

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pada perkembangannya saat ini, layanan transaksi perbankan melalui kunjungan nasabah secara langsung ke kantor bank sudah makin berkurang. Layanan transaksi perbankan, baik transaksi keuangan maupun non-keuangan, mulai beralih ke layanan *electronic banking (e-banking)* melalui sarana *smartphone* dan *internet banking* (hendarsyah, 2012). Dalam perbankan, transaksi keuangan merupakan transaksi yang dilakukan oleh nasabah yang mempengaruhi jumlah saldo simpanan nasabah di bank, baik itu bertambah ataupun berkurang, seperti: transaksi setoran, penarikan, transfer, kliring, dan transaksi jasa keuangan lainnya. Sedangkan transaksi non keuangan adalah transaksi yang dilakukan nasabah yang tidak mempengaruhi jumlah saldo simpanan di bank, seperti: cek saldo, mengganti kartu debit atau kartu kredit, mengubah data nasabah, mengganti pin kartu debit, mengajukan fasilitas *internet banking*, mengajukan fasilitas *mobile banking*, dan lain-lain. Dalam perbankan, transaksi keuangan sangat bergantung pada transaksi non-keuangan (kusuma & nasution, 2022).

Beralihnya layanan transaksi perbankan dari kunjungan langsung nasabah kepada penggunaan layanan *e-banking* merupakan dampak dari meningkatnya kebutuhan nasabah dan bank atas efisiensi penggunaan dan penyediaan layanan perbankan. Dari sisi nasabah, layanan *e-banking* menghilangkan kendala antrian layanan dan memperpendek waktu layanan. Dari sisi bank, layanan *e-banking* juga meniadakan kebutuhan bank untuk memperbesar kapasitas sumber daya seiring dengan bertambahnya jumlah nasabah, baik sumber daya manusia maupun unit layanan, seperti: jumlah *customer service* dan *teller*, jumlah kantor bank yang beroperasi, jumlah *counter teller*, kapasitas ruangan layanan, jumlah kursi tunggu nasabah, dan sejenisnya yang memerlukan biaya besar. Sebaliknya, dengan layanan *e-banking*, nasabah cukup menggunakan *smart phone* dan akses internet untuk memperoleh layanan perbankan, baik dalam transaksi keuangan maupun non-keuangan.

E-banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk mengakses informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik, seperti ATM, *phone banking*, transfer dana elektronik, *internet banking*, dan ponsel (Nelwan Jeffry et al., 2021). Seiring dengan kemajuan teknologi informasi, perkembangan *e-banking* sejalan dengan semakin populernya penggunaan perangkat komunikasi *smartphone* dan semakin luasnya akses internet yang disediakan oleh penyedia layanan telekomunikasi. Transaksi perbankan *online* melalui *e-banking* kini dapat dilakukan dengan mudah oleh siapa saja yang memiliki *smartphone* dan koneksi internet. Seperti halnya saluran layanan perbankan lainnya, bank juga telah melengkapi *e-banking* dengan sistem keamanan untuk melindungi baik bank maupun nasabah dari risiko kerugian, baik finansial maupun non-finansial.

Perlindungan nasabah dalam layanan *e-banking*, selain memberikan kemudahan, harus menjadi prioritas utama. Hal ini semakin penting mengingat dalam dua dekade terakhir, perhatian dunia terhadap isu perlindungan konsumen telah meningkat pesat (Kristiyanti, 2018). Gerakan perlindungan konsumen yang dimulai di negara-negara Barat kini mulai diikuti oleh banyak negara di seluruh dunia. Banyak negara telah mengadopsi kebijakan perlindungan konsumen yang sebelumnya telah diterapkan di Eropa dan Amerika. Bahkan Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) pun turut serta dalam hal ini dengan mengeluarkan resolusi PBB No. 39/248 pada tahun 1985. Dalam resolusi tersebut, ditetapkan bahwa kepentingan konsumen harus dilindungi, yang mencakup: (a) perlindungan konsumen dari bahaya yang dapat mengancam kesehatan dan keselamatan mereka; (b) promosi serta perlindungan kepentingan sosial dan ekonomi konsumen; (c) penyediaan informasi yang cukup bagi konsumen untuk memungkinkan mereka membuat pilihan yang tepat sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pribadi mereka; (d) pendidikan konsumen; (e) penyediaan upaya ganti rugi yang efektif; dan (f) kebebasan untuk membentuk organisasi konsumen.

