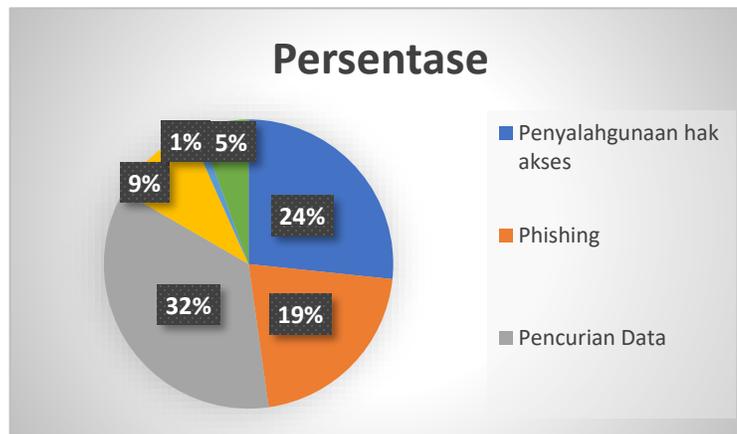


BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan digitalisasi memberikan dampak yang signifikan di berbagai sektor, termasuk ekonomi. Dalam konteks ekonomi, salah satu perubahan besar yang terjadi adalah eksistensi dan pertumbuhan bank digital yang masif. Bank digital hadir sebagai alternatif perbankan yang memanfaatkan platform daring untuk memberikan kemudahan akses dan layanan kepada nasabah (Meuthia, 2024). Bank digital merupakan lembaga yang menggunakan media daring dalam layanan perbankan seperti mobile banking maupun e-banking (Ferozi Ramdana Irsyad et al., 2024; Saputra et al., 2023). Kedua media tersebut rentan menghadapi ancaman (*threat*). Berdasar hasil survei Direktorat IKPRIKN, profil ancaman terbesar pada mobile banking diantaranya sebagai berikut:



Gambar 1. 1 Persentase ancaman siber

Sumber : (Badan Siber dan Sandi Negara, 2022)

Ancaman siber pada layanan mobile banking dapat berasal dari faktor eksternal maupun internal. Berdasarkan hasil survei, terdapat enam jenis ancaman siber utama yang paling sering terjadi pada mobile banking di Indonesia selama tahun 2020.

Berdasarkan data grafik, ancaman terbesar adalah pencurian data dengan persentase sebesar 32%, diikuti oleh penyalahgunaan hak akses sebesar 24%, serangan phishing sebesar 19%, serangan malware sebesar 15%, kesalahan dalam pengelolaan aplikasi sebesar 9%, dan yang paling kecil adalah kasus hijacking SIM card dengan persentase 1%.

Pencurian data menjadi ancaman siber paling dominan pada tahun tersebut, mencerminkan bahwa selain aspek finansial, data pribadi nasabah juga menjadi target utama para peretas. Lebih lanjut, insiden pencurian data dapat memicu berbagai ancaman lain, seperti penyalahgunaan hak akses, penipuan, hingga pelanggaran keamanan lainnya yang berdampak luas. Hal ini menegaskan pentingnya penguatan sistem keamanan digital untuk memitigasi risiko berlapis yang mungkin timbul akibat insiden pencurian data.

Ancaman-ancaman tersebut merupakan contoh dari risiko operasional dan risiko keamanan. Risiko operasional dan keamanan menjadi salah satu tantangan utama yang dapat memengaruhi kualitas layanan dan kepercayaan nasabah. Risiko penggunaan layanan perbankan digital memiliki dampak signifikan terhadap keputusan konsumen, dimana reliabilitas sistem operasional dan keamanan menjadi faktor utama yang memengaruhi persepsi dan sikap nasabah terhadap suatu layanan (Sunaryanto & Jenyfer, 2024).

Risiko operasional berdasar Risiko operasional, sebagaimana diatur dalam Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (POJK) No. 18/POJK.03/2016, adalah risiko yang timbul akibat ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, serta kejadian eksternal yang dapat mengganggu operasional bank (Otoritas Jasa Keuangan Indonesia, 2016). Sementara, risiko keamanan siber dalam perbankan, sebagaimana dijelaskan dalam SEOJK Nomor 29/SEOJK.03/2022 tentang Ketahanan dan Keamanan Siber bagi Bank Umum, mencakup potensi ancaman

terhadap kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan sistem informasi bank (Dewan Komisiner Otoritas Jasa Keuangan, 2022).

