

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor perbankan berada di bawah tekanan yang semakin besar untuk memajukan infrastruktur digital dan mengadopsi teknologi-teknologi baru guna memenuhi tuntutan pasar yang terus berkembang serta meningkatkan efisiensi operasional. Pergeseran menuju perbankan digital ini telah menyebabkan ketergantungan yang lebih besar pada platform daring, sehingga bank-bank semakin rentan terhadap risiko ancaman siber dan kerentanan sistem.¹ Frekuensi dan kecanggihan serangan siber seperti ransomware, phishing, dan serangan Distributed Denial-of-Service (DDoS), telah meningkat secara global, yang menargetkan lembaga keuangan karena peran krusial mereka dalam mengelola aset dan memastikan stabilitas ekonomi.²

Bagi sektor perbankan Sri Lanka, yang sangat penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi, perpindahan ke platform digital telah menimbulkan tantangan tambahan, termasuk serangan siber, pelanggaran data, dan kegagalan sistem. Kerentanan-kerentanan ini menggarisbawahi kebutuhan mendesak akan strategi ketahanan digital yang kuat untuk menjaga kelangsungan operasional, memastikan kepatuhan terhadap peraturan, dan menjaga kepercayaan pelanggan.³

¹ C Dupin, J., Pascal, A., & Godé, (2022)“Tinjauan Pustaka Sistematis Tentang Ketahanan Digital Dalam Organisasi: Menuju Konseptualisasi,”<https://doi.org/https://shs.hal.science/hal>.

² Hobbs, B., & Gennarini, A. (2021, “Mengapa Ketahanan Digital Harus Menjadi Prioritas Utama Bagi Perbankan,” EY, 2021, https://doi.org/https://www.ey.com/en_gl/banking-capital-markets-risk-regulatory-transformation/why-digital-resilience-must-be-a-top-priority-for-banks.

³ M.dkk Klimontowicz, “Pengetahuan Sebagai Fondasi Ketahanan Di Pasar Perbankan Polandia,” *Jurnal Elektronik Manajemen Pengetahuan* 14, no. 1 (2016): 58- 72,https://www.researchgate.net/publication/299388870_Knowledge_sebagai_fondasi_ketahanan_polish_Banking_Market.

Ketahanan digital, yang didefinisikan sebagai kapasitas sistem informasi organisasi untuk bertahan dan pulih dari disrupsi digital, melampaui ketahanan TI tradisional. Ketahanan digital mencakup penggunaan sistem informasi secara proaktif untuk mencegah, menyesuaikan diri, merespons, dan memulihkan diri dari disrupsi berbasis teknologi. Ketahanan digital memastikan sistem digital mampu bertahan terhadap disrupsi sekaligus mempertahankan operasional yang berkelanjutan dan menjaga integritas data.⁴

Perkembangan teknologi digital yang cepat telah mengubah secara signifikan sektor layanan keuangan, termasuk sektor perbankan. Digitalisasi memungkinkan lembaga keuangan untuk menyajikan layanan yang lebih cepat, efisien, dan mudah dijangkau oleh pelanggan. Meski demikian, perkembangan ini juga menghadirkan risiko baru, seperti serangan siber, gangguan sistem, dan kelemahan data pribadi, yang dapat mengganggu operasional dan mengurangi kepercayaan serta loyalitas nasabah.⁵

Namun, dalam beberapa kasus, serangan hacker dapat menyebabkan gangguan pada layanan digital di bank. Seperti lembaga keuangan lainnya, bank syariah juga rentan terhadap serangan siber oleh peretas yang dapat mengganggu layanan digital mereka. Gangguan tersebut dapat mencakup pencurian informasi nasabah, gangguan pada sistem perbankan atau pencurian dana yang tidak sah. Serangan hacker terhadap bank syariah tidak hanya menimbulkan

⁴ S. Boh, W.Constantinides, P.Padmanabhan, B.Viswanathan, "Membangun Ketahanan Digital Terhadap Guncangan Besar," *MIS Quarterly* 47, no. 1 (2023): 343–360, https://www.researchgate.net/publication/368469691_Membangun_Ketahanan_Digital_terhadap_Guncangan_Besar.

