

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi pada era digital saat ini mendorong sektor perbankan untuk menyesuaikan dengan menyediakan layanan berbasis teknologi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kecepatan dan kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu bentuk pengembangan layanan tersebut dilakukan melalui penyediaan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara lebih praktis, cepat, dan efisien melalui perangkat seluler (Nurdiani dkk., 2023).



Gambar 1. 1 Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: Indonesiabaik.id

Berdasarkan hasil survei data laporan yang dilakukan oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2022 sampai 2024 terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Pada tahun 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia telah mencapai 221,56 juta orang. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin aktif dalam menggunakan layanan berbasis digital untuk berbagai aktivitas, termasuk dalam layanan keuangan digital seperti *mobile banking*.

Peningkatan penggunaan internet turut mendorong perkembangan layanan *mobile banking* sebagai salah satu inovasi dalam sektor perbankan. Layanan ini memberikan berbagai kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi

keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta akses informasi rekening tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank. Selain memberikan kemudahan bagi nasabah, *mobile banking* juga membantu bank dalam meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan meningkatkan kualitas pelayanan di tengah perkembangan teknologi digital yang semakin pesat (Chigori dkk., 2020).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital, berbagai ancaman kejahatan siber juga mengalami perkembangan yang semakin kompleks, seperti *phishing*, penipuan melalui *call center* palsu, penyalahgunaan data pribadi, pencurian kode OTP, hingga pembobolan rekening melalui akses digital yang tidak sah. Berbagai bentuk kejahatan tersebut bertujuan memperoleh informasi rahasia nasabah, seperti *user ID*, *password*, PIN dan kode OTP, yang kemudian dapat dimanfaatkan untuk mengakses akun *mobile banking* dan melakukan transaksi tanpa persetujuan pemilik rekening (Dharani dkk., 2024).

Permasalahan tersebut umumnya disebabkan oleh kurang optimalnya penerapan prinsip kehati-hatian serta masih adanya ketidaksesuaian terhadap regulasi serta standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di perbankan, terutama dalam konteks layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, penerapan prinsip kehati-hatian menjadi hal yang penting untuk menjaga keamanan data maupun dana nasabah (Haridan dkk., 2020).

Untuk meminimalkan berbagai risiko tersebut, bank wajib menerapkan prinsip kehati-hatian dalam setiap kegiatan operasionalnya. Prinsip kehati-hatian merupakan prinsip yang mengharuskan bank untuk bertindak secara cermat, teliti dan bertanggung jawab dalam setiap kegiatan usahanya guna menjaga keamanan dana dan data nasabah serta meminimalkan berbagai risiko yang dapat muncul dalam layanan perbankan digital. Dalam konteks layanan *mobile banking*, prinsip ini diterapkan melalui pengelolaan risiko, pengamanan sistem, perlindungan data nasabah, kepatuhan terhadap regulasi dan standar operasional prosedur (SOP), serta pemberian edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan layanan digital yang aman. Penerapan prinsip tersebut bertujuan untuk meningkatkan keamanan layanan dan menjaga kepercayaan nasabah terhadap

penggunaan layanan digital, khususnya *mobile banking* (Oktaviani & Basyariah, 2022).

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat menyebabkan risiko dalam layanan perbankan tidak lagi terbatas pada risiko operasional konvensional, tetapi juga mencakup risiko yang berasal dari penggunaan teknologi informasi. Risiko tersebut dapat berupa gangguan sistem, kebocoran data, penyalahgunaan identitas, maupun berbagai bentuk kejahatan siber yang berpotensi menimbulkan kerugian bagi nasabah dan pihak bank. Oleh karena itu, penerapan prinsip kehati-hatian menjadi semakin penting sebagai upaya preventif dalam mengelola risiko, menjaga keamanan transaksi, serta memastikan bahwa layanan *mobile banking* dapat beroperasi secara aman, andal, dan berkelanjutan (Aziza & Wardhani, 2025).

Sebagai salah satu bank syariah di Indonesia, Bank Muamalat Indonesia terus mengembangkan layanan digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah, salah satunya melalui layanan *mobile banking*. Namun, perkembangan layanan digital tersebut juga harus diimbangi dengan penerapan prinsip kehati-hatian yang memadai untuk mengantisipasi berbagai risiko transaksi elektronik. Hal ini penting mengingat layanan *mobile banking* melibatkan aktivitas transaksi keuangan yang rentan terhadap risiko operasional, teknologi informasi, maupun risiko keamanan data (Maheswara & Hana, 2024).