Penelitian Sunaryanto dan Jenyfer, mengungkapkan bahwa risiko yang dirasakan oleh nasabah tidak secara langsung membentuk sikap mereka terhadap layanan digital banking. Sebaliknya, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *trust*, dan *attitude towards the service* memiliki pengaruh positif terhadap *intention to use*, yang berarti semakin tinggi persepsi kemudahan, manfaat, kepercayaan dan minimnya risiko yang terjadi nasabah terhadap layanan, semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakannya (Sunaryanto & Jenyfer, 2024).

Contoh studi kasus pada nasabah Bank Central Asia (BCA) dan Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengidentifikasi bahwa risiko yang bersumber dari faktor manusia, seperti kesalahan dalam eksekusi transaksi dan kelalaian petugas, serta risiko sistem, seperti gangguan pada layanan internet banking, berpotensi memengaruhi persepsi nasabah terhadap aspek keamanan dan keandalan layanan perbankan digital (Tanic & Atahau, 2021).

Penelitian yang dilakukan oleh Nabbila dkk, mengungkapkan bahwa manajemen risiko operasional merupakan upaya krusial dalam menanggulangi terjadinya hal-hal yang ditimbulkan dari risiko operasional. Implementasi manajemen risiko operasional yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia (Nabbila et al., 2023). Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nafsiah dan Mubarokah yang menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional perbankan memiliki dampak yang bervariasi terhadap profitabilitas Bank Mandiri selama periode 2015-2020. Dengan demikian, pengelolaan risiko kredit dan operasional yang baik menjadi aspek penting bagi bank untuk menjaga profitabilitas dan daya saingnya di industri keuangan (Nafsiah & Mubarokah, 2024).

Risiko kebocoran data nasabah menjadi isu krusial dalam ekosistem perbankan digital. Lembaga keuangan memiliki kewajiban untuk menerapkan sistem keamanan yang komprehensif guna menghindari insiden kebocoran data yang dapat berimplikasi

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

terhadap integritas dan kepercayaan publik. Di sisi lain, nasabah juga perlu meningkatkan kesadaran dalam melindungi informasi pribadi guna memitigasi risiko kejahatan siber (Tanic & Atahau, 2021). Kondisi ini menegaskan urgensi implementasi strategi manajemen risiko operasional yang komprehensif dalam perbankan digital guna memastikan kesinambungan layanan yang andal serta menjaga kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan berbasis digital.

Risiko-risiko tersebut tentu akan memengaruhi preferensi nasabah dalam memanfaatkan layanan perbankan digital. Terlebih, seluruh sistem layanan perbankan digital beroperasi secara terintegrasi dalam jaringan. Menurut Meuthia (2024), faktor-faktor yang memengaruhi minat pengguna bank digital di Indonesia diantaranya keamanan, *brand image*, serta *easy to use* (kemudahan) (Meuthia, 2024). Ryu (2018) dalam Putri menjelaskan kerugian finansial dalam penggunaan pembayaran digital disebabkan oleh kegagalan sistem transaksi keuangan, tindakan penipuan (*fraud*), *moral hazard*, serta biaya tambahan yang muncul saat pertama kali mengadopsi layanan tersebut. Faktor-faktor ini memiliki hubungan negatif dengan niat pengguna untuk terus menggunakan layanan pembayaran digital secara berkelanjutan (Putri et al., 2021).

Berdasarkan penelitian dari Pradila dan Teofilus, nasabah bank digital Indonesia setiap tahunnya mengalami peningkatan signifikan. Pada 2021, tercatat terdapat 47,72 pengguna atau setara dengan 25% orang dewasa di Indonesia. Jumlah ini diproyeksikan akan terus meningkat hingga 74,79 juta orang pada 2026 (Pradila et al., 2024). Jawa Barat merupakan salah satu provinsi dengan pengguna bank terbesar di Indonesia (A. A. Putri, 2023). Kota Bandung sebagai pusat Jawa Barat, menduduki peringkat sembilan dengan pengguna bank digital terbesar di Jawa Barat. Dengan jumlah penduduk mencapai 2,58 juta jiwa per 2024, Bandung menduduki peringkat pertama layanan bank digital tertinggi di Jawa Barat (Portal Jabar, 2024).

