

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

V.1. Simpulan

Tingkat Kepuasan Nasabah Sesudah Serangan Cyber terhadap Bank Syariah Indonesia Menurut CSAT dan CES

1. CSAT (Customer Satisfaction Score):

- A. Tingkat Kepuasan Tinggi: Sebagian besar responden menunjukkan tingkat kepuasan yang sangat tinggi dengan mayoritas jawaban berada pada skala 5 untuk semua pertanyaan yang diajukan. Ini menunjukkan bahwa nasabah sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber.
- B. Konsistensi Positif: Tidak ada responden yang memberikan jawaban di bawah skala 3, menunjukkan bahwa tidak ada pengalaman yang sangat negatif yang dirasakan oleh pelanggan.
- C. Potensi Perbaikan: Meski mayoritas jawaban berada di skala 5, terdapat sejumlah kecil responden yang memberikan jawaban skala 4 dan 2, yang bisa menjadi indikator area-area tertentu yang mungkin memerlukan perbaikan.

Nasabah pada umumnya sangat puas dengan layanan yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber, namun tetap ada ruang untuk perbaikan guna mencapai kepuasan yang lebih merata di semua area layanan.

2. CES (Customer Effort Score):

- A. Kemudahan Pelayanan: Mayoritas responden merasa sangat mudah dalam berbagai aspek yang dievaluasi setelah serangan cyber, dengan mayoritas memberikan nilai 5. Ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia

berhasil memberikan kemudahan kepada pelanggannya dalam mendapatkan informasi, menghubungi layanan pelanggan, memahami informasi, dan mengamankan data pribadi setelah serangan cyber.

- B. Akses Akun Online: Pertanyaan tentang akses akun secara online menunjukkan variasi yang lebih besar dalam persepsi usaha yang diperlukan, dengan beberapa responden memberikan nilai lebih rendah.
- C. Keberhasilan Bank BSI: Hasil survei menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia berhasil memberikan kemudahan kepada pelanggannya dalam mendapatkan informasi, menghubungi layanan pelanggan, memahami informasi, dan mengamankan data pribadi setelah serangan cyber.
- D. Potensi Perbaikan: Ada beberapa area yang bisa ditingkatkan, terutama terkait kemudahan akses akun secara online.

Secara keseluruhan, responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi dengan layanan dan informasi yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber. Namun, ada beberapa area yang dapat ditingkatkan, terutama terkait kemudahan akses akun secara online.

Berdasarkan metode CSAT dan CES, tingkat kepuasan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia setelah serangan cyber sangat tinggi. Nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan dan menemukan bahwa bank ini memberikan kemudahan dalam berbagai aspek pelayanan. Meski demikian, ada sedikit area yang dapat ditingkatkan untuk memastikan kepuasan dan kemudahan yang lebih merata bagi semua nasabah.

Tingkat Kepercayaan Nasabah Sesudah Serangan Cyber terhadap Bank Syariah Indonesia Menurut Dimensi Benevolence, Ability, Integrity, dan Willingness to Depend

1. Dimensi Benevolence (Kesungguhan):

- A. Kepercayaan Tinggi: Nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang sangat tinggi terhadap Bank Syariah Indonesia dalam hal kesungguhan, baik

dalam bertindak demi kepentingan nasabah maupun dalam berkomunikasi secara jujur dan terbuka setelah serangan cyber.

- B. Pentingnya Komunikasi: Bank Syariah Indonesia berhasil mempertahankan kepercayaan nasabahnya melalui komunikasi yang jujur dan terbuka, meskipun menghadapi tantangan.

Responden sangat percaya bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki niat baik dan berkomitmen untuk kepentingan nasabahnya setelah serangan cyber.

2. Dimensi Ability (Kemampuan):

- A. Kepercayaan pada Kemampuan: Responden memiliki keyakinan dan kepercayaan yang tinggi terhadap kemampuan teknis dan sumber daya Bank Syariah Indonesia untuk mencegah serangan cyber di masa mendatang serta mengamankan data dan informasi pribadi mereka setelah serangan cyber.
- B. Kebutuhan untuk Meningkatkan Kepercayaan: Ada sedikit keraguan dari beberapa responden, menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia mungkin perlu melakukan lebih banyak upaya untuk meningkatkan kepercayaan semua nasabah mereka.

Nasabah merasa puas dengan kemampuan Bank Syariah Indonesia dalam menangani ancaman keamanan, namun ada sedikit area yang perlu ditingkatkan untuk memperkuat kepercayaan semua nasabah.

3. Dimensi Integrity (Integritas):

- A. Kepercayaan Tinggi pada Integritas: Responden memiliki kepercayaan dan keyakinan yang sangat tinggi terhadap integritas Bank Syariah Indonesia dalam menepati janji-janjinya terkait perlindungan dan keamanan data nasabah serta dalam memperbaiki dan memperketat kebijakan keamanan mereka sesuai dengan standar yang dijanjikan setelah serangan cyber.

B. Sedikit Keraguan: Hanya ada sedikit keraguan dari sebagian kecil responden mengenai kemampuan Bank Syariah Indonesia dalam menepati janji-janjinya.

Responden sangat percaya pada integritas Bank Syariah Indonesia dalam menepati janji-janji mereka terkait keamanan dan perlindungan data nasabah setelah serangan cyber.

4. Dimensi Willingness to Depend (Kesediaan untuk Bergantung):

A. Kesediaan dan Kepercayaan Tinggi: Responden memiliki kesediaan dan kepercayaan yang sangat tinggi terhadap Bank Syariah Indonesia. Mereka bersedia tetap menggunakan layanan dan produk dari Bank Syariah Indonesia setelah serangan cyber dan percaya bahwa risiko dapat diminimalkan di masa mendatang.

