

# BAB I

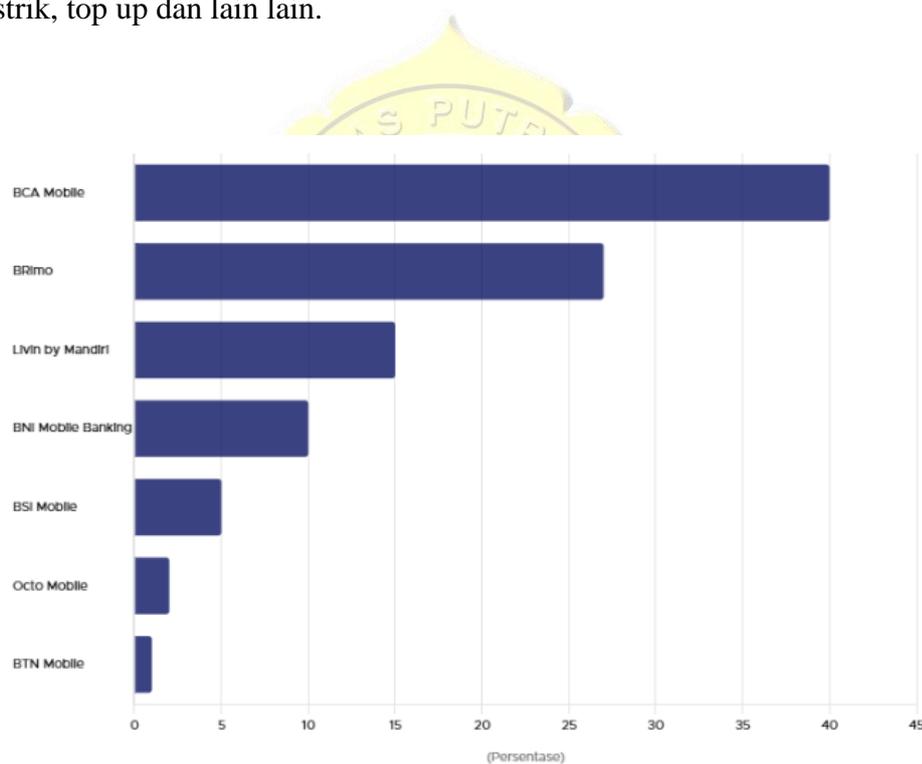
## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital saat ini, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah cara masyarakat dalam bertransaksi keuangan. Layanan *mobile banking* menjadi salah satu inovasi yang paling signifikan, memberikan kemudahan bagi pengguna untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. *Mobile banking* atau biasanya sering disebut atau dikenal masyarakat dengan singkatan *M-banking* merupakan suatu kegiatan transaksi perbankan online yang memudahkan pengguna *m-banking* hanya melalui ponsel atau *smartphone*. *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *smartphone* yang tersedia melalui aplikasi. Tidak hanya memudahkan transaksi nasabah, tetapi *m-banking* juga membantu mengefisienkan layanan perbankan.

Kabir (2013:98), mendefinisikan *mobile banking* yaitu sebagai metode inovatif untuk mengakses layanan perbankan melalui saluran dimana pelanggan berinteraksi dengan bank menggunakan perangkat mobile. Pertumbuhan *m-banking* yang didorong oleh perkembangan teknologi, media sosial, dan gaya hidup masyarakat akan memberikan peluang bagi industri perbankan untuk menghasilkan pendapatannya, seperti dari penghasilan kena pajak, mengurangi biaya transaksi, mengembangkan bisnis, dan meningkatkan kepercayaan/loyalitas nasabah.

Kehadiran dari mobile banking sendiri dapat memudahkan serta mengefektifkan hal-hal yang berkaitan dengan perbankan. Dengan bermodalkan *smartphone* yang terhubung ke internet dan juga aplikasi layanan perbankan, berbagai transaksi keuangan dapat dilakukan. Penggunaan *mobile banking*, masyarakat lebih dimudahkan dalam hal pelayanan serta tidak harus mendaftar antrean ke bank. Selain itu, kegunaan aplikasi layanan perbankan ini dapat melakukan pembayaran tagihan di mana pun dan kapan pun. Misalnya seperti pembayaran telepon, BPJS, tagihan listrik, top up dan lain lain.



