



BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini peneliti akan memberikan pendahuluan, yang akan memberikan gambaran umum tentang tulisan dan judul yang dipilih. Pendahuluan ini juga akan menjelaskan topik penelitian, termasuk latar belakang, identifikasi masalah, batas-batas penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian.

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank Central Asia adalah bank swasta terbesar di Indonesia. Bank ini didirikan pada 21 februari 1957 dan pernah menjadi bagian penting dari salim group, yang dimana sekarang bank ini di miliki oleh salah satu grup BCA produsen rokok terbesar keempat di Indonesia yaitu Djarum. Dalam proses perkembangnya BCA memperkuat dan mengembangkan produk dan layanan, terutama perbankan elektronik dengan memperkenalkan Debit BCA, Tunai BCA, internet banking KlikBCA, *mobile banking* BCA, EDCBIZZ, dan lain-lain. Mobile banking BCA itu sendiri merupakan salah satu layanan perbankan yang di peruntukan bagi nasabah BCA, untuk bertransaksi dengan metode online melalui aplikasi di *smartphone*.

Dalam beberapa tahun terakhir, *mobile banking* menjadi fondasi utama dalam layanan perbankan, yang memfasilitasi pengguna untuk akses yang mudah dan cepat untuk melakukan transaksi keuangan, pembayaran tagihan, serta manajemen keuangan mereka . Namun, dengan meningkatnya ketergantungan pada teknologi ini, juga muncul kekhawatiran yang berkaitan dengan keamanan data pelanggan. Kasus-kasus *fraud* dalam telah menjadi perhatian utama, termasuk pencurian identitas, serangan *phising*, *malware*, serta akses ilegal terhadap informasi keuangan. Faktor-faktor ini menggaris bawahi pentingnya keamanan data pelanggan yang efektif dan sistem *e-*



security yang solid dalam melindungi informasi sensitif dan mengurangi risiko kerentanan terhadap aksi-aksi *cyber crime*.

Dalam era digital yang berkembang pesat, interaksi nasabah dengan Bank Central Asia secara daring meningkat. Namun, hal ini juga meningkatkan risiko kejahatan teknologi, mendorong BCA untuk terus meningkatkan sistem keamanan teknologi informasi. Fokus utama pengembangan sistem keamanan teknologi informasi BCA adalah melindungi data dan menjaga ketersediaan sistem teknologi informasi untuk melayani nasabah serta menghadapi ancaman *cyber* dan potensi penipuan. Salah satu strategi yang dilakukan adalah *Data loss preventi* (DLP) yang berkelanjutan guna meningkatkan keamanan informasi elektronik dari pencurian atau akses yang tidak sah. BCA juga menerapkan *two factor Authentication* untuk mengamankan akses ke aplikasi internal yang terhubung dengan internet.

Dengan pesatnya teknologi saat ini, interaksi nasabah secara digital dengan Bank BCA juga meningkat secara signifikan. Hal ini mengakibatkan risiko kejahatan teknologi, BCA mengimplementasikan solusi klasifikasi data untuk memastikan semua data perusahaan terklasifikasi sesuai dengan tingkat sensitivitas data. Bank BCA menggunakan solusi *Database Monitoring* untuk memastikan bahwa orang dan aplikasi yang tepat sedang mengakses database yang dilengkapi dengan kecerdasan buatan agar tidak terjadinya anomali.

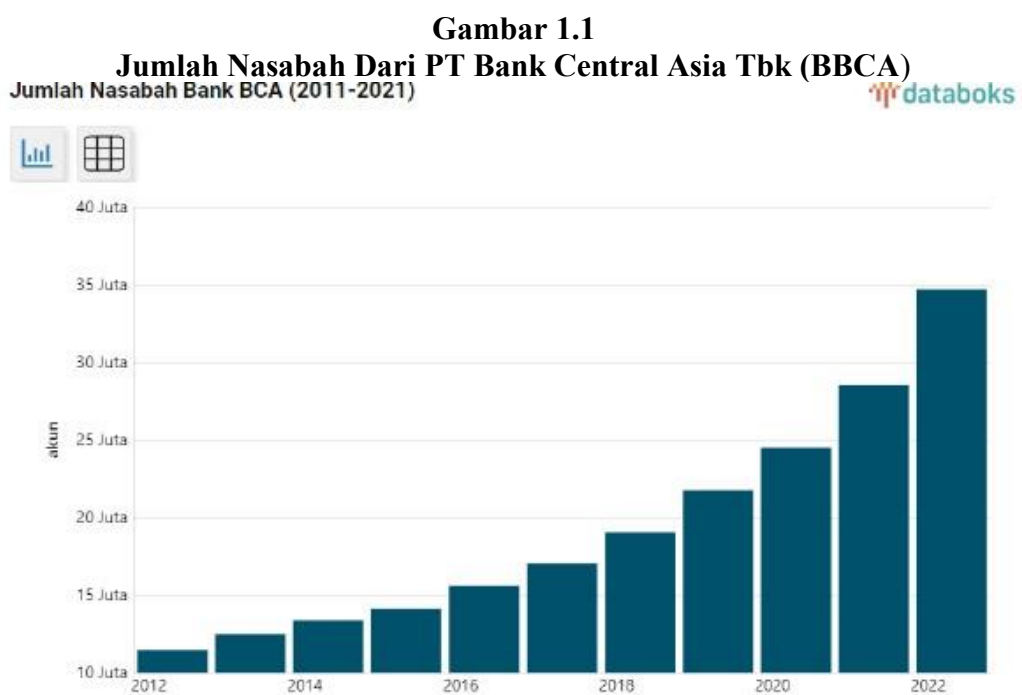
BCA juga telah menerapkan solusi perlindungan *container* untuk memastikan keamanan platform serta aplikasinya. Di sisi jaringan sebagai jalur lalu lintas transaksi perbankan, BCA juga selalu meningkatkan keamanannya antara lain dengan mulai mengimplementasikan *Next-Generation Intrusion Prevention System* dengan kemampuan deteksi dan proteksi terhadap *vulnerability exploit* dan *malware* yang lebih mutakhir sehingga meningkatkan keamanan jaringan Bank.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Di sisi pengamanan *mobile device*, BCA telah menerapkan *Secure e-mail* pada

