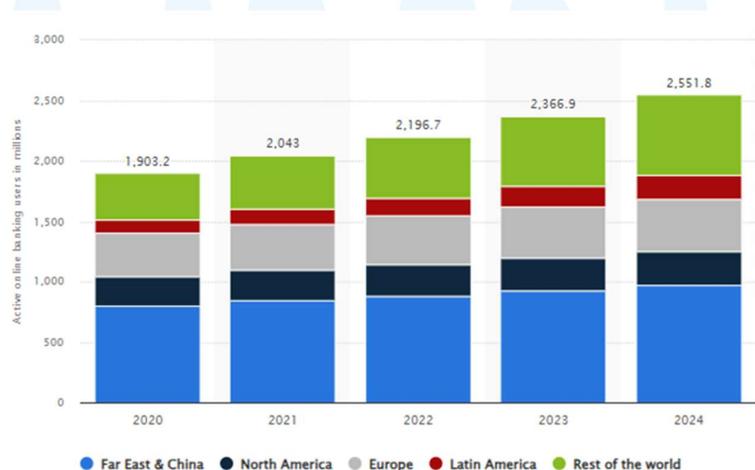


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

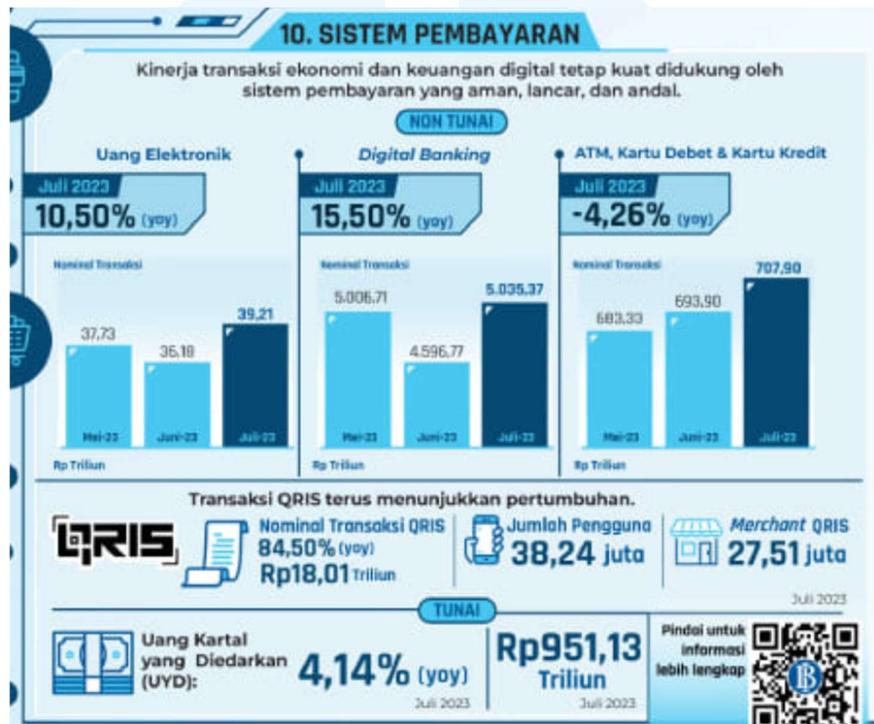
Kemunculan *coronavirus disease 2019* atau biasa disebut dengan COVID-19, telah melanda dan menyebabkan pandemi di seluruh dunia, termasuk Indonesia (Adriansyah, 2022). Menurut Adriana (2023), pandemi telah menyebabkan beberapa perusahaan dan organisasi diharuskan melakukan digitalisasi. Hal ini dikarenakan adanya peraturan bekerja dari rumah sehingga membatasi mobilitas kinerja secara fisik atau tatap muka (Burlea-Schiopoiu et al., 2023). Salah satu sektor yang terdampak adalah perbankan. Beberapa negara seperti China, Jerman, Amerika Serikat, dan Britania Raya telah melakukan transformasi digitalisasi perbankan. Produk hasil dari digitalisasi bank yang menjadi tren saat ini yaitu *fintech (financial technology)*, *block chain*, *artificial intelligence*, *mobile banking*, dan jenis layanan perbankan berbasis jaringan lainnya (Osei et al., 2023). Transformasi ini tidak hanya membantu bank tetap beroperasi selama pandemi, tetapi juga memberikan kemudahan akses dan efisiensi bagi nasabah.



