

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan perekonomian di bidang industri perbankan semakin mengalami kemajuan dan persaingan ketat. Perkembangan tersebut tidak hanya secara nasional tetapi juga secara internasional<sup>1</sup>. Kemajuan internet saat ini telah menjadi sarana utama dalam mendukung aktivitas transaksi, komunikasi, dan distribusi informasi di Indonesia. Di sektor perbankan, pemanfaatan teknologi memberikan kemudahan dan meningkatkan kualitas layanan, khususnya dalam transaksi online.

Kepuasan konsumen terhadap layanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh sikap pelayanan, tetapi juga oleh tersedianya fasilitas yang mendukung kenyamanan dan kemudahan bertransaksi. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem yang efisien dan praktis untuk memenuhi kebutuhan nasabah.

Perkembangan teknologi juga berperan besar dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan perbankan. Fungsi bank kini tidak hanya sebagai tempat penyimpanan dana, tetapi juga sebagai pusat aktivitas pembayaran, baik personal maupun bisnis. Hal ini menegaskan bahwa teknologi tidak sekadar menjadi pendukung, melainkan faktor utama dalam kemajuan industri perbankan.

Bank yang mampu mengikuti perkembangan teknologi dan mengaplikasikannya dalam layanan kepada nasabah cenderung akan terus tumbuh dan berinovasi, khususnya dalam sistem pembayaran digital. Salah satu wujud inovasi tersebut adalah hadirnya electronic banking, yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi perbankan kapan saja tanpa harus mengunjungi kantor bank secara langsung, sehingga menghindari keterbatasan waktu operasional dan antrian yang panjang.

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam dunia perbankan, termasuk bank syariah. Layanan *mobile banking* menjadi salah satu inovasi unggulan yang memberikan kemudahan bagi nasabah untuk mengakses layanan perbankan tanpa batasan waktu dan tempat. Hal ini menjadi solusi praktis bagi nasabah yang

---

<sup>1</sup>Sri Andrian, Dian Eriani, and Faisal Faisal, 'Perlindungan Hukum Bagi Nasabah Pengguna Mobile Banking Pt.Bank Syariah Indonesia Unit Kep Chik Johan Ditinjau Dari Undang-Undang Nomor 08 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen', *REUSAM: Jurnal Ilmu Hukum*, 11.1 (2023), p. 1, doi:10.29103/reusam.v11i1.11158.

membutuhkan layanan cepat dan efisien.<sup>2</sup>

Mobile banking memudahkan transaksi, namun menimbulkan tantangan, khususnya dalam perlindungan nasabah dari risiko seperti pencurian data dan penyalahgunaan informasi. Perlindungan ini mencakup keamanan sistem, transparansi, dan pemenuhan hak, serta harus sesuai dengan prinsip syariah seperti keadilan dan amanah.

Di Medan, penggunaan perbankan digital terus meningkat, termasuk di bank syariah. Kondisi ini menuntut peningkatan perlindungan nasabah melalui regulasi yang kuat, literasi digital, dan teknologi keamanan yang memadai. Edukasi nasabah juga penting untuk menjaga keamanan data pribadi.

Atas dasar itu, peneliti mengangkat judul: *“Perlindungan Nasabah Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah.”*

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, dirumuskan dua pokok permasalahan:

- a) Bagaimana bentuk perlindungan nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah?
- b) Bagaimana upaya mengatasi ancaman keamanan mobile banking terkait cybercrime di Bank Syariah?

## **C. Tujuan Penelitian**

Merujuk pada rumusan masalah di atas, tujuan dari penelitian ini adalah:

- a) Menganalisis perlindungan nasabah dalam layanan mobile banking pada Bank Syariah.
- b) Mengkaji tantangan keamanan mobile banking terhadap ancaman cybercrime.

## **D. Manfaat Penelitian**

### **• Manfaat Teoritis**

- a) Menambah literatur mengenai perlindungan nasabah di mobile banking syariah.
- b) Memperluas pemahaman prinsip syariah dalam menghadapi risiko digital.
- c) Menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya terkait layanan digital perbankan syariah.

---

<sup>2</sup> Malfiandri, ‘Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking Bank Kalbar Syariah’, *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen ...*, 3.1 (2023), pp. 158–63.

- **Manfaat Praktis**

- a) Bagi Bank Syariah: Memberikan rekomendasi strategis dalam peningkatan keamanan dan edukasi layanan.
- b) Bagi Nasabah: Meningkatkan kesadaran terhadap risiko mobile banking dan perlindungan data pribadi.
- c) Bagi Regulator: Menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan kebijakan perlindungan nasabah di perbankan digital.

## **E. Kerangka Teoritis dan Kerangka Konseptual**

- **Kerangka Teoritis**

Kerangka teoritis dalam penelitian ini mengacu pada teori-teori yang mendasari pemahaman tentang perlindungan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking di Bank Syariah. Beberapa teori yang relevan untuk dijadikan dasar dalam penelitian ini adalah:

1. **Teori Perlindungan Konsumen**

Perlindungan konsumen adalah keseluruhan peraturan dan hukum yang mengatur hak dan kewajiban konsumen dan produsen yang timbul dalam usahanya untuk memenuhi kebutuhannya dan mengatur upaya-upaya untuk menjamin terwujudnya perlindungan hukum terhadap kepentingan konsumen<sup>3</sup>. Teori ini menegaskan bahwa perlindungan konsumen bertujuan untuk memastikan hak-hak konsumen terpenuhi dan terlindungi dari kerugian dalam transaksi, khususnya di sektor perbankan, mencakup aspek keamanan, transparansi informasi, dan hak layanan yang layak.

