

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat ditandai dengan munculnya berbagai alat komunikasi masa kini seperti *smartphone*, dimana setiap individu dapat memproduksi, mengolah, mengirim serta menerima segala macam bentuk pesan komunikasi dimanapun dan kapanpun tanpa mengenal adanya batasan ruang dan waktu. Dengan adanya perkembangan di sektor media massa yang merupakan bagian dari komponen komunikasi. Alhasil, serbuan informasi yang diperoleh dari media massa, baik cetak ataupun elektronik mulai terasa. Tanpa disadari, masyarakat telah berada dalam suatu kondisi yang penuh akan informasi. Hal ini tentu memberikan dampak tertentu bagi masyarakat, baik positif ataupun negatif. Namun, tentu yang harus diwaspadai yaitu dampak negatif dari pesatnya perkembangan teknologi yang secara tidak langsung mulai memasuki kehidupan masyarakat. Sebagai catatan, dalam beberapa dekade terakhir perkembangan arus informasi dan media massa di Indonesia memang terbilang luar biasa.

Di Indonesia, perkembangan teknologi komputer dan internet mulai memasyarakat di tahun 1990. Meskipun demikian sebelum tahun 1990, ilmu elektro dan ilmu komputer mulai memasuki Indonesia termasuk juga di beberapa perguruan tinggi. Bahkan di dunia perbankanpun sudah mulai menggunakan teknologi berbasis komputer guna mempermudah transaksi dengan nasabah, yang

awalnya melayani nasabah harus dengan bertatap muka atau nasabah datang ke cabang-cabang bank.<sup>1</sup>

Peran bank sangat besar dalam mendorong pertumbuhan ekonomi suatu negara. Semua sektor usaha baik sektor industri, perdagangan, pertanian, perkebunan, jasa perumahan dan lainnya sangat membutuhkan bank sebagai mitra dalam mengembangkan usahanya. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, yang dimaksud dengan Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan ke masyarakat dalam bentuk kredit dan/atau bentuk-bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak.

Bank merupakan lembaga keuangan yang fungsi utamanya adalah menghimpun dana dari masyarakat, dan juga memberikan pelayanan dalam bentuk jasa-jasa perbankan. Dalam dunia perbankan, banyak inovasi layanan yang sudah dibentuk bertujuan untuk menarik dan memberikan layanan yang nyaman, aman dan mudah bagi nasabah, dengan perkembangan teknologi informasi saat ini telah menciptakan jenis dan peluang bisnis yang baru dan transaksi-transaksi bisnis makin banyak dilakukan secara elektronik. Sehubungan dengan perkembangan teknologi tersebut memungkinkan setiap orang dengan mudah melakukan jual beli dan transaksi. Transaksi menggunakan media elektronik akan mendominasi sistem keuangan, kebutuhan ini semakin bertambah sesuai dengan kegiatan perdagangan secara elektronik.

---

<sup>1</sup> Aan Ansori, Sistem Informasi Perbankan Syariah, Jurnal Banque Syar'I Vol. 4 No. 01 Juli-Desember 2018, 184.

Sebagai sebuah jaringan terbesar di dunia, internet memberikan banyak manfaat di dalam kehidupan manusia pada berbagai elemen. Internet merupakan teknologi yang sangat umum digunakan saat ini, hampir semua jenis layanan dan aplikasi, baik di komputer desktop, komputer jinjing, hingga perangkat *mobile* terhubung ke internet. Hampir semua kegiatan dari kerja hingga kegiatan santai dilakukan di internet oleh masyarakat di era digital ini.<sup>2</sup>

Aktivitas jasa perbankan akhir-akhir ini merupakan aktivitas yang diharapkan oleh bank untuk dapat meningkatkan pendapatan yang berasal dari fee atas jasa perbankan tersebut. Beberapa bank berusaha untuk meningkatkan teknologi dan sistem informasi agar dapat memberikan pelayanan jasa yang dapat memberikan kepuasan kepada nasabah. Pelayanan yang dapat memuaskan nasabah adalah pelayanan jasa yang cepat dan akurat. Saat ini harapan-harapan nasabah dalam pelayanan jasa bank adalah kecepatan dan keakuratannya, sehingga bank berlomba-lomba untuk selalu berinovasi dalam memberikan produk layanan jasanya.<sup>3</sup>

Dalam upaya meningkatkan layanan konsep dasar teknologi informasi di industri perbankan dan mempermudah akses nasabah atau pelanggannya, perbankan menggunakan dan selalu meng-*update* teknologi informasi dan komunikasi yang ada. Untuk mencapai prestasi yang semakin meningkat, perbankan membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan

---

<sup>2</sup> Dedi Hartawan, "Pengaruh Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah", *Jurnal IEconomic* Vol. 3 No 2 (Desember, 2017), 149-150.