Bank Neo Commerce adalah bank digital dengan pengguna lebih dari 20 juta *user* per 2023 (Bank Neo Commerce, 2024). Awalnya dikenal sebagai Bank Yudha Bhakti, BNC melakukan transformasi besar dengan mengadopsi model perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern akan layanan yang cepat, mudah, dan fleksibel (Swetasoma, 2022). Hingga kuartal pertama tahun 2024, PT Bank Neo Commerce Tbk (BNC) telah memiliki lebih dari 26 juta nasabah di Indonesia. Jumlah ini menunjukkan peningkatan signifikan dibandingkan dengan akhir tahun 2022, di mana BNC memiliki sekitar 20,9 juta nasabah. Pertumbuhan jumlah nasabah ini mencerminkan kepercayaan masyarakat yang semakin tinggi terhadap layanan perbankan digital yang ditawarkan oleh BNC (Dwijayanto, 2024).

Bank Neo Commerce (BNC) menargetkan beragam segmen nasabah, mencakup nasabah perorangan (ritel), usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM), serta entitas korporasi (Dwijayanto, 2024). BNC berkomitmen untuk bertransformasi menjadi bank digital yang mampu mengakomodasi kebutuhan layanan perbankan secara komprehensif, mulai dari layanan transaksi dasar hingga penyediaan produk pembiayaan. Selain itu, BNC turut mengembangkan berbagai fitur dan layanan yang diadaptasi secara khusus untuk setiap segmen nasabah, seperti platform Neo Bisnis bagi pelaku UMKM dan Corporate Internet Banking untuk nasabah korporasi.

Bank Neo Commerce (BNC) berhasil menciptakan dinamika positif dalam proses akuisisi nasabah melalui pendekatan strategis yang menekankan aspek kemudahan, keuntungan, dan kenyamanan. Strategi promosi yang diimplementasikan difokuskan pada penyampaian pesan melalui berbagai kanal digital guna memperkuat citra sebagai institusi perbankan digital yang unggul. Fungsi intermediasi BNC tercermin dari ekspansi layanan perbankan, seperti integrasi sistem pembayaran QRIS, penyediaan platform Neo Bisnis bagi pelaku UMKM, serta pengembangan layanan Corporate Internet Banking yang mencakup pengelolaan sistem penggajian (*payroll*) untuk entitas korporasi. Selain itu, BNC juga menunjukkan komitmen terhadap

pembiayaan inklusif melalui kolaborasi strategis dengan berbagai mitra, termasuk PT. Multindo Auto Finance (Dwijayanto, 2024).

Bank Neo Commerce (BNC) telah menunjukkan kinerja keuangan yang signifikan dalam beberapa periode terakhir. Pada kuartal III tahun 2024, BNC berhasil membukukan laba bersih sebesar Rp4,06 miliar, berbalik dari kerugian Rp566,06 miliar pada periode yang sama tahun sebelumnya. Pencapaian ini didukung oleh penurunan beban operasional dan peningkatan penyaluran kredit, terutama di segmen korporasi yang mencapai Rp2,31 triliun pada September 2024, meningkat 88,01% dibandingkan dengan Rp1,23 triliun pada September 2023 (Laras, 2024).

Selain itu, pada kuartal I tahun 2024, BNC mencatatkan laba bersih sebesar Rp14,23 miliar, berbalik dari kerugian Rp68,40 miliar pada periode yang sama tahun sebelumnya. Perbaikan ini dicapai melalui efisiensi operasional yang terukur, terlihat dari penurunan rasio Beban Operasional terhadap Pendapatan Operasional (BOPO) menjadi 98,83% dari sebelumnya 106,74%. Namun, penyaluran kredit mengalami penurunan sebesar 13,87% menjadi Rp9,40 triliun per 31 Maret 2024, dibandingkan dengan Rp10,91 triliun pada periode yang sama tahun sebelumnya. Meskipun demikian, BNC berhasil meningkatkan kualitas kredit dengan menurunkan rasio Non-Performing Loan (NPL) neto menjadi 1,30% dari sebelumnya 2,67% (Laras, 2024). Sebagai bank digital yang berfokus pada kemudahan layanan berbasis teknologi, BNC menghadapi tantangan besar dalam menjaga kepercayaan nasabah di tengah berbagai potensi risiko yang dapat mengganggu keandalan dan keamanan sistem. Risiko operasional, seperti gangguan sistem dan kesalahan teknis, serta risiko keamanan yang melibatkan ancaman kejahatan siber dan kebocoran data, dapat memengaruhi persepsi risiko nasabah.