2. **Teori Keamanan Informasi**

Keamanan informasi merupakan upaya memastikan, menajmin kelangsungan bisnis (business continuity) dengan menjaga informasi dari berbagai ancaman yang mungkin terjadi, meminimalisir resiko bisnis (reduce bussiness risk) dan memaksimalkan setiap peluang bisnis<sup>4</sup>. Dalam mobile banking, keamanan informasi sangat krusial. Teori ini menyoroti perlindungan data nasabah dari pencurian atau penyalahgunaan melalui enkripsi, autentikasi ganda, dan pemantauan transaksi.

---

<sup>3</sup> Muhammad Salman Alfarisi, 'Preferensi Masyarakat Terhadap Pembelian Produk Makanan Halal Di Dusun Mlangi Yogyakarta', *Universitas Islam Indonesia*, 2017, p. Bab 1.

<sup>4</sup> Arifky Nanda Prasetya, 'Sistem Rekomendasi Penilaian Risiko Keamanan Informasi Infrastruktur Ti Dengan Metode Rule Based Reasoning Dan Iso27002:2013', 2019, pp. II2–33 <<https://repository.uin-suska.ac.id/19925/>>.

### 3. Teori Keamanan Informasi

Keamanan informasi merupakan upaya memastikan, menajmin kelangsungan bisnis (business continuity) dengan menjaga informasi dari berbagai ancaman yang mungkin terjadi, meminimalisir resiko bisnis (reduce bussiness risk) dan memaksimalkan setiap peluang bisnis<sup>5</sup>. Dalam mobile banking, keamanan informasi sangat krusial. Teori ini menyoroti perlindungan data nasabah dari pencurian atau penyalahgunaan melalui enkripsi, autentikasi ganda, dan pemantauan transaksi.

### 4. Teori Regulasi Keuangan

Teori Regulasi Keuangan menjelaskan bagaimana sistem keuangan, termasuk perbankan, diatur oleh kebijakan dan regulasi yang ditetapkan oleh otoritas keuangan untuk menjaga stabilitas, keamanan, dan transparansi dalam transaksi keuangan<sup>6</sup>. Tujuannya adalah melindungi nasabah, mencegah risiko sistemik, serta memastikan tata kelola yang baik agar sistem keuangan tetap stabil dan terhindar dari krisis yang merugikan masyarakat dan ekonomi.

## • Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual penelitian ini menguraikan hubungan antara perlindungan nasabah, penggunaan mobile banking, dan sistem keamanan pada bank syariah. Ketiga variabel ini saling mendukung dalam menciptakan layanan digital yang aman, efisien, dan sesuai dengan prinsip syariah. Komponen utamanya meliputi:

#### 1. Perlindungan Nasabah

Perlindungan nasabah difokuskan pada pengamanan data pribadi melalui teknologi seperti enkripsi dan autentikasi ganda, guna mencegah akses tidak sah. Selain aspek teknis, privasi nasabah harus dijaga dengan baik, termasuk komitmen bank untuk tidak menyalahgunakan informasi yang diberikan. Di sisi lain, mekanisme penyelesaian sengketa yang adil dan transparan juga penting untuk memastikan hak nasabah tetap terlindungi. Seluruh aspek ini membentuk dasar kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking di bank syariah.

---

<sup>5</sup> Arifky Nanda Prasetya, 'Sistem Rekomendasi Penilaian Risiko Keamanan Informasi Infrastruktur Ti Dengan Metode Rule Based Reasoning Dan Iso27002:2013', 2019, pp. II2–33 <<https://repository.uin-suska.ac.id/19925/>>.

<sup>6</sup> Anwar Yacob, 'Kepercayaan Dalam Prespektif Komunikasi Umum Dan Prespektif Komunikasi Islam', *Sustainability (Switzerland)*, 11.1 (2019), pp. 1–14 <[http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_SISTEM\\_PEMBETUNGAN\\_TERPUSAT\\_STRATEGI\\_MEL\\_ESTARI](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MEL_ESTARI)>.

2. Penggunaan Mobile Banking:

Menekankan pada kemudahan akses bagi nasabah melalui aplikasi yang user-friendly, kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi, serta pengembangan fitur-fitur inovatif seperti notifikasi transaksi, pengelolaan keuangan, dan layanan berbasis teknologi terkini.

3. Keamanan Sistem:

Mencakup perlindungan terhadap jaringan dan aplikasi mobile banking dari berbagai ancaman digital seperti peretasan atau malware. Selain itu, edukasi kepada nasabah mengenai pentingnya menjaga keamanan informasi pribadi juga menjadi bagian penting dari sistem perlindungan yang menyeluruh.

4. Bank Syariah:

Sebagai lembaga yang menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip syariah, bank syariah berperan dalam menghimpun dan menyalurkan dana, serta menyediakan produk dan layanan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam seperti keadilan, amanah, dan transparansi.