mobile device guna mengamankan *e-mail* yang tersimpan di *mobile device*, dan juga Anti Virus untuk memastikan *mobile device* bebas dari *malware*. Selain itu, untuk pengamanan *e-mail* juga dilakukan penambahan kemampuan *sandboxing* untuk memastikan *e-mail* yang masuk ke BCA bebas dari *malware*, serta penambahan *e-mail tagging* untuk memberikan informasi tambahan apabila *e-mail* berasal dari luar BCA. (<https://www.bca.co.id/>) [FN-CB-230a.1]”



Sumber: databoks.katadata.co.id/ Cindy Mutia Annur

Menurut laporan keuangan perusahaan, jumlah rekening nasabah bank BCA akan mencapai 34,68 juta orang pada tahun 2022, naik 21,68% dari tahun sebelumnya (tahun ke tahun/tahun) yang sebanyak 28,5 juta orang. Bahkan, jika dibandingkan dengan sepuluh tahun sebelumnya, jumlah rekening nasabah Bank BCA akan meningkat lebih dari dua ratus persen pada tahun 2022, dari 11,44 juta orang pada tahun 2012. Tren terus meningkat, seperti yang ditunjukkan pada grafik di atas.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.2
Top 10 Bank Terbaik di Indonesia



Sumber: goodstats.id/ lipaditiya

Forbes mengumumkan Bank Terbaik di Dunia 2022. Bank Terbaik Dunia telah dirilis selama empat tahun, dan tersebar di 27 negara. Kepuasan umum merupakan ukuran utama dari penilaian terbaik bank ini. Biaya, kepercayaan, layanan digital, dan saran keuangan juga ada. Antara lima dan tujuh bank di setiap negara melakukan penilaian. Hasil dihitung berdasarkan skor yang dicapai, jumlah bank aktif negara, dan populasi. Skor minimal adalah 70 dari 100 nilai. Menurut penelitian yang dilakukan Forbes, sepuluh bank Indonesia termasuk dalam daftar tersebut. Menurut Forbes, BCA adalah bank terbaik di Indonesia, dan Bank DBS Indonesia berada di urutan kedua.

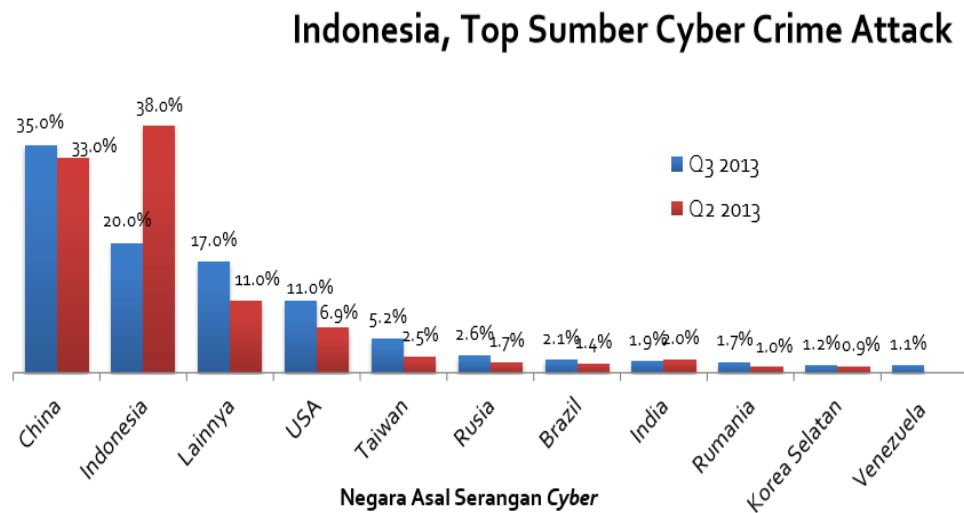
(C) Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.3
Negara Paling Banyak Mengalami Serangan Siber



Sumber: State of The Internet 3rd Quarter 2013 report, Akamai

36.6 Juta Insiden serangan cyber di Indonesia dalam waktu 3 Tahun terakhir.

-Kemenkominfo-

Sumber: <https://proxsisgroup.com/> Buce Darmawan

Data tersebut menyatakan bahwa teknologi Internet dan pemanfaatannya di Indonesia berkembang dengan cepat. Ketika *e-Banking* (internet banking, *mobile banking*, sms banking), pendidikan, *e-commerce*, *e-government*, *e-library*, dan kegiatan sehari-hari lainnya diperluas, hal itu dapat membantu melakukan tugas lebih cepat, efektif, dan efisien di mana saja dan kapan saja.

