

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia kini menapaki era industri 4.0, Dimana ditandai dengan serba digitalisasi. Banyak sektor industri yang mengalami perubahan dari segi digital tentunya. Salah satu sektor industri yang ikut dipengaruhi di era ini adalah industri perbankan, dimana banyak layanan ditawarkan kepada nasabah yang hanya dapat diakses melalui *smartphone*. Ditambah dengan naiknya isu terkait pandemi covid-19 Otoritas Jasa Keuangan (OJK) mencatat penggunaan transaksi digital meningkat signifikan. Hal ini diikuti seiring dengan perubahan perilaku nasabah yang mulai beralih menggunakan transaksi secara daring. Namun di era ini akan terus menghadirkan banyak perubahan-perubahan yang tidak bisa dibendung. Diantaranya, nasabah bank banyak beralih menggunakan *mobile banking* yang kerap disebut dengan istilah *M-Banking*. Hal ini tentunya berpengaruh terhadap 30 persen pos pekerjaan pada setiahp bank yang diprediksi akan hilang dalam beberapa tahun mendatang yang secara otomatis menunjang tingkat pengangguran.

Pengembangan layanan Bank Umum tidak lagi hanya dengan slogan layanan yang aman dan terpercaya, namun juga memberikan service yang disesuaikan dengan kebutuhan dan Gaya hidup nasabah. Bank Umum merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional dan atau berdasarkan prinsip syariah, yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lintas pembayaran. Berdasarkan data statistic Perbankan Indonesia terdapat 115 bank umum di Indonesia, pada penelitian ini bank umum digunakan sebagai alat untuk kuisisioner hanya 6 diantaranya Bank Central Asia, Bank Negara Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Mandiri, Bank Danamon, dan Bank Permata.

Salah satu bentuk layanan yang dikembangkan oleh bank adalah layanan *mobile banking* salah satu bagian dari layanan bank yaitu *E-banking*. *Mobile banking* adalah salah satu layanan dari *elektronik banking* yang ditawarkan oleh pihak perbankan untuk melakukan transaksi melalui aplikasi yang tentunya dengan mengunduh layanan *mobile* di *smartphone*. Adanya layanan *mobile banking* ini

memungkinkan nasabah untuk melakukan pengecekan saldo dan riwayat transaksi, melakukan pembayaran transaksi, dan melakukan layanan pembayaran tagihan secara elektronik, misalnya pembayaran listrik, PDAM, Premi BPJS kesehatan dan asuransi swasta, pembelian dan *top up* dompet digital, seperti OVO, Gopay, hingga LinkAja. Ada juga pembayaran pajak, layanan investasi seperti deposito dan lain sebagainya. Banyak kemudahan yang diperoleh dari layanan *mobile banking* ini. Karena bisa digunakan kapan dan dimanapun koneksi lebih luas, fitur sederhana yang dapat mudah dipahami semua kalangan, dan lebih efisien. Dibalik banyaknya kemudahan yang didapatkan nasabah dari penggunaan layanan *mobile banking* terdapat pula ancaman besar yang mengintai para nasabah dikarenakan banyak oknum-oknum yang tidak bertanggung jawab yang mengambil data nasabah untuk memperoleh keuntungan bagi oknum tersebut.

Keamanan *mobile banking* juga dipertanyakan setelah adanya kasus pembobolan rekening Via nomor ponsel yang dialami seorang wartawan senior Indonesia Ilham Bintang yang mengalami kerugian hampir ratusan juta. Maka dari itu, Rudi Adianto seorang pengamat IT menyarankan agar pihak perbankan menambah sistem keamanan *mobile banking* seperti penggunaan teknologi identifikasi device id (CNBC Indonesia, 2020). Kasus serupa juga dialami seorang dokter gigi asal Surabaya, Eric Priyo Prasetyo (43 tahun) yang menjadi korban pembobolan rekening pada tahun 2016 silam, uangnya sebesar Rp 400 juta raib. Erik mengisahkan kasus ini bermula dari telepon yang diterimanya dari seorang yang mengaku dari Bank Danamon, tempat ia menempatkan uangnya. Diberitakan kasus ini bergulir sampai ke meja hijau. Eric menggugat Telkomsel dan Bank Danamon karena ada dugaan penyalahgunaan nomor pelanggan yang sudah ditutup.

Maraknya kecurangan yang terjadi mengharuskan pihak perbankan khususnya Bank Umum menerapkan strategi Anti *fraud* sebagai upaya untuk mencegah terjadinya tindak kecurangan. Aturan ini juga diperkuat dengan mulai diberlakukan 19 Desember 2019 Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 39/POJK.03/2019 tentang penerapan strategi Anti *fraud* bagi Bank Umum. Dikeluarkannya aturan tersebut dilatarbelakangi oleh adanya kecurangan di pihak perbankan yang tidak hanya merugikan nasabah tetapi juga bank itu sendiri. Faktor

kepercayaan menjadi hal yang terpenting di tengah maraknya aksi kecurangan yang terjadi di dunia perbankan, faktor ini berpengaruh terhadap sikap positif nasabah pengguna layanan *mobile banking*.