<sup>3</sup> Ismail, *Manajemen Perbankan: Dari Teori Menuju Aplikasi* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Grup, 2010), 6

mengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal maupun untuk kepentingan nasabah.<sup>4</sup>

Saat ini perkembangan perbankan menawarkan kemudahan bagi nasabah melalui layanan operasional yang bermacam-macam, termasuk layanan *e-banking* (*electronic banking*). Hampir semua Bank Umum yang ada memiliki layanan *e-banking*, baik dengan jenis *delivery channel* yang sangat umum (seperti ATM) maupun dengan jenis *delivery channel* lainnya seperti SMS, telephone, EDC (*Electronic Data Capture*) dan juga internet. Hal ini sejalan dengan perkembangan media sosial dan kebijakan yang ada guna mewujudkan atau mengarahkan kepada masyarakat agar transaksi yang dilakukan tidak terus menggunakan uang tunai (*less cash society*), sehingga banyak masyarakat yang memanfaatkan layanan perbankan *modern* yang lebih efisien dan efektif melalui *e-banking*.<sup>5</sup>

Dalam dunia perbankan bukan hanya bank konvensional yang menggunakan sistem teknologi, melainkan bank-bank berbasis Syariah pun menggunakannya untuk memudahkan dalam segi pelayanan. *E-banking* merupakan aplikasi yang dibangun di atas infrastruktur teknologi informasi, sehingga kegiatan perbankan dapat dilangsungkan secara digital. Pemanfaatan *e-banking* dalam industri perbankan di Indonesia dimulai tahun 2000 oleh beberapa bank. Beberapa bank syariah yang ikut mengembangkan *mobile banking* sebagai produk yang berbasis internet diantaranya yaitu Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri (BSM), BNI Syariah, BRI Syariah, Bank Syariah Bukopin, Bank Mega Syariah, BCA Syariah dan yang lainnya dengan pemanfaatan *e-banking*, industri

---

<sup>4</sup> Rambat Lupiyoadi dan A. Hamdani, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2001), 70..

<sup>5</sup> Ojk.go.id, diakses pada 12 Oktober 2023, pukul 13.35 WIB

perbankan mulai memasuki dunia maya, transaksi dilakukan secara online melalui internet sehingga akan lebih fleksibel.

Nasabah dapat melakukan pengecekan rekening, pemindah bukuan, transfer dana antar rekening dan pembayaran tagihan rutin dari rekeningnya melalui internet. Pemanfaatan *e-banking* tersebut merupakan dampak dari perkembangan *information and communication technology* (ICT) yaitu salah satu teknologi informasi dan komunikasi yang dimanfaatkan melalui internet yang dapat mendukung proses bisnis.

Sampai dengan 31 Desember 2014 jumlah pengguna *Mobile Banking* dapat dilihat melalui tabel berikut:

**Tabel 1.1**  
**Pengguna M-Banking Posisi 31 Desember 2014**

<b>Keterangan</b>	<b>Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i></b>
Kartu Debet/ATM	82.006.699
Kartu Kredit	5.771.002
Kartu E-Money	9.778.145
Pengguna Internet <i>Banking</i>	8.507.458
Pengguna <i>Mobile Banking</i>	14.738.817

**Sumber:** [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id)

Pada tahun 2013 hingga tahun 2014, transaksi yang dilakukan melalui *Mobile Banking* mengalami peningkatan yang cukup besar. Berdasarkan data 13 bank besar di Indonesia, pada tahun 2013 frekuensi transaksi melalui *Mobile Banking* yang tadinya sebanyak 3.790.000.000 transaksi dengan nilai nominal Rp 4.441.000.000.000.000 bertambah menjadi 4.370.000.000 transaksi dengan nilai nominal Rp 5.495.000.000.000.000, sedangkan tahun 2014 frekuensi transaksi meningkat menjadi 5.690.000.000 transaksi dengan nilai nominal Rp

6.447.000.000.000.000. Begitupun dengan bank syariah, Bank Muamalat misalnya, Bank Muamalat merupakan bank syariah pertama yang hadir di Indonesia. Tercatat hingga akhir 2013 pertumbuhan pengguna internet *Banking* Bank Muamalat sebesar 68,5% dari 19.674 pada 2012 menjadi 33.151 dan pengguna *mobile banking* Bank Muamalat juga menunjukkan pertumbuhan menjadi 27.439 di 2013 dari 13.178 pada 2012.