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Bank Berbasis Jaringan di Dunia

(Statista, 2023)

Berdasarkan gambar 1.1, dapat dilihat bahwa pasca pandemi, jumlah pengguna bank berbasis jaringan dari tahun 2020 hingga 2023 mengalami kenaikan dan diperkirakan akan terus meningkat di 2024 mendatang (Statista, 2023). Fenomena ini menunjukkan bahwa adopsi layanan perbankan berbasis jaringan semakin meluas dan menjadi tren global.

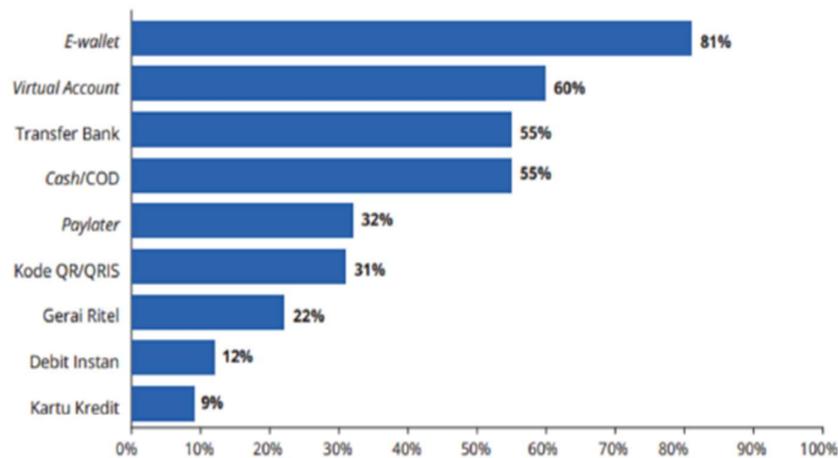


Gambar 1. 2 Transaksi Sistem Pembayaran Digital Indonesia 2023

(Bank Indonesia, 2023)

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa di Indonesia, transaksi sistem pembayaran bank berbasis jaringan juga telah menjadi tren dengan jumlah penggunaan kartu untuk transaksi sehari-hari lebih rendah dibandingkan dengan transaksi digital (Bank Indonesia, 2023). Faktanya, kemunculan bank digital di Indonesia sudah ada sebelum pandemi, yaitu pada tahun 2016 dengan bank BTPN sebagai pelopor munculnya Bank Jenius (CNBC Indonesia, 2021).

Metode Pembayaran yang Paling Banyak Digunakan



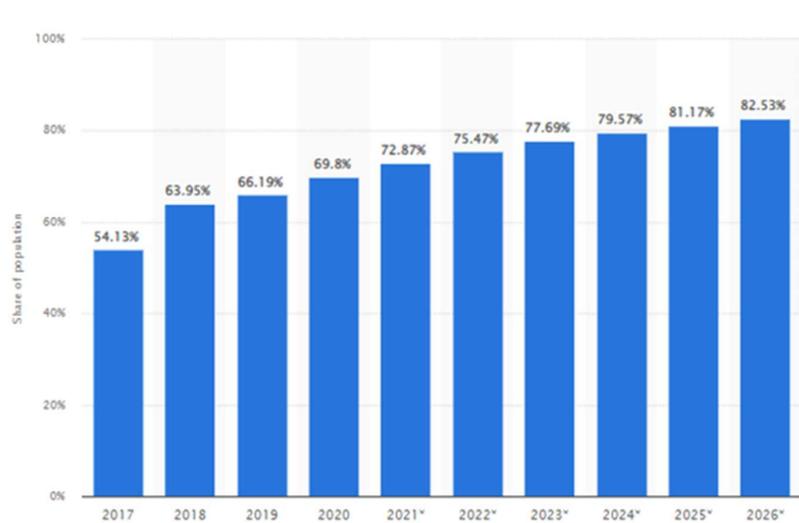
Sumber: Survei Konsumen EV-DCI 2023

Gambar 1. 3 Metode Pembayaran Digital Indonesia

(Septiani, 2023)

