

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Teknologi kian berkembang sejalan akan kebutuhan manusia akan teknologi, yang menghasilkan berbagai penemuan dan inovasi baru (Kwarto & Angsito, 2018). Era digital saat ini, semua aspek kehidupan manusia dipengaruhi oleh penggunaan teknologi digital. Hal ini berarti bahwa agar layanan dapat digunakan, orang harus memberikan data pribadi mereka. Aktivitas masyarakat dalam ruang digital, memungkinkan data pribadi masyarakat dapat tersebar dan disalahgunakan. Menariknya, kasus kebocoran data yang menyebabkan data pribadi orang tersebar terus terjadi, baik oleh individu sendiri maupun oleh lembaga publik dan swasta yang mengelola bank data masyarakat.

Tahun 2018, sebanyak 64 negara di dunia dihebohkan dengan pencurian data melalui mesin ATM, 13 di antaranya adalah bank swasta dan milik pemerintah Indonesia (Syahputra, 2020). Hal tersebut membuktikan bahwa semakin canggih teknologi yang ada, maka semakin canggih pula kejahatan pada dunia maya. Dalam hal tersebut pencurian data melalui mesin ATM bisa dilakukan, tentunya kejahatan melalui mobile banking akan semakin mengancam terkhususnya pihak dalam pembahasan ini yaitu pihak perbankan.

Dengan perkembangan kejahatan di dunia maya yang semakin meningkat, kekhawatiran masyarakat khususnya nasabah Bank Syariah Indonesia, juga semakin bertambah. Situasi ini menyebabkan sejumlah besar nasabah mengajukan keluhan terkait isu tersebut, yang tercermin dalam data pengaduan yang terdokumentasi tabel 1.1.

Tabel 1. 1 Data Pengaduan Tahun 2021

	Triwulan I	Triwulan II	Triwulan III	Triwulan IV	Total
Total Pengaduan	33.403	69.460	61.986	66.694	231.542
Dalam Proses	0	0	0	733	733
Selesai	33.402	69.460	61.986	65.961	230.809

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia (2021)

Pada tabel diatas dalam tahun 2021 Bank Syariah Indonesia (BSI) menerima total pengaduan sebanyak 231.542. Dari total pengaduan tersebut bank menyelesaikan 230.809, pada triwulan IV masih tersisa 733 aduan yang masih dalam proses penyelesaian. Total pengaduan terbagi beberapa kategori yang dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut:

Tabel 1. 2 Data Kategori Pengaduan Tahun 2021

Kategori	Total
Proses/Transaksi dan Fasilitas	218.609
Kejahatan Perbankan	6.762
Produk	3.351
Pelayanan	2819

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia (2021)

Dari tabel 1.2 kategori pengaduan tersebut dapat dilihat bahwa pengaduan terbanyak pada kategori layanan proses/transaksi berjumlah 218.609. Menandakan bahwa layanan terhadap proses/transaksi masih kurang maksimal, hal tersebut dapat menyebabkan nasabah menjadi tidak puas ataupun kurang percaya menggunakan layanan dari BSI.

Tabel 1. 3 Data Pengaduan Tahun 2022

Jumlah Pengaduan	Status			
	Sudah Ditindaklanjuti	Sedang Ditindaklanjuti	Belum Ditindallanjuti	Tidak Layak Ditindak lanjuti
127	15	14	7	91

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia (2022)

Berdasarkan table 1.3 data pengaduan tahun 2022 BSI menerima total pengaduan dari sistem pelaporan pelanggaran atau *Whistleblowing System* yang diterapkan BSI sebanyak 127. Dari total pengaduan tersebut bank sudah menindaklanjuti sebanyak 15 aduan, sedang ditindaklanjuti 14 aduan, belum ditindaklanjuti sebesar 7 aduan, dan tidak layak ditindaklanjuti sebesar 91 aduan. Total pengaduan terbagi menjadi beberapa jenis pengaduan yang dapat diamati dari tabel 1.4 berikut:

Tabel 1. 4 Data Jenis Pengaduan Tahun 2022

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1	Pembiayaan	34
2	Operasional	81
3	<i>Code Of Conduct</i> (kode etik)	12
Total		127

Sumber: Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia (2022)

Tabel 1.4 jenis pengaduan di atas dapat memperlihatkan pengaduan terbanyak pada jenis operasional berjumlah 81. Menandakan bahwa operasional

dalam Bank Syariah Indoensia masih kurang maksimal, hal ini dapat menyebabkan nasabah menjadi kurang puas ataupun kurang percaya terhadap Bank Syariah Indoensia.

