



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA PASCA
SERANGAN *CYBER* 2023**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Riva Dharmayana

2110101022

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2024



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA PASCA
SERANGAN *CYBER* 2023**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya

Riva Dharmayana

2110101022

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA**

2024

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA PASCA
*SERANGAN CYBER 2023***

Dipersiapkan dan disusun oleh:

RIVA DHARMAYANA

2110101022



Ranila Suciati, SE., MM. CFP.

Pembimbing



Kery Utami, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Riva Dharmayana

NIM : 2110101022

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2024

Yang menyatakan,



Riva Dharmayana

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Riva Dharmayana
NIM	: 2110101022
Fakultas	: Ekonomi dan Bisnis
Program Studi	: D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya	: Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
BANK SYARIAH INDONESIA PASCA SERANGAN *CYBER* 2023**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juli 2024

Yang menyatakan, materai



Riva Dharmayana

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA PASCA
SERANGAN CYBER 2023**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**Riva Dharmayana
2110101022**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 15 Juli 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Diana Tri wardhani, SE., MM., P.hD
Ketua Penguji



Suharyati, SE., MM.

Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM

Ketua Jurusan



Ranila Suciati, SE., MM. CFP.

Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juli 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Senin , tanggal 15 Juli 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Riva Dharmayana

No.Pokok Mahasiswa : 2110101022

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Tingkat Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber 2023

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Ketua	1.
2	Suharyati, S.E., M.M	Anggota I	2.
3	Dr. Ranila Suciati, SE, MM.,CFP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 15 Juli 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA PASCA
SERANGAN *CYBER* 2023**

Oleh :

Riva Dharmayana

ABSTRAK

Bergabungnya tiga Bank Syariah di Indonesia membuat satu Bank Syariah Terbesar di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia, dengan potensi Muslim yang mencapai 240 Juta jiwa membuat Bank Syariah Indonesia dapat menjadi pemain tunggal di bidang Perbankan Syariah, Namun tahun 2023 Serangan Siber yang menimpa Bank Syariah Indonesia cukup membuat pukulan bahwa sistem keamanan Bank Syariah terbesar di Indonesia ini belum sepenuhnya aman banyak dari nasabahnya yang menarik tabungannya dan beralih ke bank lainnya. Menarik untuk melihat Bagaimana Dampak serangan cyber tersebut terhadap Bank Syariah Indonesia serta bagaimana Strategi mereka memulihkan kepercayaan nasabahnya. Dalam rangka menemukan jawaban dari permasalahan di Tugas Akhir ini maka penulis menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Deskriptif.

Kata kunci : Serangan Cyber, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND TRUST
LEVEL TOWARDS SHARIA BANK INDONESIA POST CYBER
ATTACK 2023**

By :

Riva Dharmayana

ABSTRACT

The merger of three Sharia Banks in Indonesia created the largest Sharia Bank in Indonesia, namely Bank Syariah Indonesia, with a Muslim potential of 240 million people, making Bank Syariah Indonesia able to become the biggest player in the field of Sharia Banking. However, in 2023 the Cyber Attack hit Bank Syariah Indonesia was quite It was a blow that the security system of the largest Sharia Bank in Indonesia was not completely safe, many of its customers withdrew their savings and switched to other banks. It will be interesting to see the impact of this cyber attack on Bank Syariah Indonesia and how their strategy is to restore customer trust. In order to find answers to the problems in this final assignment, the author uses Quantitaative descriptive Research Methods.

Keywords : Cyber Attack, Customer Satisfaction, Customer Trust

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2024 dengan judul **“ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA PASCA SERANGAN *CYBER* 2023”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yaitu R Soedarmodjo (Alm) dan Ibu Suryanah, Tante saya Ibu Mulyaningsih serta saudara dan teman-teman yang telah memberikan doa serta dukungan penuh selama menjalani perkuliahan kepada penulis selama ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta Ibu Dr. Ranilla Suciati, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman - teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta,

