

**SISTEM KEAMANAN BANK (*CYBERSECURITY*) DAN  
*CUSTOMER SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN *ELECTRONIC BANKING***



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana  
Akuntansi

Oleh:

Celia Amelia Widjaja

6041901023

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI

Terakreditasi oleh BAN-PT No. 1289/SK/BAN-PT/Akred/S/VII/2018

BANDUNG

2022

***BANK SECURITY SYSTEM (CYBERSECURITY) AND CUSTOMER  
SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION IN THE  
USE OF ELECTRONIC BANKING***



***UNDERGRADUATE THESIS***

*Submitted to Complete Part of the Requirements for Bachelor's Degree in  
Accounting*

*By:*

Celia Amelia Widjaja

6041901023

***PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***PROGRAM IN ACCOUNTING***

*Accredited by National Accreditation Agency No. 1289/SK/BAN-  
PT/Akred/S/VII/2018*

**BANDUNG**

2022

UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN

FAKULTAS EKONOMI

PROGRAM SARJANA AKUNTANSI



PERSETUJUAN SKRIPSI

SISTEM KEAMANAN BANK (*CYBERSECURITY*) DAN *CUSTOMER SERVICE*  
*QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM  
PENGUNAAN *ELECTRONIC BANKING*

Oleh:

Celia Amelia Widjaja

6041901023

Bandung, Desember 2022

Ketua Program Sarjana Akuntansi

Felisia, SE., AMA., M.Ak., CMA

Pembimbing,

Tanto Kurnia S.T., M.A., M.Ak

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Celia Amelia Widjaja  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 21 Februari 2001  
NPM : 6041901023  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

**SISTEM KEAMANAN BANK (*CYBERSECURITY*) DAN *CUSTOMER SERVICE QUALITY* TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DALAM PENGGUNAAN *ELECTRONIC BANKING***

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan Tanto Kurnia, S.T., M.A., M.Ak.

Adalah benar-benar karyatulis saya sendiri;

1. Apa pun yang tertuang sebagai bagian atau seluruh isi karya tulis saya tersebut di atas dan merupakan karya orang lain (termasuk tapi tidak terbatas pada buku, makalah, surat kabar, internet, materi perkuliahan, karya tulis mahasiswa lain), telah dengan selayaknya saya kutip, sadur, atau tafsir dan jelas telah saya ungkap dan tandai
2. Bahwa tindakan melanggar hak cipta dan yang disebut, plagiat (Plagiarism) merupakan pelanggaran akademik yang sanksinya dapat berupa peniadaan pengakuan atas karya ilmiah dan kehilangan hak kesarjanaan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan oleh pihak mana pun.

Pasal 25 ayat (2) UU.No.20 tahun 2003: Lulusan perguruan tinggi yang karya ilmiahnya digunakan untuk memperoleh gelar akademik, profesi, atau vokasi terbukti merupakan jiplakan dicabut gelarnya.

Pasal 70: Lulusan yang karya ilmiah yang digunakannya untuk mendapatkan gelar akademik, profesi, atau vokasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 Ayat (2) terbukti merupakan jiplakan dipidana dengan pidana penjara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : Desember 2022



(Celia Amelia Widjaja)

## ABSTRAK

Tingkat penggunaan perangkat teknologi yang meningkat pesat dan berkembangnya teknologi informasi dengan cepat menjadi kebutuhan masyarakat dalam menjalani kegiatan sehari-hari, terutama dalam aktivitas bertransaksi. Meningkatnya penggunaan perangkat teknologi tidak terlepas dari meningkatnya kejahatan *cyber* dalam dunia digital sehingga diperlukan sistem keamanan bank (*cybersecurity*) yang memadai agar dapat menjaga informasi nasabah serta memberikan layanan yang baik dengan tujuan memberikan kepuasan kepada konsumen. Oleh sebab itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh sistem keamanan bank (*cybersecurity*) dan *customer service quality* terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*.

Tingginya kebutuhan bertransaksi *digital* perlu diikuti dengan adanya sistem keamanan yang memadai dan akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*. Selain itu, *customer service* yang baik juga akan memberikan kepuasan bagi nasabah dimana hal tersebut memiliki peran penting dalam meningkatkan pendapatan serta citra perusahaan. Dalam menyediakan layanan *electronic banking*, bank harus dapat memberikan kenyamanan pada nasabah dalam bertransaksi.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada mahasiswa pengguna *electronic banking* pada beberapa kampus yang ada di kota Bandung. Penelitian ini telah mengumpulkan data sebanyak 100 responden dan dari data yang diperoleh kemudian dilakukan analisis regresi atas variabel-variabel yang dapat berpengaruh.

