

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1. Latar Belakang**

Di Indonesia, industri perbankan syariah masih terus berkembang. Besarnya jumlah masyarakat muslim di Indonesia pada hakikatnya merupakan potensi besar bagi perbankan syariah untuk tumbuh dan berkembang. Menurut BPS tahun 2023, jumlah keseluruhan penduduk Indonesia adalah 273,52 juta jiwa. Dari keseluruhan jumlah tersebut sekitar 237,55 juta jiwa atau 86,7% adalah total penduduk muslim (Annur, 2023)

Pada saat ini perkembangan teknologi informasi dan komunikasi sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Globalisasi telah menjadi pendorong lahirnya era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Fenomena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa keuntungan tersendiri bagi negara di seluruh penjuru dunia yaitu mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi bisnis terutama bisnis keuangan yang sebelumnya menggunakan transaksi secara konvensional menuju transaksi secara elektronik. Teknologi pada dasarnya diciptakan untuk peningkatan kualitas hidup dan mempermudah aktifitas manusia menjadi lebih efektif dan efisien. (Wahyuningtyas, 2022)

Salah satu sektor yang terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi adalah perbankan yang menjadi lalu lintas kebutuhan ekonomi rakyat. Perkembangan inovasi perbankan suatu era baru yang mengarahkan layanan produk dan jasa secara tidak langsung kepada nasabah yaitu era perbankan digital. Perbankan harus memiliki layanan digital end to end. Artinya, antara layanan di customer service dan back office berjalan cepat, dan sistem pengumpulan pembayaran dilakukan secara digital. Transformasi ini tidak hanya mendigitalisasi produk yang sudah ada, akan

Tetapi mengubah pola pikir dan solusi menjadi digital selaras perilaku dan kebutuhan masyarakat. Salah satu tujuan melakukan digitalisasi bank ini adalah untuk mencapai kepuasan nasabah.(Wahyuningtyas, 2022)

Bank Syariah adalah kegiatan usaha yang dilaksanakan menurut prinsip syariah yang meliputi bank syariah, lembaga keuangan mikro syariah, surat berharga berjangka menengah syariah, sekuritas syariah, pembiayaan syariah, pegadaian syariah, dana pension lembaga keuangan syariah dan bisnissyariah. Keberadaan ekonomi syariah sudah dulu ada sejak agama islam diturunkan namun khusus di Indonesia keberadaan ekonomi syariah baru dapat dirasakan beberapa tahun belakangan ini, lembaga-lembaga ekonomi yang berbasiskan syariah semakin marak di panggung perekonomian nasional. Mereka lahir menyusul krisis berkepanjangan sebagai system moneter kapitalis di Indonesia. Undang-undang RI No. 21 Tahun 2008 pasal 2 tentang Perbankan Syariah menyebutkan bahwa Perbankan Syariah dalam melakukan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, demokrasi ekonomi, dan prinsip kehati-hatian. Lalu dalam pasal 1 ayat 12 disebutkan prinsip syariah adalah prinsip hukum islam dalam kegiatan perbankan berdasarkan fatwa yang dikeluarkan oleh lembaga yang memiliki kewenangan dalam penetapan fatwa di bidang syariah, menciptakan, menambah, mengembangkan, dan mempergunakan daya kreativitas (ijtihad) dalam bidang muamalah untuk kemajuan peradaban manusia.(Ariska, 2018)

Di era transaksi keuangan modern yang semakin kompleks, Bank syariah sebagai lembaga keuangan modern dituntut untuk selalu berinovasi dalam mengembangkan produk-produk jasa layanan perbankan. Inovasi dalam kegiatan usaha perbankan syariah ini penting agar bank syariah senantiasa kompetitif dan tidak tertinggal dari para kompetitornya baik sesama bank syariah maupun bank konvensional seperti, anjungan tunai mandiri (ATM) bank syariah, kartu multi akses (smart card) bank syariah, layanan call center bank syariah, serta fasilitas layanan internet banking dan

mobile banking berbasis aplikasi. Dengan adanya bentuk inovasi perbankan syariah seperti internet banking dan mobile banking ini adalah layanan pertama bank syariah yang memadukan layanan perbankan syariah dengan telepon seluler (handphone) untuk kemudahan bagi nasabah dalam bertransaksi. Pada perkembangannya kemudian layanan perbankan syariah dengan memanfaatkan teknologi informasi berbasis internet yang memudahkan nasabah bank syariah dalam melakukan transaksi keuangan dengan cara online untuk menghindari adanya tatap muka secara langsung. (Yusmad, 2018)