⁵ Arjen Boin and Michel J.G. van Eeten, "The Resilient Organization," *Public Management Review* 15, no. 3 (2013): 429–45, <https://doi.org/10.1080/14719037.2013.769856>.

ketidaknyamanan bagi nasabah, tetapi juga menimbulkan kerugian finansial dan reputasi bagi bank.⁶

Undang-Undang Perlindungan Konsumen (UUPK) dimiliki Indonesia guna melindungi konsumen, termasuk nasabah bank syariah. UUPK memberikan kerangka hukum yang jelas untuk melindungi hak dan kepentingan nasabah dalam situasi ini. Nasabah bank syariah memiliki hak atas keamanan. Bank diharapkan menjaga keamanan sistem perbankannya dan melindungi informasi nasabah dari serangan siber. Selain itu, konsumen berhak menerima informasi yang akurat, artinya bank syariah harus menginformasikan kepada nasabahnya secara jujur dan transparan tentang gangguan layanan digital oleh peretas.⁷

Loyalitas nasabah merupakan faktor kunci di sektor perbankan, termasuk di perbankan syariah. karena apabila loyalitas yang baik terhadap sebuah perusahaan maka akan berdampak baik pula pada perusahaan tersebut. Loyalitas sebagai sebuah proses yang dimulai ketika suatu pihak memiliki persepsi bahwa pihak lain akan mempengaruhi secara positif atau akan mempengaruhi secara positif, sesuatu yang akan menjadi perhatian kepentingan terhadap pihak perusahaan. Loyalitas merupakan perilaku yang mencerminkan keputusan untuk melakukan pembelian. Loyalitas juga berarti kesediaan untuk terus mendukung perusahaan dalam jangka waktu lama, dengan membeli dan menggunakan barang serta jasa secara berulang, serta merekomendasikan produk kepada orang lain.

⁶ Nora Helda Sari and Muhammad Iqbal Fasa, "PT. Media Akademik Publisher Pemahaman Nasabah Tentang Digital Banking Dan Implikasinya Bagi Kinerja Perbankan Syariah," *Jma* 2, no. 11 (2024): 3031–5220.

⁷ Aad Rusyad Nurdin, "Kajian Peraturan Perlindungan Konsumen Di Sektor Perbankan," *Jurnal Hukum & Pembangunan* 48, no. 2 (2018): 299, <https://doi.org/10.21143/jhp.vol48.no2.1665>.

loyalitas dinyatakan sebagai pembelian yang dilakukan secara sadar dan secara berulang-ulang disertai dengan proses pengambilan keputusan atas unit-unit atau produk barang atau jasa yang digunakan. Pendapat lain juga Menyatakan bahwa loyalitas merujuk pada perilaku pembelian berulang yang semata-mata didasarkan pada pembelian suatu produk merek tertentu secara berkali-kali.⁸

Namun demikian, dalam praktiknya, sektor perbankan menghadapi berbagai tantangan dalam upaya membangun dan mempertahankan loyalitas nasabah. Tantangan tersebut dapat mencakup persaingan ketat antar bank, perubahan ekspektasi dan perilaku nasabah di era digital, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan nilai-nilai syariah dan kebutuhan nasabah modern. Ketidakmampuan dalam menghadapi tantangan ini berpotensi menurunkan loyalitas nasabah, yang pada akhirnya berdampak terhadap tingkat retensi dan keberlangsungan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Ada beberapa faktor yang mempengaruhi loyalitas nasabah diantaranya, Digital Resilience, kepercayaan, keamanan dan loyalitas.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pertahanan Republik Indonesia Nomor 82 Tahun 2014 tentang Pedoman Pertahanan Siber, Keamanan Siber Nasional mencakup segala upaya untuk menjaga kerahasiaan, keutuhan, dan ketersediaan informasi, serta seluruh sarana pendukungnya di tingkat nasional yang bersifat lintas sektor.

⁸ M Irza Al-ghifari, "Harga Dan Biaya Terhadap Loyalitas Nasabah Di Bank Syariah Indonesia," *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance* 5, no. 2 (2022): 421–34.

