

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah mengubah sistem interaksi antara lembaga perbankan dan nasabah. Transformasi digital mendorong perubahan besar dalam pola pelayanan, mempercepat proses transaksi, dan memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis teknologi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2024), digitalisasi keuangan menjadi pendorong utama inklusi keuangan nasional, namun juga menuntut kesiapan masyarakat dalam memahami risiko dan keamanan digital.

Data OJK (2024) menunjukkan bahwa indeks literasi keuangan nasional baru mencapai 59,2 persen, sementara indeks inklusi keuangan telah berada pada angka 88,5 persen. Ketimpangan ini menandakan bahwa sebagian besar masyarakat Indonesia sudah menggunakan layanan keuangan tanpa memiliki pemahaman yang memadai mengenai keamanan digital. Ketidakseimbangan antara penggunaan dan pemahaman tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga perbankan (Crujisen *et al.* 2021).

Edukasi keuangan berperan penting dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan. Nasabah yang memiliki literasi keuangan yang baik akan lebih memahami hak, kewajiban, serta risiko yang melekat dalam layanan digital (Kovács, 2024). Program edukasi yang efektif tidak hanya meningkatkan pemahaman individu, tetapi juga memperkuat citra profesional lembaga keuangan. Penelitian van der Crujisen *et al.* (2021) membuktikan bahwa tingkat literasi

keuangan yang tinggi berkorelasi positif terhadap kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan.

Keamanan digital juga menjadi faktor utama yang memengaruhi reputasi dan kepercayaan terhadap lembaga perbankan. Sistem keamanan yang baik memberikan perlindungan terhadap ancaman siber dan kebocoran data pribadi. Almaiah *et al.* (2023) menemukan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna *mobile banking*, karena menunjukkan komitmen lembaga dalam menjaga integritas data nasabah. Penelitian Cardoso dan Cardoso (2024) juga menyatakan bahwa reputasi bank merupakan refleksi langsung dari kualitas perlindungan dan keamanan lembaga keuangan.

Reputasi bank menjadi jembatan penting antara kualitas layanan dan tingkat kepercayaan nasabah. Lembaga dengan reputasi baik dianggap memiliki kredibilitas dan integritas tinggi dalam menjaga keamanan serta kepentingan nasabah (Cardoso & Cardoso, 2024). Ketika reputasi menurun akibat pelanggaran keamanan atau kurangnya transparansi, kepercayaan publik akan ikut berkurang. Oleh karena itu, reputasi yang terbentuk dari persepsi keamanan digital menjadi aset penting bagi lembaga keuangan dalam mempertahankan kepercayaan dan loyalitas nasabah.

Penelitian sebelumnya banyak mengkaji hubungan antara edukasi keuangan, keamanan digital, dan kepercayaan nasabah, namun belum banyak yang menelusuri peran reputasi bank sebagai variabel mediasi. Sebagian besar penelitian serupa masih berfokus pada konteks global, sementara konteks perbankan di Indonesia relatif berbeda dalam hal perilaku pengguna dan kondisi literasi keuangan (Almaiah

et al., 2023; Kovács, 2024). Kesenjangan penelitian ini membuka peluang untuk mengkaji bagaimana edukasi nasabah dan aktivitas perlindungan keamanan membentuk kepercayaan nasabah melalui reputasi lembaga perbankan.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh edukasi nasabah dan aktivitas perlindungan keamanan terhadap kepercayaan bank dengan reputasi bank sebagai variabel mediasi. Penelitian difokuskan pada nasabah bank di Kota Surabaya yang memiliki tingkat penetrasi tinggi terhadap layanan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan ilmu manajemen keuangan dan perilaku nasabah, serta memberikan manfaat praktis bagi lembaga perbankan dalam memperkuat kepercayaan publik melalui peningkatan reputasi dan keamanan digital (OJK, 2024). Kesenjangan literasi dan penggunaan digital banking menunjukkan pentingnya peran edukasi dan keamanan dalam membangun reputasi lembaga perbankan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus untuk menganalisis bagaimana kedua faktor tersebut memengaruhi kepercayaan nasabah melalui reputasi bank.