Dalam operasionalnya, Bank Neo Commerce (BNC) dihadapkan pada berbagai aspek risiko bisnis yang berpotensi memengaruhi stabilitas dan keberlanjutan jangka panjang. Risiko bisnis ini mencakup antara lain risiko operasional akibat

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

ketergantungan pada sistem digital, risiko keamanan siber karena tingginya frekuensi transaksi elektronik, serta risiko strategis yang muncul jika produk atau layanan digital tidak adaptif terhadap perubahan perilaku konsumen dan dinamika pasar.

Studi terdahulu telah mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi *behavioral intention to use* dalam konteks layanan perbankan digital, seperti *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *trust* (Sunaryanto & Jenyfer, 2024), namun kajian yang secara eksplisit menelaah pengaruh pemahaman nasabah terhadap risiko operasional dan risiko keamanan masih terbatas. Sebagian besar penelitian lebih menitikberatkan pada pengelolaan risiko oleh institusi perbankan (Nabbila et al., 2023; Nafsiah & Mubarokah, 2024), tanpa mengeksplorasi secara mendalam bagaimana persepsi dan kesadaran nasabah atas kedua jenis risiko tersebut dapat membentuk niat mereka dalam menggunakan layanan perbankan digital. Di sisi lain, isu kebocoran data dan kegagalan sistem menjadi ancaman yang nyata dan turut membentuk persepsi nasabah terhadap keandalan serta keamanan layanan (Tanic & Atahau, 2021). Selain itu, mayoritas studi masih terfokus pada bank konvensional yang melakukan digitalisasi layanan, seperti BCA dan BRI, sementara penelitian yang mengambil konteks bank digital murni seperti Bank Neo Commerce (BNC) sebagai objek kajian masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk meneliti ***“Pengaruh Pemahaman Nasabah atas Risiko Operasional dan Risiko Keamanan Bank Digital terhadap Behavioral Intention to Use (Studi Pada Bank Neo Commerce (BNC))”***

1.2 Rumusan Masalah

- a) Bagaimana pengaruh tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional dan risiko keamanan terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce secara simultan?
- b) Bagaimana pengaruh tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce?
- c) Bagaimana pengaruh tingkat pemahaman nasabah atas risiko keamanan terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce?

Aliya Hasna Noor Hafiza, 2025

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN BANK DIGITAL NEO COMMERCE (BNC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

1.3 Tujuan Penelitian

- a) Mengetahui pengaruh tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional dan risiko keamanan terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce secara simultan.
- b) Mengetahui pengaruh tingkat pemahaman nasabah atas risiko operasional terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce.
- c) Mengetahui pengaruh tingkat pemahaman nasabah atas risiko keamanan terhadap *behavioral intention to use* layanan Bank Neo Commerce.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat praktis, yaitu:

- a) Memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen perbankan digital, khususnya dalam memahami pengaruh risiko operasional dan risiko keamanan terhadap *behavioral intention to use* layanan perbankan digital.
- b) Memperluas wawasan akademik mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital, dengan mengacu pada teori perilaku konsumen dan manajemen risiko perbankan.
- c) Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih dalam mengenai hubungan antara pemahaman risiko, kepercayaan nasabah, dan penggunaan layanan bank digital.

1.4.2 Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis berupa:

- a) Memberikan wawasan bagi manajemen Bank Neo Commerce (BNC) dalam memahami sejauh mana pemahaman nasabah terhadap risiko operasional dan

risiko keamanan dapat memengaruhi keputusan mereka dalam menggunakan layanan bank digital.

- b) Membantu BNC dalam merancang strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepercayaan dan minat nasabah melalui transparansi informasi, peningkatan keamanan, dan pengelolaan risiko operasional yang lebih baik.
- c) Memberikan rekomendasi bagi industri perbankan digital untuk meningkatkan pengalaman pengguna serta memperkuat sistem keamanan guna mendorong loyalitas dan intensi penggunaan layanan digital perbankan.