Tabel 1. 1**Indeks Keamanan Siber Negara di Asia Tenggara Tahun 2023**

No	Negara Asia	Peringkat Dunia	Poin
1	Malaysia	22	79,2
2	Singapura	31	71,43
3	Thailand	45	64,94
4	Filipina	48/49	63,64
5	Indonesia	48/49	63,64
6	Brunai	88	41,56
7	Vietnam	93	36,36
8	Kamboja	120	23,38
9	Laos	135	18,18
10	Myanmar	152	10,39

(Sumber : *National Cyber Security Index, 2023*)

Berdasarkan data National Cyber Security Index (NCSI) 2023 , Indonesia menempati peringkat ke-48 dari 176 negara dengan skor indeks keamanan 63,64 dari 100. Di kawasan Asia Tenggara (ASEAN) , Indonesia berada di ke-5 dari 10 negara , menempatkannya pada kategori menengah dalam kesiapan menghadapi ancaman siber.

Meskipun telah mengambil langkah signifikan untuk memperkuat keamanan siber, Indonesia masih memiliki kesenjangan dibandingkan negara-negara terdepan. Singapura , misalnya, menduduki peringkat pertama di ASEAN dan termasuk yang tertinggi di dunia. Malaysia dan Thailand juga mencatat skor

lebih tinggi, mencerminkan strategi keamanan siber yang lebih matang dan terintegrasi. (<https://resources.dtrust.co.id/blog/meningkatkan-keamanan-siber-nasional-peran-dan-tantangan-di-tahun-2025>).

Salah satu insiden serangan *ransomware* yang pernah terjadi di PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Tanggal 8 Mei 2023, BSI mengalami kebocoran data nasabah yang ditandai dengan gangguan pada layanan digital. Kejadian peretasan ini sangat berpengaruh pada rutinitas nasabah dikarenakan error-nya layanan BSI Mobile, mesin ATM, dan teller diberbagai kantor cabang. Terungkap bahwa Dark Tracer, grup ransomware LockBit 3.0 telah mencuri 15 juta data nasabah, sekitar 1,5 terabyte data dalam sistem BSI, dan informasi karyawan. Data-data yang bocor seperti nama, alamat, nomor ponsel, saldo rekening, riwayat transaksi, tanggal membuat rekening, dan informasi atau data penting lainnya. Kelompok tersebut meminta tebusan sebesar Rp295,61 miliar kepada BSI dengan ancaman akan menyebarkan data-data yang telah diretas.⁹

Resiliensi Digital, adalah kemampuan organisasi untuk mempersiapkan dan menanggapi ancaman dan bencana secara memadai dan untuk memitigasi atau mengurangi paparan risiko pada platform digital atau resiliensi digital adalah kemampuan organisasi untuk mengantisipasi dan merespons dengan cepat gangguan bisnis yang tidak terduga dalam lanskap digital. Di era transformasi digital yang serba cepat ini, ketahanan atau resilience menjadi kunci utama bagi setiap bisnis untuk bertahan dan berkembang. Kemajuan teknologi, meskipun

⁹ R. S. V. Charnade, ““Perlindungan Hukum Bagi Konsumen Yang Mengalami Kebocoran Data Berdasarkan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 Tentang Pelindungan Data Pribadi Di Indonesia.”” ([Universitas Lampung], 2023), <http://digilib.unila.ac.id>.

menawarkan segudang peluang, juga menghadirkan tantangan dan risiko baru. Ancaman siber, perubahan perilaku konsumen yang dinamis, hingga disrupsi teknologi menuntut adaptasi dan kemampuan pemulihan yang cepat.¹⁰

Kepercayaan merupakan faktor krusial dalam industri perbankan, terutama dalam perbankan syariah yang mengedepankan prinsip transparansi dan keadilan. Insiden keamanan siber dapat mengurangi kepercayaan nasabah, karena mereka masa data pribadi dan keuangan mereka rentan terhadap penyalahgunaan. Selain itu, persepsi terhadap sistem keamanan Bank juga menjadi aspek penting yang memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan perbankan tersebut. Apabila bank tidak mampu memberikan jaminan keamanan yang memadai, maka loyalitas nasabah bisa terpengaruh, dan mereka mungkin mempertimbangkan untuk beralih ke institusi keuangan lain yang dianggap lebih aman.¹¹

