

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi di dunia berkembang dengan cepat melalui penemuan berbagai perangkat dan teknologi baru. Hal ini menghasilkan peningkatan efisiensi dan efektivitas dalam aktivitas manusia. Di era digital saat ini, hampir semua aspek kehidupan manusia telah mengadopsi teknologi ini untuk menggantikan tugas manusia dalam proses mereka. Ini merupakan pergeseran dari proses manual ke penggunaan sistem informasi, yang sering disebut sebagai proses transformasi (Danuri, 2019).

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia



Sumber : DataIndonesia.id 2023

Dari data di atas yang diperkuat dengan data dari Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) survei tahun 2019-2020 menunjukkan bahwa pengguna internet di Indonesia mencapai 73,7% dari total populasi, dengan sekitar 196,71 juta individu yang menggunakan internet. Dalam

perbandingan dengan survei tahun 2018, saat itu hanya 64,8% dari populasi yang menggunakan internet, dengan jumlah pengguna sekitar 117,17 juta orang. Ini menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam jumlah pengguna internet di Indonesia dalam satu tahun (APJII, 2020).

Beberapa sektor yang terutama dipengaruhi oleh kemajuan teknologi dalam suatu negara mencakup pendidikan, ekonomi, kesehatan, pemerintahan, serta aspek sosial dan budaya. Saat ini teknologi sudah menjadi kebutuhan primer manusia (Cholik, 2021).

Pelaku ekonomi kemudian dipaksa untuk mengikuti arus perkembangan teknologi informasi saat ini dengan beradaptasi dengan lingkungan perekonomian modern. Dimulai dengan mengubah strategi bisnis dan model platform dari offline menjadi online dengan pemanfaatan teknologi informasi yang berperan penting dalam terobosan produk dan layanan (Kurniawan, 2021).

Tidak ingin kalah industri perbankan juga mengikuti era kemajuan teknologi dengan ikut mengembangkan dan melakukan berbagai macam inovasi yang dapat memudahkan nasabah (Asmuni, 2022). Salah satu kemajuan dalam bidang perbankan saat ini adanya adaptasi penggunaan teknologi menjadikan masyarakat bisa mengakses perbankan di manapun dan kapanpun (Lestari et al., 2021).

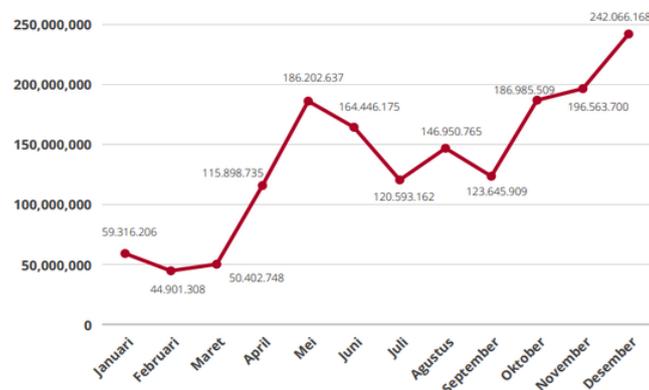
Kemajuan teknologi di dunia perbankan memiliki banyak manfaat dan kemudahan melalui berbagai pengembangan yang ada di dalamnya bagi para

nasabah khususnya, namun kemajuan teknologi selain memiliki keunggulan juga memiliki kelemahan diantaranya kelemahan sistem keamanan (Febrianti et al., 2021).

Salah satu kasus keamanan yang dialami dalam layanan Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan sejak Senin, 8 Mei 2023, dimana nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi melalui *mbanking*, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Hal ini disebabkan karena adanya serangan *cyber-ransomware* pada sistem BSI (Tambunan, 2023).