Namun, berdasarkan gambar 1.3 tentang metode pembayaran digital di Indonesia, meskipun telah menjadi tren, sayangnya jumlah pengguna bank berbasis jaringan (internet, seluler, dan digital) masih dikalahkan dengan penggunaan dompet digital (Septiani, 2023). Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun adopsi layanan perbankan digital meningkat, namun masih ada preferensi lain yang lebih kuat khususnya penggunaan dompet digital sebagai media yang lebih efisien untuk melakukan kegiatan transaksi sehari-hari, terutama untuk kegiatan seperti transportasi *online*, belanja *e-commerce*, belanja makanan dan minuman *online* (Fadhilah et al., 2021).

Selain itu, dibalik meningkatnya pengguna bank berbasis internet yang masih belum sebanding dengan jumlah pengguna dompet digital, nyatanya tidak bisa menutupi fakta bahwa sebanyak 95 juta orang dewasa di Indonesia atau 2 dari 3 orang dewasa masih belum memiliki akun bank pada institusi keuangan (The World Bank, 2022).



Gambar 1. 4 Penetrasi Internet Indonesia

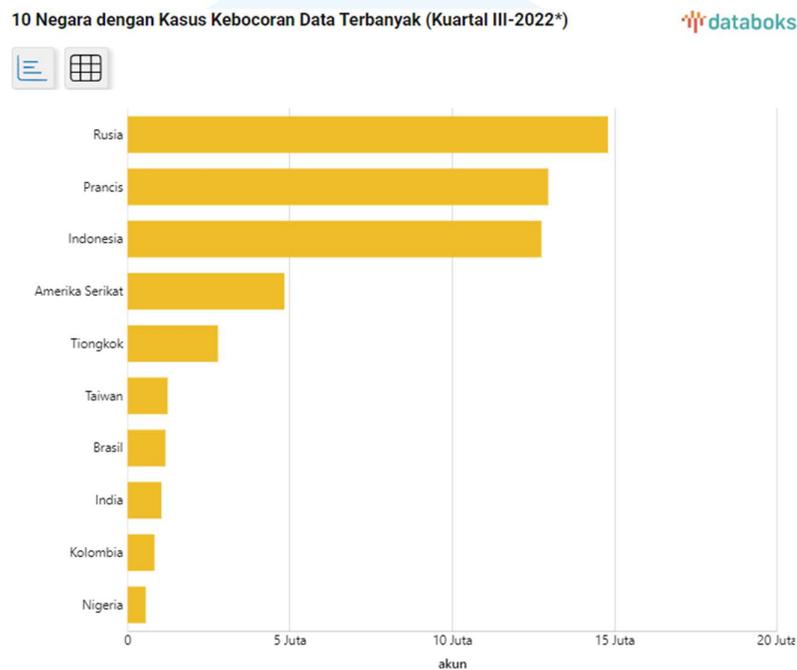
(Statista, 2024)

Hal ini terjadi meskipun digambarkan pada gambar 1.4 untuk jumlah persentase penetrasi internet di Indonesia terus meningkat dari tahun ke tahun (Habir & Negara, 2023).

Menurut Raodia (2019), salah satu faktor yang menyebabkan masyarakat belum berani berkomitmen untuk memiliki akun bank adalah adanya kejahatan mayantara yang semakin meningkat selaras dengan peningkatan perkembangan teknologi. Laporan dari Badan Siber dan Sandi Negara Indonesia atau disingkat BSSN (2023), menyebutkan bahwa Indonesia menempati peringkat pertama sebagai sumber dan tujuan kegiatan anomali kejahatan siber, dan sektor keuangan berada di peringkat ketiga sebagai sektor yang terdampak dari ancaman kejahatan mayantara ini (Direktorat Operasi Keamanan Siber, 2023).