Gambar 1. 1 Berita Insiden Kebocoran Data Pribadi BSI



Sumber: Kompas.id (2023)

Berita di atas memberitakan tentang insiden yang menimpa Bank Syariah Indonesia, insiden dugaan kebocoran data Bank Syariah Indonesia terjadi di tengah masa transisi Undang-Undang No 27/2022 tentang Pelindungan Data Pribadi (Mediana, 2023). Ini membuat keresahan nasabah semakin bertambah didukung dengan layanan BSI yang sedang mengalami gangguan dalam beberapa hari.

Konsep perlindungan data sering dikaitkan dengan privasi (Niffari, 2020), yang mana perlindungan data pribadi sejatinya termasuk ke dalam perlindungan konstitusional (Hertianto, 2021). Masing-masing individu membutuhkan perlindungan data yang pasti, karena keamanan data merupakan suatu yang penting agar tidak disalah gunakan di luaran sana. Pada Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28G Ayat (1),

(2020) dapat ditarik kesimpulan bahwa tiap individu memiliki hak untuk dilindungi dalam hal privasi, kehormatan, keluarga dan harta benda di bawah kendalinya. Selain itu, setiap orang berhak merasa aman dan terlindungi dari ancaman atau ketakutan untuk bertindak atau tidak bertindak sesuai dengan hak asasinya. Dengan adanya perlindungan data pribadi diharapkan akan mempersempit kejahatan pencurian data (Cyber Crime).

Cyber Crime merupakan perilaku kejahatan yang mengeksploitasi kecanggihan teknologi berupa komputer. Jenis kejahatan ini tidak terbatas oleh batas negara, tidak melibatkan kekerasan fisik atau kontak langsung, dan dapat dilakukan secara anonim. Karakteristik-karakteristik ini membuat penjahat kejahatan dunia maya sulit untuk diidentifikasi dan sulit untuk membuktikan tindak pidananya, terutama karena adanya keterbatasan dalam regulasi yang ada. (Hidayatullah, 2023).

Selama penggunaan, serangan Cyber Crime terus terjadi dan mengancam keamanan data nasabah, seperti yang terjadi pada baru-baru ini yaitu peristiwa adanya kebocoran data nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), yang dimulai adanya gangguan pelayanan digital tepatnya tanggal 8 Mei 2023. Pelanggan tidak dapat menggunakan layanan seperti BSI Mobile, ATM, dan teller di kantor cabang. Pada tanggal 9 Mei 2023, manajemen BSI mengatakan bahwa kesalahan terjadi karena BSI Central melakukan perawatan sistem. BSI juga meminta maaf atas ketidaknyamanan yang disebabkan oleh ketidakmampuan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan. Meski layanan telah diumumkan pulih, sejumlah nasabah masih menghadapi kendala. BSI terus

berusaha untuk merestorasi layanan ke kondisi normal secara progresif sejak terjadinya *error*. Hery Gunardi, selaku Direktur Utama BSI, menyampaikan temuan dugaan serangan Cyber Crime yang mengakibatkan gangguan pada layanan BSI. Untuk alasan ini, perusahaan melakukan evaluasi dan sementara mematikan beberapa layanannya. (Marcelliana et al., 2023).

Terungkap bahwa kelompok *hacker* LockBit diduga meretas data nasabah BSI dan menyebarkanluaskannya di pasar gelap internet atau *dark web*. Mereka juga memberi penawaran BSI sejumlah uang sebesar Rp 295,61 miliar agar data nasabah dapat dikembalikan. Kelompok peretas mengumumkan berhasil mengakses sekitar 1,5 *terabyte* data internal BSI. Data yang berhasil dicuri mencakup informasi pribadi sekitar 15 juta data pengguna BSI, seperti nama, nomor telepon, alamat, saldo rekening, tanggal pembukaan rekening, Riwayat transaksi, data pekerjaan, dan berbagai informasi lainnya (Marcelliana et al., 2023).