Gambar 1. 2 Jumlah Penyimpangan Nasional

Jumlah Anomali Nasional pada 2021



Sumber: Laporan tahunan “Monitoring Kejahatan Siber” BSSN 2021

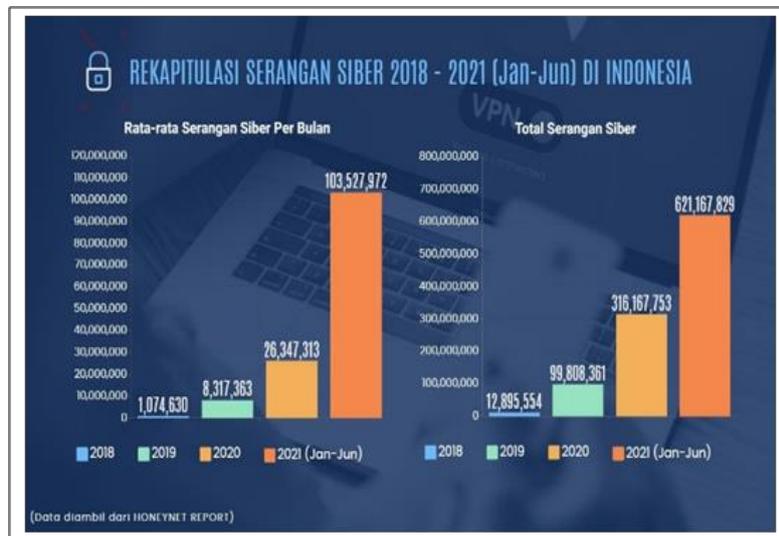
Menurut laporan tersebut, terdapat lebih dari 1,6 miliar, atau lebih tepatnya 1.637.973.022 insiden anomali trafik atau serangan siber (*cyber attack*) yang terjadi di seluruh wilayah Indonesia sepanjang tahun 2021. Data ini diperoleh melalui pemantauan dan identifikasi potensi serangan siber yang dilakukan secara terus menerus selama 24 jam sehari, 7 hari seminggu oleh

Pusat Operasi Keamanan Siber Nasional (BSSN), mulai dari tanggal 1 Januari hingga 31 Desember 2021.

Pencurian data pribadi yang sering terjadi dalam industri perbankan bertujuan untuk mendapatkan akses ke rekening korban, yang kemudian bisa dimanfaatkan untuk pemerasan atau pencurian dana dari rekening nasabah tersebut. Terdapat banyak insiden serangan siber, seperti pada tahun 2018, yang mencakup kasus pencurian informasi kartu debit dari 64 bank di seluruh dunia, termasuk 13 bank swasta dan pemerintah di Indonesia (Widayanti, 2022).

Cyber Attack merupakan upaya yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau organisasi untuk mengakses, merusak atau memanipulasi, merusak reputasi, atau membuat kekacauan, mencuri data, sistem komputer, atau infrastruktur teknologi informasi dengan menggunakan teknologi komputer dan jaringan yang terdapat pada jaringan sistem informasi atau perangkat digital yang dapat menjadi sarana komunikasi di dunia maya. *Cyber Attack* menjadi salah satu ancaman nyata yang muncul akibat perkembangan teknologi strategis dunia yang semakin dinamis dan kompleks (Adianto et al., 2020).

Gambar 1. 3 Rekapitulasi Serangan Siber di Indonesia



Sumber : NB Mulya 2021

Pada tahun 2018, rata-rata terjadi 1.074.630 serangan siber setiap bulan. Tahun berikutnya, pada tahun 2019, jumlah serangan meningkat secara dramatis menjadi 8.317.363 serangan siber setiap bulan. Kemudian, pada tahun 2020, angka ini kembali meningkat menjadi 26.347.313 serangan siber per bulan. Pada tahun 2021, terjadi peningkatan yang sangat signifikan, dengan jumlah serangan mencapai 103.537.972 setiap bulan. Bahkan dalam enam bulan pertama tahun 2021, jumlah serangan tersebut sudah melebihi total selama tahun 2020 (Mulya et al., 2021).