Berdasarkan hasil observasi awal di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, pada tahun 2023 terdapat sebanyak 2.778 nasabah yang telah menggunakan layanan *mobile banking* (Data Internal Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, 2023). Meningkatnya jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa *mobile banking* telah menjadi salah satu layanan yang banyak dimanfaatkan oleh nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala, seperti lupa *user ID* atau PIN, transaksi gagal, kendala pengiriman kode OTP, serta adanya indikasi penipuan yang mengatasnamakan pihak bank.

Selain itu, masih terdapat nasabah yang belum memahami pentingnya menjaga kerahasiaan data akun dan informasi transaksi. Kondisi tersebut

menunjukkan bahwa kesadaran terhadap keamanan transaksi digital masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, aspek keamanan sistem, perlindungan data nasabah, serta edukasi mengenai keamanan transaksi digital menjadi faktor penting dalam mendukung penggunaan *mobile banking* yang aman dan terpercaya (Antoine dkk., 2025).

Hasil penelitian Junaedi & Neneng (2023) menunjukkan bahwa faktor manfaat dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*, sedangkan aspek keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat pengguna layanan tersebut. Kemudian penelitian Siregar, dkk. (2021), menunjukkan bahwa pengelolaan risiko transaksi elektronik pada BNI Syariah dilakukan melalui penerapan manajemen risiko sesuai dengan regulasi Bank Indonesia serta pemberian edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi digital. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Sari (2021) menunjukkan bahwa penerapan prinsip kehati-hatian memiliki peran penting dalam meminimalisir ancaman *phishing* pada layanan internet *banking*.

Melihat kondisi yang terjadi serta hasil penelitian terdahulu, penelitian ini penting dilakukan karena sebagian besar peneliti terdahulu hanya berfokus pada aspek teknologi, persepsi keamanan, minat penggunaan, dan manajemen risiko layanan digital. Namun, tidak membahas secara mendalam mengenai penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di bank syariah, khususnya yang mengkaji penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan masih relatif terbatas.

Melalui penelitian ini, peneliti berupaya memberikan pembahasan yang lebih spesifik mengenai penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan dalam mengimplementasikan prinsip tersebut, serta upaya mitigasi risiko yang dilakukan Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan guna meningkatkan kualitas dan keamanan layanan *mobile banking*.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan karena Bank Muamalat Indonesia

KC Kuningan merupakan salah satu pelopor perbankan syariah di Indonesia yang terus mengembangkan layanan digital berbasis syariah dan berperan strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui layanan perbankan untuk meminimalkan risiko (Diana & Irma, 2022). Oleh karena itu, peneliti mengambil judul “**Analisis Penerapan Prinsip Kehati-hatian pada Layanan *Mobile Banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan.**” Penelitian ini diharapkan mampu menambahkan pemahaman mengenai pentingnya penerapan prinsip kehati-hatian dalam menjaga keamanan layanan perbankan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap bank.

B. Perumusan Permasalahan

1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatnya tindakan kejahatan digital, seperti *phishing*, penipuan yang mengatasnamakan pihak bank (*call center* palsu), pencurian kode OTP, pembobolan rekening melalui akses digital yang tidak sah, dan penyalahgunaan data pribadi yang berpotensi merugikan nasabah.
- b. Masih ditemukannya kendala dalam penggunaan layanan *mobile banking*, seperti lupa *user* ID dan PIN, transaksi gagal, serta kendala pengiriman kode OTP yang dapat menghambat aktivitas transaksi nasabah.
- c. Masih rendahnya pemahaman sebagian nasabah mengenai keamanan penggunaan layanan *mobile banking*, terutama terkait pentingnya menjaga kerahasiaan *user* ID, PIN, *password*, dan kode OTP sehingga meningkatkan risiko terjadinya penyalahgunaan akun maupun tindak penipuan.
- d. Belum banyak penelitian yang secara khusus mengkaji penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, sehingga diperlukan penelitian lebih lanjut untuk

memahami penerapan prinsip kehati-hatian, kendala yang dihadapi, serta upaya mitigasi risiko yang dilakukan oleh bank.

