

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Dalam kehidupan manusia tidak ada manusia yang terlepas dalam bertransaksi. Transaksi yang dimaksud ini merupakan alat bayar atau alat tukar yang digunakan untuk keperluan kehidupan manusia di zaman dahulu. Transaksi tersebut berupa uang sebagai salah satu bagian dari sejarah manusia selama hampir 3.000 tahun sebelum manusia mengetahui uang sebagai sistem transaksi sistem barter (pertukaran barang) yang dilakukan pada manusia zaman dahulu. Setelah ada sistem barter tersebut kemunculan uang pertamakali digunakan oleh bangsa dari kerajaan Lydia. Bangsa Lydia sudah mengenal uang atau sistem transaksi sebagai alat tukar sejak sekitar tahun 1.000 Sebelum Masehi (SM) (Ma'arif, 2021).

Dengan munculnya uang sebagai alat bertransaksi pada era *disruptive technology* pada saat ini seluruh aspek industri diharuskan sudah siap mengikuti perkembangan teknologi semakin lama kemajuan teknologi juga sangat berdampak dalam dunia perbankan salah satunya dalam sistem bertransaksi sesudah adanya sistem barter (pertukaran uang) transaksi berkembang menggunakan uang kertas sebagai alat transaksi dan semakin canggihnya teknologi. Pada saat itu transaksi masyarakat menggunakan uang kertas. Banyaknya manusia yang menuntut untuk membuat suatu teknologi untuk bertransaksi dengan secara praktis, memiliki keamanan yang menjamin dan manusia enggan menjalankan suatu prosedur yang tidak hanya menghabiskan banyak waktu. Seperti bertransaksi menggunakan uang kertas merupakan suatu ketidak efisien mengharuskan menentukan waktu yang tepat untuk bertransaksi yang tadinya menggunakan uang kertas menjadi uang digital untuk mempermudah bertransaksi. Seiring dengan tuntutan ketersediaan, kemudahan dan keamanan dengan adanya teknologi transaksi (uang digital) praktis dalam segala hal.

Sebelum adanya transaksi dalam bentuk *Mobile* tersebut manusia sudah merasakan adanya transaksi non tunai dengan menggunakan Anjungan Tunai

Mandiri (ATM). Kepuasan nasabah tersebut cepat hilang, karena bertransaksi menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tersebut masih tergolong tidak praktis meskipun jauh dengan bank jika nasabah ingin bertransaksi perlu mendatangi bank tersebut dengan menemui *Customer Service* dan *Teller* bedanya dengan menggunakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) tersebut nasabah masih perlu mengantri dan datang ke tempat-tempat yang menyediakan Anjungan Tunai Mandiri (ATM) jika nasabah ingin bertransaksi. Maka dari itu dunia perbankan saat ini setelah meningkatnya teknologi bertransaksi secara *Mobile*, dengan manusia yang kurang puas dalam hal tersebut dunia perbankan memutar otak kembali untuk menciptakan sesuatu dan menggagas sistem untuk meningkatkan dunia perbankan dengan banyak jaringan internet. Pelayanan dunia perbankan membuat formula untuk pelayanan nasabah berupa layanan *mobile* yang disebut juga *mobile banking*. Baik nasabah maupun bank sama-sama mendapatkan keuntungan dengan adanya *mobile banking* ini. Sesuai dengan yang diutarakan oleh nasabah sebelum adanya layanan *mobile* yang masih kurang praktis dalam segala hal dengan adanya *mobile banking* nasabah mudah untuk mendapatkan informasi secara cepat, efisien dan efektif, serta dapat mengurangi waktu nasabah untuk melakukan transaksi.

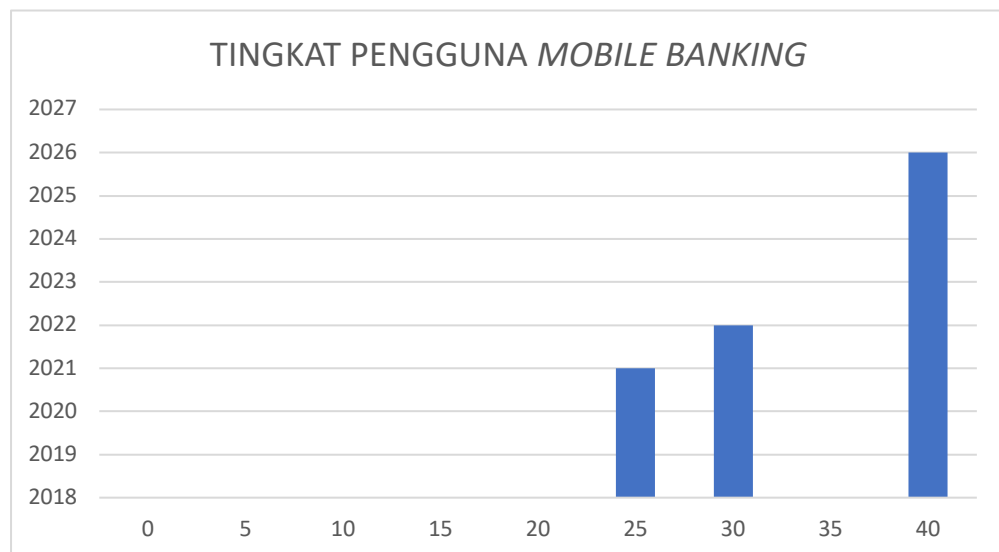
*Mobile banking* atau *m-banking* merupakan ‘segalanya’ sebagai teknologi informasi masa kini untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi. *Mobile banking* ini pada dasarnya memiliki cara kerja sama dengan transaksi pada umumnya (Chyntia, 2017, hlm 3). *Mobile banking* akan berjalan jika pengguna menggunakan media seperti telepon seluler dan terkoneksi internet transaksi *mobile banking* tidak akan berjalan jika media tersebut tidak dimiliki oleh nasabah. Selain mempermudah untuk bertransaksi *mobile banking* ini memiliki berbagai fitur keamanan dalam *mobile banking* yang dimiliki oleh setiap bank yang mempunyai layanan *mobile banking*. Kemanannya tersebut memiliki perbedaan masing-masing dari setiap bank. Fitur keamanan yang dimiliki bisa membuat nasabah pengguna *mobile banking* merasa aman dalam melakukan transaksi dalam *mobile banking*.