B. Sedikit Keraguan: Hanya ada sedikit keraguan dari sebagian kecil responden.

Responden sangat bersedia bergantung pada layanan dan produk Bank Syariah Indonesia setelah serangan cyber dan percaya bahwa risiko dapat diminimalkan di masa mendatang.

Secara keseluruhan, nasabah memiliki kepercayaan yang sangat tinggi terhadap Bank Syariah Indonesia pasca serangan cyber berdasarkan empat dimensi: benevolence, ability, integrity, dan willingness to depend. Bank Syariah Indonesia berhasil mempertahankan kepercayaan nasabah melalui komunikasi yang jujur, kemampuan teknis yang kuat, integritas dalam menepati janji, dan layanan yang dapat diandalkan. Meskipun ada sedikit keraguan di beberapa area, mayoritas nasabah tetap menunjukkan kepercayaan dan kesediaan untuk bergantung pada Bank Syariah Indonesia.

Langkah-Langkah yang Dilakukan Bank Syariah Indonesia Pasca Serangan Cyber

1. Meningkatkan Transparansi dan Komunikasi (Dimensi Benevolence):

- A. Rutin Memberikan Update: Berikan informasi berkala kepada nasabah mengenai langkah-langkah yang telah diambil dan sedang dilakukan untuk meningkatkan keamanan data dan sistem.
- B. Saluran Komunikasi Terbuka: Pastikan nasabah memiliki akses mudah untuk menghubungi bank jika mereka memiliki pertanyaan atau kekhawatiran terkait keamanan.
- C. Edukasi Nasabah: Adakan program edukasi bagi nasabah tentang pentingnya keamanan data pribadi dan langkah-langkah yang dapat mereka ambil untuk melindungi diri mereka.

2. Meningkatkan Kemampuan Teknis dan Sumber Daya (Dimensi Ability):

- A. Investasi dalam Teknologi: Investasikan dalam teknologi keamanan terbaru untuk memperkuat pertahanan cyber dan mencegah serangan di masa depan.
- B. Pelatihan Berkala untuk Karyawan: Selenggarakan pelatihan berkala untuk karyawan mengenai keamanan cyber dan respon terhadap insiden.
- C. Kolaborasi dengan Ahli Keamanan: Bekerjasama dengan ahli keamanan dan pihak ketiga untuk melakukan audit keamanan secara berkala dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan.

3. Memperkuat Kebijakan dan Prosedur Keamanan (Dimensi Integrity):

- A. Revisi dan Penerapan Kebijakan Baru: Revisi kebijakan keamanan yang ada dan terapkan kebijakan baru yang lebih ketat untuk perlindungan data nasabah.
- B. Monitoring dan Audit: Lakukan monitoring dan audit keamanan secara rutin untuk memastikan bahwa kebijakan yang diterapkan efektif.

C. Penanganan Insiden yang Cepat: Pastikan ada prosedur penanganan insiden yang cepat dan efektif untuk meminimalisir dampak jika terjadi serangan cyber lagi di masa depan.

4. Memastikan Kemudahan dan Kenyamanan Penggunaan Layanan (Dimensi CES dan Willingness to Depend):

A. Optimasi Akses Akun Online: Tingkatkan kemudahan akses akun online dengan memperbaiki sistem yang ada dan memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

B. Peningkatan Layanan Pelanggan: Perkuat layanan pelanggan untuk membantu nasabah dalam mengatasi masalah yang mereka hadapi, terutama terkait keamanan dan akses layanan.

C. Penawaran Produk dan Layanan Tambahan: Berikan insentif atau penawaran produk dan layanan tambahan yang bisa menarik nasabah untuk tetap menggunakan layanan bank.

Langkah-langkah di atas bertujuan untuk meningkatkan transparansi, kemampuan teknis, integritas, dan kemudahan penggunaan layanan Bank Syariah Indonesia. Dengan melakukan tindakan-tindakan ini, bank dapat memperkuat kepercayaan nasabah dan memastikan kepuasan mereka tetap tinggi pasca serangan cyber. Responden dari kuesioner sudah menunjukkan tingkat kepuasan dan kepercayaan yang tinggi, namun dengan adanya langkah-langkah tambahan ini, Bank Syariah Indonesia dapat lebih meningkatkan kualitas layanan dan menjaga kepercayaan nasabah di masa mendatang.

V.2. Saran

Berdasarkan hasil riset dan kesimpulan yang penulis buat, maka penulis dapat memberikan saran terkait Analisis Serangan Cyber terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia di wilayah Jakarta Selatan yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah terbesar di Indonesia sepatutnya tetap memperhatikan kualitas sistem keamanannya yang telah lebih dari 4 tahun tersebut merupakan masa awal bagi Bank Syariah Indonesia untuk mendapatkan kepercayaan nasabahnya. Jika tidak dibarengi dengan sistem yang kuat dan pelayanan terhadap nasabahnya yang ramah tentu nasabah akan berpikir ulang untuk menabung di bank Syariah yang tergolong “baru” mengingat persaingan Bank Syariah Indonesia sudah mulai berangsur ketat dimana bank - bank konvensional lainnya mulai berfokus pada pelayanan syariahnya.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Karena keterbatasan penulis, penulis memberikan saran kepada peneliti selanjutnya untuk melakukan riset dengan metode penelitian yang akan meneliti dengan objek yang sama agar pengambilan sampel dapat lebih luas dengan lingkup yang lebih besar seperti beberapa kota lainnya atau bahkan Provinsi lainnya sehingga dapat mencakup semua populasi yang dibutuhkan dalam riset ini. Sehingga dapat menyempurnakan hasil penelitian ini serta dapat memberikan manfaat kepada semua kalangan.