**Gambar I- 1 Mobile Banking Terpopuler di Indonesia tahun 2024**

(Sumber: datagoodstats, 2024)

Berdasarkan gambar I-1 menunjukkan bahwa Sebanyak 40% responden memilih BCA Mobile sebagai mobile banking paling diminati, baik dari segi

interface dan fitur-fitur yang tersedia. Kenyamanan dan keamanan yang terjamin membuat banyak responden memilih layanan perbankan dari bank tersebut. Selain BCA Mobile, BCA juga memiliki MyBCA yang menyediakan berbagai fitur seperti transfer, pembayaran, e-deposito, pinjaman, hingga transaksi valas. Mobile banking terpopuler kedua dipegang oleh BRImo, dengan perolehan 27%. BRImo merupakan layanan perbankan digital dari PT Bank Rakyat Indonesia Tbk (BRI) yang pertama kali diluncurkan pada Februari 2019 lalu. Hanya berselang 2 bulan setelah peluncurannya, BRImo mencatatkan 2,2 juta transaksi dengan sales volume mencapai Rp1,2 triliun. Posisi ketiga dipegang oleh Livin by Mandiri, dengan total 15%, disusul oleh BNI Mobile Banking dengan 10%, BSI Mobile dengan 5%, Octo Mobile dengan 2%, dan BTN Mobile dengan 1%.

Dilansir dari *website* Bank BRI (2024), PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk sebagai salah satu bank terbesar di Indonesia, telah merespon perubahan ini dengan meluncurkan aplikasi BRI Mobile atau BRImo. Februari 2019, Bank BRI merilis pengembangan versi terbaru dari BRI Mobile yaitu Aplikasi BRImo yang menjangkau 2,2 juta pengguna dan volume transaksi 1,16 triliun. Aplikasi ini menawarkan berbagai fitur perbankan digital yang memudahkan nasabah dalam keuangan, seperti melakukan fitur transaksi login *recognition*, *login fingerprint*, *face top up* *gopay*, pembayaran QR, cek saldo, cek mutasi, transfer uang, isi *e-wallet* dan fitur-fitur menarik lainnya, dengan pilihan *Source of Fund*/sumber dana setiap transaksi dapat menggunakan rekening Giro/ Tabungan.

**Tabel I- 1 Jumlah Pengguna BRImo di Indonesia  
Tahun 2019 - 2023**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Pengguna BRImo</b>
2019	2,9 Juta
2020	9,1 Juta
2021	14,2 Juta
2022	23,6 Juta
2023	31,6 Juta

*Sumber: bri.co.id, 2023*

Dari tabel 1.1, terlihat jumlah nasabah Bank BRI dalam kurun waktu 5 tahun.. Di tahun 2019 jumlah pengguna BRImo sebanyak 2,9 Juta. Tahun 2020 sebanyak 9,1 Juta. Di tahun 2021 sebanyak 14,2 Juta nasabah, di tahun 2022 sebanyak 23,6 juta nasabah dan di tahun 2023 sebanyak 31,6 Juta nasabah pengguna BRImo. Dalam waktu kurun 5 tahun tersebut nasabah Bank BRI selalu mengalami peningkatan.

*Mobile banking* pada dasarnya memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan suatu transaksi keuangan karena perbankan mengizinkan nasabah mengecek rekening tabungan dan melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa perlu datang ke bank. BRI Cabang Gombang yang terletak di Kabupaten Kebumen memiliki beberapa unit kerja Bank BRI, di antaranya adalah Kantor Unit Bank BRI Rowokele. Kantor ini berlokasi di Jl. Raya Jatijajar KM 6, Desa Rowokele, Kecamatan Rowokele, Kabupaten Kebumen, Jawa Tengah. Kantor Unit Bank BRI Rowokele memainkan peran yang sangat penting dalam menyediakan layanan perbankan bagi masyarakat sekitar, serta memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi di daerah tersebut. Saat ini, layanan aplikasi mobile banking

semakin diminati oleh masyarakat Kabupaten Kebumen, terutama di Kecamatan Rowokele, yang merupakan kawasan pedesaan dengan tingkat aktivitas sosial yang cukup tinggi. Kehadiran layanan aplikasi mobile banking di Kabupaten Kebumen sangat mendukung berbagai kegiatan masyarakat, khususnya bagi nasabah Bank BRI, dengan memudahkan mereka dalam melakukan transaksi perbankan secara praktis dan efisien.

