

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi yang terus berlanjut mendorong sektor perbankan untuk meningkatkan layanan mereka melalui pendirian perbankan digital. Tujuannya adalah agar lembaga keuangan dapat memberikan layanan terbaik kepada nasabah dan meningkatkan efisiensi operasional mereka. Sehingga harapannya bank dapat terus mengembangkan layanan perbankan digitalnya. Dalam era digital ini, sektor perbankan semakin intens dalam upaya meningkatkan teknologi perbankan digital. Tujuan dari langkah-langkah ini adalah untuk menarik minat calon nasabah baru, terutama mereka yang termasuk dalam generasi milenial atau individu yang cenderung mahir dalam teknologi.²

Pada awal perkembangan internet banking pada tahun 1990-an, sistemnya masih bergantung pada koneksi *dial-up* yang kompleks dalam pelaksanaannya. Ketika nasabah dihadapkan pada pilihan antara menerima layanan dari seorang teller atau menggunakan komputer untuk mengakses internet banking, kebanyakan nasabah akan memilih layanan teller karena lebih cepat dan praktis. Berkembangnya teknologi telah membuat layanan internet banking jadi semakin mudah digunakan karena didukung oleh infrastruktur

² Annisa Indah Mutiasari, "PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL," *JURNAL EKONOMI BISNIS DAN KEWIRAUSAHAAN* 9, no. 2 (August 6, 2020): 32–41.

jaringan yang semakin canggih, teknologi koneksi terbaru, dan komputer yang semakin mudah digunakan. Perkembangan *smartphone* dengan layar sentuh juga memungkinkan pembuatan aplikasi mobile banking, yang membuat nasabah lebih mudah melakukan transaksi perbankan tanpa perlu bantuan teller.³

Hingga saat ini, sejumlah perbankan syariah terus berupaya memacu pertumbuhan jumlah pengguna baru pada aplikasi mobile banking-nya. Misalnya PT Bank Muamalat Indonesia Tbk terus memacu pertumbuhan jumlah pengguna baru aplikasi mobile banking Muamalat DIN. Per 30 Juni 2023, total pengguna aplikasi Muamalat DIN tercatat sekitar 434 ribu. Angka ini meningkat 27% dibandingkan periode yang sama tahun lalu. Pada akhir 2023, Bank Muamalat menargetkan jumlah pengguna Muamalat DIN mencapai lebih dari 670.000. PT Bank Syariah Indonesia juga terus mengembangkan produk dan layanan digital untuk meningkatkan jumlah pengguna. Layanan digital BSI Mobile sendiri, saat ini telah digunakan oleh 5,6 juta nasabah dari total nasabah BSI sebanyak 18 juta.⁴

Generasi milenial dan Generasi Z merupakan perintis awal teknologi dan layanan inovasi, karena itu mereka lebih condong akan sering menggunakan *mobile banking* di masa yang akan datang daripada generasi sebelumnya. Generasi ini dianggap menguntungkan bagi perkembangan pasar

³ Bayu Prawira Hie, *Panduan Transformasi Digital Bank di Indonesia: Konsep Dan Praktek Dalam Memimpin Trasformasi Total* (Malang: Media Nusa Creattive, 2021), 7.

⁴ Selvi Mayasari, "Sejumlah Bank Syariah Pacu Pertumbuhan Jumlah Pengguna Aplikasi Mobile Banking," <https://keuangan.kontan.co.id/news/sejumlah-bank-syariah-pacu-pertumbuhan-jumlah-pengguna-aplikasi-mobile-banking>, Diakses 5 April 2024.

dari perusahaan-perusahaan yang menawarkan produk yang menggunakan teknologi tinggi dan jasa seperti layanan perbankan.⁵ *Mobile banking* sangatlah bermanfaat khususnya bagi kalangan mahasiswa terutama mahasiswa yang hidup di era globalisasi seperti sekarang ini yang menuntut mahasiswa melakukan aktifitasnya dengan cepat dan efisien. Dengan hal itu *mobile banking* dapat memudahkan mahasiswa dalam melakukan transaksi sehingga tidak usah mengantri lama-lama.