Dikutip dari (Bandung.com, 2023) Lumpuhnya sistem BSI akibat *cyber attack* menyebabkan nasabah mulai bertanya tanya seberapa kuat sistem keamanan di BSI itu sendiri, banyak nasabah yang merasa dirugikan akibat terganggunya layanan perbankan mulai dari ATM, kantor cabang hingga *mobile banking* mengakibatkan tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BSI turun. Dampak dari kebocoran data akibat serangan ransomware yaitu

kelompok ransomware itu berhasil mencuri dan mengenkripsi 1,5 TB data milik BSI. nasabah dengan saldo yang tidak wajar akan terekspos dan menjadi perhatian publik, kantor pajak, dan pihak berwenang.

Pakar Keamanan Siber Alfons Tanujaya menyarankan agar nasabah BSI segera mengganti semua kredensial M-Banking, internet banking, dan PIN ATM yang mereka miliki

Perkembangan media sosial saat ini telah memasuki segala bidang, pemberitaan media sosial perbankan mengacu pada berita, informasi, dan konten yang terkait dengan industri perbankan yang disebarluaskan melalui platform media sosial seperti *Twitter, Facebook, LinkedIn, Instagram, TikTok* dan lainnya. Hal ini dapat mencakup berbagai topik, peristiwa, tren, dan perubahan dalam sektor perbankan yang menjadi perhatian publik dan pemangku kepentingan. Pemberitaan melalui media sosial merupakan salah satu pemberitaan dengan penyebaran paling cepat (Ritonga et al., 2022).

Dampak dari pemberitaan di media sosial mengenai *cyber-ransomware* di BSI tersebar sangat cepat, sebagian besar nasabah BSI melakukan komplain terhadap BSI, komplain merupakan bentuk pengaduan atau penyampaian ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas servis jasa atau produk ketika nasabah mengalami Risiko atau kendala pada saat penggunaan produk BSI (Khotimah, 2022).

Penanganan keluhan didefinisikan sebagai perwujudan strategi dan taktik perusahaan (bank) dalam menghadapi komplain nasabah. Penanganan keluhan

adalah strategi perusahaan dalam menyelesaikan masalah dan belajar dari kegagalan layanan untuk dapat mengembalikan kepercayaan konsumen akan layanan perusahaan. Penanganan keluhan merupakan kunci untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan merubah seseorang nasabah yang tidak puas menjadi puas (Priyambada, 2023).

Komplain (*complaint*) adalah sebuah kata yang sering berkonotasi negatif bagi kedua pihak, baik bagi perusahaan maupun bagi konsumen. Komplain adalah tindakan mengungkapkan ketidakpuasan atau keluhan terhadap suatu produk, layanan, atau situasi tertentu kepada pihak yang berwenang atau yang dapat menyelesaikan masalah tersebut, biasanya dilakukan untuk memperbaiki masalah atau mendapatkan kompensasi jika merasa dirugikan (Alejos, 2019).

Komplain adalah faktor yang perlu diperhatikan dalam segala aspek perbankan, karena keluhan dari nasabah digunakan sebagai ukuran untuk meningkatkan mutu layanan perbankan. Penanganan yang memuaskan atas keluhan nasabah mempengaruhi loyalitas mereka terhadap bank. Pelayanan yang baik dalam menyelesaikan keluhan akan meningkatkan kepuasan nasabah dan membangun loyalitas terhadap bank tersebut (Annisa, 2023).

Loyalitas adalah tingkat komitmen yang tinggi untuk terus membeli produk yang disukai di masa yang akan datang, sehingga pelanggan akan tetap setia dalam melakukan pembelian kembali secara berulang (Akob, 2022).

Peralihan pelanggan atau *switching costumers* nasabah bank menjadi perhatian utama dalam bisnis perbankan, intensi beralih pelanggan merupakan niat pelanggan bank menghentikan transaksi dan berinisiatif untuk menjalin hubungan transaksi dengan bank lain menggunakan produk perbankan karena terdapat faktor ketidakpuasan atau penyebab lain dalam menggunakan barang dan jasa tertentu (Muthmainah & Cholil, 2021).