Namun demikian masih banyak dijumpai masyarakat muslim khususnya di Indonesia yang belum paham mengenai peran dan fungsi bank syariah, maka diperlukan peran pemerintah dan bank syariah untuk memberikan pemahaman serta mensosialisasikan ke masyarakat Indonesia agar mau menggunakan jasa bank syariah sehingga mampu meningkatkan kinerja bank syariah, agar dapat tumbuh dan lebih berkembang. Bagi pihak bank syariah perlu lebih mensosialisasikan dan meningkatkan kualitas pelayanan bank syariah bagi para nasabahnya. Dengan kualitas pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan nasabah, selanjutnya akan berdampak meningkatnya loyalitas nasabah terhadap bank syariah. (Suparyanto dan Rosad, 2020).

Menurut Firmansyah (Fitri et al., 2019) Otoritas jasa keuangan (OJK) menyatakan saat ini baru ada 15 juta nasabah perbankan Syariah. Nomor ini adalah masih jauh lebih kecil dibandingkan total konvensional Nasabah perbankan yang berjumlah sekitar 80 orang, jutaan orang. Jadi total nasabah bank Syariah hanya mencapai 18,75% dibandingkan konvensional bank. Dari jumlah nasabah bank Syariah tersebut yang merupakan pelanggan setia hanya 10-15%. Itu sisanya 85% adalah pelanggan mengambang, yaitu pelanggan yang menggunakan produk bank Syariah jika mereka merasa mendapatkan manfaat, jika tidak mereka akan beralih ke konvensional.

Loyalitas bias diartikan sebagai kesetiaan, atau dimasa kerajaan, loyal kepada raja bias diartikan pengabdian diri untuk setia kepada raja. Loyalitas menggambarkan kesetiaan kepada satu pihak yang diwujudkan dengantindakan. Dalam hal berbisnis, loyalitas pelanggan bisa diartikan sebagai tindakan pelanggan untuk setia menggunakan jasa, atau produk bisnis tidak hanya sekali tetapi berkali-kali. Dan tidak hanya menggunakan berkali-kali, tahap pelanggan yang sudah sangat loyal bahkan akan mempromosikan dengan senang hati kepada rekan atau orang terdekat mereka. (Setiadi, 2022).

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen serta ketepatan penyampaianya melalui produk maupun jasa, untuk memenuhi harapan konsumen. Kualitas produk merupakan gabungan dari keseluruhan karakteristik produk yang dihasilkan dari bagian pemasaran, hasil rekayasa produksi dan pemeliharaan sehingga menjadi produk yang dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan konsumen.(Suparyanto dan Rosad, 2020)

kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu dari suatu yang ditawarkan kepada pihak lain yaitu konsumen. Definisi kualitas pelayanan berfokus terhadap usaha untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah beserta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan nasabah.(Suparyanto dan Rosad, 2020)

Menurut Rahayu (Anggiana & Yafiz, 2023) Mobile Banking merupakan salah satu bentuk produk jasa yang mulai banyak ditawarkan oleh bank-bank komersial di Indonesia. Mobile Banking adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melalui jaringan internet. Pada saat ini penggunaan Internet- Banking bagi nasabah meluas karena memberikan manfaat yang sangat besar bagi kelancaran proses-proses transaksi.