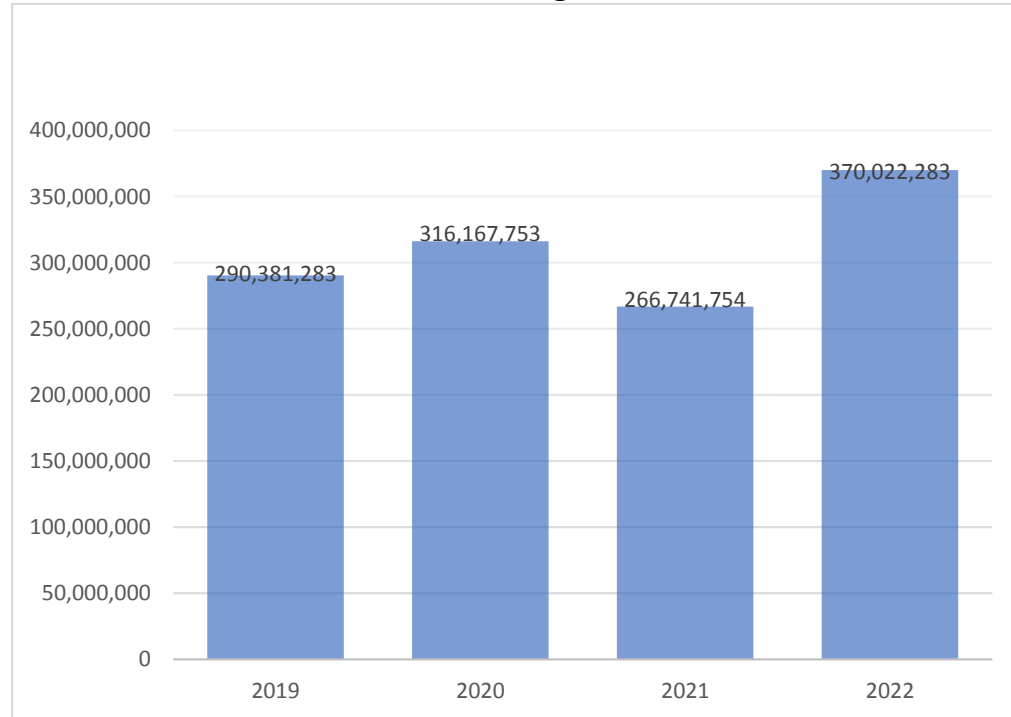
Meskipun begitu banyak kemudahan yang didapatkan dari penggunaan *mobile banking*, ada risiko-risiko yang harus dihadapi oleh pengguna layanan *mobile banking* ini, seperti pelanggaran hukum yang menyangkut data-data pribadi nasabah lewat jaringan internet dan risiko finansial yang dialami oleh nasabah dalam menggunakan internet banking. Tindakan kejahatan dari pelaku-pelaku tertentu mengharuskan industri perbankan memiliki fitur keamanan yang dapat mempertahankan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan transaksi elektronik.⁶ Di Indonesia sendiri, kejahatan digital semakin merebak dengan adanya berbagai macam kasus.⁷

⁵ Dymas Yossie Aditya, *Perilaku Konsumsi Generasi Millennial Dalam Penggunaan E-Commerce Di Era Digital (Studi Kasus Pada Mahasiswa di Kota Malang)*, Thesis Ilmu Ekonomi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Brawijaya, (2018).

⁶ Resa Reditio, *Aspek Hukum Transaksi Elektronik*, (Jakarta: Graha Ilmu, 2014), 67.

⁷ E. Susanto et al., "ANALISIS KEAMANAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PEMANFAATAN TEKNOLOGI INFORMASI TERHADAP PT BANK CENTRAL ASIA Tbk. (BCA)," *Jurnal Salome: Multidisipliner Keilmuan* 1 (2023): 207–217.