Switching costumer dapat terjadi ketika badan usaha tidak mampu memenuhi harapan pelanggan dengan layanan yang disediakan, sehingga pelanggan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh badan usaha tersebut (Sari, 2019).

Adanya *cyber attack* yang melumpuhkan sistem Bank Syariah Indonesia menjadi suatu kegagalan bagi BSI dalam menjaga sistem keamanannya. Penyebaran berita melalui media sosial menjadi faktor yang mendukung menurunnya kepercayaan nasabah BSI. Banyak juga nasabah yang melakukan komplain tetapi dari pihak Bank Syariah Indonesia hanya bisa mengucapkan kata maaf tanpa bisa memberi solusi dari lumpuhnya sistem BSI. Dalam mempertahankan nasabah BSI harus melakukan strategi perbaikan keamanan yang ada, penguatan manajemen resiko, dan penanganan keluhan yang baik terhadap nasabah.

Research gap pada penelitian terdahulu digunakan untuk melatar belakangi pada penelitian ini. Penelitian yang dilakukan oleh (Affiza, 2022) menunjukkan bahwa dalam pengaruh parsial, variabel *Cyber Crime* memiliki

dampak yang signifikan pada tingkat kepercayaan nasabah di Bank Syariah Indonesia. Bukti untuk ini adalah nilai t hitung sebesar 4,158 dengan tingkat signifikansi t sebesar 0,000. Hasil berbeda di temukan pada penelitian (Arofah & Priatnasari, 2020) yang menyatakan bahwa penggunaan *Internet Banking* mempengaruhi secara positif dan signifikan terhadap terjadinya *Cyber Crime* diperbankan.

Hasil penelitian Sari (2019) menunjukkan bahwa dalam konteks keputusan nasabah untuk beralih dari bank konvensional ke bank syariah, kualitas layanan dan promosi tidak memiliki dampak signifikan, dengan nilai signifikansi keduanya lebih besar dari 0,05. Namun, faktor bagi hasil dan tingkat religiusitas menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan tersebut, dengan nilai signifikansi keduanya kurang dari 0,05.

Secara bersama-sama, kualitas layanan, bagi hasil, promosi, dan tingkat religiusitas secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan nasabah untuk beralih (*customer switching*) dari bank konvensional ke BNI Syariah Banda Aceh, dengan koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,393, yang berarti 39,3% dari variasi dalam variabel independen memengaruhi variabel dependen.

Penelitian dari (Firdiyanti, 2022) hasil wawancara dengan 5 pengguna bank konvensional yang beralih ke bank syariah di Jawa Tengah mengungkapkan bahwa alasan perubahan perilaku mereka bervariasi. Responden pertama mengatakan bahwa faktor sikap keagamaan menjadi alasan

mereka beralih ke bank syariah, sementara responden kedua mengutip faktor sikap keagamaan dan norma subjektif.

Responden ketiga menyatakan bahwa norma subjektif memengaruhi keputusan mereka, sedangkan responden keempat mengacu pada daya tarik alternatif yang dimiliki oleh bank syariah sebagai alasan mereka. Responden kelima menyatakan bahwa alasan perubahan perilaku mereka mencakup faktor dari ketiga faktor tersebut.

Hasil penelitian dari Villian et al. (2022) menunjukkan bahwa iklan dan kualitas layanan memiliki dampak signifikan pada perilaku peralihan pelanggan.

Hasil penelitian Matnin et al. (2021) menunjukkan bahwa persepsi teknologi informasi berpengaruh positif pada minat nasabah gunakan *internet banking*, risiko tidak signifikan, penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan. Secara bersama-sama, ketiga faktor ini berdampak positif dan signifikan pada minat nasabah menggunakan *internet banking*.