2. Pembatasan Masalah

Agar penelitian lebih terarah, sistematis, dan tidak meluas, diperlukan pembatasan masalah. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada penerapan prinsip kehati-hatian dalam layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, kendala yang dihadapi, serta upaya mitigasi risiko yang dilakukan oleh tersebut.

3. Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah dan batasan masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan?
- b. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan dalam menerapkan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking*?
- c. Bagaimana upaya mitigasi risiko Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan dalam menerapkan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking*?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dirumuskan, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk menganalisis penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi oleh Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan dalam menerapkan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking*.
- c. Untuk mengetahui upaya mitigasi risiko yang dilakukan oleh Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan dalam menerapkan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking*.

2. Manfaat Penelitian

a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan tambahan pengetahuan dalam pengembangan ilmu perbankan syariah, khususnya terkait penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan perbankan digital.

b. Secara Praktis

1) Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat memberikan ilmu yang bermanfaat dan menjadi sumber referensi ilmiah bagi peneliti selanjutnya, khususnya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam terkait perbankan syariah dan layanan digital.

2) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan peneliti dalam melakukan penelitian di bidang perbankan syariah mengenai penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan.

3) Bagi Pihak Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan dalam meningkatkan kualitas penerapan prinsip kehati-hatian serta keamanan layanan *mobile banking*.

D. Metode Penelitian

1. Jenis dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian lapangan (*field research*), dengan memperoleh data secara langsung dari lokasi penelitian melalui interaksi dengan informan yang berkaitan dengan objek penelitian. Penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam aktivitas operasional, sistem pelayanan, serta penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Menurut Sugiyono (2019), pendekatan kualitatif digunakan agar peneliti dapat memahami dan menggambarkan secara

mendalam mengenai penerapan prinsip kehati-hatian, kendala yang dihadapi, serta upaya mitigasi risiko pada layanan *mobile banking*.

2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan yang beralamat di Jl. Siliwangi No.124, Purwawinangun, Kecamatan Kuningan, Kabupaten Kuningan, Jawa Barat. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan merupakan salah satu bank syariah yang menyediakan layanan *mobile banking* dengan jumlah pengguna yang cukup signifikan, sehingga relevan dengan fokus penelitian mengenai penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking*.

Adapun waktu penelitian dilaksanakan selama 4 (empat) bulan, yaitu pada periode Mei sampai dengan Agustus 2025. Pelaksanaan penelitian meliputi beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan dan pengurusan izin penelitian, tahap pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, tahap pengolahan serta analisis data, hingga tahap penyusunan laporan penelitian.

3. Jenis dan Sumber Data

Data dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menghasilkan gambaran yang mendalam mengenai penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas:

- a. Data primer: Data yang diperoleh secara langsung dari sumber utama melalui wawancara dan observasi dengan informan terkait, yaitu *branch manager*, *customer service*, serta nasabah pengguna *mobile banking*.
- b. Data sekunder: Data pendukung yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal ilmiah, internet, serta dokumen lain yang relevan, termasuk situs resmi Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan (www.bankmuamalat.co.id).

4. Teknik Penentuan Informan

Penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan dan kriteria

tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian (Sugiyono, 2019:289). Adapun kriteria informan dalam penelitian ini disajikan pada tabel berikut:

Tabel 1.1 Kriteria Informan

Informan	Jumlah	Keterangan
<i>Branch Manager</i>	1	Mengawasi dan mengelola kegiatan operasional bank.
<i>Customer Service</i>	1	Memberikan layanan kepada nasabah, seperti edukasi, bantuan teknis, dan penyelesaian masalah terkait <i>mobile banking</i> .
Nasabah pengguna <i>mobile banking</i>	4	Nasabah aktif yang menggunakan <i>mobile banking</i> .