Hasil yang diperoleh yaitu kedua variabel baik sistem keamanan bank (*cybersecurity*) maupun *customer service quality* berpengaruh secara signifikan dan juga memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*. Meskipun bank sudah menggunakan teknologi *digital* dan meningkatkan sistem keamanan, bantuan *customer service* dapat lebih memberikan kepuasan dan kepercayaan bagi nasabah. Sehingga dapat disimpulkan bahwa perbankan perlu memperhatikan dan terus meningkatkan upaya dalam hal sistem keamanan *cyber* dalam memberikan kepuasan bagi konsumen dan tingkat kepuasan tersebut juga dapat bergantung dari kualitas jasa yang diberikan kepada nasabah.

Kata kunci: *customer service quality*, *cybersecurity*, *electronic banking*, kepuasan konsumen, sistem keamanan bank

## **ABSTRACT**

*The usage level of technological devices are increasing rapidly and the swift development of information technology that becoming a necessity for the community in carrying out their daily activities, especially in transaction activities. The increase use of technological devices are inseparable from the increase of cybercrime in this digital era, thus an adequate bank security system (cybersecurity) is needed to be able to maintain customer information and provide good service with the aim of providing customer satisfaction. Therefore, this study aims to analyze the influence of bank security systems (cybersecurity) and customer service quality on consumer satisfaction in the use of electronic banking.*

*The high necessity for digital transactions need to be followed by an adequate security system that will affect consumer satisfaction in using electronic banking. In addition, good customer service will also provide satisfaction for customers where it has an important role in increasing revenue and corporate image. In providing electronic banking services, banks must be able to provide convenience to customers in making transactions.*

*This research was conducted using quantitative research methods with questionnaire data collection techniques. Questionnaires were distributed to students using electronic banking at several campuses in the city of Bandung. This study has collected data as many as 100 respondents and from the data obtained then carried out a regression analysis of the variables that can influence.*

*The results obtained are that the two variables, both bank security systems (cybersecurity) and customer service quality, have a significant and positive influence on consumer satisfaction in the use of electronic banking. Even though banks are already using digital technology and improving security systems, customer service assistance can provide more satisfaction and trust for customers. So it can be concluded that banks need to pay attention to and continue to improve efforts in terms of cyber security systems in providing satisfaction for consumers and the level of satisfaction can also depend on the quality of services provided to customers.*

*Keywords: bank security system, customer satisfaction, customer service quality, cybersecurity, electronic banking*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena atas berkat rahmat-Nya penyusunan skripsi Sistem Keamanan Bank (*Cybersecurity*) dan *Customer Service Quality* Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan *Electronic Banking* ini dapat diselesaikan dengan lancar dan tepat pada waktunya dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan, masukan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak serta pengetahuan yang baru. Untuk itu, melalui kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih yang tulus kepada:

1. Keluarga serta orang tua penulis yang telah mendidik serta memberikan dukungan bagi penulis dalam proses penyelesaian skripsi.
2. Bapak Tanto Kurnia S.T., M.A., M.Ak. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan dukungan selama proses penyusunan skripsi sampai skripsi ini selesai.
3. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak., CertDA selaku dosen wali yang telah membimbing dari awal semester perkuliahan.
4. Ibu Felisia, SE.,M.Ak.,CMA. selaku Ketua Program Studi Sarjana Akuntansi yang telah memberikan bantuan selama masa perkuliahan pada Universitas Katolik Parahyangan.
5. Seluruh dosen khususnya pada Program Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan pengajaran yang baik serta ilmu yang berguna bagi penulis.
6. Seluruh staf Universitas Katolik Parahyangan yang sudah banyak membantu selama masa perkuliahan.
7. Teman-teman dan sahabat penulis selama masa perkuliahan yang sudah menghabiskan waktu bersama semasa perkuliahan pada Universitas Katolik Parahyangan serta memberikan dukungan sampai proses pengerjaan skripsi ini selesai.

8. Teman-teman dan sahabat diluar Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses pengerjaan skripsi.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan penelitian ini. Oleh karena itu, penulis berharap pembaca dapat memberikan kritik dan saran yang membangun untuk menyempurnakan skripsi ini. Penulis juga ingin menyampaikan permintaan maaf apabila ada kesalahan kata dalam skripsi ini baik yang disengaja maupun tidak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua orang yang membaca. Terima kasih.