*Mobile banking* memiliki kegunaan tersendiri bagi nasabah pengguna rekening debit dan nasabah pengguna rekening kredit. Bagi nasabah pengguna rekening debit, *mobile banking* dapat digunakan untuk kegiatan sehari-hari dan kegiatan transaksi lainnya, seperti tarik tunai, transfer antar bank, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan listrik. Transaksi seperti ini umumnya dilakukan untuk menunjang aktivitas nasabah yang memiliki jadwal kerja padat, memiliki kegiatan bisnis, dan nasabah yang sering berbelanja *online*. Kemudian bagi nasabah pengguna rekening kredit, *mobile banking* memiliki kegunaan yang berbeda karena pada dasarnya rekening kredit merupakan rekening penampung angsuran yang umumnya digunakan oleh nasabah yang memiliki hutang atau kredit di bank. Melalui aplikasi *mobile banking* nasabah dapat membayar angsurannya tanpa harus ke kantor. Penggunaan *mobile banking* membuat transaksi menjadi lebih praktis, dan efektif, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu pergi ke bank atau ATM, terutama yang memiliki kegiatan bisnis.

**Tabel I- 2 Pengguna *Mobile Banking* Di BRI Unit Rowokele tahun 2024**

<b>Jumlah Rekening</b>					
Britama	Simpedes	Giro	Other	Tbank	Jumlah
696	19.752	10	6.056	0	26.514
<b>Jumlah User Brimo Per Rekening</b>					
Britama	Simpedes	Giro	Other	Tbank	Jumlah
386	3.794	0	54	0	4.234

*Sumber: Bank BRI Unit Rowokele, 2024*

Dari Tabel 1.2, jumlah rekening di BRI Unit Rowokele sebanyak 26.514 Nasabah dan sudah menjadi user Brimo sebanyak 4.34. Diantaranya Pengguna BRImo Rekening Britama sebanyak 386 dari 696 Nasabah, Rekening Simpedes sebanyak 3.794 dari 19.752 Nasabah, Rekening Giro sebanyak 0 dari 10 Nasabah, Rekening bersama sebanyak 54 dari 6.056 dan Rekening Tbank 0 dari 0 Nasabah.

Penggunaan layanan perbankan melalui platform *mobile banking* semakin meningkat. Kemudahan akses, efisiensi waktu, dan berbagai fitur yang ditawarkan menjadikan *mobile banking* pilihan utama bagi banyak konsumen. Namun, maraknya kejahatan siber (*cyber crime*) menjadi salah satu tantangan serius yang dihadapi oleh industri perbankan dan pengguna layanan ini. Penipuan melalui *mobile banking*, seperti *phishing*, *skimming*, dan penipuan identitas, dapat mengakibatkan kerugian finansial yang signifikan dan merusak kepercayaan konsumen terhadap layanan perbankan *online*.