Gambar 1.1 Implication of covid-19 on fraud risk

Sumber: RSM Report (2020)

Pada gambar 1.1 RSM menjelaskan tentang survei yang telah dilakukan yang diikuti oleh responden yang tersebar di 18 sektor industri yang bekerja menangani manajemen risiko dan yang tersebar di Pemerintah (21 persen), Perbankan (15 persen), dan Komersial dan Jasa Profesional (9 persen) bahwa deteksi awal penipuan terjadi sebanyak 53 persen oleh pihak internal audit dan 29 persen oleh *whistleblowing* channel. Dan dijelaskan pula bahwa area yang memiliki risiko penipuan terbesar berada pada pembelian (49 persen) dan keuangan dan akuntansi (25 persen), RSM juga menegaskan bahwa 80 persen kejadian penipuan meningkat selama pandemic dan 35 persen responden menegaskan bahwa penyalahgunaan aset telah terjadi di organisasi mereka selama masa pandemic, dan 56 persen percaya bahwa pendapatan perusahaan mereka paling berpengaruh di masa pandemic. Sebanyak 32 persen responden mengatakan *email* adalah media yang paling sering digunakan untuk melapor perbuatan *fraud*. Dan 20 persen menyatakan organisasinya tidak memiliki mekanisme pelaporan yang formal.

Pelaku dari kasus *fraud* ini 70 persen di rentang usia 30 – 39 tahun. Sebanyak 52 persen organisasi takut mempublikasikan terjadinya *fraud* karena bisa merusak image organisasinya. Dan 46 persen responden mengatakan bahwa manajemen tingkat menengah yang melakukan *fraud*.

Dalam penelitian (Anwar, 2018) tentang pengaruh persepsi kegunaan, kepercayaan dan risiko terhadap minat menggunakan *mobile banking* (studi kasus pada mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis islam IAIN Salatiga) menunjukkan bahwa persepsi kegunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat nasabah sedangkan untuk kepercayaan dan risiko tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*. Maka diharapkan pihak perbankan dapat menjadikan penelitian ini sebagai bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan lagi layanan yang akan ditawarkan. Penelitian serupa juga dilakukan (Rizky *at al.*, 2018) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan pengguna, kepercayaan, dan pengetahuan secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *e-Banking* pada UMKM di Kecamatan Buleleng. Berbanding terbalik dengan penelitian (Lingga *at al.*, 2019) dengan objek yang berbeda tentang pengaruh persepsi *fraud* dan kepercayaan pada *e-Commerce* terhadap intensi pembelian (studi empiris pengguna *e-Commerce*) yang menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen dan persepsi kecurangan online berpengaruh positif terhadap intensi pembelian online pelanggan *e-Commerce*.

Dalam penelitian (Sariyati, 2017) menunjukkan bahwa kepercayaan dan komitmen berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas, artinya jika kepercayaan dan komitmen terhadap suatu bank meningkat maka akan meningkatkan loyalitas nasabah. Sama halnya dengan penelitian yang dilakukan (Nustini *at al.*, 2020) *factors that influence the use of e-Banking and the effect on consumption* menunjukkan bahwa kelengkapan fitur, kualitas layanan, kepercayaan, pengaruh sosial, penggunaan *e-Banking* berpengaruh terhadap perilaku konsumtif. Lain hal dengan Penelitian yang dilakukan (Ummah, 2019) menunjukkan bahwa BRIS online belum pernah mengalami kasus kejahatan ataupun penyimpangan, keluhan yang diadukan hanyalah masalah yang ringan seperti kegagalan jaringan dan gangguan sistem saja karena penerapan manajemen risiko pada layanan *mobile banking* BRI berjalan dengan baik.

Lain hal dengan penelitian yang dilakukan (Pouramirarsalani *at al.*, 2017) *fraud e-Banking by using the hybrid feature selection and evolutionary algorithms* yang menunjukkan penggunaan metode baru untuk mendeteksi *fraud* di *e-Banking* dengan menggunakan *hybrid feature selection* dan *genetic algorithms* sistem yang diusulkan sangat efisien untuk mendeteksi *fraud* di *e-Banking*. Pada umumnya deteksi *fraud* yang digunakan oleh Bank Umum adalah Statistik, Database, dan lain-lain. Pada penelitian (Kibets *at al.*, 2019) *Anti fraud technologies in e-Banking* menunjukkan bahwa keefektifan penerapan untuk melindungi keuangan nasabah dengan berbagai cara yaitu dengan mengautentikasi pengguna menggunakan token USB, *one-time password*, dan konfirmasi kode lewat SMS dan sejenisnya.