Selain Bank Muamalat, Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank berbasis syariah terbesar di Indonesia. Tercatat per tanggal 27 Juli 2017 jumlah pengunduh aplikasi *Mobile Banking* Bank Syariah Mandiri pada *playstore* mencapai lebih dari 100 ribu unduhan dengan rata-rata penilaian 3,8 dari 5,0 bintang. Penilaian tersebut berasal dari 9.386 pengguna. Sedangkan pada Juni 2020 jumlah pengunduh aplikasi *mobile banking* Bank Syariah Mandiri mengalami peningkatan mencapai lebih dari 1 juta unduhan dengan rata-rata penilaian 4,2 dari 5,0 dengan jumlah pengguna sebanyak 14.625. Sedangkan komposisi transaksi melalui BRIS Online pada Bank BRI Syariah mengalami peningkatan selama 2020. Hingga akhir Mei 2020, total transaksi dilakukan melalui aplikasi *Mobile BRIS* online mencapai 78,6% dari total transaksi keseluruhan. Diikuti transaksi melalui anjungan tunai mandiri (ATM) sebesar 15,81% dan sisanya melalui teller serta internet *banking*. Hal ini juga dirasakan oleh BNI Syariah dimana pada tahun 2020 jumlah orang yang membuka rekening dari rumah masing-masing via *e-banking* jumlahnya kurang lebih 5 ribu orang per bulan. Ditambah dengan adanya pandemi Covid-19 ini sistem *new normal life*

akan mengubah kebiasaan nasabah, dimana transaksi perbankan Sebagian besar akan dilakukan secara digital melalui *mobile banking* atau *internet banking*.

Pertumbuhan tersebut mempunyai potensi terus meningkat sejalan dengan cenderungnya layanan bank yang menuju kepada bank digital. Hal tersebut dikarenakan layanan *m-banking* mempunyai beragam fitur yang menarik dan mudah digunakan serta memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi, seperti pengecekan saldo, transfer baik ke sesama bank maupun antar bank, pembayaran tagihan berupa internet, telepon, listrik, air dan lain lain. Pembayaran tiket kereta bahkan penerbangan dan *virtual account*. Di sisi lain maraknya bisnis daring serta pertumbuhan jenis dan jumlah *smartphone* yang semakin meningkat telah memberikan andil dalam pertumbuhan transaksi melalui *m-banking*.

Pertumbuhan *m-banking* yang didukung dengan perkembangan teknologi, media sosial dan pola hidup masyarakat memberikan manfaat bagi industri perbankan antara lain menghasilkan pendapatan dari *fee-based income*, mengurangi biaya transaksi, pengembangan bisnis dan meningkatkan kepercayaan/loyalitas nasabah. Penggunaan *m-banking* juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi, khusus untuk *internet banking* layanannya dapat dinikmati oleh nasabah *anytime, anywhere* dan *by anydevice*. Faktor keamanan perlu mendapatkan perhatian yang cukup untuk meminimalkan potensi penyalahgunaan atau *fraud* melalui *e-banking*. Sebagai contoh, meskipun layanan *internet banking* dapat dinikmati oleh nasabah *anytime, anywhere* dan *by any device*, tetapi

dilengkapi dengan OTP (*One Time Password*) yang hanya dapat diperoleh melalui perangkat tertentu yang dimiliki oleh nasabah.<sup>6</sup>

Dengan adanya layanan internet *e-banking* ini dapat memberikan kemudahan kepada nasabah. Kemudahan merupakan salah satu faktor penting bagi pengguna dalam bertransaksi menggunakan *e-banking*. Dengan waktu dan tempat yang fleksibel, pengguna dapat menggunakan *e-banking* kapan saja dan dimana saja. Selain itu, *e-banking* dapat digunakan dengan mudah tanpa kesulitan dalam bertansaksi. Bank menyediakan layanan *Electronic banking* atau *e-banking* untuk memenuhi tuntutan dan kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi perbankan, tanpa nasabah datang ke bank atau ATM, kecuali untuk transaksi setoran dan tarikan uang tunai. Apalagi sekarang terdapat fitur ‘buka rekening baru’ melalui *m-banking*, sehingga bagi calon nasabah yang ingin membuka rekening baru tidak perlu susah bahkan antri ke bank untuk mendaftar. Pengertian kemudahan dalam menggunakan *e-banking* meliputi *easy to learn*, *easy to use*, *clear and understandable* dan *become skinfull*. Apabila jasa layanan perbankan di persepsikan mudah, maka nasabah akan terdorong untuk menggunakan fasilitas *e-banking*.