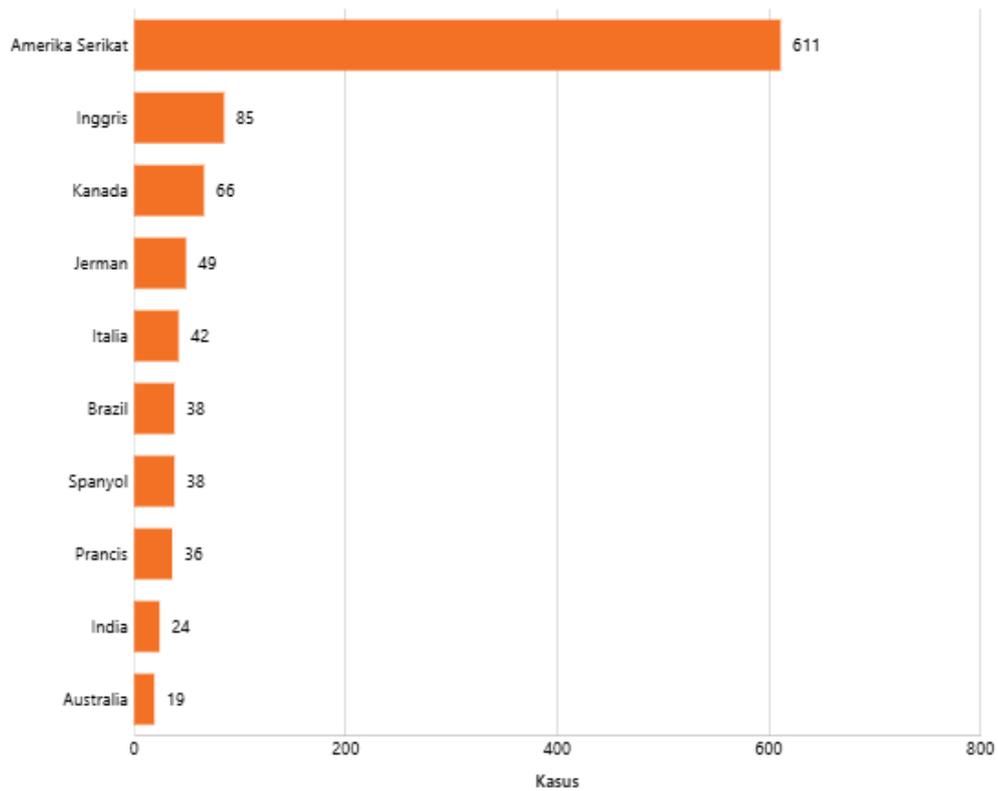
Menurut (Widodo, 2009), *cyber crime* merupakan segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas seseorang, sekelompok orang, badan hukum yang menggunakan komputer sebagai sarana untuk melakukan kejahatan-kejahatan maupun komputer sebagai objek kejahatan. Sedangkan

menurut Wahid & Labib (2005), *cyber crime* diartikan sebagai segala macam pengguna jaringan komputer yang bertujuan untuk kriminal atau kriminal dengan teknologi tinggi dengan cara menyalahgunakan kemudahan teknologi digital yang ada.

Adaptasi teknologi menjadi tantangan terbesar bagi industri perbankan, sebab muncul beberapa risiko akan menjadi momok yang sangat menakutkan dikarenakan semakin berkembangnya suatu teknologi maka banyak juga ancaman yang akan datang dari waktu ke waktu. Bentuk segala macam tindak kejahatan pada era digital yang disebut juga *cyber crime*, tentunya menjadi permasalahan serius yang sering kali hingga saat ini masih menghantui sektor perkonomian suatu negara salah satunya ada pada sektor layanan perbankan. Bagaimana tidak, bahayanya dari tindak kejahatan siber (*cyber crime*) ini sangat merugikan sekali pada saat suatu layanan perbankan sedang mengalami kejadian *cyber crime*.

Suatu layanan perbankan bisa mengalami kerugian, dikarenakan mereka mendapati bahwa informasi perusahaan mereka telah diretas, dicuri, dan diperjual belikan di luar sana, belum lagi layanan perbankan menghadapi bahwa informasi data nasabah yang dititipkan ke pada mereka yang seharusnya menjadi rahasia perbankan menjadi bisa bocor oleh ulah oknum yang melakukan peretasan (*hacking*), melakukan *skimming* data nasabah, melakukan tindak kejahatan siber berbentuk *phising* serta bentuk kejahatan siber lainnya. Selain itu, bahkan ulah-ulah oknum yang tidak bertanggung

jawab bisa berakibat fatal yaitu hilangnya jumlah uang nasabah dalam layanan perbankan.

