

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa transformasi signifikan dalam industri perbankan, salah satunya melalui pemanfaatan layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, praktis, dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kehadiran *mobile banking* menjadi solusi atas kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang fleksibel, khususnya di kalangan generasi muda seperti mahasiswa yang memiliki tingkat literasi dan adopsi teknologi relatif tinggi. Meskipun demikian, pesatnya digitalisasi layanan perbankan juga diiringi dengan meningkatnya risiko keamanan *cyber* (*cybersecurity*) yang berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan serta keputusan pengguna dalam memanfaatkan layanan *mobile banking* (Almaiah et al. 2023).

Keamanan *cyber* menjadi isu krusial dalam konteks penggunaan *mobile banking* karena layanan ini melibatkan pengelolaan data pribadi dan transaksi keuangan secara daring. Menurut Almaiah et al. (2023), persepsi keamanan (*perceived security*) merupakan faktor utama yang membentuk kepercayaan pengguna terhadap aplikasi . Persepsi keamanan mencakup perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta kemampuan sistem dalam memitigasi risiko serangan *cyber*. Tingginya persepsi keamanan terbukti mampu meningkatkan minat dan loyalitas pengguna, sementara rendahnya kepercayaan terhadap sistem keamanan dapat menghambat keputusan penggunaan layanan, khususnya

pada kelompok pengguna yang melek teknologi namun memiliki sensitivitas tinggi terhadap isu privasi dan penyalahgunaan data.

Isu keamanan *cyber* juga menjadi perhatian serius dalam industri perbankan di Indonesia, termasuk pada perbankan syariah. Sejumlah penelitian mengungkapkan bahwa pengawasan risiko dan ketahanan sistem keamanan digital masih menghadapi tantangan yang kompleks. Salah satu kasus yang menonjol adalah serangan ransomware terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Mei 2023, yang berdampak pada terganggunya operasional dan menurunnya reputasi institusi perbankan tersebut (Sari 2024). Temuan ini menunjukkan bahwa bank syariah, sebagaimana bank konvensional, tidak terlepas dari ancaman *cyber* yang dapat memengaruhi persepsi keamanan dan kepercayaan nasabah.

Sejalan dengan itu, Apau dan Singh (2021) menegaskan bahwa persepsi keamanan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh transparansi informasi, kebijakan perlindungan data, serta komitmen institusi perbankan dalam menjaga keamanan sistem. Kepercayaan terhadap teknologi dan kepercayaan terhadap institusi berjalan secara simultan dalam membentuk keyakinan pengguna bahwa transaksi *mobile banking* aman dari potensi penyalahgunaan data. Hal ini menjadi semakin relevan dalam konteks perbandingan antara bank konvensional dan bank syariah, mengingat perbedaan karakteristik operasional, prinsip pengelolaan, serta regulasi yang diterapkan dalam sistem perbankan masing-masing.

Penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya upaya peningkatan sistem keamanan serta edukasi kepada nasabah terkait potensi ancaman *cyber* sebagai langkah strategis dalam menjaga dan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perbankan digital (Putri et al. 2023).

Andi Dewi Mentari (2018) mengungkapkan bahwa pemahaman nasabah terhadap aspek keamanan dan kenyamanan penggunaan aplikasi *mobile banking* memiliki peran signifikan dalam mendorong keputusan penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, pengawasan risiko yang efektif serta penguatan infrastruktur keamanan digital menjadi faktor penting dalam mendukung keberlanjutan penggunaan layanan *mobile banking*, baik pada bank konvensional maupun bank syariah.

Temuan (Korniati 2024) melalui *systematic literature review* memperkuat argumentasi tersebut dengan menunjukkan bahwa ancaman *cyber* seperti *phishing*, *malware*, dan *account takeover* merupakan faktor dominan yang menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Berbagai upaya mitigasi, seperti penerapan autentikasi multi-faktor, enkripsi data, dan teknologi biometrik, terbukti dapat meningkatkan persepsi keamanan. Namun demikian, tingkat kesadaran dan pemahaman pengguna terhadap fitur-fitur keamanan tersebut masih bervariasi, khususnya di kalangan mahasiswa yang memiliki intensitas penggunaan teknologi digital tinggi tetapi cenderung kurang memperhatikan aspek keamanan *cyber*.

Dalam perspektif ekonomi Islam, keamanan *cyber* dalam layanan *mobile banking* tidak hanya dipandang sebagai aspek teknis, tetapi juga sebagai bentuk

amanah dan tanggung jawab moral lembaga keuangan terhadap nasabah (Antonio 2001). Islam menekankan pentingnya menjaga kepercayaan dan melindungi harta, sebagaimana firman Allah Swt. dalam Q.S. An-Nisa ayat 58 :

﴿ إِنَّ اللَّهَ يُأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا

بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ۝

Artinya : *“Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”*. (Q,S An-Nisa : 58)

Ayat tersebut menegaskan bahwa untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya secara adil (Shihab 2002). Dalam konteks perbankan digital, amanah tersebut tercermin dalam upaya bank menjaga kerahasiaan data pribadi dan keamanan transaksi nasabah agar terhindar dari unsur gharar (ketidakpastian) dan ḍarar (kerugian). Oleh karena itu, aspek keamanan *mobile banking*, khususnya pada bank syariah, tidak hanya berkaitan dengan keandalan teknologi informasi, tetapi juga dengan pemenuhan nilai-nilai syariah dan maqāsid al-syarī‘ah, terutama perlindungan harta (ḥifẓ al-māl). Pemahaman terhadap aspek keamanan ini menjadi penting ketika dikaitkan dengan perilaku pengguna layanan

perbankan digital, terutama pada kelompok yang memiliki intensitas penggunaan teknologi yang tinggi.

