

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

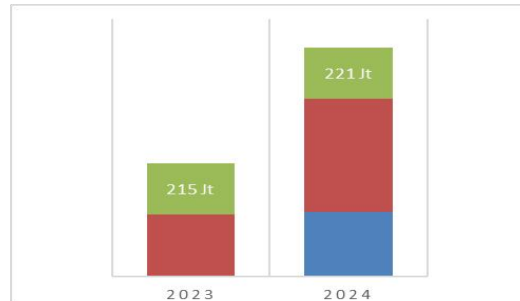
### **A. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perbankan. Untuk mencapai tujuannya, bank harus terus melakukan inovasi sesuai kebutuhan dan perkembangan zaman untuk memudahkan nasabah dalam mengelola seluruh aktivitas keuangan. Perkembangan teknologi mendukung tersediannya layanan perbankan, sehingga menyebabkan ketatnya persaingan antar bank untuk menjaga loyalitas nasabah. Hal ini juga bank bisa memanfaatkan teknologi internet untuk menarik nasabah agar menginvestasikan uangnya dengan segala kemudahan yang ditawarkan, dengan menggunakan teknologi internet (Cintya dan Nisa, 2024).

Bank syariah di Indonesia telah mengadopsi layanan mobile banking yang telah menjadi salah satu solusi terbaru di dunia perbankan, yang bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan keterjangkauan bagi nasabah. Platform mobile banking memungkinkan pelanggan dengan mudah mengakses berbagai layanan keuangan menggunakan perangkat seluler mereka (Siregar & Mukhra, 2024).

Inovasi Teknologi Sektor Keuangan (ITSK) didefinisikan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 03/2024 sebagai inovasi teknologi yang didasarkan pada produk, kegiatan, layanan, dan model bisnis dalam ekonomi digital. Diharapkan PJOK akan mampu memperluas sistem Teknologi Finansial (fintech) yang terintegrasi dengan pendekatan berbasis aktivitas, yang bertujuan untuk mendorong inovasi dengan memastikan perlindungan konsumen dan mitigasi risiko yang efektif. Berikut adalah grafik yang menunjukkan jumlah pengguna internet di Indonesia.

**Tabel 1.1**  
Jumlah Pengguna Internet  
2023-2024



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Internet Indonesia

Berdasarkan Tabel 1.1 diatas maka menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet mengalami kenaikan dari 1,31% ke 79,5% dibandingkan tahun sebelumnya (APJI, 2024). Menurut survei yang dilakukan oleh APJII bahwa Gen Z (kelahiran 1965-1980) sebanyak 18%, Post Gen Z (kelahiran kurang dari 2023) sebanyak 8,17%, Baby boomers (kelahiran 1964-1964) sebanyak 6,58% dan pre boomer (kelahiran 1945) sebanyak 0,24% (APJII, 2023).

Dalam hal tersebut perlu adanya adopsi teknologi karena sebagian besar nasabah kurangnya edukasi mengenai perbankan digital. Hal ini menunjukkan bahwa intermediasi keuangan digital dapat meningkatkan efisiensi aktifitas keuangan seseorang tanpa memandang usia. Yang terpenting adalah pengetahuan dan kemampuan dalam mengadopsi teknologi keuangan digital (Pratitrasari & Yuhertiana, 2024).

Nasabah mengharapkan kenyamanan dan kemudahan dalam menjalankan bisnis. Penggunaan utama teknologi informasi dan komunikasi dalam bisnis adalah meningkatnya jumlah orang yang menggunakan internet dan jaringan seluler. Karena pesatnya ekspansi teknologi informasi dan komunikasi, serta penggunaan teknologi ini oleh bisnis, diyakini bahwa mengadopsi teknologi informasi tidak hanya diperlukan bagi organisasi tetapi juga bagi individu untuk mencapai tingkat efisiensi dan efektivitas tertinggi dalam sistem perbankan (Layaman & Andriyani, 2017).

Menurut penelitian sebelumnya menyatakan bahwa adopsi bank digital dipengaruhi oleh variabel *return* (pengambilan investasi) dimana perusahaan

mengadopsi perangkat lunak baru yang dapat menghemat waktu dan biaya, *habit* (kebiasaan) dimana seseorang terbiasa dengan cara manual berganti dengan sistem otomatis, *price value* (nilai harga) dimana sebuah aplikasi memiliki biaya berlangganan yang tinggi tetapi memberikan fitur yang sangat berguna, pengguna mungkin merasa bahwa nilai yang diterima sepadan dengan harga, *social influence* (Pengaruh Sosial) dimana pengalaman positif, seseorang mungkin lebih termotivasi untuk mencoba alat tersebut, dan *hedonic motivation* (Motivasi Hedonis) dimana aplikasi yang memiliki antarmuka pengguna yang menarik dan fitur yang menyenangkan, seperti gamifikasi, dapat mendorong adopsi lebih luas. . Sedangkan variabel *performance Expectancy*, *Effort Expectancy* dan *Facilitating Condition* tidak mempengaruhi secara signifikan adopsi bank digital (Pramana & Suryani, 2024).

