

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transformasi digital telah menjadi agenda strategis utama dalam sektor perbankan global, termasuk di Indonesia. Perubahan pola konsumsi digital masyarakat, kemajuan teknologi informasi, serta kebutuhan akan layanan perbankan yang cepat dan efisien mendorong bank-bank untuk terus berinovasi melalui digitalisasi layanan.

Transformasi digital di industri perbankan Indonesia semakin masif, ditandai dengan berkembangnya layanan berbasis mobile banking, internet banking, QRIS, dan teknologi finansial lainnya. Transaksi yang dahulu mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor cabang kini dapat dilakukan hanya dalam genggam tangan melalui *smartphone*. Proses pembukaan rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga investasi kini bisa diakses 24 jam dengan efisiensi waktu dan biaya yang jauh lebih baik dibandingkan sistem konvensional.

Namun, di balik kemudahan dan kecepatan tersebut, terdapat sisi lain dari digitalisasi yang tidak bisa diabaikan, yaitu kerentanan terhadap serangan siber (*cyber attack*). Ketergantungan bank terhadap sistem informasi dan jaringan internet membuat sektor ini menjadi target empuk bagi para peretas. Serangan siber tidak hanya berpotensi merusak sistem operasional, tetapi juga dapat menyebabkan kebocoran data nasabah, kerugian finansial, hingga turunnya kepercayaan publik terhadap institusi perbankan

Dalam beberapa tahun terakhir, Indonesia telah mencatat sejumlah kasus serangan siber yang menyasar sistem perbankan nasional. Salah satu yang paling disorot adalah gangguan sistem yang menimpa Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Mei 2023, di mana layanan perbankan digital sempat lumpuh selama beberapa hari akibat dugaan serangan *ransomware* oleh grup LockBit. Tidak hanya itu, Bank Indonesia (BI) juga pernah menjadi target serangan *ransomware* pada Desember 2021 oleh kelompok *Hacker*, meskipun tidak sampai mengganggu layanan publik. Sementara itu, kebocoran data nasabah juga pernah terjadi di BRI Life, anak usaha Bank Rakyat Indonesia, pada tahun 2021, yang melibatkan dugaan penjualan data pribadi secara ilegal di forum-forum gelap daring.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, yang merupakan hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN (BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah), memiliki peran vital dalam memajukan ekosistem keuangan syariah di Indonesia. Salah satu langkah strategis BSI dalam mendukung visi tersebut adalah dengan menghadirkan layanan digital berbasis aplikasi, seperti BSI Mobile dan versi terbarunya BYOND Mobile, yang menawarkan fitur-fitur lebih lengkap dan *user-friendly*.

Aplikasi BYOND Mobile dirancang sebagai platform digital terpadu untuk memenuhi kebutuhan keuangan nasabah secara menyeluruh, mulai dari transaksi perbankan harian, pembukaan rekening secara online, layanan pembiayaan dan investasi, hingga fitur-fitur *lifestyle* berbasis syariah. Dengan pendekatan digital ini, BSI berupaya tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga membangun *customer experience* yang lebih baik untuk

meningkatkan loyalitas dan kepercayaan nasabah.

Namun, dalam proses digitalisasi layanan, aspek keamanan sistem dan resiliensi teknologi menjadi kunci utama yang tidak dapat diabaikan. Hal ini menjadi sangat relevan ketika pada Mei 2023, Bank BSI mengalami gangguan sistem yang signifikan akibat serangan siber (*cyber attack*) oleh kelompok peretas internasional yang bernama *Lockbit 3.0*. *LockBit* mengklaim telah mencuri 1,5 *Terabyte* data, termasuk data nasabah dan internal bank, dan mempublikasikannya di *dark web* setelah tebusan tidak dibayar. Serangan ini menyebabkan lumpuhnya hampir seluruh layanan digital dan konvensional BSI, termasuk ATM, layanan teller di kantor cabang, dan aplikasi mobile banking selama beberapa hari. Kejadian tersebut tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi jutaan nasabah, tetapi juga secara langsung berdampak pada turunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan reliabilitas sistem BSI. Gangguan pada sistem Bank BSI bukanlah kejadian satu kali. Sebelumnya, sejak bergabungnya tiga bank syariah pada tahun 2021, nasabah secara masif melaporkan *error login*, keterlambatan pembaruan saldo, dan gagalnya transaksi di BSI Mobile dan ATM terutama melalui platform media sosial.

Kejadian tersebut menjadi peringatan penting bagi industri perbankan syariah, khususnya BSI, bahwa transformasi digital harus dibarengi dengan sistem keamanan yang tangguh dan pendekatan komunikasi krisis yang tepat. Pasca-insiden tersebut, BSI menyatakan telah melakukan berbagai upaya perbaikan, termasuk penguatan sistem keamanan, peningkatan kualitas layanan digital, serta peluncuran *BYOND Mobile* sebagai *rebranding* sekaligus pembaruan sistem.

Sekarang persoalan yang kemudian muncul adalah sejauh mana layanan digital BYOND mampu memulihkan dan membangun kembali kepercayaan nasabah, terutama dari segmen pengguna yang memiliki pengetahuan, literasi keuangan, dan ekspektasi tinggi terhadap layanan perbankan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, untuk mempermudah dalam menyelesaikan permasalahan yang menjadi dasar dalam penulisan ini, maka dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan digital yang telah dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia.
2. Bagaimana tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan digital terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari Penelitian Tugas Akhir ini yaitu :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan digital yang telah dilaksanakan oleh Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui apakah ada pengaruh pelayanan digital terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia.

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Ilmu

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan, dan pengetahuan bagi pembaca di bidang Perbankan khususnya dalam materi mengenai kepercayaan Mahasiswa Jurusan Perbankan Dan Keuangan terhadap pelayanan digital aplikasi BYOND dari Bank Syariah Indonesia.

1.4.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Penulis

Kegunaan dari penelitian ini yaitu dapat menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, menambah pengetahuan dan wawasan mengenai kepercayaan Mahasiswa Jurusan Perbankan Dan Keuangan terhadap pelayanan digital aplikasi BYOND

2. Bagi Lembaga

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi bagi pihak- pihak yang tertarik atau membutuhkan informasi atau ilmu terkait yang ditulis oleh penulis.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat untuk bahan evaluasi dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabah khususnya mengenai kepercayaan Mahasiswa Jurusan Perbankan Dan Keuangan terhadap pelayanan digital aplikasi BYOND.