Penelitian yang dilakukan (Prena dan Kusmawan ,2020) faktor-faktor pendukung pencegahan *fraud* pada Bank Perkreditan Rakyat menyimpulkan bahwa pemahaman *risk based* internal audit terhadap pencegahan *fraud* berpengaruh positif, *whistleblowing system* terhadap pencegahan *fraud* berpengaruh positif, dan pengaruh kesadaran Anti *fraud* berpengaruh positif.

Perbedaan yang mendasar dari penelitian terdahulu adalah penelitian ini meneliti dua faktor secara bersama-sama yaitu, persepsi *fraud* dan kepercayaan yang disinyalir mempengaruhi nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian beberapa penelitian terdahulu, peneliti mereplika penelitian (Lingga *at al.*, 2019) dimana yang membedakan adalah objek yang diteliti. Maka penelitian yang akan diteliti penulis berjudul **“PENGARUH PERSEPSI FRAUD DAN KEPERCAYAAN TERHADAP PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING (STUDI EMPIRIS NASABAH BANK UMUM PENGGUNA MOBILE BANKING DI KOTA BEKASI)**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas permasalahan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh persepsi *fraud* terhadap keputusan nasabah Bank Umum menggunakan layanan *mobile banking* ?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah Bank Umum menggunakan layanan *mobile banking* ?
3. Bagaimana pengaruh secara simultan antara persepsi *fraud* dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah Bank Umum menggunakan layanan *mobile banking*?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi *fraud* terhadap keputusan nasabah Bank umum menggunakan layanan *mobile banking*
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah Bank Umum menggunakan layanan *mobile banking*
3. Untuk mengetahui pengaruh secara simultan antara persepsi *fraud* dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah Bank umum menggunakan layanan *mobile banking*.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang baik bagi Mahasiswa, Praktisi dan Perguruan tinggi. Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Penulis berharap penelitian ini dapat memberi pengetahuan baru mengenai pengaruh persepsi *fraud* dan kepercayaan nasabah Bank umum terhadap penggunaan *mobile banking* serta memperoleh kesempatan untuk menerapkan pengetahuan teoritis yang didapat selama perkuliahan baik di lingkungan kerja dan lingkungan sehari-hari. Dan juga penulis berharap penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi untuk penelitian berikutnya.

2. Bagi Perbankan

Penulis berharap penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan pertimbangan untuk aturan dalam rangka meminimalisir persepsi *fraud* dan meningkatkan kepercayaan nasabah Bank Umum dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

3. Bagi Akademisi

Penulis berharap penelitian ini dapat menjadi referensi, bahan pembandingan penelitian lain dan memberikan sumbangan pemikiran tentang persepsi *fraud* dan kepercayaan nasabah Bank Umum terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

### 1.5 Batasan Penelitian

Bertujuan untuk menghindari kesalahan sehingga tidak menyimpang dari ruang lingkup yang diteliti, dan lebih fokus untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan tujuan penelitian, peneliti membatasi masalah hanya pada pengaruh persepsi *fraud* terhadap keputusan nasabah Bank Umum menggunakan layanan *mobile banking*, pengaruh kepercayaan terhadap keputusan nasabah Bank Umum menggunakan *mobile banking*, dan pengaruh secara simultan antara persepsi *fraud* dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah Bank Umum menggunakan layanan *mobile banking*.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini penulis menguraikan sistematika penulisan sebagai berikut:

### **Bab I (Pendahuluan)**

Dalam bab ini berisi tentang gambaran permasalahan secara umum yang terdiri dari enam sub bab, yaitu latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

### **Bab II (Tinjauan Pustaka)**

Dalam bab ini berisi tentang peninjauan kembali literatur yang terkait topik penelitian dan model konseptual penelitian.

### **Bab III (Metodologi Penelitian)**

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan konsep teoritis dan metode penelitian yang akan digunakan peneliti yang terdiri dari tujuh sub bab, yaitu desain penelitian, tahapan penelitian, model konseptual penelitian, operasionalisasi variabel, waktu dan tempat penelitian, metode pengambilan sampel, dan metode analisis data.

### **Bab IV (Analisis dan Pembahasan)**

Dalam bab ini berisi tentang pembahasan yang menjadi tujuan dari penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang telah dijelaskan maka pembahasan di bab ini mengenai pengaruh persepsi *fraud* dan kepercayaan terhadap penggunaan *mobile banking*.

### **Bab V (Kesimpulan dan Implikasi Manajerial)**

Dalam bab akhir ini berisi kesimpulan dari serangkaian penelitian yang dilakukan serta berisi implikasi manajerial.