Gambar 1. 1 Jumlah Serangan Siber di Indonesia

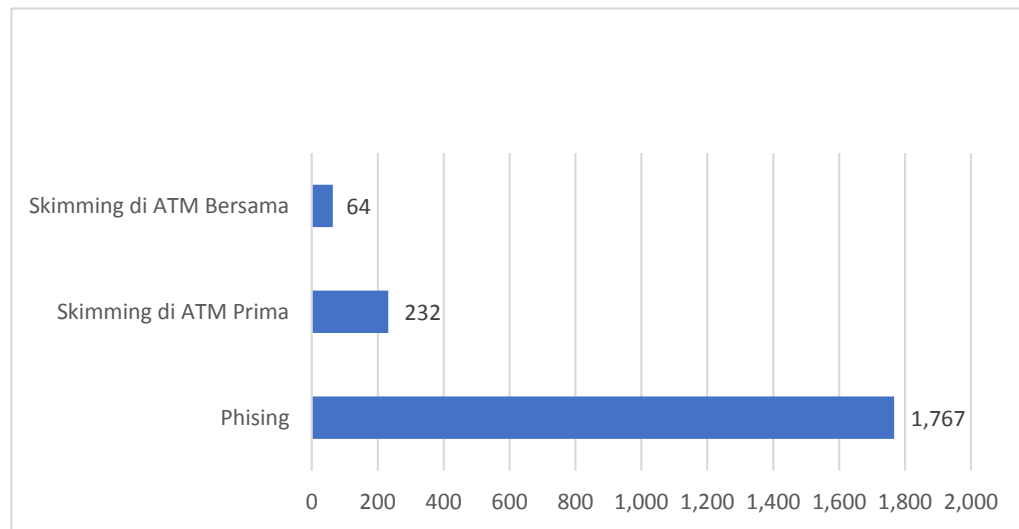


Sumber: Badan Siber dan Sandi Negara 2022

BSSN menyatakan, kejahatan digital di Indonesia pada tahun 2022 meningkat sebanyak 38,72% dari tahun sebelumnya dengan jumlah serangan sebesar 370,02 juta. Pada tahun tersebut sektor keuangan mendapatkan serangan sebanyak 5,72 juta.⁸ Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga keuangan syariah di Indonesia juga sering mengalami ancaman kejahatan digital ini.

⁸ Febriana Sulistya Pratiwi, “BSSN Catat 370,02 Juta Serangan Siber ke Indonesia Pada 2022”, <https://dataindonesia.id/internet/detail/bssn-catat-37002-juta-serangan-siber-ke-indonesia-pada-2022>, diakses 18 Oktober 2023.

Gambar 1. 2 Ancaman Kejahatan Siber



Sumber: Katadata 2022

Berdasarkan data laporan dari BSI, pihak BSI menyatakan mendapatkan ribuan ancaman kejahatan siber pada tahun 2022, tetapi tidak ada serangan yang berupa ransomware namun berupa serangan berbentuk phising kepada nasabah. Serangan ransomware BSI untuk pertama kali terjadi baru-baru ini, tepatnya pada tanggal 8 bulan Mei 2023 kemarin.⁹

Layanan BSI mobile dilaporkan tidak dapat diakses selama kurang lebih lima hari tepatnya, hal ini membuat jengkel para nasabahnya.¹⁰ Banyak ahli keamanan siber beramai-ramai membicarakannya, bahkan beberapa di antaranya melakukan analisis mendalam untuk mencari tahu masalah dibalik situasi saat ini. Beberapa pakar keamanan siber kemudian mengonfirmasi

⁹ Adi Ahdiat, “BSI Temukan Ribuan Ancaman Siber pada 2022, Data Nasabah Diklaim Aman”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/05/10/bsi-temukan-ribuan-ancaman-siber-pada-2022-data-nasabah-diklaim-aman>, diakses 18 Oktober 2023.

¹⁰ BBC News Indonesia, “BSI diduga kena serangan siber, pengamat sebut sistem pertahanan bank 'tidak kuat'”, <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>, diakses 3 Oktober 2023.

bahwa BSI menjadi target dari serangan *ransomware LockBit*. *Ransomware Lockbit* itu sendiri adalah perangkat lunak berbahaya yang diciptakan untuk memblokir pengguna agar tidak bisa mengakses sistem komputer. Pemilik sistem akan mendapatkan akses kembali ke data mereka dengan membayar tebusan kepada LockBit. Proses ini secara otomatis akan memeriksa data berharga, menyebarkan virus, serta mengunci semua komputer dalam sebuah jaringan, yang akibatnya membuat korban tak bisa mengakses data mereka. Ransomware LockBit cenderung lebih sering menargetkan organisasi pemerintah dan perusahaan daripada perorangan.¹¹

Setelah beredar kabar yang menyebutkan peluang kebocoran data data tersebut, saham BRIS mengalami penurunan. Harga saham PT Bank Syariah Indonesia Tbk (IHSG) dibanting hingga auto reject bawah (ARB) dengan penurunan Rp 120 (6,98%) menjadi Rp 1.600. Bahkan, saham BRIS telah anjlok mencapai 11,60% dari Rp 1.810 menjadi Rp 1.600 dalam dua hari terakhir.

