

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada zaman modern ini, banyak bermunculan perbankan syariah diiringi dengan perkembangan produk perbankan syariah yang ada di dalamnya. Sistem ekonomi di perbankan konvensional memang terbilang lebih unggul dibandingkan dengan ekonomi di perbankan syari'ah. Namun, para ekonom memprediksikan perbankan syari'ah akan berkembang pesat dibanding tahun-tahun sebelumnya.

Pada zaman Nabi Muhammad SAW belum ada institusi bank, tetapi ajaran islam sudah memberikan prinsip-prinsip dan filosofi dasar yang harus dijadikan pedoman dalam aktivitas perdagangan dan perkonomian. Karena itu, dalam menghadapi masalah muamalah kontemporer yang harus dilakukan hanyalah mengidentifikasi prinsip-prinsip dan filosofi dasar ajaran islam dalam bidang ekonomi, dan kemudian mengidentifikasi semua hal yang dilarang. Setelah kedua hal ini dilakukan, maka kita dapat melakukan inovasi dan kreatifitas (*ijtihad*) seluas-luasnya untuk memecahkan segala persolan muamalah kontemporer, termasuk persoalan perbankan.

Perbankan pada saat ini, khususnya bank konvensional merupakan inti sistem keuangan setiap negara. Bank memiliki usaha pokok berupa

penghimpunan dana dari pihak yang berlebihan dana untuk kemudian menyalurkan kembali dana tersebut ke masyarakat yang kekurangan dana dalam jangka waktu tertentu. Fungsi untuk melanjutkan penghimpunan dana untuk mencari dan selanjutnya menghimpun dana dalam bentuk simpanan yang sangat menentukan pertumbuhan suatu bank, sebab volume dana yang dapat dikembangkan oleh bank tersebut dalam bentuk penanaman dana yang menghasilkan.

Kemudahan layanan teknologi informasi mendorong perbankan berinovasi dalam mencetuskan produk-produk digital yang mudah digunakan oleh masyarakat. Kemudahan layanan *internet banking* mampu membantu masyarakat dalam bertransaksi sesuai dengan fitur yang dimiliki. Jangkauan dan nilai efisiensi menjadi salah satu alasan proposional yang diambil oleh masyarakat dalam menggunakan produk *internet banking*. Seperti halnya kegiatan menabung pada mulanya harus datang ke kantor dan menunggu antrian, sekarang masyarakat dapat melakukan kegiatan transaksi lewat mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau aplikasi *mobile banking* yang dimiliki. Hal ini juga termasuk dalam kegiatan transfer maupun transaksi pembelian lainnya (Dimas Herliandis Shodiqin, 2021).

Produk *internet banking* dianggap sebagai salah satu model inovatif pengenalan produk perbankan dalam bentuk digital. Produk-produk ini memberikan kemudahan bagi masyarakat khususnya dalam bertansaksi

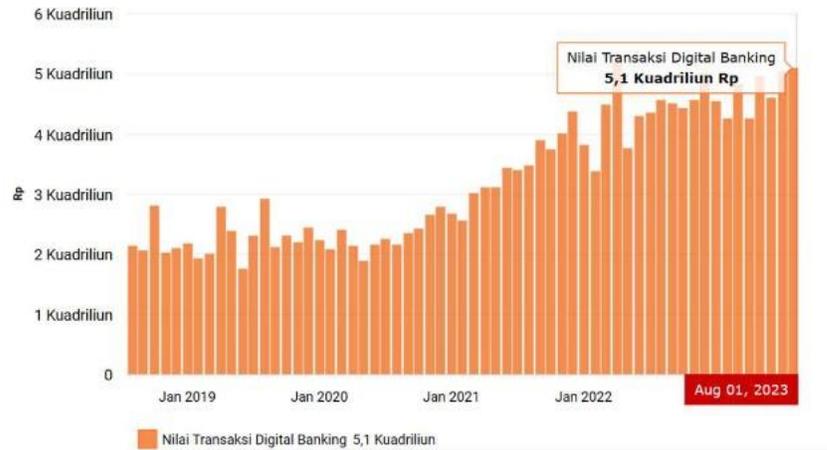
maupun kegiatan perbankan lainnya. Selain itu, maraknya model perusahaan pinjaman online yang semakin banyak membuat perbankan harus beralih fungsi dari penerapan produk konvensional menjadi produk *internet banking*. Beberapa kurun waktu terakhir, dapat diketahui bahwa perbankan syariah mengalami pertumbuhan dan perkembangan yang sangat pesat. Salah satu faktor perkembangan pangsa pasar perbankan syariah di Indonesia salah satunya adalah kebijakan merger Bank BUMN syariah atau Himpunan Bank Negara (himbara) Syariah menjadi satu lembaga perbankan syariah terbesar yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Melalui program penggabungan ini ternyata mampu menjadikan perbankan syariah memiliki target pasar terbesar khususnya di Indonesia. Tak ayal, prospek perkembangan perbankan syariah dapat dipastikan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Tingkat persaingan dan kompetensi antar perbankan menjadikan bank syariah harus lebih inovatif dalam mengembangkan produk-produk maupun program unggulan lainnya (Dimas Herliandis Shodiqin, 2021).

Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi dibuka pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 Hijriyah. BSI merupakan penggabungan antara PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengizinkan penggabungan tiga usaha bank syariah tersebut pada tanggal 27 Januari tahun 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari

2021, Presiden Joko Widodo meresmikan pembukaan Bank Syariah terbesar di Indonesia ini di Istana Negara (BSI, 2021).

Menurut laporan nilai transaksi *internet banking* di Indonesia pada bulan Agustus 2023 mencapai Rp5,1 kuadriliun atau sekitar \$350 miliar. Nilai ini meningkat sebesar 1,3% dibandingkan dengan bulan Juli 2023 dan tumbuh sebesar 11,9% dibandingkan dengan periode yang sama tahun sebelumnya. Transaksi *internet banking* mencakup transaksi SMS/*mobile banking*, dan *phone banking*. Hal tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya *internet banking* terus meningkat. Hal ini mendorong adanya transformasi ini membawa kemudahan dan efisiensi, termasuk dalam akses dan pengelolaan keuangan. Di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka telah mengadopsi *internet banking* untuk meningkatkan layanan kepada nasabahnya. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan berbasis syariah juga mengambil bagian dalam era ekonomi digital ini dengan menyediakan layanan *internet banking* yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Dewi Fatmala Putri, 2023).

BSI *Mobile* adalah layanan *internet banking* resmi yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI *Mobile* diluncurkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara digital. Aplikasi ini memberikan kemudahan mengakses layanan *internet banking* dengan sistem yang berbasis pada prinsip syariah.



Sumber: Databoks, 2023

Gambar 1.1 Nilai Transaksi *Internet Banking*

Transaksi *internet banking* merupakan proses perbankan yang dilakukan secara *online* melalui platform yang disediakan oleh bank, memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas keuangan tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank secara fisik. Salah satu risiko utama dari transaksi internet banking adalah serangan siber seperti phishing, di mana penjahat mencoba mencuri informasi login nasabah.

Dilansir dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), menyebutkan terdapat kerugian senilai Rp 246 miliar yang ditimbulkan akibat serangan *cyber crime* di perbankan Indonesia selama periode semester I-2020 hingga semester I-2021, dan diperkirakan kerugian menyentuh angka Rp. 208 M di periode waktu yang sama. Anggota Dewan Komisioner sekaligus Kepala Eksekutif

Pengawas Perbankan OJK, Heru Kristiyana, mengatakan jenis serangan yang baru-baru ini terjadi di Indonesia bahkan memungkinkan *hacker* untuk meninggalkan jejak di sistem perbankan dan menguncinya. Para *hacker* ini nantinya akan meminta tebusan kepada perbankan untuk bisa mengakses kembali sistemnya ini.

Belakangan ini terdengar kabar bahwasanya terjadi gangguan layanan yang terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI). Kasus gangguan layanan yang dialami oleh BSI mengakibatkan ketidaknyamanan bagi para nasabah. Gangguan ini terjadi dalam bentuk kesulitan dalam mengakses layanan perbankan baik melalui layanan *internet banking*, maupun melalui mesin ATM. Akibatnya banyak nasabah yang tidak bisa melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran, ataupun cek saldo. Gangguan layanan *internet banking* ini berakar pada beberapa faktor yang melibatkan infrastruktur teknologi dan sistem keamanan yang digunakan oleh BSI, diduga sebab adanya gangguan dari pihak lain yang sering dikenal dengan *hacker*.