Apau dan lallie (2022) berpendapat bahwa terlepas dari kemudahan yang ditawarkan *e-banking*, pengguna sering tidak mempercayai keamanan aplikasi *e-*

banking karena meningkatnya tren gangguan keamanan *cyber*, serangan *cyber*, dan pelanggaran data pengguna. Pelanggaran data pengguna memungkinkan terjadinya kebocoran data, pencurian oleh kriminal *cyber*, dan peretas. Seiringdengan makin meningkatnya kerentanan keamanan *cyber* dari aplikasi *e-banking*, dalam penelitiannya tentang persepsi pengguna mengenai keamanan (*perceivedsecurity*) pada aplikasi *mobile banking*, apau dan lallie (2022) menunjukkan bahwa*perceived security* merupakan faktor utama yang mempengaruhi adopsi dan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Hasil penelitian ini sesuai dengan hasil penelitian merhi et al. (2021) yang menunjukkan bahwa *users perception of security* merupakan salah satu faktor utama yang mempengaruhi banyak aplikasi elektronik, termasuk *e-commerce*, *mobile banking*, *internet banking*, belanja *online*, dan banyak sistem lainnya. Dalam kedua penelitian ini, *perceived security* didefinisikan sebagai tingkat keyakinan pada suatu teknologi atau sistem untuk mengirimkan informasi sensitif tanpa pelanggaran atau kebocoran (merhi et al., 2019).

Dalam kajian tentang keamanan aplikasi *e-banking*, obaid (2021) menunjukkan pentingnya pemahaman pengguna mengenai alasan dan metode penggunaan *mobile banking*, khususnya pengetahuan pengguna mengenai keamanan transaksi dalam *mobile banking (security knowledge)*, di tengah-tengah keraguan pengguna atas keamanannya. Hasil penelitiannya mengungkapkan bahwa kepercayaan pengguna mengenai keamanan transaksi dalam *mobile banking (trust)* merupakan faktor utama yang mempengaruhi niat dan adopsi aplikasi *mobile banking*. Sebagaimana obaid (2021), majumdar dan pujari (2021) juga menunjukkan bahwa rendahnya *security knowledge* berkontribusi pada rendahnya kesadaran pengguna atas keamanan (*security awareness*) yang selanjutnya akan memperlemah persepsinya atas keamanan (*perception of security*) dan kepercayaan pengguna pada layanan *e-banking (technological trust)*.

Pentingnya *security knowledge* dalam mengatasi kekhawatiran terhadap keamanan *e-banking* sebagai faktor utama yang mempengaruhi penerapan *e-banking* juga ditunjukkan oleh moscato dan altschuller (2012). Dalam penelitian ini, *security knowledge* diukur sebagai persepsi pengguna terhadap masalah keamanan