Akhir-akhir ini juga marak kasus *phising* pembobolan mobile banking melewati aplikasi *whatsapp* dengan mengirimkan undangan pernikahan dalam bentuk APK yang menyasar pengguna perangkat *android*. Ketika korban membuka undangan ini, akan menampilkan tampilan seperti undangan undangan biasa yang sangat meyakinkan sehingga korban percaya dan akan

¹¹ Mohammad Ghofirin, "Belajar dari Kasus BSI, Begini Cara Aman Gunakan Layanan Perbankan", <https://unusa.ac.id/2023/05/20/belajar-dari-kasus-bsi-begini-cara-aman-gunakan-layanan-perbankan/>, diakses 3 Oktober 2023.

memberikan akses izin mengirim dan melihat SMS yang akan digunakan pelaku *phising* mencuri kode OTP untuk digunakan masuk kedalam m-banking korban.¹² Silvia Yap seorang pengusaha di Malang adalah salah satu korban dari modus phising tersebut. Pada akhir bulan Mei 2023 ia kehilangan uang Rp 1,4 miliar di rekeningnya setelah mendapatkan dan membuka pesan undangan pernikahan lewat aplikasi *whatsapp*. Didalam HP nya terdapat kurang lebih 6 aplikasi mobile banking dari bank yang berbeda-beda.¹³

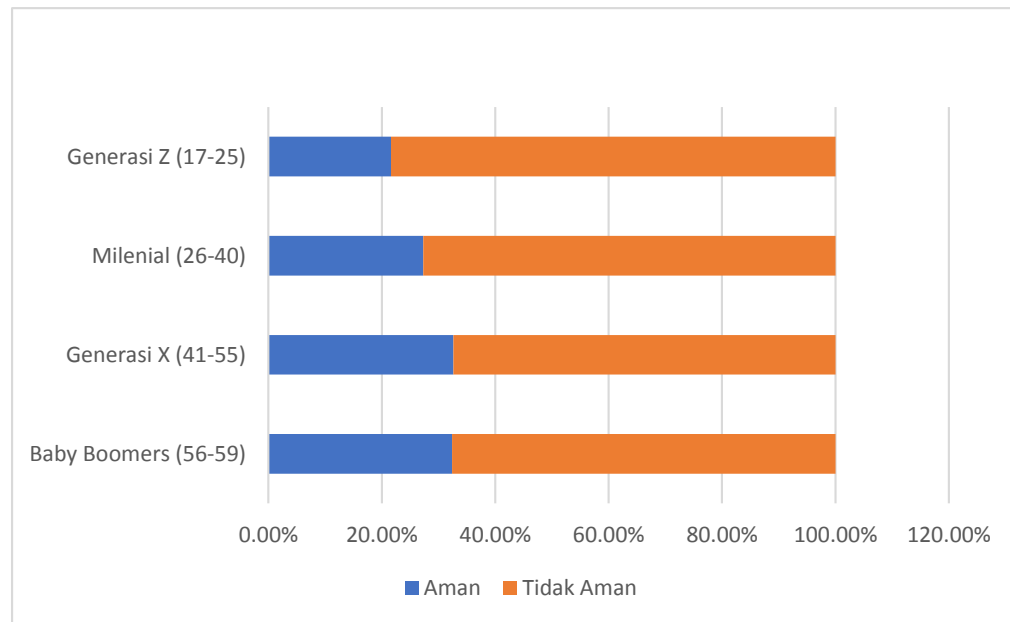
Maraknya kasus kebocoran data dan privasi semakin menyita perhatian publik sehingga banyak masyarakat yang kurang percaya dengan layanan mobile banking yang ada. Oleh karena itu, persepsi keamanan pengguna terhadap platform digital memiliki pengaruh yang besar terhadap keputusan mereka untuk tetap menggunakan atau beralih menggunakan platform lain. Dalam transaksi online, risiko hilangnya kerahasiaan merupakan faktor signifikan yang mempengaruhi kepercayaan dan penggunaan. Sudah banyak survei yang menemukan adanya kekhawatiran yang tinggi dari nasabah tentang kerahasiaan data pribadi mereka saat bertransaksi secara online.¹⁴

