

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

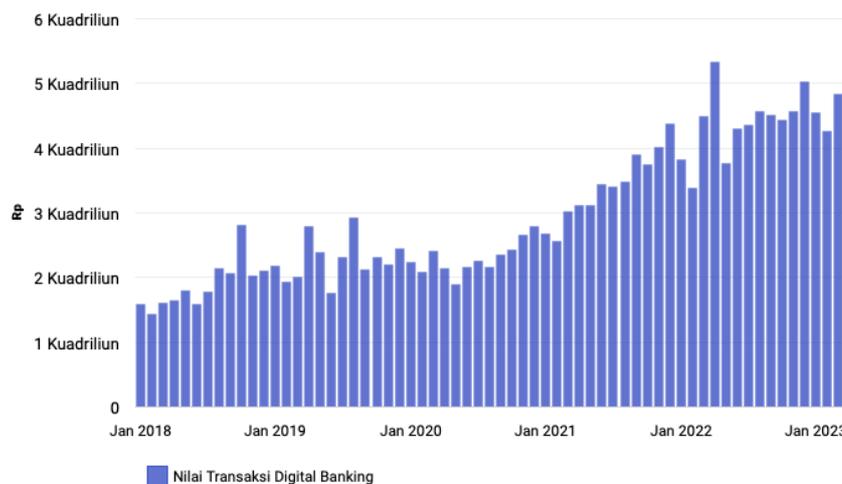
### **A. Latar Belakang Masalah**

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah strategi bisnis di banyak industri. Tak terkecuali dengan industri perbankan syariah yang juga mengalami banyak transformasi sebagai akibat dari perkembangan era digitalisasi untuk tetap relevan dan bersaing di pasar yang terus berubah (Parapat *et al.*, 2024). Salah satu perubahan yang paling menonjol adalah kemunculan tren layanan perbankan digital (*digital banking*). Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018, layanan perbankan digital adalah layanan yang memungkinkan nasabah bank untuk mendapatkan informasi, berkomunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik (OJK, 2018). Layanan ini bertujuan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah dan semuanya dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah.

Diharapkan pelanggan akan menemukan transaksi lebih mudah dengan adanya layanan perbankan digital ini. Sebagaimana dijelaskan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “Penggunaan *digital banking* juga memberikan kenyamanan dan kemudahan transaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi, khusus untuk *digital banking*, layanannya dapat dinikmati oleh nasabah kapan saja, di mana saja, dan dengan alat apa pun” (OJK, 2015). Akibatnya, semakin banyak pelaku ekonomi dan masyarakat luas yang mengadopsi layanan *digital*

*banking* yang semakin maju dan efektif, yang disebut sebagai “sosialisasi uang elektronik”.

**Gambar 1.1** Pertumbuhan Transaksi *Digital Banking* di Indonesia



*Sumber : databooks.com*

Berdasarkan gambar 1.1 mengenai pertumbuhan transaksi digital banking di Indonesia, dapat dilihat pada April 2023 berjumlah sekitar Rp4.264,8 triliun atau setara dengan sekitar Rp4,3 kuadriliun. Nilai ini mencakup seluruh transaksi yang terkait dengan perbankan digital, termasuk “*Phone Banking*”, “*Internet Banking*”, dan “*SMS/Mobile Banking*”. Transaksi perbankan digital di Indonesia mengalami penurunan sebesar 11,8% pada bulan April 2023 jika dibandingkan bulan sebelumnya yaitu Maret 2023. Selanjutnya terjadi penurunan transaksi perbankan digital sebesar 20,1% pada bulan April 2023 jika dibandingkan dengan bulan yang sama pada tahun sebelumnya, April 2022. Namun demikian, analisis data selama lima tahun terakhir menunjukkan adanya

