

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank adalah lembaga keuangan yang kegiatan usahanya menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkan kembali dana tersebut kemasyarakat serta memberikan jasa-jasa bank lainnya (Kasmir, Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, 2008, hlm. 11). Maka dapat disimpulkan bahwa bank adalah lembaga keuangan yang bertugas menghimpun dana berupa tabungan, giro, dan simpanan yang lainnya dari pihak yang memiliki kelebihan dana dan kemudian bank tersebut menyalurkan dananya kepada pihak yang membutuhkan dalam bentuk kredit.

Bank syariah adalah “bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah dan menurut jenisnya terdiri atas Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah” (pasal 1 angka 7 UU Perbankan syariah) (Hasan, 2009, hlm. 27).

Saat ini bank syariah mengalami perkembangan yang cukup pesat dan menyebar ke banyak negara, bahkan ke negara-negara Barat. Perkembangan ini tidak hanya dilihat di negara yang mayoritas muslim saja tetapi juga negara-negara yang memiliki muslim minoritas. *The Islamic Bank Internastional of*

Denmark tercatat sebagai bank syariah pertama yang beroperasi di Eropa, yakni pada tahun 1983 di Denmark (Karim A. A., 2017, hlm. 24).

Di Indonesia, bank syariah pertama didirikan pada tahun 1992 adalah Bank Muamalat Indonesia (BMI). Walaupun perkembangannya agak terlambat bila dibandingkan dengan negara-negara Muslim lainnya, perbankan syariah akan terus berkembang. Tumbuh-kembangnya aset bank syariah ini dikarenakan semakin baiknya kepastian di sisi regulasi serta berkembangnya pemikiran masyarakat tentang keberadaan bank syariah (Karim A. A., 2017, hlm. 25).

Selain dari sisi regulasi, perbankan juga berkembang dari sisi teknologi. Perkembangan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis dunia usaha, termasuk dunia perbankan. Karena teknologi informasi telah menjadi elemen utama dari proses produksi atau penyediaan layanan. Perkembangan ini dibuktikan dengan adanya produk layanan *electronic banking*. Transaksi elektronik merupakan salah satu bentuk baru berkembangnya saluran perbankan, yang mengubah strategi bisnis perbankan yang semula lebih mengandalkan teknologi manusia menjadi teknologi informasi.

Pada dasarnya lembaga keuangan adalah sebagai lembaga perantara dari pihak yang mempunyai kelebihan dana (*surplus of fund*) dengan pihak yang kekurangan dana (*lock of find*) sehingga perantara dari lembaga keuangan di sini adalah

sebagai perantara dalam keuangan masyarakat (*financial intermediary*) (Sinungan, 1987, hlm. 1).

Masyarakat saat ini tentunya sudah tidak asing lagi dengan istilah *electronic banking* atau *e-banking*. Hampir semua bank sudah memiliki layanan perbankan elektronik. Tampaknya layanan perbankan berupa *e-banking* sangat dibutuhkan. Dengan kemajuan teknologi informasi, kebutuhan nasabah dan perbankan semakin meningkat. Sehingga *e-banking* menjadi jembatan penghubung antara kebutuhan dunia usaha dan nasabah dalam hal percepatan layanan perbankan.

Tujuan utama dari *e-banking* ini adalah untuk memudahkan masyarakat atau nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus pergi ke bank atau ATM. Layanan pada *e-banking* memiliki fitur yang menarik seperti transfer dana, cek saldo atau pembayaran tagihan selain tarik tunai. Sehingga dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi dan tidak membuang banyak waktu jika ingin melakukan transaksi cukup di rumah saja. Sebagaimana firman Allah yang tercantum dalam Q.S Al-Insyirah/94: 5-6:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٥﴾ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ﴿٦﴾

Artinya: “Dan, perhatikanlah, bersama setiap kesulitan, datang kemudahan. Sungguh, bersama setiap kesulitan, datang kemudahan!” (Kementerian Agama Al-Qur’an dan Terjemah, 2019, hlm. 900).

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa transaksi yang dilakukan dengan *e-banking* memberikan nasabahnya kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi. Salah satu peningkatan perbankan dalam teknologi dengan adanya fasilitas *e-banking*.

E-banking adalah teknologi terbaru yang memberikan kenyamanan dan memudahkan pengguna saat bertransaksi tanpa batas waktu dan lokasi. Namun dibalik kemudahan itu ada risiko yang mengancam pengguna *e-banking*. Tindak kejahatan perbankan memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi rekening, kartu kredit, dan meretas data bank. Sasaran utama dari kejahatan ini adalah pelanggan yang menggunakan akses internet untuk melakukan transaksi.

Menurut Pratama Persadha dalam wawancaranya mengatakan ada beberapa masalah terbesar yang dihadapi bank saat ini. Pertama adalah aplikasi pihak ketiga di *smartphone* dan *tablet* memungkinkan memiliki keamanan yang lemah jika dibuat oleh pengembang yang tidak berpengalaman. Kedua, yaitu jaringan *WiFi* publik yang merupakan salah satu cara mudah bagi peretas untuk mendapatkan akses dan data ke berbagai informasi akun yang tersimpan di *smartphone*. Ketiga, *mobile malware* seperti virus, trojan, rootkit dan lainnya (Persadha, 2021).