¹² Iskandar dkk., “Begini Cara Kerja Pelaku Penipuan Undangan Pernikahan via WhatsApp yang Incar Pengguna Android”, <https://www.liputan6.com/tekno/read/5447503/begini-cara-kerja-pelaku-penipuan-undangan-pernikahan-via-whatsapp-yang-incar-pengguna-android?page=5>, diakses 19 September 2024.

¹³ Aditya Priyatna Darmawan dan Farid Firdaus, “Kronologi Wanita di Malang Kehilangan Tabungan Rp 1,4 Miliar Usai Klik Undangan Pernikahan di WhatsApp”, <https://www.kompas.com/tren/read/2023/07/07/131500065/kronologi-wanita-di-malang-kehilangan-tabungan-rp-1-4-miliar-usai-klik?page=all>, diakses 19 September 2024.

¹⁴ Sri Maharsi dan Fenny, “ANALISA FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPERCAYAAN DAN PENGARUH KEPERCAYAAN TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA MOBILE BANKING DI SURABAYA,” *Jurnal Akuntansi dan Keuangan* 8, no. 1 (2006): 7785-7792.

Gambar 1. 3 Persepsi Publik Soal Keamanan Data



Sumber: Katadata 2020

Berdasarkan survei yang dilakukan Komnas Hak Asasi Manusia (HAM) pada tahun 2020 menunjukkan bahwa yang paling khawatir terhadap keamanan data pribadi mereka adalah kelompok rentang usia 17-25 tahun. Sebanyak 78,4% responden dari generasi Z menyatakan bahwa data pribadi mereka tidak aman di internet dan diikuti oleh generasi milenial yang menyatakan data pribadi mereka tidak aman di internet sebesar 72,7%.¹⁵ Untuk memenangkan loyalitas generasi Z, perbankan harus memperoleh kepercayaan mereka dengan membuktikan bahwa mereka layak dipercaya. Generasi Z sangat cerdas dalam

¹⁵ Dimas Jarot Bayu, “Generasi Z Paling Mengkhawatirkan Keamanan Data Pribadi di Internet”, <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2020/12/29/generasi-z-paling-mengkhawatirkan-keamanan-data-pribadi-di-internet>, diakses 18 Oktober 2023.

mendeteksi kebohongan, sehingga pihak bank harus berkomitmen untuk membuktikan bahwa mereka memang layak dipercaya.¹⁶

Dasar utama kegiatan perbankan adalah kepercayaan, baik dalam hal menghimpun dana maupun penyaluran dana. Masyarakat mau menitipkan dananya di bank apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan. Masyarakat percaya bahwa uangnya tidak akan disalahgunakan oleh bank, uangnya akan dikelola dengan baik, bank tidak akan bangkrut, dan pada saat yang telah dijanjikan simpanan tersebut dapat ditarik kembali dari bank. Pihak bank sendiri akan mau menempatkan atau menyalurkan dananya pada debitur atau masyarakat apabila dilandasi adanya unsur kepercayaan.¹⁷

Kholid & Soemarso (2019) mengatakan bahwa keamanan merupakan salah satu komponen penting dari sistem informasi perbankan. Keamanan merupakan faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan elektronik perbankan.

Selanjutnya, Murti & Santika (2016) menjelaskan bahwa kepercayaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan layanan elektronik perbankan. Nasabah akan melihat apakah saat bertransaksi menggunakan layanan elektronik perbankan akan aman dan kuat dalam menjaga kerahasiaan data nasabah.