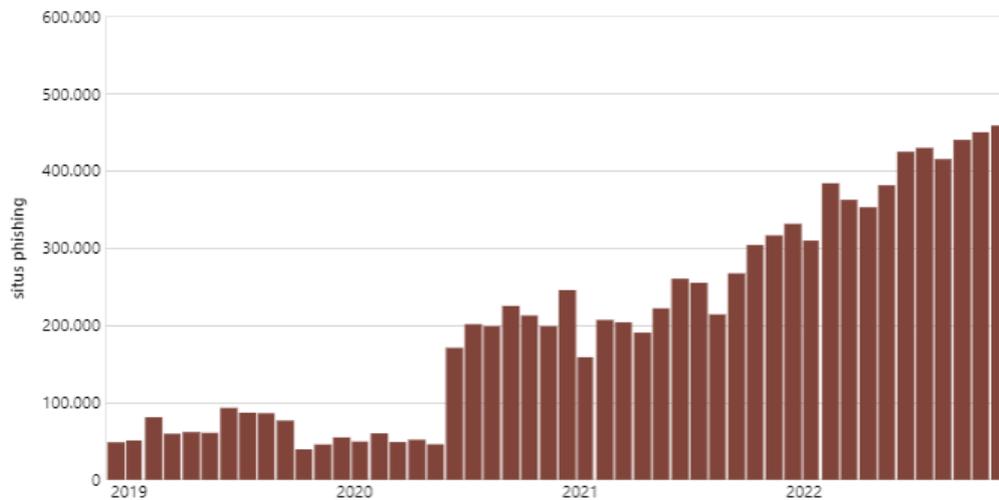


**Gambar I- 2 Negara-negara dengan Jumlah Kasus Serangan *Cyber Crime Ransomware* Terbanyak Global (Kuartal II 2024)**  
(Sumber: databoks, 2024)

Berdasarkan gambar 1.2, terdapat 1.227 kasus serangan *cyber crime ransomware* secara global pada kuartal II 2024. Jumlahnya meningkat 21,85% dari kuartal sebelumnya (*quarter-to-quarter*) yang sebanyak 1.048 kasus. Pada kuartal kedua tahun ini, Amerika Serikat menjadi negara target utama serangan *ransomware*. Jumlahnya mencapai 611 kasus atau 47,8% dari total serangan *ransomware* secara global. Berikutnya ada Inggris yang mendapat 85 kasus *ransomware*, diikuti Kanada 66 kasus, Jerman 49 kasus, dan Italia 42

kasus. Negara lainnya yang menjadi target *ransomware* adalah Brazil, Spanyol, Prancis, India, dan Australia dengan jumlah kasus seperti pada grafik.

Kejahatan siber kini menjadi fenomena global yang tidak mengenal batas teritorial dan tidak memerlukan interaksi langsung antara pelaku dan korban. Dengan karakteristik tersebut, semua negara, termasuk Indonesia, yang terlibat dalam aktivitas internet, menjadi rentan terhadap dampak dari perkembangan kejahatan dunia maya. Kekuatan jaringan dan komputer pribadi menjadikan setiap perangkat komputer sebagai alat yang potensial bagi para pelaku kejahatan. Globalisasi aktivitas kriminal ini memungkinkan para penjahat untuk melintasi batas elektronik, menciptakan tantangan nyata yang dapat memengaruhi negara, sistem hukum, dan masyarakatnya. Fakta ini tidak dapat dipungkiri, karena internet sering kali dimanfaatkan sebagai sarana efektif untuk melakukan pembobolan terhadap sistem perbankan, yang dapat dilakukan tanpa batasan geografis maupun teritorial.