Mahasiswa merupakan salah satu kelompok pengguna potensial layanan *mobile banking* karena aktivitas akademik dan nonakademik yang menawarkan kemudahan dalam melakukan transaksi keuangan. Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin memiliki latar belakang fakultas dan program studi yang beragam, serta menggunakan layanan *mobile banking* baik dari bank konvensional maupun bank syariah. Perbedaan jenis bank yang digunakan tersebut memungkinkan adanya perbedaan pandangan dan pengalaman mahasiswa dalam memanfaatkan layanan *mobile banking*, khususnya terkait aspek keamanan. Oleh karena itu, kondisi ini menjadi menarik untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana persepsi keamanan *cyber* memengaruhi keputusan mahasiswa dalam menggunakan *mobile banking*, serta apakah terdapat perbedaan tingkat persepsi keamanan *cyber* antara nasabah bank konvensional dan bank syariah.

Dengan Demikian berdasarkan paparan diatas, bahwa peneliti memiliki sebuah keinginan, ketertarikan untuk meneliti lebih dalam dengan judul **“Pengaruh Persepsi Keamanan *Cyber* Terhadap Keputusan Penggunaan *Mobile Banking* Oleh Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin (Studi Perbandingan Nasabah Bank Konvensional dan Bank Syariah)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang akan di analisis dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Apakah persepsi keamanan *cyber* berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin ?
2. Apakah terdapat perbedaan tingkat persepsi keamanan *cyber* antara mahasiswa pengguna bank konvensional dan bank syariah di Universitas Islam Negeri Antasari Banjarmasin?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah pada penelitian ini, maka dapat dikemukakan tujuan penelitian yakni :

1. Untuk menganalisis pengaruh persepsi keamanan *cyber* terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.
2. Untuk mengetahui perbedaan tingkat persepsi keamanan *cyber* antara pengguna bank konvensional dan bank syariah pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin

D. Signifikansi Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis yakni sebagai berikut :

1. Signifikansi Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akademik terkait perilaku pengguna layanan

perbankan digital, khususnya mengenai peran persepsi keamanan *cyber* dalam memengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking*. Hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya literatur mengenai perbandingan perilaku pengguna bank konvensional dan bank syariah dalam konteks layanan perbankan digital.

2. Secara Praktis

- a. Bagi Mahasiswa : Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap penguatan pemahaman akademik mahasiswa, khususnya dalam lingkup studi ekonomi dan keuangan syariah, terkait dengan perilaku adopsi teknologi digital di sektor perbankan. penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai pentingnya aspek keamanan *cyber* dalam penggunaan layanan *mobile banking*.
- b. Bagi Perbankan : Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak perbankan dalam meningkatkan sistem keamanan digital, memperkuat perlindungan data nasabah, serta merancang strategi edukasi literasi keamanan *cyber* bagi mahasiswa sebagai segmen pengguna, pengembangan teori terkait perilaku nasabah generasi muda (khususnya mahasiswa) dalam mengadopsi teknologi perbankan digital.

E. Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas pada skripsi ini secara menyeluruh, sebagai berikut:

1. Bagian awal skripsi

Pada bagian awal memuat halaman sampul depan, halaman sampul dalam, halaman pernyataan keaslian tulisan, halaman bukti bebas plagiasi, halaman persetujuan, halaman pengesahan, halaman abstrak, halaman kata pengantar, halaman transliterasi, halaman motto, halaman kata persembahan, halaman daftar isi, halaman daftar tabel, dan halaman daftar gambar.

2. Bagian utama skripsi :

Bab I merupakan pendahuluan yang memuat latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, signifikansi penelitian, serta sistematika penulisan.

Bab II berisi landasan teori yang menguraikan konsep dan teori yang relevan dengan penelitian, meliputi persepsi, persepsi keamanan cyber, keputusan penggunaan mobile banking, serta teori pendukung seperti Technology Acceptance Model (TAM), yang kemudian diperkuat dengan penelitian terdahulu, kerangka pikir, dan hipotesis penelitian.

Bab III menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis dan pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel, teknik pengambilan sampel, variabel dan indikator penelitian, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, serta tahapan penelitian.

Bab IV menyajikan hasil dan pembahasan penelitian yang mencakup gambaran umum objek penelitian, hasil analisis data, serta pembahasan mengenai pengaruh persepsi keamanan cyber terhadap keputusan penggunaan mobile banking serta perbandingan persepsi antara pengguna bank konvensional dan bank syariah pada mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin.

BAB V merupakan penutup yang berisi kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang diberikan berdasarkan temuan penelitian.