Keamanan adalah suatu upaya untuk mengamankan aset informasi terhadap ancaman yang mungkin timbul, sehingga keamanan secara tidak langsung dapat menjamin kontinuitas bisnis dan mengurangi resiko yang terjadi. Keamanan yang dirasakan nasabah menjadi faktor terkuat yang mempengaruhi pembentukan minat nasabah untuk menggunakan layanan *e-banking*. Aspek

---

<sup>6</sup> Ojk.go.id, diakses pada 16 Oktober 2023, pukul 13.35 WIB

keamanan merupakan hal penting dalam sebuah sistem informasi, namun akan menjadi masalah besar jika menyangkut tentang data-data perbankan yang bersifat rahasia. Tingkat keamanan bertransaksi secara *online* adalah permasalahan penting yang sering dipertimbangkan nasabah sebelum memutuskan untuk mengadopsi *e-banking*. Beberapa nasabah menghindari penggunaan *e-banking* karena memiliki persepsi bahwa bertransaksi secara *online* melalui *e-banking* mudah terjadi penyalahgunaan. Persepsi ini dapat merusak kepercayaan nasabah terhadap sistem *online* secara keseluruhan. Tiga faktor keamanan yang harus mendapat perlindungan sistem keamanan *e-banking* yaitu aspek kerahasiaan (*security*), aspek integritas (*integrity*), aspek ketersediaan (*availability*).

Tujuan sistem keamanan ini harus diimplementasikan pada pengembangan sistem aplikasi perbankan dan yang terpenting yaitu bagaimana agar sistem aplikasi itu bersifat *easy to use* dan *easy to operate*. Hal ini didukung dengan penelitian Ikhsan Toga Kharismawan dan Ibnu Widiyanto yang menunjukkan bahwa variabel keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi ulang *e-banking*. Namun pada faktanya, setelah peneliti melakukan wawancara kepada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisongo, mereka berpendapat bahwa melakukan transaksi melalui *e-banking* sangat beresiko dan juga sistem keamanan pada *e-banking* harus ditingkatkan lagi mengingat bahwa kejahatan pada dunia internet sedang marak terjadi.

Seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju maka semakin berkembang pula kejahatan yang timbul, khususnya kejahatan pada dunia internet yang sering disebut *cyber crime*. Fenomena *cyber crime* di bidang

perbankan memiliki karakteristik tersendiri dibandingkan dengan kejahatan konvensional lainnya. Siapapun bisa menjadi korban dari kejahatan ini. Pelaku tidak menetapkan target korban, sehingga kejahatan ini perlu diwaspadai oleh setiap pengguna jasa layanan internet. Hal ini disebabkan sifat internet global yang memungkinkan *cyber crime* dapat dilakukan tanpa mengenal batas teritorial dan tidak memerlukan interaksi langsung antara pelaku dengan korban kejahatan.<sup>7</sup>

Terdapat jenis-jenis *cyber crime* bila dilihat dari aktivitasnya, yaitu sebagai berikut: Pertama, *Hacking* adalah menerobos program komputer milik orang/pihak lain. Kedua, *Defacing* adalah kegiatan mengubah halaman situs/website pihak lain. Ketiga, *Phising* adalah kegiatan memancing pemakai komputer di internet (*user*) agar mau memberikan informasi data diri pemakai (*username*) dan kata sandinya (*password*) pada suatu website yang sudah di-*deface*. *Phising* biasanya diarahkan kepada *online banking*. Keempat, *Spamming* adalah pengiriman berita atau iklan lewat surat elektronik (*email*) yang tak dikehendaki. Kelima, *Malware* adalah program komputer yang mencari kelemahan dari suatu *software*. *Malware* terdiri dari berbagai macam yaitu: virus, *worm*, *trojan horse*, *adware*, *browser hijacker* dan lain-lain.<sup>8</sup>

Sebagaimana yang terdapat pada kompas.com bahwa kasus *cyber crime* tengah marak terjadi di Jakarta. Diawali dengan adanya laporan sejumlah bank karena adanya kesalahan transaksi yang merugikan pihak bank dan nasabah. Terdapat sekitar 300 nasabah yang menjadi korban dengan total kerugian

---

<sup>7</sup> Abdul Wahid dan Mohammad Labib, *Kejahatan Mayantara* (Bandung: PT Refika Aditama, 2005), 40.

<sup>8</sup> Nunuk Sulisrudatin, "Analisa Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit", *Jurnal Ilmiah Hukum Dirgantara Fakultas Hukum Dirgantara Marsekal Suryadama* Vol. 9 No. 1 (September, 2018), 31.

mencapai Rp 130 miliar. Berdasarkan penyelidikan yang dilakukan, pelaku merupakan warga negara asing dan merekrut warga negara Indonesia sebagai pembantu pelaksana pencurian uang nasabah.<sup>9</sup>

