

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatannya sesuai dengan Undang-Undang dan hukum yang telah ditetapkan oleh negara serta harus sesuai dengan hukum syariah Islam (Yusriadi, 2022). Menurut “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah Pasal 1 Perbankan Syariah adalah segala sesuatu yang menyangkut tentang Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah, mencakup Kelembagaan, Kegiatan Usaha, serta cara dan proses dalam melaksanakan kegiatan Usahanya” (OJK, 2008). Dapat kita simpulkan bahwa Bank Syariah adalah segala bentuk usaha keuangan yang berprinsip dari syariat islam dalam peraturan dan bentuk kegiatannya.

Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) merupakan salah satu dari bagian Perbankan Syariah yang ada di Indonesia. BSI adalah bentuk transformasi dari merger 3 bank yaitu “BRIS, BSM, dan BNI Syariah” yang berdiri pada tahun 2021 (Vadly Azhar Lubis and Siregar, 2021). Setelah berdirinya Bank BSI, bank ini menjadi bank syariah terbesar yang ada di Indonesia (Utari *et al.*, 2022). Berdasarkan apa yang disampaikan sebelumnya, BSI adalah bank hasil keputusan BUMN yang terbentuk dari merger 3 bank syariah yang ada di Indonesia dan menjadi bank syariah terbesar yang berdiri di Indonesia saat ini.

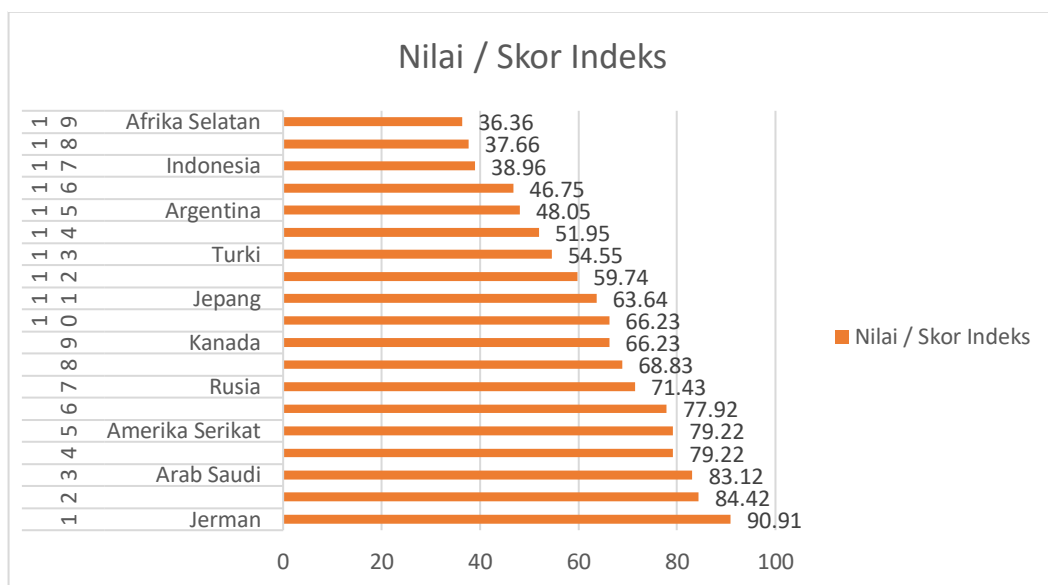
Seiring berjalannya waktu. Bank Syariah Indonesia Tbk mengalami banyak perubahan hingga kini. Perkembangan Bank Syariah Indonesia Tbk mengikuti perkembangan zaman yang terjadi di Indonesia. Pada masa kini Indonesia sedang berada pada zaman digital (Masin, 2022). Tentu saja dengan berkembangnya era digital di Indonesia menyebabkan sisi positif seperti cepatnya informasi yang disebarakan dapat sampai kepada seluruh warga negara Indonesia (Faiza, 2023). Menurut Asmawi, (2019) kemajuan teknologi yang berdasarkan internet sangat membantu dalam pembagian informasi dan komunikasi.