Komisaris Independen BSI, Komaruddin Hidayat, dalam pernyataan di akun Instagram resminya, @banksyariahindonesia, manajemen BSI menjelaskan bahwa *error* terjadi karena BSI tengah melakukan perawatan sistem. BSI pun meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi karena nasabah tidak bisa melakukan transaksi keuangan. BSI memastikan pula, meski terjadi *error*, data dan dana nasabah tetap aman. Pihak manajemen juga

mengimbau semua nasabah agar tetap waspada dan berhati-hati terhadap segala modus penipuan ataupun tindak kejahatan digital yang mengatasnamakan BSI.

Masalah ini menjadi perhatian publik karena BSI memiliki banyak nasabah dan memainkan peran penting dalam sistem perbankan syariah di Indonesia. Beberapa sumber menyatakan bahwa gangguan layanan *internet banking* ini terjadi setelah adanya pembaruan sistem yang menyebabkan ketidakstabilan pada platform layanan *internet banking*. Masalah ini juga semakin diperkeruh oleh kurangnya komunikasi dari pihak BSI kepada nasabah terkait penyebab dan waktu pemulihan layanan. Banyak nasabah yang mengungkapkan bahwa mereka kecewa atas ketidakjelasan informasi dan waktu yang lama dalam memulihkan permasalahan yang ada.

Hasil survey yang penulis lakukan kepada 5 nasabah pengguna layanan *internet banking* BSI menunjukkan bahwa layanan *internet banking* BSI memiliki pengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Kualitas layanan digital dan keamanan transaksi memiliki pengaruh terhadap 5 orang tersebut. Tiga diantaranya menyatakan bahwa ketika mereka menggunakan layanan *internet banking* dari BSI, mereka merasa aman dan nyaman dengan layanan yang diberikan. Hal itu membuat kepercayaan mereka terhadap BSI meningkat. Sedangkan dua orang yang lain menyatakan bahwa mereka pernah terkena dampak adanya gangguan dalam layanan yang diberikan oleh BSI,

yang membuat mereka tidak bisa untuk melakukan transaksi, mereka berpendapat bahwa hal itu dapat mengurangi rasa kepercayaan mereka untuk tetap menggunakan layanan dari BSI.

Kedepannya, diharapkan pihak BSI dapat lebih meningkatkan kualitas infrastruktur teknologi dan sistem keamanan agar kejadian serupa tidak terulang lagi. Saran dari penulis, BSI dapat menerapkan sistem keamanan menggunakan *fingerprint* ataupun *facelock* guna memitigasi masalah pencurian data nasabah. Di sisi lain, diharapkan pihak BSI memperbaiki proses komunikasi perihal gangguan layanan *internet banking* dengan nasabah.

Dari latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, penulis tertarik untuk mendalami bagaimana para nasabah menanggapi masalah layanan *internet banking* yang terjadi di BSI. Ide ini muncul dikarenakan BSI termasuk bank syariah baru yang menggabungkan antara Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah yang terbilang lebih lama terbitnya daripada BSI itu sendiri. BSI *mobile* terbit bersamaan dengan BSI. BSI banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia, termasuk para mahasiswa yang melanjutkan studi di UIN Sunan Gunung Djati Bandung. Oleh karena itu, penulis memilih judul **“Pengaruh Layanan *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Di Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah BSI Kota Bandung)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang disebutkan di atas, pada penelitian ini merumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Apakah layanan *internet banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung?
2. Apakah *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung?
3. Apakah layanan *internet banking* dan *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang disebutkan di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh layanan *internet banking* terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui pengaruh layanan *internet banking* dan *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat yang luas bagi banyak orang. Adapun manfaat yang ingin penulis capai meliputi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan peneliti dan dapat digunakan sebagai wahana untuk kajian secara ilmiah tentang pengaruh layanan *internet banking* dan *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah di lingkup masyarakat kota Bandung.

2. Bagi Pihak Terkait

Penelitian ini dapat dijadikan bahan masukan untuk memperbaiki sistem yang ada upaya menjaga data para nasabah yang menggunakan jasa maupun layanan yang ada.