online banking (perception of online banking security concerns) berdasarkan konten kebijakan keamanan (*security policy*) yang telah diinformasikan bank kepada pengguna dalam penggunaan aplikasi. Dalam penelitian ini, kebijakan keamanan diilustrasikan sebagai alat yang digunakan bank untuk mengelola *security knowledge* dari pengguna *online banking*. Hasil perbandingan kepedulian bank terhadap *security knowledge* dalam berbagai fitur keamanan sebagai penerapan kebijakan keamanan dari 275 situs *web online banking* di wilayah amerika serikat; kanada, meksiko, dan amerika selatan; eropa dan australia; serta afrika, jepang, dan tiongkok menunjukkan hasil yang bervariasi. Dari 9 (sembilan) fitur keamanan, secara berurutan, bank memposisikan kepedulian secara berurutan pada adanya pernyataan mengenai petunjuk keamanan yang berguna (fitur ke-9); pembahasan sistem masuk multi-level untuk *e-commerce* (fitur ke-6); pembahasan penggunaan keamanan jaringan atau *firewall* (fitur ke-4); pembahasan penggunaan fitur batas waktu (fitur ke-8); penggunaan enkripsi dalam transmisi data *e-commerce* (fitur ke-1); pernyataan mengenai penggunaan enkripsi 128 bit (fitur ke-3); pernyataan mengenai *logging, auditing, monitoring* (fitur ke-5); pernyataan dicantumkan dalam daftar istilah (fitur ke-7); dan penggunaan enkripsi dalam penyimpanan data perbankan (fitur ke-2).

Tabel 1. 1 Kepedulian Bank Terhadap Security Knowledge

No	Security Feature		United States	Canada, Mexico, South America	Europe, Australia	Africa, Japan, China
1	Encryption During Transmission	Yes (%)	33	41	48	32
		No (%)	67	59	52	68
2	Encryption In Storage	Yes (%)	11	21	18	11
		No (%)	62	62	62	62
3	Statement On The Use 128 Bit Encryption	Yes (%)	45	41	34	24
		No (%)	55	59	66	76
4	Use Of Network Security Or Firewall	Yes (%)	52	55	34	27
		No (%)	48	45	66	73
5	Statement On Logging,	Yes (%)	32	13	28	19
		No (%)	68	87	72	81

No	Security Feature		United States	Canada, Mexico, South America	Europe, Australia	Africa, Japan, China
	Auditing, Monitoring					
6	Multi-Level Sign On For E-Commerce Activity	Yes (%)	59	47	60	35
		No (%)	41	53	40	65
7	Statement On A Glossary Of Terms	Yes (%)	23	32	28	8
		No (%)	77	68	72	92
8	Does The Site Have A Timeout Feature?	Yes (%)	37	59	36	33
		No (%)	63	41	64	67
9	Is There A Statement On Useful Security Hints?	Yes (%)	71	75	66	32
		No (%)	29	25	34	68

Sumber: Moscato Dan Altschuller (2012)

Dalam dunia perbankan di indonesia, sebagaimana bank-bank lainnya, bankjabar banten (bank BJB), sebagai salah satu bank pembangunan daerah (bpd), jugatelah mengembangkan *e-banking* berbasis aplikasi *mobile*, yaitu BJB DIGI. BJB DIGI yang di-*launching* mulai dari tahun 2016 ini merupakan aplikasi *digital banking* yang terhubung langsung dengan internet melalui *smartphone* berbasis android dan ios. Inovasi bank BJB dalam bentuk aplikasi *mobile banking* BJB DIGI ini diharapkan meningkatkan kepuasan, kenyamanan, dan keamanan transaksi perbankan bagi nasabah bank BJB yang dapat meningkatkan daya saing bank BJB dalam meraih peluang bisnis yang lebih baik lagi di masa depan.

Bank BJB mencoba untuk terus memperbaharui aplikasi BJB DIGI sebagai salah satu cara untuk mengembangkan konsep hybrid agar para konsumen dapat pengalaman bertransaksi online secara real time. Hal ini sejalan dengan program bank indonesia dalam rangka mendorong perbankan dalam mengakselerasi digitalisasi sistem pembayaran, sebagai langkah dalam memperluas keuangan dan ekonomi digital. Peningkatan aplikasi BJB DIGI dilakukan bank BJB dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan nasabah agar lebih mudah dan ramah dalam bertransaksi.