Penangkapan empat tersangka kasus dugaan pembobolan dana nasabah bank melalui internet banking juga terjadi Jakarta. Dimana modus yang dijalankan para tersangka yaitu dengan mendatangi Grapari Telkomsel dengan membawa surat kuasa palsu korban dengan alasan SIM card dari nomor korban hilang. Setelah mendapatkan SIM card baru, tersangka melalui telepon menghubungi *call center* bank yang dipakai korban dengan mengaku sebagai korban. Kemudian tersangka meminta perubahan *User ID* dan menanyakan alamat *email* yang dipakai, dimana alamat *email* tersebut digunakan sebagai *email* verifikasi di layanan internet banking. Kemudian tersangka mengakses akun internet *banking* korban dan memindahkan saldo rekening korban sebesar Rp 245 juta ke rekening tersangka.<sup>10</sup>

Kabar peretasan data nasabah sempat menghebohkan dunia perbankan. Kali ini datang dari salah-satu bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara. Sebagaimana yang terdapat pada kompas.com, pada tanggal 8 Mei, layanan *mobile banking* dan ATM BSI (Bank Syariah Indonesia) terganggu selama sepekan. Awalnya BSI menjelaskan bahwa gangguan tersebut terjadi karena sedang dilakukan pemeliharaan sistem sehingga layanan tidak dapat diakses untuk sementara waktu. Namun, pada tanggal 14 Mei 2023, fakta baru terungkap bahwa

---

<sup>9</sup> [https://nasional.kompas.com/read/2015/04/13/19354131/Polisi.Cyber.Crime.Usut.Pencurian.Uang.Nasabah.Internet.Banking,diakses pada 16 Oktober 2023, pukul 23.31 WIB](https://nasional.kompas.com/read/2015/04/13/19354131/Polisi.Cyber.Crime.Usut.Pencurian.Uang.Nasabah.Internet.Banking,diakses%20pada%2016%20Oktober%202023,%20pukul%2023.31%20WIB)

<sup>10</sup> [https://www.suara.com/news/2016/01/18/122800/polisi-tangkap-4-tersangka-kasuspembobolan-internet-banking,diakses pada 16 Oktober 2023, pukul 23.31 WIB](https://www.suara.com/news/2016/01/18/122800/polisi-tangkap-4-tersangka-kasuspembobolan-internet-banking,diakses%20pada%2016%20Oktober%202023,%20pukul%2023.31%20WIB)

gangguan layanan BSI sebenarnya disebabkan oleh serangan ransomware dari sekelompok hacker. Ransomware adalah jenis perangkat lunak berbahaya yang mengunci akses ke sistem komputer korban dengan mengenkripsi data untuk meminta uang tebusan. Para pelaku ransomware yang dikenal sebagai Lock Bit memberikan batas waktu 72 jam kepada manajemen bank untuk menghubungi mereka. Tidak main-main, hacker tersebut mengancam akan meruntuhkan reputasi bank secara menyeluruh jika tuntutan mereka tidak dipenuhi. Alih-Alih menghiraukan hacker, pihak manajemen BSI justru berdalih bahwa layanan BSI sedang dalam masa maintenance. Namun, pada akhirnya, hacker berhasil menginfeksi sistem perbankan BUMN tersebut dan menyandera data nasabah.<sup>11</sup>

Di era digital yang semakin maju, kebocoran data menjadi tantangan yang serius di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan, seperti yang baru-baru ini terjadi pada BSI. Kebocoran data pribadi sebenarnya bukanlah hal baru, namun merupakan masalah yang sangat serius dan memprihatinkan. Terungkapnya informasi pribadi nasabah seperti nomor rekening, informasi kartu kredit, data identitas, dan detail keuangan dapat memiliki dampak yang merugikan. Kebocoran semacam ini dapat terjadi karena serangan siber, pelanggaran keamanan internal atau kelalaian dalam pengelolaan data. Selain menimbulkan resiko pencurian identitas, penipuan, dan penyalahgunaan finansial, kebocoran data pribadi perbankan juga dapat mengancam kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan dan menyebabkan kerugian reputasi yang signifikan.

---

<sup>11</sup> <https://amp.kompas.com/money/read/2023/06/06/071200626/wamen-bumn-peretasan-data-bsi-terjadi-di-komputer-komputer-lama>, diakses pada 04 Januari 2024, Pukul 10.48 WIB.