Pencurian data merupakan ancaman siber yang sering didapatkan oleh sektor perbankan, dengan salah satu kasus yang sempat membuat gempar dunia perbankan Indonesia adalah pencurian data nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang terjadi pada tanggal 8 Mei 2023. Diawali dari keluhan nasabah yang tidak bisa mengakses aplikasi bank digital BSI selama beberapa hari yang berujung ke ancaman hingga pencurian data nasabah (Fitriani et al., 2023). Akibat dari kejadian ini, banyak nasabah BSI yang panik, kecewa, dan ingin

berpindah ke layanan bank lain. Beberapa pengguna bank BSI Aceh berpindah ke layanan Bank Aceh, dan pengguna lainnya ada yang berpindah ke Bank BCA (Mayasari, 2023). Berdasarkan *Cyber Magazine*, Indonesia menempati urutan ke-10 sebagai negara dengan *cyber security* terburuk (Davies, 2023).



Gambar 1. 5 10 Negara dengan Kasus Kebocoran Data Terbanyak

(Annur, 2022)

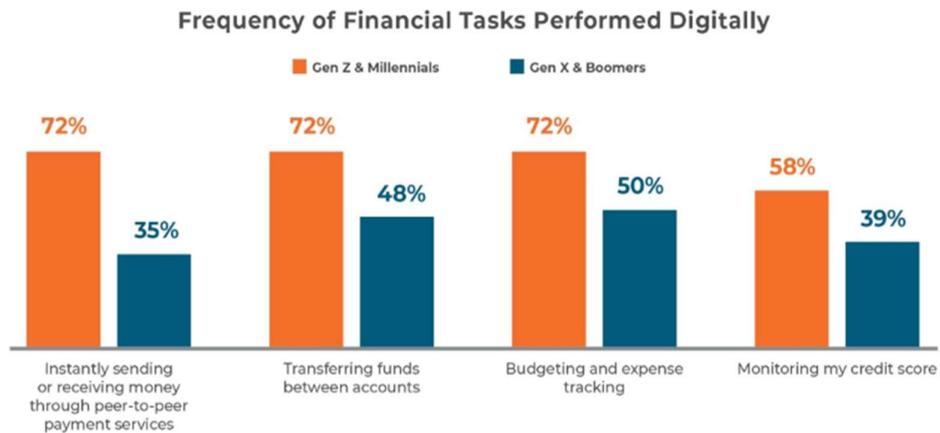
Hal ini selaras dengan gambar 1.5 dari Databoks (2022) yang mengungkapkan bahwa Indonesia berada pada peringkat ketiga dengan kasus kebocoran data terbanyak.

Dalam konteks inilah, keraguan akan keamanan siber menjadi penghalang utama bagi masyarakat dalam mengadopsi layanan perbankan digital (Cham et al., 2022). Kekhawatiran akan potensi pencurian data pribadi atau keuangan membuat sebagian besar orang ragu untuk membuka akun bank secara *online* (Santos & Ponchio, 2021). Persepsi negatif terhadap keamanan siber di Indonesia juga mempengaruhi tingkat kepercayaan masyarakat terhadap institusi keuangan secara keseluruhan (Jameaba, 2023). Jika kejahatan terjadi pada sektor perbankan, maka akan berdampak negatif pada hilangnya kepercayaan pada institusi keuangan seperti pada kasus BSI (Akinbowale et al.,

2020). Menurut Asti (2018), faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan orang untuk menabung di bank adalah reputasi bank, pelayanan yang baik, dan pemasaran bank.

Selain keamanan siber, keterbatasan pengetahuan teknologi di kalangan pengguna juga menjadi masalah signifikan. Menurut Maulana (2024), diperlukan juga kewaspadaan dan kebijakan dari pengguna bank berbasis jaringan seiring dengan pertambahan jumlahnya di Indonesia. Banyak pengguna yang tidak memiliki pemahaman yang cukup tentang cara kerja teknologi digital dan bagaimana menjaga keamanan mereka sendiri secara *online*. Kurangnya edukasi dan kesadaran tentang langkah-langkah keamanan siber meningkatkan kerentanan mereka terhadap penipuan dan kejahatan siber, yang pada akhirnya menurunkan kepercayaan mereka terhadap layanan perbankan digital.