Menurut data dari CNN Indonesia, (kamis/27/juli/2023), dua kasus terkait keamanan siber yang melibatkan BCA dalam kurun waktu seminggu terakhir telah menyoroti kekhawatiran serius terhadap keamanan data dan sistem operasional bank. Kasus pertama melibatkan dugaan kebocoran data pelanggan yang menyebabkan informasi pribadi tersedia secara *online*, sementara kasus kedua menggambarkan penyebaran virus yang memengaruhi sistem operasional internal BCA. Dampak dari kedua insiden ini tidak hanya menyoroti risiko terhadap informasi pelanggan, tetapi



juga menekankan pentingnya keamanan yang kuat dalam lingkungan perbankan digital. Sebanyak 6,4 juta data pengguna kartu kredit BCA diduga bocor pada 22 Juli dan dijual ke sebuah forum hacker, data tersebut meliputi alamat, nomor handphone, dan lainnya.

Namun dengan data yang diberikan, Untuk mempertahankan loyalitas pelanggan di tengah ketidakpastian ini, Bank BCA dan bank lainnya harus memperkuat infrastruktur keamanan mereka. Mereka harus memberikan bukti konkret akan langkah-langkah yang diambil untuk melindungi data pelanggan. Transparansi dalam upaya perlindungan data, penerapan teknologi keamanan yang mutakhir. Contoh nyata mungkin termasuk pemberian laporan keamanan tahunan yang menggambarkan investasi dan pembaruan teknologi keamanan, pemberitahuan rutin melalui email tentang peningkatan keamanan, atau penerapan verifikasi dua langkah yang mengharuskan pengguna memberikan kode unik setiap kali mereka login.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka dapat disimpulkan beberapa identifikasi masalah yang dapat dijadikan sebagai fokus dalam penelitian tentang pengaruh Keamanan terhadap *Customer loyalty m-banking* BCA melalui Tingkat Kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Apakah Keamanan Data berpengaruh secara langsung terhadap *customer loyalty m-banking* BCA di Jakarta Utara?
2. Apakah Keamanan Data berpengaruh secara langsung terhadap Tingkat Kepercayaan *m-banking* BCA di Jakarta Utara?
3. Apakah Tingkat Kepercayaan berpengaruh secara langsung terhadap *Customer loyalty m-banking* BCA di Jakarta Utara?



4. Apakah Keamanan Data berpengaruh secara langsung terhadap *Customer loyalty m-banking* BCA melalui Tingkat kepercayaan?



Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti akan membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dipersempit menjadi :

1. Apakah keamanan data berpengaruh secara langsung terhadap *customer loyalty m-banking* BCA di Jakarta Utara?
2. Apakah ada pengaruh keamanan data terhadap customer loyalty melalui tingkat kepercayaan pelanggan di Jakarta Utara?

1.4 Batasan Penelitian

Adapun beberapa batasan penelitian yang ditentukan yaitu sebagai berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah *mobile banking* BCA.
2. Subjek penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan aplikasi *mobile banking* BCA.
3. Tempat atau lokasi penelitian adalah disekitar wilayah Jakarta Utara.
4. Waktu pembuatan penelitian ini adalah Oktober 2023- Februari 2024.
5. Penelitian ini hanya akan membahas pengaruh variabel independent yaitu keamanan, terhadap variabel dependen, yaitu *customer loyalty m-banking* BCA melalui variabel mediasi yaitu tingkat kepercayaan.

1.5 Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah dan batasan penelitian di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut ini: “Apakah keamanan data dapat mempengaruhi *customer loyalty* pada aplikasi *m-banking* BCA melalui tingkat kepercayaan di Jakarta Utara?”.



1.6 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung variabel keamanan terhadap *customer loyalty m-banking* BCA.
2. Untuk mengetahui apakah tingkat kepercayaan memediasi pengaruh keamanan data terhadap *customer loyalty* melalui tingkat kepercayaan *m-banking* BCA.

1.7 Manfaat Penelitian

Manfaat apa saja yang di harapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memberikan pemahaman atau wawasan yang berharga tentang bagaimana keamanan memengaruhi *customer loyalty* pelanggan. Hasil penelitian ini dapat di gunakan oleh BCA untuk merancang strategi yang lebih efektif daam meningkatkan loyalitas.
2. Memberikan pelanggan BCA atau masyarakat umum agar meningkatkan pemahaman masyarakat umum tentang pentingnya keamanan dalam konteks layanan perbankan digital.