Tingkat kepercayaan Masyarakat akhir-akhir ini mulai terus berkurang, hal itu karena terjadinya dugaan pencurian dana dan data nasabah yang pernah terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI). Oleh karena kemajuan teknologi saat ini tentunya harus diiringi dengan peningkatan sebuah sistem keamanan, pada hal ini lembaga keuangan khususnya BSI KC Pamekasan harus dapat melakukan pelayanan terbaik agar menciptakan rasa kepuasan bagi nasabah. Maka dari itu, BSI KC Pamekasan diharapkan memberikan perhatian dalam agar mencapai kepercayaan dari nasabah karena jika nasabah merasa percaya dengan pelayanan maka komunikasi antar petugas BSI dengan nasabah menjadi sangat baik. Sehingga dalam hal ini para petugas dapat melakukan edukasi lebih mudah agar nasabah dapat mempercayakan kualitas BSI tersebut. Dengan adanya hal tersebut dapat mempertahankan tingkat kepercayaan nasabah pada BSI dan BSI tentunya mampu melindungi atau sedikit menjaga nasabah dari kekhawatiran tentang bahaya yang kemungkinan terjadi pada nasabah saat berada jauh dari jangkauan pihak BSI saat berada diluar sana.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengetahui minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dipengaruhi oleh Keamanan, Efisiensi dan Kemudahan. Maka dari itu peneliti tertarik melakukan penelitian yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk skripsi dengan judul **“Pengaruh Keamanan, Efisiensi dan Kemudahan Terhadap Minat Bertransaksi Melalui *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas dapat dirumuskan beberapa rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah variabel keamanan, efisiensi dan kemudahan berpengaruh simultan terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?
2. Apakah variabel keamanan berpengaruh terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?
3. Apakah variabel efisiensi berpengaruh terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?
4. Apakah variabel kemudahan berpengaruh terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan?

## **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan, efisiensi dan kemudahan secara simultan terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh efisiensi terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh kemudahan terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### **1. Secara Teoritis**

Dalam penelitian ini, dapat meningkatkan minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

##### **2. Secara Praktis**

###### **a. Bagi Institut Agama Islam Negeri Madura (IAIN Madura)**

Dapat dijadikan sebagai inspirasi dikampus khususnya dikalangan mahasiswa sebagai bahan skripsi dan juga dapat dijadikan sebagai pengayaan perpustakaan.

###### **b. Bagi Peneliti**

Dapat menambah wawasan bagi penulis perihal minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

#### **E. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian merupakan batasan variabel-variabel yang akan diteliti, subjek dan lokasi penelitian. Untuk memaksimalkan dan memfokuskan penelitian yang dilakukan, maka ruang lingkup penelitian ini sebagai berikut:

## **1. Ruang Lingkup Materi**

Penelitian ini menggunakan 4 (empat) variabel ialah 3 variabel X (Keamanan, Efisiensi dan Kemudahan) dan 1 variabel Y (Minat Bertransaksi). Adapun batasan materi dari 4 variabel tersebut adalah:

### **a. Keamanan**

Adapun indikator-indikator yang akan diteliti untuk variabel keamanan, yaitu jaminan keamanan dan kerahasiaan data.

### **b. Efisiensi**

Adapun indikator-indikator yang akan diteliti untuk variabel efisiensi, yaitu mempercepat pekerjaan, meningkatkan efektivitas dan mempermudah pekerjaan.

### **c. Kemudahan**

Adapun indikator-indikator yang akan diteliti untuk variabel kemudahan, yaitu mudah untuk dipelajari, mudah dimengerti, mudah digunakan dan fleksibel.

### **d. Minat Bertransaksi**

Adapun indikator-indikator yang akan diteliti untuk variabel minat, yaitu berencana untuk menggunakan, keinginan menggunakan layanan, keinginan meningkatkan penggunaan dan berlanjut dimasa datang.

## **2. Ruang Lingkup Lokasi**

Penelitian ini dilaksanakan di lingkungan BSI KC Pamekasan.

## **F. Asumsi Penelitian**

Asumsi penelitian adalah anggapan dasar atau postulat tentang suatu hal berkenaan dengan masalah penelitian yang kebenarannya sudah diterima oleh peneliti.<sup>12</sup> Adapun asumsi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dipengaruhi oleh Keamanan.
2. Minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dipengaruhi oleh Efisiensi.
3. Minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan dipengaruhi oleh Kemudahan.
4. Minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan tidak dipengaruhi oleh Keamanan.
5. Minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan tidak dipengaruhi oleh Efisiensi.
6. Minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan tidak dipengaruhi oleh Kemudahan.

## **G. Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan jawaban sementara dari masalah penelitian yang akan diujikan kebenarannya secara empiris dan secara teoritis kemungkinan memiliki tingkat kebenaran paling tinggi. Hipotesis ini berupa rangkuman yang diperoleh dari kajian pustaka yang berisi kesimpulan-kesimpulan

---

<sup>12</sup> Tim Penyusun Pedoman Penulisan Karya Ilmiah, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Edisi Revisi* (Pamekasan: IAIN Madura, 2020), 17.

teoritis.<sup>13</sup> Menurut Suharismi Arikunto, hipotesis dapat diartikan sebagai jawaban sementara yang memerlukan data sebagai bukti-bukti dari permasalahan yang akan diteliti.<sup>14</sup> Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini antara lain sebagai berikut:

H<sub>1</sub> : Terdapat pengaruh keamanan, efisiensi dan kemudahan secara simultan terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

H<sub>2</sub> : Terdapat pengaruh keamanan terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

H<sub>3</sub> : Terdapat pengaruh efisiensi terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

H<sub>4</sub> : Terdapat pengaruh kemudahan terhadap minat bertransaksi melalui *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan.