Hal ini perlu adanya sosialisasi antara pegawai perbankan dengan nasabah mengenai bentuk-bentuk kejahatan yang dapat terjadi pada produk layanan *e-*

banking. Saat ini sudah ada peraturan hukum mengenai *e-banking* menjadi lebih aman, akan tetapi pihak perbankan dan pemerintah harus perlu terus mengupayakan agar terjaminnya keamanan bagi pengguna *e-banking*.

Contoh kasus yang terjadi adalah pada Kantor BRI cabang Bojonegoro yang mana lima orang nasabah melaporkan bahwa adanya dugaan pembobolan rekening. Menurut Aris warga desa Campurrejo salah satu korban dari pembobolan rekening baru menyadari bahwa uang dalam rekeningnya raib saat hendak melakukan transaksi melalui ATM. Namun, transaksi yang dilakukan gagal, dikarenakan saldo dinyatakan tidak mencukupi. Padahal menurut korban uangnya masih tersisa 13 juta rupiah dan dirinya tidak pernah melakukan penarikan (Aris, 2021).

Kejahatan *cyber crime* ini berdampak besar terhadap perbankan. Salah satu dampak dari *cyber crime* adalah berkurangnya kepercayaan nasabah pada perbankan sehingga nasabah pengguna *mobile banking* akan menurun. Karena penurunan kepercayaan nasabah sehingga terjadilah risiko reputasi perbankan yang memburuk.

Melihat kondisi yang sekarang ini, dimana banyak berita negatif mengenai pencurian saldo rekening atau hilangnya uang dalam rekening nasabah maka kepercayaan nasabah untuk menggunakan layanan *e-banking* menurun. Ini merupakan salah satu konflik yang di hadapi perbankan menuju perubahan dalam

hal teknologi informasi. Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pengguna *e-banking* serta menghindari *cybercrime* maka sangat penting bagi perbankan untuk mengetahui tingkat kepercayaan penggunanya. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini yang akan dituangkan dalam sebuah karya ilmiah yang berjudul: **“Dampak *Cybercrime* Terhadap Tingkat Kepercayaan Masyarakat Menggunakan Layanan *E-Banking* pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Masyarakat Kecamatan Sungai Tabuk)”**.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana dampak *cybercrime* terhadap tingkat kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-banking* pada bank syariah Indonesia?
2. Bagaimana solusi agar terhindar dari *cybercrime* menggunakan layanan *e-banking* pada bank syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dampak dampak *cybercrime* terhadap tingkat kepercayaan pada masyarakat menggunakan layanan *e-banking* pada bank syariah Indonesia.

2. Untuk mengetahui solusi agar terhindar dari *cybercrime* menggunakan layanan *e-banking* pada bank syariah Indonesia.

D. Signifikansi Penelitian

Adapun hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat, menambah wawasan serta pengetahuan seputar permasalahan yang diteliti. Baik bagi peneliti sendiri maupun pihak lain yang ingin mengetahui lebih jauh tentang dampak *cybercrime* terhadap tingkat kepercayaan pada masyarakat menggunakan layanan *e-banking* dan juga sebagai khazanah ilmu pengetahuan dan literatur bagi perpustakaan UIN Antasari Banjarmasin, perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya, serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan penelitian ini.

E. Definisi Operasional

Untuk menghindari dalam memahami judul yang akan penulis teliti dan sebagai pegangan agar lebih fokus dalam kajian pembahasan lanjutnya, maka penulis membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Dampak

Pengertian dampak menurut kamus besar bahasa Indonesia adalah pengaruh kuat yang mendatangkan akibat (baik negatif maupun positif); benturan; benturan yang cukup hebat antara dua benda sehingga menyebabkan perubahan (Indonesia K. B., <https://kbbi.web.id>). Dampak

yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pengaruh yang mendatangkan akibat dari *cyber crime* terhadap kepercayaan masyarakat Kecamatan Sungai Tabuk menggunakan layanan *e-banking* pada bank syariah.

2. *Cybercrime*

Cybercrime adalah kejahatan dunia maya yang menggunakan sistem komputer dan jaringan. *Cybercrime* yang dimaksud dalam penelitian ini adalah kejahatan dunia maya yang terjadi pada pengguna layanan *e-banking* Bank Syariah Indonesia.

3. Tingkat Kepercayaan

Kepercayaan adalah sikap atau perilaku hubungan timbal balik yang saling terkait. Kepercayaan akan mempengaruhi sikap seseorang. Kepercayaan adalah tentang adanya kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena yakin bahwa akan mendapatkan apa yang diinginkan. Tingkat kepercayaan yang maksud dalam penelitian ini adalah ukuran keyakinan masyarakat kecamatan Sungai Tabuk yang menggunakan layanan *e-banking* pada Bank Syariah Indonesia.