¹⁶ Jenn McMillen, "How You Can Win Gen Z's Loyalty With Data And Trust", <https://www.forbes.com/sites/jennmcmillen/2022/09/01/how-you-can-win-gen-zs-loyalty-with-data-and-trust/?sh=1c09d05fc964>, diakses 18 Oktober 2023.

¹⁷ Otoritas Jasa Keuangan, *Buku 2 Perbankan Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*, (Jakarta, 2019), 33.

Selain keamanan dan kepercayaan, faktor risiko juga memiliki pengaruh terhadap Keputusan nasabah untuk menggunakan layanan elektronik perbankan. Risiko berhubungan dengan sistem keamanan pada layanan mobile banking. Saat keamanan dalam sistem lemah, maka hal ini dapat membuat nasabah cemas dan ragu untuk memberikan nomor rekening mereka dan informasi penting lainnya melalui sistem layanan mobile banking. Syamsul Hadi dan Novi (2015) mengungkapkan semakin tinggi risiko, maka hal itu akan memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Tabel 1. 1 Jumlah Mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM UIN Satu Tulungagung

No	Jurusan	2020	2021	2022	2023	2024
1	Akuntansi Syariah	224	146	136	126	151
2	Ekonomi Syariah	229	253	231	246	250
3	Manajemen Bisnis Syariah	275	253	182	202	225
4	Manajemen Keuangan Syariah	275	197	180	177	187
5	Manajemen Zakat dan Waqaf	85	47	59	47	31
6	Pariwisata Syariah	49	122	122	109	102
7	Perbankan Syariah	135	152	137	128	114
	Total	1272	1170	1047	1035	1060

Pada penelitian ini, fokus terletak pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Satu Tulungagung Angkatan 2021 dan 2022. Mahasiswa dari fakultas ini telah mengetahui banyak ilmu terkait dunia ekonomi dan tentunya akan berkecimpung dalam Lembaga layanan keuangan kedepannya. Selain itu alasan memilih Angkatan 2021-2022 dikarenakan angkatan dianggap ini telah memiliki pemahaman yang cukup matang mengenai materi-materi perekonomian yang relevan. Pada semester ini, mahasiswa sudah menyelesaikan beberapa mata kuliah inti yang berhubungan dengan perekonomian. Secara umum, mahasiswa pada semester ini dianggap memiliki dasar teori yang kuat dan kemampuan berpikir kritis yang lebih berkembang, sehingga hasil penelitian diharapkan lebih valid dan relevan dengan dunia perekonomian. Karena jumlah mahasiswa yang memiliki rekening bank syariah tidak dapat diketahui secara pasti maka untuk menentukan jumlah populasi yang tidak diketahui, dalam penentuan sample akan digunakan metode *non-probability sampling* dengan teknik *purposive*

Sumber: Kepala sub bagian akademik kemahasiswaan
sampling.

Peneliti merasa tertarik mengambil objek yang di teliti adalah mahasiswa fakultas ekonomi dan bisnis Islam Angkatan 2021 dan 2022 dikarenakan mahasiswa adalah generasi Z yang merupakan golongan nasabah yang juga harus diperhatikan oleh pihak bank dan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam memiliki latar belakang pendidikan ekonomi yang

tentunya akan sering berkecimpung dalam penggunaan layanan perbankan kedepannya. Dan peneliti memilih lokasi ada di Kampus Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung karena keberadaan objek dan penulis yang berada di kampus tersebut. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan ingin mengetahui sejauh mana keputusan mahasiswa untuk terus menggunakan layanan elektronik bank syariah setelah adanya fenomena pencurian data nasabah salah satu bank syariah pada bulan Mei 2023 lalu.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut muncul pertanyaan, apakah setelah insiden terjadinya kejahatan siber pada bulan Mei lalu nasabah bank syariah khususnya kalangan mahasiswa memberikan pengaruh terhadap Keputusan mereka untuk menggunakan layanan elektronik bank syariah. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Keamanan, Risiko dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Elektronik Bank Syariah (Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung Angkatan 2021-2022)”**.

B. Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini dibahas mengenai identifikasi cakupan yang mungkin muncul dalam penelitian, agar pembahasan lebih terarah dan sesuai dengan tujuan yang dicapai yaitu untuk mengetahui sejauh mana pengaruh keamanan, risiko dan kepercayaan terhadap keputusan nasabah dalam

menggunakan layanan elektronik bank syariah. Lokasi penelitian ini dibatasi hanya di Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Dari penjelasan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah?
2. Apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah?
4. Apakah keamanan, risiko dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan tersebut, maka tujuan penelitian yang dicapai, adalah:

1. Untuk menguji apakah keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah.

2. Untuk menguji apakah risiko berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah.
3. Untuk menguji apakah kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah.
4. Untuk menguji apakah keamanan, dan kepercayaan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan nasabah bank syariah dalam menggunakan layanan elektronik bank syariah.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan yang ingin dicapai diharapkan penelitian ini mempunyai kegunaan. Adapun kegunaan penelitian dapat dibedakan menjadi 2 (dua) yaitu sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan wawasan serta dapat menjadi bahan kajian dan bahan penelitian selanjutnya. Terutama yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan, risiko dan kepercayaan terhadap Keputusan nasabah dalam penggunaan layanan elektronik bank syariah.

2. Secara Praktik

- a. Bagi Bank Syariah

Sebagai masukan bagi Bank Syariah kedepannya untuk meningkatkan keamanan, risiko dan menjaga kepercayaan agar nasabah terus menggunakan layanannya.

b. Bagi Akademik

Memberikan kontribusi bagi perpustakaan Universitas Islam Negeri Satu Tulungagung, agar hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai tambahan referensi di perpustakaan kampus serta sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain di kemudian hari. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan akan kesamaan teori yang di dapat di kampus dengan penerapan dimasyarakat yang sebenarnya.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Dengan adanya penelitian ini, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan referensi untuk skripsi selanjutnya dengan variabel yang berbeda.

F. Ruang Lingkup dan Keterbatasan Penelitian

Ruang lingkup dan keterbatasan masalah bertujuan untuk memberikan batasan-batasan pada penelitian sehingga pembahasannya tidak meluas dan tetap fokus pada rumusan masalah penelitian. Selain itu batasan penelitian juga berfungsi untuk menghindari kemungkinan pembahasan yang menyimpang dari pokok permasalahan yang telah ditentukan.

1. Penelitian ini hanya berfokus pada indikator yang mempengaruhi keputusan dari nasabah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam angkatan 2021-2022 Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung untuk menggunakan layanan elektronik dari bank syariah.
2. Penelitian ini menitik beratkan pada keputusan dari nasabah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 2021-2022 Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung memilih untuk menggunakan layanan elektronik bank syariah yang hanya dipengaruhi oleh beberapa indikator saja. Dengan adanya indikator tersebut, mengingat keterbatasan waktu, tenaga dan biaya, maka penelitian ini hanya memilih beberapa indikator saja.

G. Penegasan Istilah

1. Definisi Konseptual

Dalam penelitian, definisi istilah dan definisi operasional menjadi penting ketika ada potensi perbedaan pemahaman atau kebingungan mengenai makna suatu istilah. Penegasan istilah ini diperlukan terutama untuk istilah-istilah yang berkaitan dengan konsep-konsep utama yang ada dalam skripsi atau karya ilmiah. Definisi istilah dapat berupa definisi operasional dari variabel yang akan diteliti. Definisi operasional adalah penjelasan yang berdasarkan pada sifat-sifat yang dapat diamati dari konsep yang didefinisikan. Definisi operasional secara tidak langsung menuntun

kita pada instrumen pengumpulan data yang tepat atau bagaimana cara mengukur suatu variabel. Variabel yang sudah diidentifikasi perlu untuk didefinisikan secara operasional, karena setiap istilah dapat memiliki arti yang berbeda oleh orang yang berkaitan.¹⁸

istilah yang berkaitan dengan permasalahan yang sedang di teliti antara lain:

- a. Keamanan merupakan pengendalian, kebijakan, dan prosedur tertentu untuk melindungi data dari berbagai masalah, seperti melakukan akses tanpa izin, kehilangan tidak disengaja.¹⁹
- b. Risiko adalah suatu keadaan tidak pasti yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau bertransaksi online.²⁰
- c. Kepercayaan adalah ketika seseorang melakukan transaksi dengan orang lain berdasarkan keyakinan bahwa orang yang mereka percayai akan memenuhi semua kewajibannya dengan baik sesuai harapan.²¹
- d. Keputusan adalah preferensi konsumen atas merek-merek yang ada di dalam kumpulan pilihan. Suatu keputusan melibatkan pilihan diantara dua atau lebih alternatif tindakan atau perilaku²².