## H. Definisi Istilah

Untuk menghindari terjadinya kesalahpahaman pengertian mengenai maksud dari variabel yang ada dalam penelitian ini, maka peneliti akan menjelaskan definisi istilah yang perlu dijelaskan dari judul skripsi ini, yakni "Pengaruh Keamanan, Efisiensi dan Kemudahan Terhadap Minat Bertransaksi Melalui *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan". Ada beberapa istilah yang perlu peneliti definisikan, yaitu:

---

<sup>13</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*, (Pamekasan: Stain Press, 2015), 10.

<sup>14</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), 110.

1. Keamanan adalah bagaimana dapat mencegah penipuan atau mendeteksi paling tidak, mendeteksi adanya penipuan di sebuah sistem yang berbasis informasi, dimana usahanya sendiri tidak memiliki arti fisik.<sup>15</sup>
2. Efisiensi adalah ketepatan cara (usaha, kerja) dalam menjalankan sesuatu dengan tidak membuang waktu, tenaga dan biaya. Efisiensi juga berarti rasio antara input dan output atau biaya dan keuntungan.<sup>16</sup>
3. Kemudahan adalah keyakinan individu bahwa menggunakan sistem teknologi informasi tidak akan merepotkan atau membutuhkan usaha yang besar pada saat di gunakan.<sup>17</sup>
4. Minat penggunaan adalah ketertarikan individu dalam memanfaatkan suatu sistem, sehingga kecenderungan perilaku untuk mempercayai sistem tersebut dan terus menggunakannya.<sup>18</sup>

## **I. Kajian Penelitian Terdahulu**

Adanya penelitian terdahulu digunakan untuk memperkuat hasil dari penelitian yang sedang dilakukan, selain itu juga digunakan untuk membandingkan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Dari beberapa penelitian dan pembahasan terdahulu yang telah ditelusuri oleh peneliti, telah ditemukan beberapa referensi yang dapat dijadikan sebagai penelitian terdahulu karena adanya kemiripan dengan judul "Pengaruh Keamanan, Efisiensi

---

<sup>15</sup> Rahardjo Budi, *Keamanan asaistem Informasi Berbasis Internet* (Jakarta: PT. Infonesia, 2005), 52.

<sup>16</sup> Sujuna Ismaya, *Kamus Besar Ekonomi* (Bandung: CV Pustaka Grafika, 2003), 178.

<sup>17</sup> Widjana Mahardika Aditya, *Determinan Faktor Penerimaan terhadap Internet Banking pada Nasabah Bank di Surabaya* (Surabaya: Rajawali , 2010), 101.

<sup>18</sup> Ahmadi dalam Desvronita, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Menggunakan Sistem Pembayaran E-Wallet Menggunakan Technology Acceptance Model", *Akmenika: Jurnal Akuntansi dan Manajemen* 18, no. 2 (29 Desember 2021), 25.

dan Kemudahan Terhadap Minat Bertransaksi Melalui *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia KC Pamekasan”. Berikut ringkasan penelitian terdahulu yang memiliki sedikit kemiripan dengan tema yang penulis teliti diantaranya:

1. Eko Suyono pada tahun 2018, membuktikan bahwa faktor-faktor (pengetahuan, keamanan dan kemudahan) yang mempengaruhi minat mahasiswa dalam menggunakan internet *banking* berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan internet *banking*.<sup>19</sup> Irwan Tirtana dan Shinta Permata Sari pada tahun 2014, membuktikan bahwa analisis pengaruh persepsi kebermanfaatan, persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking* berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*.<sup>20</sup>
2. Imam Sugih Rahayu pada tahun 2015, membuktikan bahwa minat nasabah menggunakan *mobile banking* dengan menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) persepsi kemudahan penggunaan *mobile banking* berpengaruh negatif terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*, persepsi kredibilitas berpengaruh positif terhadap minat perilaku menggunakan *mobile banking*, informasi tentang *mobile banking* berpengaruh positif terhadap perilaku menggunakan *mobile banking*.<sup>21</sup>

---

<sup>19</sup> Suyono Eko, “Faktor-faktor yang mempengaruhi Minat Mahasiswa Dalam Menggunakan Internet Banking”. vol 14. No. 1, (2018), 35.