Berdasarkan paparan mengenai loyalitas, dapat diambil makna dari konsistensi seorang pelanggan untuk membeli produk yang sama dalam kurun waktu berbeda. Loyalitas nasabah tidak terlepas dari kepuasan yang sudah dirasakan oleh nasabah tersebut. Chinomona & Dubihlela dalam penelitiannya yang berkaitan dengan kepercayaan nasabah, dan loyalitas nasabah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan loyalitas nasabah sebagai aspek penting dalam lingkungan Bank saat ini, penelitian ini memberikan bukti empiris yang

¹⁰ R. Petrov, O.Rohozinski and A. Motkin, "Resilience by Design: Creating Digital Resilience in Critical Sectors," Resilience by Design, 2021, <https://resiliencebydesign.com/health-sector>.

¹¹ Kementerian Agama RI, "*Buku Saku Perbankan Syariah*," 2013.

menunjukkan kepercayaan nasabah, dan loyalitas nasabah.¹²

Keamanan merupakan kemampuan untuk melindungi informasi dan data nasabah dari ancaman dan penyalahgunaan. Tingkat keamanan yang tinggi dalam layanan mobile banking dapat meningkatkan minat nasabah untuk bertransaksi.¹³ Bank-bank di negara berkembang harus memperhatikan keamanan data nasabah dan layanan mereka, seperti BSI Mobile, yang bergantung pada keamanan internet. Insiden bocornya data nasabah akibat serangan siber dapat mengurangi loyalitas nasabah jika layanan tidak memberikan rasa aman.¹⁴

Menurut Chellappadan Pavlaou, keamanan adalah kemampuan perusahaan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data. Pada saat yang sama, menurut Park dan Kim, keamanan didefinisikan sebagai kemampuan untuk mengontrol dan menjaga keamanan transaksi data online (Kim et al., 2004). Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. Dengan demikian dapat diartikan bahwa keamanan merupakan faktor yang sangat penting dengan sistem keamanan yang memumpuni dan terupdate, sehingga nasabah tidak khawatir dengan keamanan data pada Bank BSI mereka.¹⁵

¹² Dedek Kurniawan Gultom, Muhammad Arif, and Muhammad Fahmi, "Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan," *Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan* 3, no. 2 (2020): 273–82.

¹³ Y. Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, ""Pengaruh Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking.," *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4, no. 3 (2022): 818–828., <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>.

¹⁴ R. Binekasri, *Perkuat Keamanan Digital, BSI Gandakan Capex IT Jadi Rp580 M. CNBC Indonesia*, 2023.

¹⁵ Elya Rosa Maharani Sembiring, Nurbaiti Nurbaiti, and Aqwa Naser Daulay, "Pengaruh Ancaman Siber Ransomware Dan Gangguan Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada," *Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS)* 5, no. 4 (2024): 880–87.

Berbagai penelitian sebelumnya dengan beberapa variabel yang berbeda telah diteliti oleh para peneliti sebagai upaya untuk mengetahui dampak yang terjadi akibat kebocoran data nasabah dan beberapa faktor lainnya terhadap loyalitas nasabah BSI. Beberapa faktor lain yang berdampak pada loyalitas nasabah adalah seperti kualitas layanan, keamanan, kepercayaan. Namun, penelitian sebelumnya terkait kebocoran data nasabah BSI ini masih sangat terbatas. Sehingga beberapa penelitian yang terdahulu masih menunjukkan adanya research gap berkaitan dengan variabel *Digital Resilience*, Kepercayaan dan Keamanan terhadap loyalitas nasabah.¹⁶

Handoko & Ronny menjelaskan bahwa keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan bank. Menurut penelitiannya, bank yang mampu memberikan jaminan atas keamanan data dan transaksi perbankan akan mendukung peningkatan loyalitas nasabah. Nasabah sangat mempertimbangkan keamanan untuk menempatkan dananya pada bank. Namun, pada penelitian Putra et al. menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas konsumen. Ketika timbul masalah, konsumen membutuhkan kontak langsung dengan customer service melalui aplikasi agar masalah dapat diselesaikan dengan mudah.¹⁷

kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah, yang menandakan jika ada kepercayaan pada produk layanan

¹⁶ Senzosenkosi Nsibande, “*The Impact of Data Breaches of Varying Severity on The Customer Loyalty of High Net Worth Individuals in Retail Banking*,” 2020.