Tabel 1. Data Pengguna *Mobile Banking* Perbankan 2021.

NO.	Bank	<i>Mobile Banking</i>	Ranking <i>Mobile Banking</i>
1.	BCA	M-BCA	47.5%
2.	BRI	BRImo	17.0%
3.	BNI	BNI <i>Mobile Banking</i>	14.0%
4.	Mandiri	Livin'by Mandiri	12.9%
5.	CIMB Niaga	CIMB Niaga <i>Mobile</i>	4.1%

Sumber: topbrand-award.com

Berdasarkan Topbrand-award.com pengguna *Mobile Banking* Perbankan 2021. Pengguna *mobile banking* di Indonesia pada posisi pertama masyarakat berdominan menggunakan BCA *Mobile* sebesar 47,5%, pada posisi kedua masyarakat menggunakan BRImo sebesar 17.0%, pada posisi ke 3 BNI *Mobile Banking* sebesar 14.0%, pada posisi ke 4 pengguna Livin'by Mandiri sebesar 12.9% dan yang menempati posisi ke 5 CIMB Niaga *Mobile* sebesar 4.1%.



Sumber : Finder.com

Gambar 1. Tingkat Pengguna *Mobile Banking* Tahun ke Tahun

Berdasarkan Finder.com Masyarakat khususnya orang dewasa di Indonesia di era saat ini pasti memiliki telepon seluler yang terkoneksi dengan jaringan internet dan memiliki rekening tabungan bank. peningkatan tersebut dirasakan tahun yang akan datang. Pada tahun 2021 sebanyak 25% orang masyarakat sekitar 47.722.931 orang memiliki *mobile banking* atau *Digital*

*Mobile*. Pada tahun 2022 pengguna *mobile banking* atau *Digital Mobile* meningkat menjadi sebesar 31% dari tahun sebelumnya atau sebanyak 59.969.877. Kenaikan tersebut akan terus meningkat sampai tahun 2026 akan tetapi peringkat pengguna *Mobile Banking* Indonesia diprediksi akan menurun yang tadinya di posisi ke 2 pada tahun 2021 menjadi posisi ke 3 pada tahun 2026 disusul oleh Vietnam.

Saat ini dari data-data yang dijelaskan pengguna internet sudah dapat dibidang semakin meningkat baik hampir semua orang yang menggunakan alat komunikasi atau telepon seluler yang terhubung dengan internet. Kemungkinan besar yang menggunakan alat komunikasi yang terhubung dengan internet pasti dapat melakukan transaksi secara online. Masyarakat yang memiliki rekening bank pasti dengan adanya alat komunikasi tersebut memerlukan transaksi secara online seperti *Mobile Banking*. Tetapi apakah layanan *mobile banking* sudah tergolong cukup aman dari segi fitur keamanan setiap bank? Keamanan adalah faktor penting dalam meningkatkan kepercayaan. Karena ketika perangkat komunikasi seperti telepon seluler terhubung dengan internet sangat rentan terhadap keamanan maka dari itu setiap bank memiliki fitur-fitur ketersediaan dari faktor keamanan pengguna *mobile banking* tersebut. Maka dari itu Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan diatas oleh penulis, maka penulis Menyusun Laporan Tugas Akhir dengan judul “ Analisis Faktor Keamanan Dalam Ketersediaan Fitur Bagi Pengguna *Mobile Banking*”.

## **I.2. Tujuan**

Tujuan penulis dalam Tugas Akhir ini adalah untuk mengetahui ketersediaan fitur keamanan apa sajakah yang dimiliki setiap bank yang mempunyai layanan *Mobile Banking* untuk menarik minat pengguna *Mobile Banking* tersebut dan apasaja kelebihan dan kekurangan dari setiap bank terhadap keamanan layanan *Mobile Banking*.

## **I.3. Manfaat**

1. Penulis diharapkan dapat memberikan informasi kepada penulis dan pembaca terhadap fitur keamanan *Mobile Banking*.

2. Diharapkan dengan hasil penelitian ini penulis dapat digunakan untuk menambah wawasan dan pengetahuan baru Mengenai faktor keamanan dalam ketersediaan fitur terhadap *Mobile Banking*.
3. Sedangkan bagi pembaca menjadi bahan referensi dan pembelajaran terkait faktor keamanan dalam ketersediaan fitur *Mobile Banking*, kelebihan dan kekurangan keamanan pada *Mobile Banking* dan bahan pertimbangan bank mana saja yang memiliki fitur keamanan *Mobile Banking* yang baik.