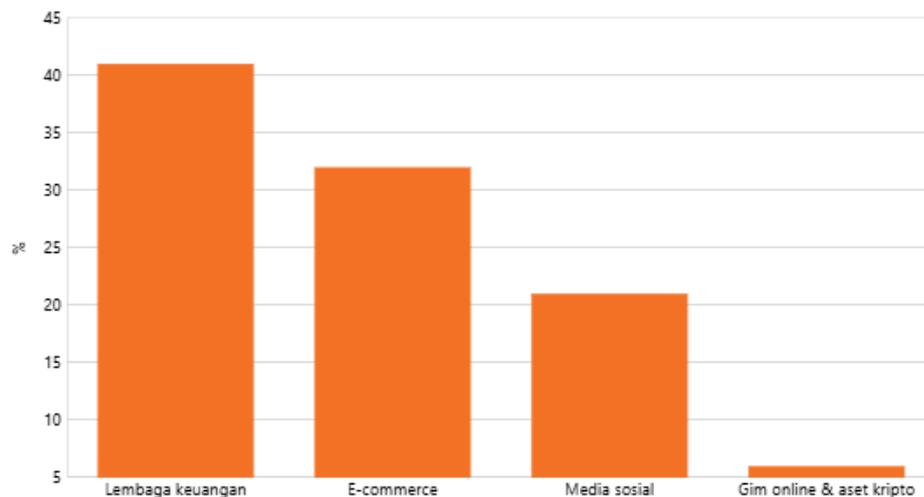


**Gambar I- 3 Serangan *Cyber Crime (Phising)* di Indonesia**  
(Sumber: databoks, 2023)

Berdasarkan gambar 1.3, terdapat serangan *cyber crime* yaitu *phishing* yang terjadi pada bulan Januari tahun 2019 hingga bulan Desember tahun 2022. Sepanjang bulan Januari sampai Desember tahun 2019, jumlah serangan yang dilaporkan masih di bawah 100 ribu situs *phishing* unik per bulan. Kemudian pada tahun 2020-2021 jumlahnya mencapai kisaran 200 ribu situs per bulan, dan melonjak lagi ke kisaran 300 ribu - 400 ribu situs per bulan hingga mencapai rekor tertinggi pada Desember 2022.

Jumlah laporan *phishing* yang tinggi juga dipengaruhi oleh rendahnya kesadaran masyarakat. Selain itu, pelaku *phishing* saat ini dapat menggunakan beberapa nama domain, yang menyebabkan lebih banyak laporan yang diterima. Phishing adalah jenis kejahatan siber di mana pelaku mencari target melalui email, telepon, atau pesan teks dengan menyamar sebagai lembaga resmi untuk memikat individu agar memberikan data sensitif, seperti informasi identitas pribadi, rincian kartu kredit, serta kata

sandi. Informasi tersebut kemudian digunakan untuk mengakses akun-akun penting, yang dapat berakibat pada pencurian identitas dan kerugian finansial.



**Gambar I- 4 Serangan Phising di Indonesia Berdasarkan Sektor (Kuartal II)**  
(Sumber: databoks, 2022)

Berdasarkan gambar 1.4, Laporan Direktorat Tindak Pidana Siber Bareskrim Polri menunjukkan, ada 5.579 serangan *phising* yang terjadi di Indonesia sepanjang kuartal II-2022. Jumlah serangan *phising* ini meningkat sekitar 41,52% dari bulan sebelumnya. Pada kuartal I-2022, ada 3.942 serangan. Tercatat, sebaran *phising* paling banyak mengincar lembaga keuangan. Persentasenya mencapai 41%. Berikutnya, sebanyak 32% serangan *phising* menyerang *e-commerce*. Lalu, sebanyak 21% serangan *phising* mengincar media sosial. Sementara, hanya ada 6% serangan *phising* yang mengincar pencurian data di *game online* dan akun aset kripto.

Maraknya kejahatan siber saat ini, tentunya akan berdampak pada keputusan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*. Salah satu hal yang

akan menjadi pertimbangan nasabah untuk melakukan transaksi melalui *mobile banking* yaitu *cyber crime* dan *perceived risk* (risiko yang dipersepsikan). Persepsi resiko juga menjadi salah satu pertimbangan nasabah dalam menggunakan produk. Menurut Schiffman & Kanuk (2007:183), mendefinisikan persepsi risiko sebagai ketidakpastian yang dialami konsumen ketika mereka tidak dapat memprediksi konsekuensi dalam keputusan pembelian. Sedangkan menurut Kotler et al. (2010), persepsi adalah konsekuensi yang tidak diinginkan dan ingin dihindari oleh konsumen saat membeli dan menggunakan produk.