Tantangan ini semakin kompleks dengan adanya perbedaan perilaku dan kebutuhan antar generasi pengguna bank digital.



Gambar 1. 6 Frekuensi Penggunaan Kegiatan Finansial secara Digital 2024

(Dimenna, 2024)

Pada gambar 1.6, dapat dilihat bahwa generasi Y dan Z lebih sering melakukan aktivitas finansial secara digital dibandingkan dengan generasi X dan *Boomers* (Dimenna, 2024). Generasi muda, yang lebih melek teknologi dan lebih terbiasa dengan digitalisasi, mungkin lebih mudah menerima dan

mengadopsi layanan bank digital. Namun, untuk generasi yang lebih tua justru sebaliknya menghadapi lebih banyak hambatan dalam hal pengetahuan teknologi dan kenyamanan menggunakan layanan digital yang berakibat tidak mengadopsi teknologi yang ada (Cham et al., 2022). Perbedaan ini berarti bahwa strategi yang digunakan untuk meningkatkan kepercayaan dan komitmen harus disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan spesifik dari masing-masing generasi.

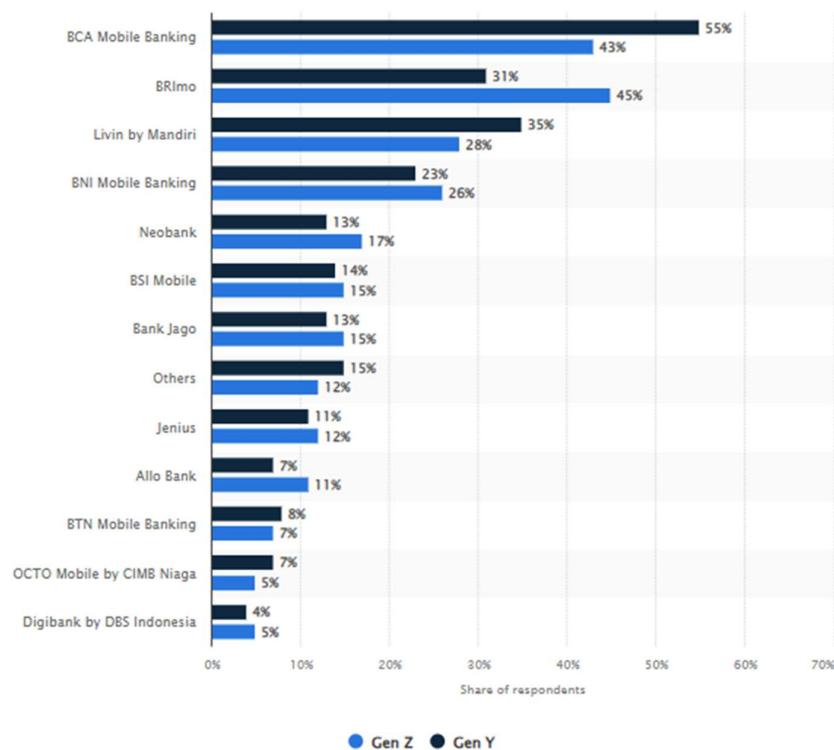
Secara keseluruhan, mengatasi kekhawatiran mengenai keamanan siber, meningkatkan pengetahuan teknologi di kalangan pengguna, dan memastikan kepuasan layanan yang tinggi adalah langkah-langkah penting untuk membangun kepercayaan dan komitmen pengguna terhadap bank digital. Hal ini menimbulkan keingintahuan peneliti tentang tingkat pengetahuan, kesadaran, dan kepuasan pelayanan, keamanan siber khususnya bank digital yang ada di Indonesia selama ini berdasarkan eksplorasi dari sisi pengguna. Bank digital dipilih karena memiliki ciri khas unik yaitu tidak memiliki kantor cabang fisik, sehingga semua layanan dilakukan secara digital (Otoritas Jasa Keuangan, 2016). Penelitian ini ingin membuktikan teori dari Robert dan Shelby (1994), mengenai pengaruh hubungan bisnis yang baik akan sukses jika terbentuk kepercayaan yang akan menjadi pemicu terjalannya sebuah komitmen (Morgan & Hunt, 1994). Pengujian akan diteliti untuk mengetahui pengaruhnya terhadap kepercayaan dan komitmen pengguna bank digital di Indonesia, khususnya generasi Y (*millennial*) dan Z sebagai pengguna bank digital terbanyak.