Hasil penelitian Pratma & Dalimunthe (2022) menyimpulkan bahwa penting untuk memberikan penanganan keluhan yang baik kepada nasabah, karena jika nasabah merasa puas dengan layanan dari pihak bank, reputasi perusahaan akan meningkat dan mungkin akan mendatangkan nasabah baru. Sebaliknya, jika penanganan keluhan nasabah buruk, nasabah mungkin akan merasa kecewa, yang berpotensi merusak reputasi perusahaan dan membuat nasabah beralih ke bank lain.

Penelitian yang dilakukan oleh Haditya (2020) penelitian ini menyimpulkan bahwa: pengalaman negatif *Cyber Attack* berdampak negatif pada loyalitas nasabah *e-banking* bank syariah di Yogyakarta. Kekhawatiran tentang keamanan juga berpengaruh negatif pada loyalitas nasabah *e-banking* bank syariah.

Pengetahuan yang baik tentang internet berdampak positif pada loyalitas nasabah *e-banking* bank syariah. Penelitian lain yang dilakukan oleh Fitri (2021) menunjukkan bahwasannya *Internet Banking* berdampak positif dan signifikan pada kepercayaan nasabah. Kemudahan dan kenyamanan transaksi meningkatkan kepercayaan. *Cyber Crime* berdampak negatif dan signifikan pada kepercayaan karena dapat mengancam keamanan data pengguna. Kepercayaan nasabah sangat penting, dan *Internet Banking* serta *Cyber Crime* berpengaruh pada kepercayaan.

Mengacu latar belakang dan fenomena diatas menjadi daya tarik sendiri bagi penulis untuk meneliti mengenai **“Pengaruh *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial dan *Handling Complaint* Terhadap *Switching Costumers* Nasabah Bank Syariah Indonesia”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial dan *Handling Complaint* berpengaruh terhadap *Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia secara Parsial?
2. Apakah *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial dan *Handling Complaint* berpengaruh terhadap *Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia secara simultan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial dan *Handling Complaint* berpengaruh terhadap *Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia secara Parsial?
2. Untuk mengetahui apakah *Cyber Attack*, Pemberitaan Media Sosial dan *Handling Complaint* berpengaruh terhadap *Switching Costumer* Nasabah Bank Syariah Indonesia secara simultan?

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat penelitian ini sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperluas wawasan bagi mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah di Universitas Ahmad

Dahlan. Selain itu, penelitian ini diharapkan mampu menjadi acuan atau referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a) Bagi Perbankan

Sebagai alternatif dalamantisipasi terhadap kejahatan ransomware yang baru saja terjadi di masa perkembangan teknologi saat ini.

b) Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi tentang kejahatan Cyber Attack yang sekarang ini sangat berkembang di dunia teknologi dan internet.

c) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian berikutnya bisa memanfaatkan hasil penelitian ini sebagai dasar dan acuan untuk penelitian yang lebih mendalam, terutama penelitian dengan tema yang serupa.

E. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini terstruktur dalam 5 (lima) bab dengan beberapa sub bab, dan setiap bab dijelaskan sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini memuat penjelasan mengenai latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dari segi teoritis dan praktis, serta struktur pembahasan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Dalam bab ini memuat penjelasan tentang kajian terhadap konsep, tinjauan pustaka serta kerangka berpikir untuk menjadi acuan yang mendukung penelitian ini.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini, akan dibicarakan mengenai jenis penelitian yang digunakan, populasi dan sampel yang diambil, variabel yang diteliti, definisi operasional, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang diterapkan.

BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini, akan dijabarkan hasil pengumpulan data, gambaran profil responden, hasil uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, uji multikolinearitas, uji regresi linear berganda, uji hipotesis, uji simultan, uji determinasi, dan diakhiri dengan pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini, akan diuraikan saran dan kesimpulan yang diperoleh dari hasil temuan penelitian selama proses penelitian, dan ini merupakan bagian akhir dari laporan penelitian.