Proses transfer, penarikan, dan pembayaran transaksi yang dilakukan melalui Internet-Banking akan mempermudah dan mempercepat penyelesaian transaksi tersebut. Salah satu produk berbasis internet yang saat ini menjadi perhatian dikalangan perbankan dunia adalah internet banking.

Keunggulan dalam menggunakan fasilitas layanan tersebut memberikan kenyamanan bertransaksi kapan saja dan dimana saja, memberikan kemudahan bertransaksi non tunai dan menggunakan sistem keamanan yang handal membuat layanan ini menjadi aman, dan menghemat biaya karena tidak mengunjungi bank. kelebihan dari Fasilitas tersebut tidak dapat menjamin bahwa adanya kepuasan nasabah dalam fasilitas yang telah diberikan oleh pihak bank. Sedangkan apabila nasabah merasa kurang puas terhadap produk dan layanannya maka kepuasan nasabah semakin rendah. Jika telah tercapai kepuasan nasabah, maka akan timbul loyalitas dan kesetiaan nasabah terhadap produk dan layanannya. (Khumaini, 2022)

Penggunaan mobile banking dapat memberikan berbagai kemudahan bagi pengguna. Hal ini karena berbagai transaksi dapat disediakan melalui mobile banking, sehingga akan memberikan kemudahan nasabah. Namun pada transaksi berbasis digital ini tetap ada suatu risiko yang mengintai. Terutama kejahatan dunia maya seperti cybercrime. Seperti yang baru saja terjadi pada layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Mei 2023 lalu. Bahkan terjadi eror pada layanan BSI Mobile sejak 8 Mei, hingga berlangsung beberapa hari setelahnya. Sesuai yang dilansir pada sebuah website bahwa terjadinya eror pada BSI karena serangan siber.

Bahkan kejahatan ini dapat mengancam kebocoran data nasabah (<https://moneykompas.com>). Namun saat ini telah kembali pulih dengan maintance dan perawatan jaringan oleh pihak BSI. Berdasarkan hal tersebut, ketika layanan mobile banking eror selama beberapa hari tentu dapat mengganggu aktivitas ekonomi masyarakat. Hal ini terkait masyarakat yang mengandalkan mobile banking untuk memenuhi kebutuhannya. (Asy-syarikah, 2023)

Cybercrime adalah kejahatan yang dapat dilakukan tanpa mengenal batas teritorial dan tidak diperlukan interaksi langsung antara pelaku dan korban kejahatan. Dengan sifat seperti itu, semua negara termasuk Indonesia yang melakukan aktivitas internet akan terkena dampak dari perkembangan kejahatan dunia maya. Memudarnya batas-batas geografi dalam abad 21 yang dikenal sebagai abad informasi ini telah mengubah cara pandang terhadap penyelesaian dan praktik kejahatan dari model lama (konvensional) ke model baru (elektronik). Kekuatan jaringan dan komputer pribadi menjadikan setiap komputer sebagai alat yang potensial bagi para pelaku kejahatan. Globalisasi aktivitas kriminal yang memungkinkan para penjahat melintasi batas elektronik merupakan masalah nyata dengan potensi mempengaruhi negara, hukum, dan warga negaranya. Fakta ini tak bisa dipungkiri karena internet dapat dijadikan sarana yang efektif melakukan pembobolan terhadap perbankan yang dapat dilakukan tanpa batasan geografis dan teritorial. (Hidayat Fahrul, 2023)

Di balik kemudahan yang didapat dari penggunaan internet banking, ada juga risiko yang didapat dalam penggunaan layanan ini, antara lain banyak terjadi pelanggaran hukum menyangkut data pribadi melalui internet dan juga mengenai risiko finansial yang diderita oleh nasabah bank dalam penggunaan internet banking karena ulah para pelaku kejahatan IT, kejahatan seperti ini sering juga disebut sebagai cybercrime, bahkan lebih jauh lagi adalah dimanfaatkannya kecanggihan teknologi informasi dan komputer oleh pelaku kejahatan untuk tujuan pencucian uang dan kejahatan terorisme. Oleh karenanya banyak terjadi tindak kejahatan khususnya dengan produk internet banking ini, pihak industri perbankan harus mampu menyiapkan security features yang mampu menjaga tingkat kepercayaan masyarakat bahwa transaksi elektronik aman. Indonesia sendiri dianggap sebagai negara paling berisiko mengalami serangan IT security berdasarkan sumber dari Security Threat Report di tahun 2013. (Rahmah, 2020)