Lembaga keuangan harus mengutamakan keselamatan pelanggan saat mengembangkan teknologi perbankan seperti internet banking. Penting bagi mereka untuk memperhatikan keamanan data pelanggan, terutama yang berhubungan dengan privasi individu. Menurut Rahmah, (2018) salah satu ancaman serius terhadap keamanan layanan tersebut adalah jenis kejahatan yang kerap terjadi dalam sektor perbankan. Modus operandi umum melibatkan pembuat situs web palsu yang menyerupai situs web bank asli. Dalam konteks perlindungan konsumen secara hukum, apabila terjadi pelanggaran keamanan data nasabah, nasabah memiliki hak untuk menghubungi Otoritas Jasa Keuangan

(OJK) di Indonesia. OJK mempunyai tanggung jawab untuk mengawasi aktivitas perbankan, termasuk bank syariah, dan berwenang untuk mengambil tindakan hukum terhadap pelanggaran yang dilakukan oleh lembaga perbankan. (Marcelliana et al., 2023).

Pada tanggal 1 Februari 2021, terjadi peristiwa signifikan dalam sejarah industri perbankan di Indonesia dengan pendirian PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Bank syariah terbesar di Indonesia ini disahkan secara resmi oleh Presiden Joko Widodo di Istana Negara. BSI merupakan hasil dari penggabungan PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan ini telah memperoleh izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021 yang dikeluarkan pada tanggal 27 Januari 2021. Presiden Joko Widodo sendiri yang mengesahkan keberadaan BSI pada tanggal 1 Februari 2021 tersebut. Tergabungnya ketiga bank syariah membuat BSI berhasil mengintegrasikan keunggulan masing-masing entitas tersebut. Hasilnya mencakup peningkatan layanan dimana lebih eksploratif, perluasan jangkauan pasar yang lebih merata, dan kestabilan finansial yang lebih stabil. Dorongan dan dukungan yang diberikan melalui kolaborasi antar satu perusahaan dengan perusahaan lainnya serta memiliki komitmen penuh dari pemerintah melalui Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) telah mendorong BSI untuk bersaing di pasar global. Dalam konteks ini, keberadaan BSI memiliki nilai strategis yang sangat besar. Bukan hanya sebagai fasilitator utama dalam ekonomi ekosistem halal, tetapi juga

sebagai wujud nyata dari tekad bangsa ini demi mencapai sasaran yang diinginkan (PT Bank Syariah Indonesia Tbk, n.d.).

Penelitian Pratiwi & Sukarnasih, (2020) studi ini bertujuan untuk mengeksplorasi konsekuensi dari pemanfaatan layanan perbankan melalui internet terhadap insiden kejahatan dunia maya di area Denpasar Selatan, serta mengkaji efektivitas langkah-langkah perlindungan yang diterapkan oleh konsumen yang menggunakan layanan internet banking di daerah tersebut. Studi ini menerapkan metode pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa pemanfaatan layanan internet banking dan langkah-langkah keamanan yang diambil oleh nasabah pengguna internet banking memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kejahatan dunia maya.

Penelitian Apsari et al., (2021) Menjelajahi implikasi penggunaan layanan perbankan melalui internet dan langkah-langkah perlindungan data pelanggan terhadap Cyber Crime di Kota Denpasar. Bertujuan untuk mengevaluasi konsekuensi dari nasabah yang menggunakan internet banking dan upaya perlindungan data nasabah yang menggunakan layanan internet banking terhadap Cyber Crime di wilayah Denpasar. Metodologi dalam penelitian ini melibatkan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data baik dari sumber primer maupun sekunder. Temuan dari penelitian memperlihatkan bahwa, meskipun pemanfaatan layanan internet banking memiliki efek positif, pengaruhnya terhadap Cyber Crime di Denpasar tidak signifikan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwasannya penggunaan layanan internet banking memiliki dampak terhadap Cyber Crime. Studi pertama menunjukkan pengaruh positif dan signifikan, sementara studi kedua menunjukkan pengaruh positif tetapi tidak signifikan. Selain itu, perlindungan yang diberikan kepada konsumen pengguna internet banking memiliki dampak yang signifikan dalam mengurangi Cyber Crime. Keamanan data nasabah dan upaya-upaya untuk meningkatkan keamanan transaksi internet banking menjadi kunci penting dalam melindungi konsumen dari ancaman Cyber Crime. Namun, hasil penelitian harus dinilai dengan hati-hati karena bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti metode penelitian, populasi sampel, dan kondisi sosial ekonomi di wilayah tertentu.