¹⁷ Ronny Handoko, A. D., ““Pengaruh Keamanan, Keandalan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Dalam Menggunakan Mobile Banking,”” *Journal IMAGE* 9, no. 2 (2020): 79–91.

bank (berdasarkan hukum Islam), maka akan menciptakan loyalitas atau kesetiaan nasabah. Berbeda dengan penelitian Lutfiani & Musfiroh yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh negatif signifikan terhadap loyalitas nasabah BSI, karena masih banyak faktor-faktor lain yang diperlukan untuk dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dan bukan hanya sekedar rasa percaya.¹⁸

Oleh karena itu, dari fenomena diatas maka peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul **“PENGARUH DIGITAL RESILIENCE, KEPERCAYAAN, KEAMANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini akan mengkaji beberapa permasalahan utama, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh *Digital resilience* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?
2. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah dan latar belakang yang telah diuraikan, maka penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

¹⁸ dan M. F. S. Musfiroh Lutfiani, A. N., “Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah,” *Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah* 2, no. 3 (2022): 50–64.

1. Mengetahui pengaruh *digital resilience* terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Mengetahui pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Mengetahui pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis: Menambah wawasan dalam bidang keamanan siber dan dampaknya terhadap industri perbankan syariah, serta menjadi referensi bagi penelitian.
2. Manfaat Praktis: Memberikan rekomendasi kepada Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan keamanan sistem perbankan mereka dan membangun kembali kepercayaan serta loyalitas nasabah.
3. Manfaat bagi Masyarakat: Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai risiko keamanan siber dalam perbankan dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk melindungi data pribadi mereka.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika Penulisan penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini terdiri dari beberapa bab yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Bagian awal skripsi berisi latar belakang yakni kerangka pikiran yang mendasarinya, baik dari segi teoritis maupun faktual melalui

pengamatan dan investigasi. Bagian ini menyajikan pertanyaan dari sudut pandang yang relevan sebagai titik awal dari penelitian. Selanjutnya, satu bagian menguraikan rumusan masalah dari berbagai pertanyaan tersebut menjadi sasaran penelitian. Kemudian, satu bagian lain menguraikan tujuan penelitian sebagai hasil yang ingin dicapai dari usaha tersebut. Terakhir, bagian yang memberikan manfaat dari hasil yang di peroleh disajikan sebagai kontribusi dari penelitian ini.

BAB II : LANDASAN TEORI

Bagian ini memuat landasan teori yang menjadi dasar penelitian ini, serta menjadi acuan teori dalam menganalisis hasil penelitian. penelitian terdahulu juga dipaparkan sebagai bahan rujukan. selanjutnya, kerangka pemikiran yang merupakan permasalahan yang akan diteliti diuraikan. Hipotesis penelitian yang merupakan dugaan sementara berdasarkan landasan teori dan permasalahan yang diteliti.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bagian ini memuat variabel penelitian beserta definisi operasional nya yang menjelaskan secara jelas setiap variabel yang diteliti. penentuan sampel penelitian juga dipaparkan. Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini menjelaskan secara rinci. Metode pengumpulan data yang di lakukan dijelaskan secara terperinci. Metode analisis yang merupakan penjelasan mengenai

jenis atau model analisis serta mekanisme alat analisis yang digunakan penelitian ini juga diuraikan dengan jelas.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagian ini menyajikan hasil penelitian yang di peroleh dari pengolahan data kuesioner responden. Analisis mencakup Outer Model, Iner Model, Uji Hipotesis. Selanjutnya , hasil tersebut di bahas secara teoritis dan Praktis.

BAB V: PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan yang di rumus kan dari hasil analisis dan pembahasan, sehingga memberikan gambaran singkat mengenai jawaban atas rumusan masalah penelitian. Selain itu, disajikan saran yang bersifat praktis bagi Bank Syariah Indonesia, Penelitian selanjtnya dan akademis.

UIN IMAM BONJOL
PADANG