Sumber: Diolah Peneliti

Penetapan kriteria ini didasarkan pada peran masing-masing informan yang memiliki keterkaitan langsung dengan layanan *mobile banking*. *Branch manager* berperan dalam memastikan operasional berjalan sesuai dengan prosedur dan prinsip kehati-hatian, *customer service* berinteraksi langsung dengan nasabah dalam proses penggunaan layanan, sedangkan nasabah memiliki pengalaman langsung dalam penerapan prinsip kehati-hatian dalam transaksi digital. Dengan demikian, pemilihan informan ini diharapkan dapat menghasilkan data yang valid, relevan, dan sesuai dengan fokus penelitian.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui beberapa metode sebagai berikut:

- a. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan untuk memperoleh data yang sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Dalam pelaksanaannya, observasi didukung dengan penggunaan instrumen penelitian, seperti pedoman wawancara, rekaman gambar, dan rekaman suara.
- b. Wawancara dilakukan melalui proses tanya jawab secara terstruktur dengan informan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi secara

mendalam mengenai pengalaman, pandangan, serta kebijakan terkait layanan *mobile banking*.

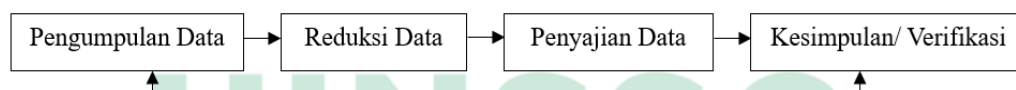
- c. Dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data melalui dokumen resmi, foto, catatan, dan arsip yang berkaitan dengan penelitian.

6. Teknik Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, keabsahan data diuji menggunakan teknik triangulasi sumber dengan membandingkan data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang diperoleh dari beberapa informan. Menurut Sugiyono (2019:488–499), triangulasi digunakan untuk meningkatkan kredibilitas data melalui perbandingan berbagai sumber informasi. Teknik ini dilakukan untuk memastikan kesesuaian informasi dan konsistensi informasi sehingga data yang diperoleh dapat dipercaya serta relevan dengan fokus penelitian.

7. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman yang terdiri dari beberapa tahapan analisis, seperti pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Model analisis tersebut menjelaskan bahwa proses analisis data dilakukan berlangsung secara berulang dan saling berkaitan hingga data dianggap cukup (Sugiyono, 2019:321). Berikut adalah model yang digunakan sebagai berikut:



Gambar 1. 2 Model Analisis Miles dan Huberman (1984)

Sumber: Diolah Peneliti

- a. Tahap pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dipilih, disederhanakan, serta difokuskan untuk memperoleh informasi terkait penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan.
- b. Reduksi data dilakukan dengan menganalisis, memilah, dan menyederhanakan data yang telah diperoleh agar pembahasan lebih terarah, sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan sesuai fokus penelitian.

- c. Penyajian data diperoleh dengan menyusun dan menyajikan data dalam bentuk narasi deskriptif, tabel, serta kutipan wawancara agar memudahkan pemahaman terhadap hasil penelitian dan sebagai dasar dalam perencanaan langkah analisis selanjutnya.
- d. Penarikan kesimpulan atau verifikasi dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan analisis data serta melakukan pengecekan ulang kepada informan. Selain itu, peneliti juga melakukan pencatatan lapangan, pengelompokan data, serta interpretasi data untuk mendukung ketepatan hasil analisis. Seluruh proses analisis dilakukan secara bertahap dan berulang sampai data yang diperoleh dianggap cukup dan sesuai.

E. Sistematika Penulisan

Penyusunan sistematika penulisan dilakukan agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan mudah dipahami jika skema yang ditempuh jelas mengarah sesuai tujuan. Sistematika penulisan berisi gambaran mengenai susunan pembahasan yang terdapat dalam penelitian ini.

BAB I PENDAHULUAN: Bab ini membahas latar belakang, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN TEORI: Bab ini berisi teori-teori yang digunakan sebagai dasar dari penelitian, kajian literatur dan kerangka pemikiran penelitian.

BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN: Bab ini menjelaskan gambaran umum objek penelitian, meliputi sejarah, visi dan misi, profil, struktur organisasi, serta produk di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN: Bab ini memaparkan hasil penelitian lapangan serta pembahasan mengenai penerapan prinsip kehati-hatian pada layanan *mobile banking* di Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan.

BAB V PENUTUP: Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian sebagai jawaban dari rumusan-rumusan masalah yang telah dirumuskan dan saran yang diberikan penulis berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA: Memuat berbagai sumber referensi yang digunakan oleh penulis dalam penyusunan penelitian.

LAMPIRAN-LAMPIRAN: Berisi dokumentasi penelitian dan data pendukung lain yang berkaitan dengan proses penelitian.



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**