Dalam aplikasi BJB DIGI terdapat 4 fitur layanan utama yang bisa dimanfaatkan oleh para nasabah pengguna yaitu :

1. BJB DIGI Mobile

BJB DIGI mobile berfungsi sebagai sebuah bentuk layanan dalam melakukan transaksi e-banking secara real time. Di dalamnya terdapat pilihan untuk melayani kebutuhan pengguna seperti informasi rekening, ttransfer, pembayaran iuran, pembelian pulsa, BJB cardless, top up e-wallet, dan mutasi debit & kredit.

2. BJB DIGI Cash

BJB DIGI cash merupakan uang elektronik (e-money) yang dapat digunakan untuk melakukan berbagai macam transaksi. BJB DIGI cash berbasis server dan memanfaatkan teknologi mobile application. Fitur dalam digi cash diantaranya meliputi *funds transfer*, *cash withdrawal* (tarik tunai), pembayaran pajak, pembayaan dengan code/ qris, dan *to up balance*.

3. BJB DIGI Sms

BJB DIGI sms merupakan sebuah fitur layanan yang ditawarkan bank BJB kepada pengguna berupa layanan perbankan melalui short message service (sms) pada ponsel. Sehingga pengguna dapat bertransaksi dimanapun dan kapanpun. Adapun fitur digi sms meliputi informasi rekening, transfer, pembelian e-wallet/ pulsa, pembayaran iuran bulanan, BJB dplk dan ganti pin.

4. BJB DIGI Net

BJB DIGI net adalah salah satu layanan internet banking bank BJB yang menawarkan nasabah untuk dapat melakukan transaksi dimanapun nasabah berada melalui jaringan internet. Adapun fitur digi sms meliputi informasi rekening, transfer, pembelian e-wallet/ pulsa, pembayaran iuran bulanan, BJB dplk dan ganti pin.

Para nasabah dapat memilih salah satu atau semua layanan dari BJB DIGI. Pengguna tidak perlu khawatir mengenai keamanan akun ataupun transaksi yang dilakukan. Karena sistem BJB DIGI dirancang sedemikian rupa secara optimal agar dapat memberikan proteksi keamanan saat bertransaksi di berbagai macam layanan BJB DIGI. Namun demikian setiap pengguna layanan keuangan melalui media digital tidak

lepas dari berbagai macam ancaman kejahatan sehingga pengguna harus waspada dan berhati-hati dalam memberikan informasi pribadi seperti userid, password, pin dll.

Dalam menjamin keamanan transaksi nasabah pengguna BJB DIGI, bank BJB telah menerapkan sistem keamanan transaksi berstandar sertifikat ISO 27001. Bank BJB telah menggunakan *secure socket layer (ssl)* yang merupakan bagian terpenting dari *digital certificates* sebagai model keamanan BJB DIGI. Selain itu, bank BJB juga telah menetapkan dan mensosialisasikan *BJB DIGI privacy policy* sebagai kebijakan keamanan (*security policy*) yang diterapkan bagi penggunanya. Bank BJB menjadikan keamanan data nasabah sebagai prioritas, seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi perbankan maka pihak internal bank BJB telah mengembangkan *fraud management system* sebagai langkah memitigasi risiko untuk menjamin keamanan dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi digital di bank BJB.

Sebagai langkah antisipasi, ada beberapa hal yang harus nasabah perhatikan agar terhindar dari penipuan di dunia maya.

1. Nasabah harus memastikan bahwa informasi terkait BJB DIGI harus berasal dari channel komunikasi resmi perusahaan BJB.
2. Nasabah diimbau untuk tidak memberikan informasi pribadi yang bersifat rahasia kepada siapapun seperti nomor pin, user id, kode otp, cvv (tiga digit angka terakhir di belakang kartu kredit atau debit).
3. Segera laporkan jika menemukan link dan transaksi yang mencurigakan melalui *call center* resmi bank BJB (14049).