**Tabel 1.2**  
Jumlah Kasus Cyber Security 2023

Kasus	Mei
Data Breach (Kebocoran data)	41
Ransomware (Menghancurkan atau memblokir akses)	5
DDoS ( Menargetkan situs web dan server)	1

Sumber:[www.bssn.go.id](http://www.bssn.go.id)

PT. Bank syariah Indonesia mengalami kasus yang sama pada tahun 2023 permasalahan tersebut gangguan layanan mobile banking dan ATM BSI. Gangguan tersebut adanya serangan siber yang bernama ransomware dari sekelompok hacker. Data yang dicuri meliputi berbagai informasi pribadi dan keuangan, seperti nama, alamat, nomor telepon, nomor kartu, dan transaksi nasabah([www.bsi.id](http://www.bsi.id)).

Menurut penelitian sebelumnya menyatakan bahwa PT. Bank Syariah Indonesia memanfaatkan data nasabah dengan cara ini sebagai sarana yang responsif dan efektif dalam menjaga reputasi dan keamanan pelaku usaha, termasuk pelaku usaha yang bekerja sama dengan otoritas. Misalnya saja Bank

Indonesia (BI), Otoritas Jasa Keuangan (OJK), dan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) dalam menyikapi persoalan data ini (Maulana et al., 2024).

Di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Jatibarang sendiri pernah mengalami kejahatan cyber mobile banking yang dialami nasabah. Salah satu faktor tersebut karena kelalaian dari nasabah seperti mengklik sembarangan link baik melalui Email, SMS, ataupun media lainnya. Bank berupaya agar nasabah berhati-hati dalam menggunakan layanan mobile banking. Strategi Bank menerapkan sistem keamanan CISO atau keamanan dua lapis yaitu melalui kata sandi dan PIN pada Mobile Banking. Nasabah yang menggunakan aplikasi mobile banking memiliki risiko lebih tinggi menjadi sasaran penjahat dunia maya dan menjadi korban pelanggaran keamanan data (Oktariani et al., 2024).

Disisi yang lain juga Menurut penelitian sebelumnya menyatakan bahwa upaya pemerintah untuk meningkatkan kecepatan digitalisasi terkait permasalahan ini tentu memerlukan kerja sama dari seluruh lapisan masyarakat. Hal ini dapat dilakukan oleh setiap individu dengan menggunakan cara-cara seperti memperoleh pemahaman informasi secara menyeluruh, mengembangkan kesadaran pribadi akan pentingnya keamanan informasi, meningkatkan sumber daya manusia, dan menggunakan teknologi informasi secara bijaksana (Ariyaningsih et al., 2023).

**Tabel 1.3**  
Jumlah Pengaduan Nasabah 2023

No	Jenis Pengaduan	Jumlah
1.	Pembiayaan	48
2.	Operasional	521
3.	Code of Conduct	8
	Total	577

Sumber : [ir.bakbsi](http://ir.bakbsi)

Pada tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada saat nasabah melakukan verifikasi mobile banking terkadang sering eror yang membuat nasabah mendatangi kantor cabang. BSI Mobile sering mengalami kendala teknis yang memerlukan pemeliharaan; Hal ini mengurangi kenyamanan nasabah dalam bertransaksi sehingga tidak banyak nasabah yang mengalami kendala pada layanan BSI namun nasabah mendatangi kantor cabang terdekat (Rahmah & Sutono, 2024).

Disisi yang lain juga Menurut penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa bank digital dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap satu sama lainnya yang dimana ketersediaan layanan pelanggan yang responsif dan efisien dapat memperkuat kepercayaan konsumen, pelayanan yang berkualitas akan mampu menarik minat nasabah untuk menggunakan produk yang ditawarkan oleh bank, sebaliknya jika pelayanan kurang efektif akan membuat nasabah merasa kurang puas (Sudung et al., 2024).

Pada penelitian terdahulu banyak penelitian yang menyebutkan bahwa dengan adanya inovasi digital banking dan *cyber security* terhadap kepuasan nasabah, yang dimana perusahaan dapat meningkatkan produk dan jasanya tersebut. Penelitian (Fadia, 2023) menunjukkan bahwa inovasi digital berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan penelitian (Noneng, 2023) menunjukkan bahwa besarnya pengaruh *reliability*, *accessibility* dan *efficiency* terhadap kepuasan nasabah sebesar 59,5% dan sisanya 44,5% adalah faktor lain. Hasil penelitian ini berbeda dengan hasil penelitian (Sekar, 2024) menunjukkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan.