Untuk memperoleh kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan Bank Syariah dan untuk melindungi mereka dari serangan Cyber Crime, penting bagi bank untuk memahami kepercayaan nasabah. Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini dirancang dengan maksud untuk mengetahui dampak dari perlindungan data dan serangan Cyber Crime terhadap kepercayaan nasabah. Berdasarkan landasan ini, penulis merasa tertarik untuk menjalankan penelitian yang lebih rinci mengenai Pengaruh Perlindungan Data dan Serangan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Yogyakarta.

B. Rumusan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, perumusan penelitian ini dapat diungkapkan sebagai berikut:

1. Apakah perlindungan data berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Apakah serangan Cyber Crime berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Apakah perlindungan data dan serangan Cyber Crime berpengaruh simultan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini berlandaskan kerangka yang telah dijabarkan sebelumnya, sehingga dapat diformulasikan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah perlindungan data berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui apakah serangan Cyber Crime berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia
3. Untuk mengetahui apakah perlindungan data dan serangan Cyber Crime berpengaruh simultan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis
 - a. Bagi Penulis, studi ini bertujuan untuk memperluas pengetahuan dan pemahaman dalam bidang Ekonomi, khususnya perbankan syariah,

dengan fokus pada dampak keamanan data dan serangan Cyber Crime terhadap kepercayaan nasabah di sektor perbankan.

- b. Bagi para pembaca, penelitian ini diinterpretasikan sebagai upaya untuk menerapkan konsep-konsep yang diperoleh selama perjalanan pendidikan di institusi perguruan tinggi. Penelitian ini juga memberikan kesempatan untuk melakukan analisis dan menyelesaikan permasalahan nyata, yang merupakan keterampilan yang sangat berguna ketika terlibat dalam dunia kerja.
- c. Untuk lembaga pendidikan tinggi, diharapkan bahwa luaran pada penelitian ini dapat digunakan untuk bahan evaluasi dan tambahan pengetahuan. Selanjutnya, harapannya adalah temuan ini dapat menjadi referensi berharga untuk penelitian lebih lanjut dan memberikan kontribusi sebagai materi pembandingan dalam penelitian mendalam di masa mendatang. Temuan ini juga diharapkan dapat memberikan panduan bagi peneliti yang akan melanjutkan penelitian di bidang ini

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pengguna jasa perbankan, studi ini diharapkan memberikan pemahaman kepada masyarakat dan mahasiswa mengenai pentingnya keamanan data dan risiko serangan Cyber Crime terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kewaspadaan mereka terhadap kasus-kasus yang semakin meningkat dalam frekuensinya.

- b. Bagi Bank Syariah Indonesia, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berharga dengan menyediakan informasi yang akurat, dan menjadi salah satu acuan penting dalam proses pengambilan keputusan serta upaya perbaikan kinerja di masa yang akan datang.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan merupakan kerangka skripsi yang memberikan petunjuk mengenai pokok-pokok permasalahan yang akan dibahas. Adapun sistematika pembahasan yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Menjelaskan tentang landasan teori, penelitian terdahulu, dan diakhiri dengan kerangka berfikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan sumber data dan bagaimana proses analisis mengenai permasalahan yang ada dengan metode yang sesuai.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang deskripsi hasil penelitian dan pembahasan terhadap hasil yang didapat guna mendapatkan kesimpulan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan saran terkait dengan permasalahan yang diteliti serta implikasinya.