¹⁸ Winarno, *Metodologi Penelitian dalam Pendidikan Jasmani*, (Malang: UM Press, 2013), 34.

¹⁹ Juliana De Groot, *What is Data Security?*, <https://www.digitalguardian.com/blog/what-data-security>, diakses 3 Oktober 2023.

²⁰ Hafid Nur Yudha, "Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Perbankan Terhadap Internet Banking Adoption (Studi Pada Nasabah Perbankan Yang Pengguna Internet Banking di Kota Surakarta)," *Diponegoro Journal of Accounting* 4, no 4, (2015): 148-157.

²¹ Rifqi Suprpto, M. Zaky Wahyuddin Azizi, *Buku Ajar Manajemen Pemasaran*, (Ponorogo: MyriaPublisher, 2020), 19.

²² Philip Kotler, Kevin Lane Keller, *"Manajemen Pemasaran I"*, Edisi s12 Jilid 1, (Jakarta: PT Indeks, 2007)

2. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah definisi variabel secara operasional, secara praktik, secara riil, secara nyata dalam lingkup objek penelitian yang diteliti. Variabel penelitian ini terdiri dari variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X). Penegasan operasional dalam penelitian ini meliputi:

a. Keamanan

Keamanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah persepsi nasabah terhadap kemampuan layanan elektronik bank syariah dalam menjaga keamanan transaksi dan kerahasiaan data pribadi.

b. Risiko

Risiko yang dimaksud dalam penelitian ini adalah sejauh mana nasabah merasa terdapat potensi kerugian atau ketidakpastian dalam

menggunakan layanan elektronik bank syariah, baik dari sisi system, biaya, atau keamanan data.

c. Kepercayaan

Kepercayaan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah keyakinan nasabah bahwa bank syariah akan bertindak jujur, mampu, dan memiliki niat baik dalam menyediakan layanan elektroniknya.

d. Keputusan

Keputusan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah suatu proses yang dilakukan nasabah untuk mencari informasi dan evaluasi kepada merek lain sebelum menentukan pilihannya.

H. Sistematika Penulisan Skripsi

Dalam penulisan skripsi ini, penulis menggunakan pedoman penulisan skripsi 2018 Universitas Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Untuk mempermudah pemahaman, penulis membuat sistematika penulisan sesuai dengan buku panduan skripsi. Adapun sistematika penulisan akan dibagi menjadi 3 bagian utama, yaitu:

1. Bagian Awal

Terdiri dari halaman sampul depan, sampul dalam, halaman persetujuan pembimbing, halaman pengesahan penguji, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, dan abstrak.

2. Bagian Inti, terdiri dari lima bab antara lain:

BAB I Pendahuluan

Dalam bab ini akan diuraikan tentang gambaran umum dari isi skripsi yang terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Dalam bab ini akan menjelaskan mengenai teori yang digunakan sebagai alat analisa dalam penelitian ini. Bab ini terdiri dari sembilan sub bab yaitu definisi keputusan nasabah, keamanan, risiko, kepercayaan, bank syariah Indonesia, kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, penentuan subjek dan objek penelitian, teknik analisis data, pengecekan keabsahan penelitian, dan tahap-tahap penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian

Bab ini berisi paparan data yang berkaitan dengan informasi yang menggambarkan tempat penelitian dan temuan penelitian yang disajikan sesuai dengan fokus penelitian.

BAB V Pembahasan

Bab ini berisi pembahasan tentang hasil penelitian terhadap temuan-temuan yang telah dikemukakan di dalam BAB IV.

BAB VI Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran bagi berbagai pihak yang bersangkutan dalam penelitian ini.

3. Bagian akhir

Berisi daftar rujukan, lampiran-lampiran yang diperlukan untuk meningkatkan validasi penulisan skripsi, surat pernyataan keaslian tulisan, dan daftar riwayat hidup.