Dalam era digital, perbankan syariah seperti BSI KCP. Jatibarang menghadapi tekanan untuk terus berinovasi dalam layanan digital banking. Pentingnya penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk membantu memahami inovasi perbankan digital dan keamanan siber, baik melalui strategi yang digunakan maupun sumber daya yang dapat digunakan. Dengan memahami tantangan-tantangan ini, industri, regulator, dan akademisi dapat mengembangkan

rencana strategis untuk memaksimalkan potensi inovasi perbankan digital dan keamanan siber dengan memperhatikan kepentingan Nasabah.

Berdasarkan fenomena dan Research Gap dari penelitian sebelumnya yaitu, objek penelitian dimana peneliti melakukan penelitian di BSI KCP. Jatibarang. Alasan saya memilih lokasi ini karena saya sudah melakukan pra survei terlebih dahulu dan lokasi tersebut sesuai dengan karakteristik dan permasalahan saya ambil dalam penelitian ini. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan baru mengenai pemahaman konsep-konsep tersebut di atas, yang mungkin belum sepenuhnya tereksplorasi dalam literatur hingga saat ini. Kebaruan penelitian ini terletak pada fokusnya pada inovasi perbankan digital dan keamanan siber dalam konteks perbankan digital. Analisis terhadap aspek-aspek tersebut diharapkan mampu memberikan wawasan dan pemahaman baru yang lebih erat kaitannya dengan inovasi perbankan digital dan keamanan siber.

Berdasarkan uraian diatas dapat ditarik suatu permasalahan yaitu pengaruh inovasi digital banking dan *cyber security* yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Dari latar belakang yang telah digambarkan, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang “*Pengaruh Inovasi Digital Banking dan Cyber Security terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Jatibarang*”

#### **A. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Pemahaman nasabah tentang Adopsi Teknologi.
2. Ancaman Keamanan Siber yang semakin meningkat dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking.
3. Kurangnya regulasi terhadap keamanan siber.
4. Aksesibilitas jaringan yang kurang memadai terutama daerah pelosok.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka penelitian ini dibatasi hanya pada:

1. Lokasi penelitian di BSI KCP. Jatibarang serta hanya tertuju nasabah BSI yang sudah menjadi nasabah BSI selama minimal 1 (satu) Tahun. Dan dibatasi dengan nasabah BSI (Bank Syariah Indonesia) yang menggunakan layanan mobile banking.
2. Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai adopsi teknologi..
3. Ancaman siber yang semakin meningkat.

## **C. Rumusan Masalah**

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis dapat merumuskan masalah untuk penelitian ini, diantaranya:

1. Bagaimanakah Pengaruh Inovasi Digital Banking terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang?
2. Bagaimanakah Pengaruh *Cyber Security* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang?
3. Bagaimanakah Pengaruh Inovasi Digital Banking dan *Cyber Security* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang?

## **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah diatas, penelitian ini memiliki tujuan, diantaranya adalah:

1. Untuk menganalisis Pengaruh Inovasi Digital Banking terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang.
2. Untuk menganalisis Pengaruh *Cyber Security* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang.
3. Untuk menganalisis Pengaruh Inovasi Digital Banking dan *Cyber Security* terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang.

## E. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah dijelaskan diatas, maka manfaat penelitian ini adalah:

### 1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini memberikan kontribusi untuk menambah wawasan, pengetahuan, informasi yang sangat berguna bagi pembaca dan dapat meningkatkan pengetahuan tentang inovasi digital di Bank BSI.

### 2. Kegunaan Praktis

#### a. Bagi Penulis

Penulisan ini bermanfaat untuk mengetahui bagaimana inovasi digital banking dan *cyber security* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP. Jatibarang.

#### b. Bagi BSI KCP. Jatibarang

Kegunaan penelitian ini bagi BSI KCP. Jatibarang yaitu sebagai referensi untuk meningkatkan inovasi digital banking dan *cyber security* terhadap kepuasan nasabah.



## F. Sistematika Penulisan

Dalam perencanaan penelitian ini untuk mempermudah pemahaman isi Laporan Penelitian dari awal sampai akhir, penulis menyusun sistematika penelitian sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, pada bab ini membahas mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II Landasan Teori, pada bab ini membahas berisi mengenai gambaran umum secara teori terikat dengan variabel inovasi digital banking dan *cyber security* terhadap kepuasan nasabah.

BAB III Metode Penelitian, pada bab ini akan membahas mengenai rencana dan prosedur penelitian yang akan dilakukan oleh penulis yang bertujuan untuk menjawab hipotesis penelitian, dalam metode penelitian berisi tempat dan waktu penelitian, populasi dan sampel, definisi operasional variabel, instrumen penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

BAB IV Hasil dan Pembahasan, pada bab ini akan membahas mengenai kondisi objektif penelitian, hasil penelitian, dan pembahasan hasil penelitian.

BAB V Penutup, pada bab ini menguraikan mengenai kesimpulan dari hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, serta menjawab secara singkat atas permasalahan yang diteliti. Selain itu peneliti akan menyampaikan saran terhadap hasil penelitian yang telah diuraikan dan menyampaikan saran untuk peneliti selanjutnya.