lonjakan besar dalam nilai transaksi perbankan digital di Indonesia, dengan tingkat pertumbuhan luar biasa sebesar 158% yang diamati pada bulan April 2023. Grafik di atas menggambarkan jangka panjang pola jangka yang menunjukkan adanya peningkatan bertahap dalam pemanfaatan layanan perbankan digital di Indonesia.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) menanggapi perkembangan *digital banking* dengan meluncurkan BSI *Mobile*, yaitu sebuah layanan dan aplikasi *mobile banking*. *Mobile Banking* adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan cukup dengan *smartphone* (Ikatan Bankir Indonesia, 2015). Dalam konteks ini, BSI *Mobile* menawarkan banyak fitur dan inovasi, serta banyak kemudahan untuk bertransaksi. Dengan BSI *Mobile*, pelanggan dapat melakukan berbagai transaksi perbankan dengan mudah. Calon nasabah juga dapat melakukan pembukaan rekening secara *online*, transaksi QRIS, pembayaran tiket, BPJS, asuransi, internet/TV kabel, pembayaran *e-commerce*, dan pembayaran transaksi penting lainnya selain proses transfer. Menurut Achmad Syafii, Direktur Teknologi Informasi BSI, pengguna BSI *Mobile* akan meningkat sebesar 37% setiap tahun hingga Maret 2023, mencapai 5,18 juta pengguna. Ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi yang tepat akan berdampak besar pada bisnis.

Hal penting yang harus diperhatikan dalam penggunaan layanan perbankan digital ini adalah tidak hanya memberi dampak positif, tetapi juga terdapat konsekuensi negatif yang tidak dapat dihindari. Berkembangnya teknologi perbankan saat ini tidak lepas dari kejahatan yang ada. Dunia perbankan menjadi

incaran utama dalam motif tindak kejahatan yang ada, mengingat perbankan merupakan sektor yang bergerak dalam dunia keuangan.

Kejahatan dalam dunia digital saat ini banyak dikenal dengan sebutan *cyber crime* yaitu kejahatan melalui jaringan internet. Adapun bentuk dari *cyber crime* yang sering terjadi adalah memanipulasi data yang ada, menyusup suatu jaringan tanpa izin, pemalsuan data, *hacking* beberapa situs, hingga pencurian nomor kartu kredit milik orang lain (Suhaemin & Muslih, 2023).

Melihat permasalahan ini, sektor perbankan memiliki tugas besar untuk menciptakan sistem keamanan yang efektif dan meningkatkan kualitas layanan bagi para nasabah pengguna layanan perbankan digital. Keberhasilan dalam menciptakan lingkungan yang aman dan layanan yang berkualitas diharapkan dapat berpengaruh positif terhadap tingkat kelayakan nasabah, meskipun kasus *cyber crime* semakin marak terjadi disekitar masyarakat.

Pada pertengahan tahun 2023, PT Bank Syariah Indonesia Tbk sempat menjadi buah bibir masyarakat, khususnya para nasabahnya. Hal ini ternyata berkaitan dengan rumor terjadinya kasus *cyber crime*. Pada awal bulan Mei 2023, pelanggan BSI mengalami ketidaknyamanan dalam pelayanan dari tanggal 8 hingga 11 Mei 2023. Gangguan yang dialami meliputi ketidakmampuan mengakses BSI *Mobile*, ATM, dan bahkan teller di kantor cabang. Hal ini diduga kuat terjadi akibat serangan *ransomware* yaitu sebuah serangan siber dimana peretas akan mengenkripsi data penting nasabah dan meminta tebusan dalam bentuk mata uang digital agar data tersebut dapat dikembalikan (Afifah, 2023). Menyikapi situasi ini, BSI menegaskan bahwa

data dan dana nasabah tetap dalam keadaan aman, memastikan bahwa pelanggan dapat melakukan transaksi dengan normal dan tanpa risiko.

Adanya kasus *cyber crime* di atas bisa saja membuat para nasabah BSI khususnya pengguna aktif aplikasi BSI *Mobile* menjadi tidak percaya akan keamanan dan kualitas layanan *mobile banking* yang disediakan. Hal ini juga berkaitan akan sikap loyalitas nasabah, apakah nasabah masih memiliki sikap loyalitas yang tinggi terhadap aplikasi BSI *Mobile* setelah adanya kasus *cyber crime* tersebut. Risiko terbesar yang harus diterima oleh BSI adalah nasabah merasa kecewa dan menurunnya kepercayaan nasabah yang menyebabkan nasabah tidak puas dan akhirnya kabur ke bank lain (Tambunan *et.al.*, 2023).