Menurut (Edwin Kiky Aprianto, 2021), dunia bisnis sangat memanfaatkan kemajuan teknologi dalam melakukan usahanya. Oleh karena itu Bank Syariah Indonesia Tbk membuat infrastruktur baru yaitu *Internet Banking* berdasarkan kemajuan dan pengguna internet yang ada di Indonesia. Menurut apa yang telah disampaikan diatas dengan kemudahan yang ditawarkan oleh kemajuan teknologi dan data dari pengguna internet yang ada di Indonesia menjadikan peluang besar bagi BSI untuk membuat layanan yang mempermudah nasabahnya dalam menggunakan layanan jasanya. Menurut (Arofah and Priatnasari, 2020), disamping kemudahan yang ditawarkan oleh layanan *Internet Banking* ini, terdapat risiko keamanan terkait data informasi dan data keuangan. Terdapat juga pelaku kejahatan yang memanfaatkan kehadiran layanan *Internet Banking* yang dimana disebut dengan *Cyber Crime*.

Cyber Crime sendiri merupakan kejahatan yang dimana pelakunya memanfaatkan perkembangan teknologi berupa jaringan internet dan perangkat

komputer untuk menjalankan aksinya (Ratulangi, 2021). Menurut (Ratulangi, 2021), kejahatan siber merupakan tindak kejahatan yang terjadi melalui dunia maya. Dapat disimpulkan bahwa *cyber crime* adalah kriminalitas yang terjadi dengan memanfaatkan kemajuan teknologi. Sesuai dengan pernyataan sebelumnya bahwa kejahatan merupakan hasil dari perkembangan zaman itu sendiri. Berikut adalah grafik “Indeks Keamanan Siber Indonesia Peringkat ke-3 Terendah di Antara Negara G20”:

Gambar 1. 1 Indeks Keamanan Siber Indonesia



Sumber : <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa tingkat keamanan siber di Indonesia masih sangat rendah yang dimana Indonesia berada pada urutan ke-3 terburuk (Annur, 2022). Menurut (Makbull Rizki, 2022), banyaknya kasus peretasan yang ada di Indonesia termasuk pada Bank Syariah Indonesia Tbk disebabkan oleh lemahnya sistem perlindungan siber yang

dimilikinya. Berdasarkan yang disampaikan oleh ahli diatas terdapat kemungkinan besar akan terjadinya *Cyber Crime* pada Bank Syariah Indonesia Tbk.

Terhitung mulai dari tahun 2020 hingga 2021 terdapat sejumlah laporan terkait dengan *farud* (tindakan penipuan) dengan jumlah mendekati angka 200 (Intan, 2021). Fraud ini masuk melalui media “*Whatsapp* dan *Instagram*”. Wamen BUMN menyatakan bahwa *Internet security* yang dimiliki masih lemah dan tidak seperti yang dimiliki oleh BRI dan Mandiri (Pratiwi, 2023). Pada pertengahan tahun 2023, Bank Syariah Tbk telah mengalami gangguan digital. Dimana (Kartini, 2023), menyampaikan bahwa Bank Syariah Indonesia Tbk telah terserang oleh Virus *Ransomware*. (Meidiandra *et al.*, 2023), juga menyampaikan bahwa Bank Syariah Indonesia Tbk telah terkena serangan berupa *Cyber Crime* sehingga membuat Bank Syariah Indonesia Tbk harus memperkuat dan memperbaiki *Cyber Security* yang dimiliki oleh mereka. (Kartini, 2023).

Adi dan Teti sebagai nasabah BSI menyampaikan bahwa mereka mengalami adanya kerugian yang diakibatkan karena mereka tidak dapat melakukan transaksi dan selalu berharap agar layanan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia Tbk kembali menjadi normal kembali (Putra, 2023). Perbaikan demi perbaikan dilakukan bertujuan untuk membuat nasabah tetap tenang dan tidak kebingungan terkait dengan kepentingan yang dimiliki oleh nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia Tbk (Pratiwi, 2023). Serangan digital terhadap sistem perbankan tidak hanya menyebabkan kerugian dalam

aspek operasional namun juga mempengaruhi aspek persepsi, pengalaman dan kepercayaan nasabah terhadap bank itu sendiri (Hayati, 2019).