Kepercayaan pelanggan atau *customer trust* juga memainkan peran penting dalam keputusan penggunaan layanan *mobile banking*. Kepercayaan yang tinggi terhadap bank dan sistem layanan yang digunakan dapat mengurangi persepsi risiko dan meningkatkan niat untuk menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, *customer trust* dapat berfungsi sebagai variabel mediasi yang menghubungkan antara *cyber crime* dan risiko yang dipersepsikan dengan keputusan penggunaan *mobile banking*.

Disamping itu manfaat dan kegunaan yang dimiliki *mobile banking*, juga terdapat risiko yang akan dirasakan oleh nasabah ketika menggunakan *mobile banking*. Seperti risiko biaya, keamanan, dan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi tersebut. Perbankan berusaha memperbaiki sistemnya dengan meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalkan persepsi resiko yang perusahaan miliki serta dapat menumbuhkan kepercayaan yang besar terhadap perbankan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul

**“Pengaruh *Cyber Crime* Dan *Perceived Risk* terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* melalui *Customer Trust* sebagai Variabel Intervening. (Studi pada Pengguna Aplikasi BRImo di Kantor Unit Rowokele)”**.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Apakah *cyber crime* berpengaruh terhadap *customer trust* di Bank BRI Unit Rowokele?
2. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap *customer trust* di Bank BRI Unit Rowokele?
3. Apakah *cyber crime* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele?
4. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele?
5. Apakah *customer trust* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele?
6. Apakah *cyber crime* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele dengan *customer trust* sebagai variabel intervening?
7. Apakah *perceived risk* berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele dengan *customer trust* sebagai variabel intervening?

### 1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah diuraikan, peneliti membatasi masalah dengan tujuan agar hasil penelitian dapat lebih terpusatkan. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Variabel penelitian hanya terdiri dari empat variabel, yaitu *cyber crime* dan *perceived risk* sebagai variabel X (Independen), keputusan menggunakan variabel Y (dependen) dan *customer trust* sebagai variabel Z (Intervening).
2. Penelitian ini dilakukan di Bank BRI Unit Rowokele dengan subjek penelitian yaitu nasabah pengguna *mobile banking* Bank BRI Unit Rowokele yang berumur 18 (delapan belas) sampai 40 (empat puluh) tahun.

### 1.4. Tujuan Penelitian

Dengan memahami hubungan antara ketiga variabel ini, diharapkan dapat dihasilkan rekomendasi yang berguna bagi penyedia layanan perbankan dalam meningkatkan keamanan dan kualitas layanan, serta membangun kepercayaan pelanggan. Hal ini penting tidak hanya untuk meningkatkan adopsi *mobile banking*, tetapi juga untuk menjaga integritas dan reputasi industri perbankan di tengah ancaman kejahatan siber yang terus berkembang. Adapun penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* terhadap *customer trust* di Bank BRI Unit Rowokele?

2. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap *customer trust* di Bank BRI Unit Rowokele?
3. Untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele?
4. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele?
5. Untuk mengetahui pengaruh *customer trust* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele?
6. Untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele dengan *customer trust* sebagai variabel intervening?
7. Untuk mengetahui pengaruh *perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* di Bank BRI Unit Rowokele dengan *customer trust* sebagai variabel intervening?

### 1.5. Manfaat Penelitian

#### a. Manfaat Teoritis:

Penelitian ini dapat menambah pengetahuan mengenai pengaruh *cyber crime* dan *perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* melalui *customer trust* sebagai variabel intervening.

#### b. Manfaat Praktis:

##### 1) Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan juga memberikan gambaran informasi mengenai pengaruh *cyber crime* dan

*perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* melalui *customer trust* sebagai variabel intervening.

2) Bagi Universitas Putra bangsa

Penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bahan ajar bagi mahasiswa Universitas Putra Bangsa khususnya untuk Fakultas Ekonomi Bisnis Program Studi Manajemen. Terkait dengan pengaruh *cyber crime* dan *perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* melalui *customer trust* sebagai variabel intervening.

3) Bagi Perusahaan

Penelitian ini dapat menjadi pertimbangan dan juga masukan yang baik bagi Bank BRI dalam meningkatkan pengaruh *cyber crime* dan *perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* melalui *customer trust* sebagai variabel intervening.