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah edukasi nasabah berpengaruh positif terhadap reputasi bank di Surabaya?
2. Apakah aktivitas perlindungan keamanan berpengaruh positif terhadap reputasi bank di Surabaya?
3. Apakah reputasi bank berpengaruh positif terhadap kepercayaan bank di Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi reputasi dan kepercayaan terhadap lembaga perbankan di era digital. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dijelaskan, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh edukasi nasabah terhadap reputasi bank di Surabaya.
2. Untuk menganalisis pengaruh aktivitas perlindungan keamanan terhadap reputasi bank di Surabaya.
3. Untuk menganalisis pengaruh reputasi bank terhadap kepercayaan bank.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini menjadi sarana bagi peneliti untuk memperluas wawasan dan pemahaman mengenai pengaruh edukasi nasabah dan aktivitas perlindungan keamanan terhadap reputasi dan kepercayaan bank. Selain itu, penelitian ini juga memberikan pengalaman empiris dalam proses pengumpulan, pengolahan, dan analisis data yang relevan dengan bidang manajemen perbankan digital. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi dasar pengembangan penelitian selanjutnya di bidang literasi keuangan dan manajemen reputasi lembaga keuangan.

2. Bagi Lembaga Perbankan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi lembaga perbankan dalam merumuskan strategi peningkatan kepercayaan nasabah melalui penguatan reputasi dan keamanan digital. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk mengembangkan program edukasi nasabah yang lebih efektif, memperbaiki sistem keamanan informasi, serta memperkuat citra positif lembaga di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif.

3. Bagi Universitas Hayam Wuruk Perbanas Surabaya

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi akademik di bidang manajemen keuangan dan perbankan digital yang sedang berkembang pesat. Selain itu, hasil penelitian dapat menjadi bahan pembelajaran dan rujukan bagi mahasiswa lain yang ingin meneliti topik sejenis, serta memperkaya khasanah literatur universitas dalam bidang kepercayaan dan reputasi lembaga keuangan.

4. Bagi Pembaca

Penelitian ini dapat memberikan wawasan mengenai pentingnya edukasi nasabah dan sistem keamanan dalam membangun reputasi serta kepercayaan terhadap lembaga perbankan. Diharapkan pembaca, baik dari kalangan akademisi maupun masyarakat umum, memperoleh pemahaman yang lebih baik tentang faktor-faktor yang membentuk kepercayaan terhadap bank di era digital.

1.5 Sistematika Penulisan

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjelasan umum mengenai latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan. Bab ini memberikan gambaran awal mengenai alasan dilakukannya penelitian, arah penelitian yang akan ditempuh, serta manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memuat landasan teori yang digunakan dalam penelitian, termasuk konsep-konsep mengenai edukasi nasabah, aktivitas perlindungan keamanan, reputasi bank, dan kepercayaan bank. Selain itu, bab ini juga menguraikan hasil penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran teoritis yang menjadi dasar penelitian, serta perumusan hipotesis yang akan diuji.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan secara rinci metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi jenis penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional variabel, serta metode analisis data yang digunakan untuk menguji hipotesis. Bab ini juga menjelaskan pendekatan statistik yang digunakan dalam pengolahan data untuk memperoleh hasil yang valid dan reliabel.

BAB IV : GAMBARAN SUBJEK DAN TEKNIK ANALISIS DATA

Bab ini berisi uraian mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan. Pada bagian awal disajikan gambaran umum subjek penelitian yang meliputi karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, jenis bank yang digunakan, serta lama penggunaan layanan digital banking. Selanjutnya dipaparkan hasil analisis data yang mencakup pengujian validitas dan reliabilitas instrumen, evaluasi model pengukuran (outer model), serta evaluasi model struktural (inner model). Bab ini juga menyajikan hasil pengujian hipotesis dan pembahasan mengenai hubungan antarvariabel berdasarkan temuan penelitian yang diperoleh melalui analisis SEM-PLS menggunakan WarpPLS

BAB V : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup dari penelitian yang memuat kesimpulan atas hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil pengujian hipotesis untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Selain itu, bab ini juga menguraikan keterbatasan penelitian yang mungkin memengaruhi hasil penelitian, serta memberikan saran praktis bagi lembaga perbankan dan saran akademis bagi peneliti selanjutnya agar penelitian di bidang yang sama dapat dikembangkan secara lebih mendalam dan komprehensif