Perdana, (2020) menyatakan bahwa suatu fenomena atau keadaan lingkungan dapat menyebabkan perubahan pada variabel penelitian. Dapat disimpulkan bahwa intervensi dari sebuah fenomena akan berdampak pada nilai dari sebuah variabel. Variabel yang mengalami sebuah intervensi akan memberikan hasil dan pengaruh yang berbeda pula terhadap variabel lainnya.

Pada penelitian ini penulis akan menggunakan beberapa variabel berupa persepsi, pengalaman, dan kepercayaan sebagai variabel independen serta loyalitas sebagai variabel dependen. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Tulcanaza-Prieto, Cortez-Ordoñez and Lee, 2023) menyatakan bahwa penelitian terhadap persepsi, pengalaman, dan kepercayaan memiliki beberapa kelebihan seperti:

1. Memahami motivasi dan perilaku nasabah

Dalam perusahaan yang bergerak di bidang jasa keuangan, loyalitas merupakan faktor fundamental yang dapat mempengaruhi kinerja dari suatu bank. Oleh karena itu perlu adanya pengetahuan terkait bagaimana loyalitas itu dapat berkembang. Dalam permasalahan ini peneliti meyakini adanya hubungan antara persepsi, pengalaman, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah. Asumsi ini didasari akan persepsi, pengalaman, dan kepercayaan nasabah terhadap bank, produk serta layanannya memiliki pengaruh yang

besar terhadap pengambilan keputusan mereka untuk tetap menjadi nasabah dan meningkatkan tingkat loyalitas mereka.

2. Meningkatkan kualitas layanan dan produk

Dengan memahami bagaimana pandangan nasabah terhadap sebuah bank, layanan, ataupun produknya, bank dapat meningkatkan kualitas layanannya agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah. Memahami bagaimana persepsi nasabah terhadap bank juga dapat memberikan masukan terhadap strategi yang akan digunakan bank dalam memberikan layanan kepada nasabahnya.

3. Meningkatkan profitabilitas

Loyalitas nasabah dinilai memiliki hubungan positif terhadap profitabilitas Bank. Penelitian tentang loyalitas nasabah membantu bank meningkatkan profitabilitas.

Variabel diatas juga didukung oleh adanya *gap research* berupa penelitian tentang persepsi nasabah mempengaruhi loyalitas konsumen menggunakan jasa atau produk perusahaan. Berikut diantaranya (Sayekti, Hardjanta and Savitri, 2012; Anwar, 2015; Wahana *et al.*, 2019; Istiyawari, Hanif and Nuswantoro, 2021). Ada juga penelitian yang menyebutkan bahwa pengalaman mempengaruhi loyalitas konsumen dalam menggunakan jasa atau produk perusahaan. Berikut diantaranya, (Yulia, 2016; Kristanto and Adiwijaya, 2018; Suryantini, 2023). Terdapat juga penelitian yang mengatakan bahwa kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap loyalitas konsumen

menggunakan jasa atau produk perusahaan. Berikut diantaranya (Khotimah, 2013; Tambunan, 2018; Mu'Arotun, Ria E., 2022).

Loyalitas sendiri dapat diartikan sebagai sebuah komitmen pelanggan/nasabah terhadap suatu objek baik itu perusahaan, komunitas, maupun individu. Loyalitas juga bermakna sebagai pemasok berdasarkan sikap yang positif dan tampak dalam pembelian ulang yang konsisten (Safitri, 2011). Konsep ini biasanya cenderung dikaitkan sebagai perilaku konsumennya daripada sikapnya (Safitri, 2011). Loyalitas seorang konsumen biasanya cenderung ditunjukkan dengan niat melakukan pembelian ulang serta ketersediaan konsumen untuk merekomendasikan jasa tersebut kepada orang lain bahkan konsumen cenderung menghilangkan niatnya untuk berpindah perusahaan. Agustina *et al.*, (2024) menjelaskan bahwa tanpa loyalitas dari konsumen suatu perbankan tidak bisa menjalankan kegiatan usahanya dengan baik, untuk itu dibutuhkan faktor pembentuk loyalitas. Dalam permasalahan ini peneliti mencoba mengukur apakah variabel independen pada penelitian ini dapat mempengaruhi loyalitas para nasabah pasca serangan cyber crime terhadap Bank BSI di daerah Yogyakarta atau tidak. Adapun variabel independen yang digunakan pada penelitian ini adalah persepsi, pengalaman, serta kepercayaan dan variabel dependen pada penelitian ini adalah loyalitas nasabah pasca serangan *cyber crime*.