Hingga kuartal i-2023, pengguna digi mobile bank BJB menembus 1,2 juta pengguna. Hal ini membuktikan bahwa bank BJB memiliki keseriusan dalam mendukung digitalisasi perbankan dan peningkatan inovasi teknologi. Dilihat dari para pengguna yang semakin banyak maka peneliti ingin menguji lebih dalam sejauh mana para pengguna BJB DIGI mengetahui tentang keamanan transaksi melalui aplikasi BJB DIGI yang penting dalam adopsi dan penggunaan aplikasi sehingga para pengguna memiliki minat untuk lebih banyak melakukan transaksi menggunakan BJB DIGI.

1.2. Perumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang yang telah disampaikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat pengetahuan nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI di wilayah kerja BJB di kota Bandung?
2. Bagaimana minat pengguna aplikasi BJB DIGI di wilayah kerja BJB di kota Bandung dalam melakukan transaksi keuangan secara digital?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI tentang keamanan transaksi keuangan terhadap minat pengguna aplikasi BJB DIGI di wilayah kerja BJB di kota Bandung dalam melakukan transaksi keuangan secara digital?
4. Adakah perbedaan tingkat pengetahuan nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI tentang keamanan transaksi keuangan dan minat pengguna aplikasi BJB DIGI dalam bertransaksi secara digital berdasarkan faktor demografis, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan di wilayah kerja BJB di kota Bandung?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengukur dan menganalisis tingkat pengetahuan nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI tentang keamanan transaksi keuangan di wilayah kerja BJB di kota Bandung sebagai *feedback* dari nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI.
2. Menganalisis minat pengguna aplikasi BJB DIGI di wilayah kerja BJB di kota Bandung dalam melakukan transaksi keuangan perbankan secara digital.
3. Mengukur dan menganalisis pengaruh pengetahuan nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI tentang keamanan transaksi keuangan terhadap minat pengguna aplikasi BJB DIGI di wilayah kerja BJB di kota Bandung dalam melakukan transaksi keuangan secara digital.

4. Mengukur dan menganalisis perbedaan pengetahuan dan minat pengguna aplikasi BJB DIGI berdasarkan faktor demografis, yaitu jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan di wilayah kerja BJB di kota Bandung.

1.4. Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada beberapa hal, yaitu:

- a. Pengambilan data dilakukan melalui metode survei *daring* via *google forms* yang akan disebar di beberapa *platform* media sosial.
- b. Kriteria responden untuk penelitian ini yaitu nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI di wilayah kerja BJB di kota Bandung

1.5. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah menjadi sumber informasi bagi bank BJB untuk memperoleh *feedback* dari nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI, khususnya pengetahuan nasabah pengguna aplikasi BJB DIGI tentang keamanan transaksi keuangan melalui aplikasi. Informasi ini diharapkan dapat menjadi masukan positif bagi bank BJB untuk mengevaluasi dan meningkatkan sosialisasi kebijakan keamanan BJB DIGI guna meningkatkan pengetahuan nasabah tentang keamanan transaksi keuangan melalui BJB DIGI. Meningkatnya pengetahuan ini diharapkan dapat berkontribusi pada meningkatnya minat penggunaan aplikasi BJB DIGI sehingga berdampak pada meningkatnya kinerja dan daya saing BJB.

Selain itu, manfaat penelitian ini juga dapat menjadi sumber referensi baru bagi para peneliti yang akan melakukan penelitian seputar pengetahuan nasabah pengguna aplikasi *electronic banking* tentang keamanan transaksi keuangan melalui aplikasi, pengaruh pengetahuan nasabah pengguna tentang keamanan transaksi keuangan melalui aplikasi *electronic banking* terhadap minat penggunaan aplikasi, serta perbedaan pengaruh pengetahuan nasabah pengguna tentang keamanan transaksi keuangan terhadap minat penggunaan aplikasi berdasarkan jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan jenis pekerjaan.