu, hasilnya menunjukkan sejalan dengan literatur bahwa setiap orang rentan terhadap penipuan perbankan online dan dari perspektif pelanggan bahwa kesadaran akan skema penipuan dan pelatihan sangat penting untuk menjaga keamanan dan keselamatan perbankan online (Jansen, 2016).

I. Sistematika Penelitian

Pada penelitian ini dari bab pertama hingga terakhir, penelitian ini menggunakan pembahasan sistematis yang mencakup ringkasan pembahasan penelitian.

Bab I sebagai pendahuluan. Pada penulisan bab ini mencakup kerangka penelitian dasar dengan informasi mengenai latar belakang yang menjelaskan bagaimana alasan penulis mendekati subjek. Selain itu, perumusan masalah yang dibuat untuk mengonfirmasikan permasalahan mendasar yang akan penulis bahas, yang akan dituangkan dan dibahas dalam kegunaan penelitian. Setelah mendeskripsikan kegunaan penelitian selanjutnya akan dijelaskan bagaimana arah tujuan dari penelitian ini. Adanya definisi operasional ditetapkan untuk membantu pemahaman dan mencegah terjadinya kesalahpahaman. Kemudian sistematika penelitian dikembangkan untuk secara teoritis menjelaskan sub atau bagian dari materi yang disusun secara naratif, pada kajian pustaka juga disiapkan sebagai materi untuk membandingkan hasil penelitian.

Bab II adalah landasan teori. Penulisan bab ini menyajikan informasi dari sejumlah teori yang dihubungkan dengan pembahasan penelitian untuk menyajikan informasi dalam bab ini, penulis menggunakan berbagai sumber termasuk buku, literatur, serta sumber informasi dan referensi lainnya untuk menguraikan masalah yang terkait dengan subjek penelitian. Landasan teori

ini disajikan secara logis dan sistematis diawali dari teori mengenai *Cyber crime* dan mengenai kepercayaan. Selanjutnya teori tentang *e-banking* yang akan dijelaskan mengenai layanan sebuah perbankan yang berkaitan dengan teori sebelumnya mengenai dapat terjadinya kejahatan *Cyber crime* sampai kepercayaan nasabah dalam pengguna layanan perbankan.

Bab III adalah metode penelitian. Informasi yang disajikan dalam bab ini oleh peneliti beserta alasannya, jenis penelitian, lokasi, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel dan analisis data yang digunakan. Setelah semua data dikumpulkan, berbagai prosedur pengolahan data dan analisis data digunakan sampai peneliti menyelesaikan tahapan penelitian sesuai dengan prosedur,

Bab IV adalah penyajian data dan analisis. Dalam penulisan bab ini, penulis menyajikan data yang bersifat umum dan bersifat khusus, serta hasil penelitian yang telah dilakukan berupa hasil dari terjadinya sebuah *Cyber crime* hingga mempengaruhi kepercayaan bagi nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarbaru. Selanjutnya penulis menuliskan tentang analisis data dan hasil analisis, serta pembahasan dari data yang disesuaikan dengan metodologi penelitian pada bab III. Sehingga penjelasan pada bab IV ini akan memberikan jawaban atas pertanyaan yang termuat didalam rumusan masalah.

Bab V adalah penutup. Dalam penulisan bab ini, penulis mengungkapkan kesimpulan dari hasil penelitian serta hasil uji, dan saran atas dasar penelitian.