Riva Dharmayana

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1. Bank.....	5
II.1.1 Pengertian Bank	5
II.1.2 Tujuan Bank	5
II.1.3 Fungsi Bank	6
II.1.4 Kegiatan Usaha Bank.....	8
II.2. Risiko.....	10
II.2.1 Pengertian Risiko	10
II.2.2 Manajemen Risiko Bank	10
II.2.3 Berbagai Jenis Risiko Bank	11
II.2.4 Serangan Cyber	13
II.3 Kepuasan Pelanggan dan Kepercayaan Nasabah.....	14
II.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
II.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16

II.3.3 Pengertian Kepercayaan Nasabah	17
II.3.4 Manfaat Kepercayaan Nasabah	19
BAB III METODE PENULISAN	20
III.1 Objek Penulisan.....	20
III.2 Sumber Data	20
III.3. Teknik Pengumpulan Data	20
III.4 Pengolahan Data dan Informasi	24
BAB IV PEMBAHASAN.....	26
IV.1 Hasil Penelitian Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank BSI.....	26
IV.2 Gambaran Objek Penelitian	27
IV.2.1 Deskripsi Responden Penelitian	27
IV.2.2 Analisis Hasil Penelitian.....	34
IV.2.3 Hasil Pernyataan Kuesioner.....	34
IV. 3 Analisa dan Pembahasan.....	35
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	64
V.1. Simpulan.....	64
V.2. Saran	69
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert	21
Tabel 3. 2 Pertanyaan Kuesioner	22
Tabel 3. 3 Pertanyaan Kuesioner	23
Tabel 4. 1 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi.....	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Produk-produk Perbankan.....	8
Gambar 4. 1 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	28
Gambar 4. 2 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	28
Gambar 4. 3 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	29
Gambar 4. 4 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	29
Gambar 4. 5 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	30
Gambar 4. 6 Grafik Keterangan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	31
Gambar 4. 7 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	32
Gambar 4. 8 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah merasa puas atas respon Bank BSI setelah serangan cyber	35
Gambar 4. 9 Grafik yang menunjukkan bahwa nasabah puas dengan langkah langkah keamanan yang dilakukan Bank BSI setelah serangan cyber	36
Gambar 4. 10 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah puas dengan komunikasi yang dilakukan Bank BSI.....	37
Gambar 4. 11 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah merasa puas dengan layanan pelanggan Bank BSI	37
Gambar 4. 12 Grafik yang menunjukkan bahwa Transparansi dampak serangan cyber terhadap data pribadi Nasabah Bank BSI.....	38
Gambar 4. 13 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah merasa mudah mendapatkan informasi tentang tindakan kewanitaan yang diambil BSI.....	41
Gambar 4. 14 Grafik yang menunjukkan bahwa seberapa mudah layanan pelanggan BSI setelah serangan cyber	42
Gambar 4. 15 Grafik yang menunjukkan seberapa mudah mengakses akun secara online setelah serangan cyber.....	43
Gambar 4. 16 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah mudah memahami informasi yang diberikan BSI	44
Gambar 4. 17 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah merasa mudah mengamankan kembali datanya setelah serangan cyber	45

Gambar 4. 18 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah yakin Bank BSI bertindak demi kepentingan Nasabah nya.....	48
Gambar 4. 19 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah percaya BSI akan berkomunikasi jujur dan terbuka kepada nasabahnya.....	49
Gambar 4. 20 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah yakin dengan kemampuan BSI mencegah serangan cyber terjadi kembali	52
Gambar 4. 21 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah percaya dengan kemampuan BSI mengamankan data dan informasi pribadi nasabahnya	53
Gambar 4. 22 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah percaya BSI akan menepati janji mereka terkait perlindungan dan keamanan data pribadi nasabah .	56
Gambar 4. 23 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah yakin bahwa BSI akan memperketat dan memperbaiki kebijakan keamanan data.....	57
Gambar 4. 24 Grafik yang menunjukkan bahwa Nasabah bersedia tetap menggunakan layanan dan produk BSI.....	60
Gambar 4. 25 Grafik yang menunjukkan bahwa risiko menggunakan BSI dapat diminimalkan dimasa mendatang.....	61

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian Tugas Akhir.....	73
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir	79
Lampiran 3. Kartu Monitor	80