Penelitian mengenai pengaruh keamanan terhadap loyalitas pelanggan telah dipelajari oleh para peneliti sebelumnya. Hasil penelitian dari Wahyuningsih & Nirawati (2022), menyebutkan bahwa variabel keamanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil ini tidak sejalan dengan penelitian dari Putra *et al.*, (2022), yang dimana menyimpulkan bahwa loyalitas pelanggan tidak dipengaruhi oleh variabel keamanan.

Penelitian selanjutnya oleh Akob & Sukarno (2022), menganalisis tentang pengaruh kualitas *mobile banking* terhadap loyalitas nasabah dan menyimpulkan bahwa kualitas layanan yang diberikan *mobile banking* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Namun, penelitian yang dilakukan oleh Hafizh *et al.*, (2023), memiliki hasil yang bertentangan. Penelitian ini menemukan bahwa kualitas layanan hanya memiliki pengaruh yang kecil dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.

Meskipun telah terdapat beberapa penelitian sebelumnya yang memeriksa pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, penelitian-penelitian tersebut cenderung terbatas pada situasi normal dan belum sepenuhnya mengeksplorasi dampak peristiwa *cyber crime* terhadap persepsi pelanggan dan loyalitas mereka. Oleh karena itu, *research gap* yang teridentifikasi dalam penelitian ini adalah kurangnya pemahaman mendalam tentang bagaimana peristiwa *cyber crime* memengaruhi persepsi nasabah terhadap keamanan dan kualitas layanan perbankan digital serta dampaknya terhadap tingkat kelayakan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi celah pada penelitian sebelumnya dengan menganalisis secara kritis pengaruh keamanan dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah setelah pengalaman negatif seperti peristiwa *cyber crime*.

Melihat fenomena dan *research gap* yang terdapat pada latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang “**Analisis Pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Pasca Peristiwa Cyber Crime (Studi Pada Nasabah BSI Mobile Daerah Istimewa Yogyakarta)**”.

## **B. Rumusan Masalah**

Penelitian ini akan menjawab beberapa rumusan masalah berikut berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan:

1. Apakah Keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta pasca peristiwa *cyber crime*?

2. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta pasca peristiwa *cyber crime*?
3. Apakah Keamanan dan Kualitas Layanan berpengaruh secara bersamaan terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta pasca peristiwa *cyber crime*?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan masalah yang disebutkan di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh Keamanan terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta pasca peristiwa *cyber crime*.
2. Untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta pasca peristiwa *cyber crime*.
3. Untuk menganalisis pengaruh Keamanan dan Kualitas Layanan terhadap loyalitas nasabah BSI *Mobile* Daerah Istimewa Yogyakarta pasca peristiwa *cyber crime*.

### **D. Manfaat Penelitian**

#### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan dan mengintensifkan pemahaman tentang teori keamanan dan kualitas layanan dalam konteks perbankan digital pasca peristiwa *cyber crime*.

#### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan pedoman dan bahan evaluasi bank dalam merancang dan meningkatkan sistem keamanan, kualitas layanan, dan

fitur-fitur lainnya agar terhindar dari peristiwa *cyber crime*. Penelitian ini diharapkan pula dapat memberi pemahaman mendalam tentang bagaimana peristiwa *cyber crime* dapat memengaruhi persepsi dan tingkat loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan digital. Serta diharapkan dapat menjadi panduan berharga dalam menghadapi dan merespons kejadian serupa di masa depan.

## **E. Sistematika Pembahasan**

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika pembahasan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Memuat uraian tentang teori-teori yang digunakan dalam penelitian, penelitian terdahulu, kerangka pemikiran, dan hipotesis penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Memuat secara rinci penjelasan mengenai jenis penelitian, tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel penelitian, variabel penelitian, teknik dan instrumen pengumpulan data, uji validitas dan reliabilitas, serta teknik analisis data yang digunakan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan tentang hasil penelitian yang telah dilakukan. Bab ini memuat pembahasan mengenai hasil penelitian yang didapatkan terkait dengan pengaruh masing-masing variabel.

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran. Pada kesimpulan menjelaskan tentang rangkuman hasil penelitian dan pembahasan, lalu saran berisi tentang masukan terhadap penelitian dan memberikan masukan kepada peneliti selanjutnya untuk menyempurnakan penelitian sebelumnya.