4. Masyarakat

Menurut Hendropuspito OC (1989: 75) mendefinisikan masyarakat sebagai kesatuan yang tetap dari orang-orang yang hidup di daerah tertentu dan bekerja sama dalam kelompok-kelompok berdasarkan kebudayaan yang sama untuk mencapai kepentingan yang sama (Handoyo, Astuti, Iswari, Alini, & Mustofa, 2015, hlm. 1). Masyarakat

yang dimaksud dalam penelitian ini adalah masyarakat desa Gudang Hiranng, Kecamatan Sungai Tabuk.

F. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang peneliti rasa sangat relevan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Faturrahman Haditya (13820085) dari jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, (2020). Judul: *Pengaruh Cyber Crime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di Wilayah Yogyakarta)*. Hasil dari penelitian ini adalah pertama pada pengalaman nasabah yang mengalami *cyber crime* terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-banking*. Kedua, pada keamanan terdapat pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-banking* karena terdapat kekhawatiran terhadap *cyber crime*. Ketiga, pada pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan. Nasabah yang memiliki pengetahuan umum tentang internet merasa percaya diri dengan pengetahuan yang dimiliki sehingga menambah loyalitas sebagai nasabah pengguna *e-banking*.

Perbedaan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu objek penelitian yang penulis teliti adalah tingkat kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-banking*, sedangkan penelitian dari Faturrahman Haditya adalah

tentang loyalitas nasabah pengguna *e-banking*. Persamaannya adalah sama-sama membahas *cyber crime*.

2. Andi Siti Nurbaya Sari (1604020013) dari jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, (2021). Judul: *Pengaruh Prinsip Kehati-hatian Terhadap Ancaman Situs Phising Pada Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah di Kota Palopo)*. Hasil dari penelitian ini adalah prinsip kehati-hatian berpengaruh positif terhadap ancaman situs *phising* dengan tingkat signifikan $0,000 < 0,05$ serta nilai koefisien determinasi (*R square*) sebesar 0,362 atau sama dengan 36,2%. Angka tersebut mengandung arti prinsip kehati-hatian berpengaruh terhadap ancaman situs *phising* sebesar 36,2% dan hasil uji *t*-statistik yaitu nilai *t* hitung (3,982) > nilai *t* tabel (2,048) sehingga dapat diartikan H_0 ditolak dan H_a diterima.

Perbedaan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu objek penelitian yang penulis lakukan teliti adalah tingkat kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-banking*, sedangkan penelitian dari Andi Siti Nurbaya Sari yaitu tentang Prinsip Kehati-hatian Terhadap Ancaman Situs Phising. Persamaan yaitu pada subjek penelitian yang berkaitan dengan nasabah pengguna layanan *e-banking*.

3. Yuslia Naili Rahmah (14804241008) dari jurusan Pendidikan Ekonomi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, (2018). Judul: *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah*

Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh positif dan signifikan Penggunaan *Internet Banking* terhadap *Cyber Crime* di Daerah Istimewa Yogyakarta. Hal tersebut dapat ditunjukkan dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,281. Pada taraf signifikansi 5%, dapat diketahui thitung sebesar 2,124 dengan nilai signifikansi 0,037 karena koefisien regresi mempunyai nilai positif dan nilai signifikansi $(p) < 0,05$ maka dapat disimpulkan terdapat pengaruh positif dan signifikan Penggunaan *Internet Banking* terhadap *Cyber Crime* di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Perbedaan dari penelitian yang penulis lakukan yaitu objek penelitian yang penulis lakukan teliti adalah tingkat kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-banking*, sedangkan penelitian dari Yuslia Naili Rahmah yaitu tentang Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas *Internet Banking*. Persamaan penelitian yang penulis lakukan yaitu sama-sama membahas *cyber crime*.

G. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi uraian singkat tentang isi bab demi bab yang akan ditulis dalam penelitian ini.

Bab 1 adalah pendahuluan. Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah yang membahas mengenai alasan penulis dalam pemilihan judul dan

gambaran mengenai permasalahan yang akan diteliti. Kemudian memuat tentang rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, definisi operasional, dan sistematika penulisan.

Bab II adalah landasan teori. Pada bab ini disajikan informasi mengenai teori-teori yang melandasi penelitian terkait dengan dampak *cybercrime* terhadap kepercayaan masyarakat menggunakan layanan *e-banking*.

Bab III adalah metode penelitian. Bab ini berisikan penyajian dan analisis data yang terdiri dari jenis dan pendekatan penelitian, subjek penelitian, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data dan analisis data.

Bab IV adalah laporan hasil penelitian yang terdiri dari penyajian data dan analisis data, memuat gambaran umum lokasi penelitian, deskripsi informan dan analisis terhadap objek yang diteliti.

Bab V adalah penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Kesimpulan merupakan penyajian secara singkat yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran merupakan anjuran yang diberikan dari peneliti kepada pihak yang berkepentingan terhadap hasil penelitian dan berguna bagi peneliti selanjutnya.