Kasus selanjutnya yaitu kasus pembobolan uang nasabah menggunakan Internet Banking dengan modus kejahatan saat pelaku menawarkan perangkat aplikasi antivirus melalui pesan layanan di internet kepada korban pengguna e-banking. Setelah korban mengunduh software palsu tersebut, malware akan secara otomatis masuk ke komputer dan memanipulasi tampilan laman Internet Banking seolah-olah laman tersebut merupakan milik bank. Dengan begitu, pelaku dapat dengan mudah mengendalikan akun e-banking nasabah setelah mengetahui password korban sehingga mengakibatkan kerugian.(Anggiana & Yafiz, 2023)

Bank syariah yang merupakan bagian dari perbankan di Indonesia, tidak luput dari ancaman kejahatan tersebut. Sebagai bank yang dalam operasionalnya berlandaskan dengan nilai prinsip-prinsip syariah. Bank syariah harus menjaga kepercayaan yang diberikan oleh nasabah dalam menjaga keamanan data serta dana yang disimpan oleh nasabah kepada bank syariah.

Kepercayaan nasabah untuk memilih untuk menggunakan layanan Bank BSI karena dianggap memiliki sistem dengan prinsip syariah pada setiap produk-produk yang ditawarkan. Akan tetapi, gangguan yang terjadi pada layanan Bank BSI membuat kekecewaan dan menurunnya kepercayaan nasabah. Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, penulis tertarik untuk melakukan penelitian terkait **ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PRESEPSI CYBERCRIME TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA E-BANKING PADA BANK SYARIAH INDONESIA KOTA JAMBI.**

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan kajian latar belakang masalah diatas, maka peneliti membuat perumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Banking pada Bank BSI Kota Jambi?
2. Apakah Presepsi Cybercrime secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Banking pada Bank BSI kota Jambi?
3. Apakah Kualitas Layanan dan Presepsi Cybercrime secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Banking pada bank BSI Kota Jambi?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Setiap penelitian memiliki tujuan tertentu baik untuk kepentingan pribadi atau yang lain. Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Bankingpada Bank BSI Kota Jambi.
2. Untuk mengetahui apakah Presepsi Cybercrime secara parsial berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Bankingpada Bank BSI kota Jambi.
3. Untuk mengetahui apakah Kualitas Layanan dan Presepsi Cybercrime secara simultan berpengaruh signifikan dan positif terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Banking pada bank BSI Kota Jambi.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Pada permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yang akan berguna bagi keilmuan seputar analisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi cybercrime terhadap loyalitas nasabah pengguna produk E-Banking BSI kota Jambi. Secara garis besar, manfaat untuk penelitian ini dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu, manfaat teoritis dan praktis.

##### **a. Secara Teoritis**

Hasil penelitian ini melanjutkan dari penelitian sebelumnya dan diharapkan dapat menjadi rujukan untuk penelitian selanjutnya yang dapat dijadikan bahan perbandingan dari penelitian yang sudah ada mengenai analisis pengaruh kualitas layanan dan persepsi cybercrime terhadap loyalitas nasabah pengguna E-Banking pada BSI kota Jambi.

##### **b. Secara Praktis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada perbankan dalam mengevaluasi kebijakan mengenai system keamanan bank dalam menghadapi serangan cybercrime dan juga dalam mengevaluasi kualitas layanan untuk meningkatkan loyalitas nasabah. Selain itu juga diharapkan dapat dijadikan pertimbangan untuk mengoptimalkan tingkat keamanan yang dapat memberikan peningkatan layanan dari salah satu kegiatan transaksi online perbankan Syariah.