1.2 Rumusan Masalah

Ekosistem bank digital menuntut keamanan yang tinggi dan kepercayaan masyarakat yang kuat sehingga memunculkan kepuasan nasabah. Tanpa keamanan tinggi, bank digital beresiko mengalami berbagai tindak kriminal yang membahayakan nasabah dan bank, yang bisa berdampak bank tidak mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, dan akhirnya bangkrut (Wijaksana & Tetangena, 2023). Seperti kejadian yang dialami oleh nasabah bank BSI pada tahun 2023 ketika mengalami kasus pencurian data, sehingga menyebabkan

hilangnya kepercayaan beberapa nasabah yang akhirnya beralih ke bank lain (Fitriani et al., 2023).

Selain itu, permasalahan digital bank juga muncul pada adanya perbedaan generasi. Adanya kesenjangan adopsi digital antara generasi X dan *Boomers* dengan generasi milenial dan Z membuat bank harus memikirkan personalisasi layanan untuk dapat menjangkau semua generasi (Cham et al., 2022).



Gambar 1. 7 Pengguna Bank Digital di Indonesia 2023

(Statista, 2023)

Berdasarkan gambar 1.7, generasi milenial dan Z adalah dua generasi yang mendominasi penggunaan bank digital di Indonesia. Namun, kedua generasi ini memiliki preferensi masing-masing dalam menentukan bank digital yang digunakan. Generasi Y cenderung lebih mendominasi penggunaan *BCA mobile banking*, sedangkan generasi Z cenderung menggunakan *BRImo* (Statista, 2023). Maka dari itu, perbedaan preferensi ini menunjukkan adanya perbedaan personalisasi yang diinginkan oleh masing-masing generasi dalam tujuan

penggunaan bank digital. Menurut Yohannes (2022), kurangnya literasi digital pada generasi muda menyebabkan skeptisisme mengenai keamanan dan privasi.

Sehingga berdasarkan uraian permasalahan atau tantangan yang ada, peneliti merumuskan pertanyaan masalah berikut; bagaimana pengaruh pengetahuan, kesadaran, dan kepuasan layanan keamanan siber terhadap kepercayaan dan komitmen pengguna bank digital di Indonesia? Bagaimana perbedaannya antara generasi Y dan Z?

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini menggunakan *theoretical gap* untuk mengetahui bagaimana fenomena pengguna bank digital jika dilihat dari korelevanannya dengan teori-teori yang ada. Berdasarkan uraian rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk menguji pengaruh pengetahuan, kesadaran, dan kepuasan layanan keamanan siber terhadap kepercayaan dan komitmen pengguna bank digital di Indonesia dan perbedaannya antara generasi Y dan Z.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat pada aspek:

a. Kontribusi Akademis

Dapat memberikan kontribusi akademis khususnya dalam memberikan teori baru mengenai pengaruh tingkat pengetahuan, kesadaran, dan kepuasan pelayanan keamanan siber bank digital di Indonesia yang sebelumnya belum pernah diteliti.

b. Kontribusi Manajerial

Dapat memberikan kontribusi manajerial untuk pemerintah agar dapat membuat dan mengembangkan kebijakan tentang kejahatan siber. Selain itu, ditujukan juga untuk institusi bank agar dapat meningkatkan keamanan sibernya (terutama pada produk digital) dan menyediakan data yang sekiranya dapat digunakan untuk strategi pemasaran bank digital.