Penelitian ini dilakukan di Provinsi Daerah istimewa Yogyakarta (DIY). Adapun alasan mengapa peneliti memilih lokasi tersebut karena Yogyakarta memiliki 77 kantor cabang yang tersebar diseluruh wilayahnya dan

dinobatkan sebagai provinsi yang memiliki kantor cabang terbanyak ke-6 di Indonesia (BSI, 2023). Adapun alasan lain mengapa Bank BSI Yogyakarta menjadi objek dari penelitian ini adalah digitalisasi di Yogyakarta termasuk daerah yang memiliki literasi digital tertinggi di Indonesia dengan skor 3,71 (Yuli, 2022).

Berdasarkan apa yang telah disampaikan di atas membuat penulis menjadi tertarik untuk membuat penelitian berjudul “**Pengaruh Persepsi, Pengalaman, dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pasca Serangan Cyber Crime (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia di Yogyakarta)**”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah persepsi, pengalaman dan kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan positif atau negatif baik secara parsial atau simultan terhadap keputusan yang dimiliki oleh nasabah tetap menggunakan Bank Syariah Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta setelah terkena serangan *Cyber Crime* pada Senin, 8 Mei 2023 (CNBC, 2023).

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dibahas di atas peneliti dapat merumuskan masalah untuk penelitian ini. Rumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Apakah persepsi nasabah berpengaruh secara parsial terhadap terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pasca *Cyber Crime*.

2. Apakah pengalaman nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pasca *Cyber Crime*.
3. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pasca *Cyber Crime*.
4. Apakah persepsi, pengalaman, dan loyalitas berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pasca *Cyber Crime*.

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari permasalahan diatas penulis dapat merumuskan tujuan dari penelitian ini. Oleh karena itu peneliti menyampaikan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apakah persepsi nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pasca *Cyber Crime*.
2. Untuk mengetahui apakah pengalaman nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pasca *Cyber Crime*.
3. Untuk mengetahui apakah kepercayaan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia pasca *Cyber Crime*.
4. Untuk mengetahui apakah persepsi, pengalaman, dan kepercayaan nasabah berpengaruh secara simultan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah di Indonesia pasca serangan *Cyber Crime*.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan beragam manfaat baik dari segi teoritis maupun praktis. Adapun manfaat teoritis dari penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan Ilmu Perbankan Syariah dan dapat sebagai literatur tentang pengaruh persepsi, pengalaman, dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah.
2. Dapat menjadi referensi bagi penelitian mendatang tentang faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah.

Adapun manfaat praktis dalam penelitian ini adalah:

1. Membantu Bank-bank di Indonesia khususnya pada Bank Syariah Indonesia dalam rangka memahami seberapa besar persepsi, pengalaman, dan kepercayaan nasabah mempengaruhi loyalitas nasabah pasca serangan *Cyber Crime*.
2. Membantu Bank-bank di Indonesia terutama Bank Syariah Indonesia dalam menyusun manajemen risiko akan serangan *Cyber Crime* yang dapat memberikan pengaruh bagi loyalitas nasabah.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dari penelitian ini terdiri dari 5 bagian yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab 1 terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab 2 terdiri dari teori (perspektif, hukum, perlindungan nasabah, *cyber crime*), kajian putaka, kerangka pemikiran, hipotesis

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab 3 mencakup desain penelitian, metode pengumpulan data, instrument penelitian, metode analisis data uji hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN

Pada bab 4 mengandung analisis data dan pembahasan, serta deskripsi hasil dari penelitian yang dikerjakan.

BAB V PENUTUP

Bab 5 berisikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian yang dikerjakan.