<sup>20</sup> Tirtana Irwan, “Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfa’atan Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking”. vol 5. No. 1, (Juni, 2014), 67.

<sup>21</sup> Imam Sugih Rahayu, “Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka *Technology Acceptance Model*”. Vol 5. No 2, (2015), 11.

3. Nilta Lutfiani pada tahun 2023, membuktikan bahwa faktor keamanan, persepsi kemudahan penggunaan dan gaya hidup berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan *Mobile Banking*.<sup>22</sup>
4. Mukhtisar dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan pada tahun 2021, membuktikan bahwa efisiensi, keamanan dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. hal ini di buktikan dengan nilai  $R^2$  sebesar 65,1% dan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $f_{tabel}$  ( $59,781 > 2,70$ ) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).<sup>23</sup>
5. Arini Nafisatun Ni'mah pada tahun 2022, membuktikan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat mahasiswa di Kudus dalam menggunakan *mobile banking* bank syariah.<sup>24</sup>
6. Alfina Damayanti dan Yaumul Khair Afif pada tahun 2024, membuktikan bahwa Efisiensi dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap minat nasabah dalam bertransaksi menggunakan mobile banking. Hal ini di buktikan dengan nilai  $R^2$  yang dihasilkan sebesar 0,872 atau 87,2%,

---

<sup>22</sup> Nilta Lutfiani, "Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking*". Skripsi, UIN Walisongo Semarang (April, 2023), 94.

<sup>23</sup> Mukhtisar dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)", *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (Maret, 2021), 70.

<sup>24</sup> Arini Nafisatun Ni'mah, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah pada Mahasiswa di Kudus", Skripsi, IAIN Kudus (September, 2022), 131.

dan nilai  $F_{hitung}$  lebih besar dari  $F_{tabel}$  ( $329,4 > 2,70$ ) dan tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 ( $0,000 < 0,05$ ).<sup>25</sup>

**Tabel 1.2**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian ini**

No	Nama Peneliti / Tahun / Judul	Persamaan	Perbedaan
1	Eko Suyono / 2018 / Pengaruh Pengetahuan, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Pembayaran <i>Online</i> UKT Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung	Sama-sama menggunakan variabel keamanan dan kemudahan sebagai variabel independen.	Variabel independen (X1) dalam penelitian ini adalah Pengetahuan dan objek penelitian yang digunakan adalah Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung.
2	Irwan Tirtana / 2012 / Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	Sama-sama menggunakan variabel kemudahan sebagai variabel independen.	Variabel independen dalam penelitian ini menggunakan persepsi kebermanfaatan sebagai variabel X1 dan kepercayaan sebagai variabel X3.
3	Imam Sugih Rahayu / 2015 / Minat Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i> dengan Menggunakan Kerangka <i>Technology Acceptance</i>	Sama-sama menggunakan variabel kemudahan sebagai	Variabel independen dalam penelitian ini menggunakan persepsi manfaat sebagai variabel X1, variabel kredibilitas sebagai variabel X3 dan

<sup>25</sup> Alfina Damayanti dan Yaumul Khair Afif, "Pengaruh Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Stabat), *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah* 3, no. 1 (Januari, 2024), 656.

	Model (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta)	variabel independen.	Informasi tentang <i>Mobile Banking</i> sebagai variabel X4.
4	Nilta Lutfiani / 2023 / Pengaruh Keamanan, Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus)	Sama-sama menggunakan variabel keamanan dan kemudahan sebagai variabel independen.	Variabel independen (X3) dalam penelitian ini adalah Gaya Hidup dan objek penelitian yang digunakan adalah Bank Syariah Indonesia Cabang Kudus.
5	Mukhtisar dan Ismail Rasyid Ridla Tarigan / 2021/ Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i> (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)	Sama-sama menggunakan variabel efisiensi, keamanan dan kemudahan sebagai variabel independen.	Objek penelitian yang digunakan adalah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh.
6	Arini Nafisatun Ni'mah / 2022 / Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat dan Pengetahuan Terhadap Minat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Syariah pada Mahasiswa di Kudus	Sama-sama menggunakan variabel kemudahan dan keamanan sebagai variabel independen	Variabel independen (X3 dan X4) dalam penelitian ini adalah Manfaat dan Pengetahuan. Selain itu objek penelitian yang digunakan adalah <i>Mobile Banking</i> Syariah pada Mahasiswa di Kudus.

7	Alfina Damayanti dan Yaumul Khair Afif / 2024 / Pengaruh Efisiensi dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Muamalat KC Stabat)	Sama-sama menggunakan variabel Efisiensi dan keamanan sebagai variabel independen	Objek penelitian yang digunakan adalah Nasabah Bank Muamalat KC Stabat
---	---	---	--