Bandung, Desember 2022

Penulis

Celia Amelia Widjaja



## Daftar Isi

DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian.....	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	5
1.5. Kerangka Pemikiran.....	6
1.5.1. Hubungan <i>cyber security</i> terhadap penggunaan <i>internet banking</i> .....	6
1.5.2. Hubungan sistem keamanan bank ( <i>digital bank</i> ) terhadap penggunaan <i>internet banking</i> .....	7
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Sistem Keamanan Bank ( <i>Cybersecurity</i> ).....	8
2.2. <i>Customer Service Quality</i> .....	14
2.3. Kepuasan Konsumen.....	15
2.4. Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	16
2.5. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB 3 METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....	23
3.1. Jenis Penelitian.....	23
3.2. Pengumpulan Data.....	23
3.3. Pengolahan Data.....	25
3.3.1. Uji Validitas.....	25
3.3.2. Uji Reliabilitas.....	26
3.3.3. Uji Asumsi Klasik.....	26
3.3.3.1. Uji Normalitas.....	26
3.3.3.2. Uji Multikolinearitas.....	26
3.3.3.3. Uji Heteroskedastisitas.....	27
3.3.3.4. Uji Autokolerasi.....	27
3.3.4. Analisis Regresi Berganda.....	28
3.3.5 Uji F.....	28
3.3.6 Uji t.....	29

3.4 Operasionalisasi Variabel .....	29
<b>BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Hasil Penelitian.....	32
4.1.1. Deskripsi Data .....	32
4.1.2. Deskripsi Variabel Penelitian .....	34
4.1.3. Uji Validitas.....	55
4.1.4. Uji Reliabilitas .....	57
4.1.5. Uji Normalitas .....	57
4.1.6. Uji Multikolinearitas.....	58
4.1.7. Uji Heteroskedastisitas .....	59
4.1.8. Uji Autokorelasi.....	59
4.1.9. Analisis Regresi Berganda.....	60
4.1.10. Uji F.....	61
4.1.11. Uji t.....	62
4.2. Pembahasan Penelitian .....	64
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>67</b>
5.1. Kesimpulan.....	67
5.2. Saran.....	68
<b>DAFTAR PUTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>
<b>RIWAYAT PENULIS .....</b>	<b>93</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Model Keamanan .....	13
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu .....	18
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel .....	30

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran .....	6
Gambar 3.1. Rumus Slovin .....	24
Gambar 3.2. Perhitungan Sampel.....	25
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	32
Gambar 4.2. Usia Responden.....	33
Gambar 4.3. Rata-rata Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	33
Gambar 4.4. Pertanyaan no 1 .....	35
Gambar 4.5. Pertanyaan no 2 .....	35
Gambar 4.6. Pertanyaan no 3 .....	36
Gambar 4.7. Pertanyaan no 4 .....	37
Gambar 4.8. Pertanyaan no 5 .....	37
Gambar 4.9. Pertanyaan no 6 .....	38
Gambar 4.10. Pertanyaan no 7 .....	39
Gambar 4.11. Pertanyaan no 8 .....	40
Gambar 4.12 Pertanyaan no 9 .....	41
Gambar 4.13 Pertanyaan no 10 .....	42
Gambar 4.14 Pertanyaan no 11 .....	42
Gambar 4.15. Pertanyaan no 12 .....	43
Gambar 4.16. Pertanyaan no 13 .....	44
Gambar 4.17. Pertanyaan no 14 .....	44
Gambar 4.18. Pertanyaan no 15 .....	45
Gambar 4.19. Pertanyaan no 16 .....	46
Gambar 4.20. Pertanyaan no 17 .....	46
Gambar 4.21. Pertanyaan no 18 .....	47
Gambar 4.22. Pertanyaan no 19 .....	48
Gambar 4.23. Pertanyaan no 20 .....	49
Gambar 4.24. Pertanyaan no 21 .....	49
Gambar 4.25. Pertanyaan no 22 .....	50
Gambar 4.26. Pertanyaan no 23 .....	51
Gambar 4.27. Pertanyaan no 24 .....	51

Gambar 4.28. Pertanyaan no 35 .....	52
Gambar 4.29. Pertanyaan no 26 .....	53
Gambar 4.30. Pertanyaan no 27 .....	53
Gambar 4.31. Pertanyaan no 28 .....	54
Gambar 4.32. Rumus r tabel .....	55
Gambar 4.33. Uji Reliabilitas .....	57
Gambar 4.34. Uji Normalitas .....	58
Gambar 4.35. Uji Multikolinearitas .....	58
Gambar 4.36. Uji Heteroskedastisitas .....	59
Gambar 4.37. Uji Autokorelasi .....	59
Gambar 4.38. Hasil Durbin Watson .....	60
Gambar 4.39. Analisis Regresi .....	60
Gambar 4.40. <i>Adjusted R Square</i> .....	61
Gambar 4.41. Hasil f hitung .....	62
Gambar 4.42. Hasil t hitung .....	63

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Istilah bank sudah sangat tidak asing lagi kita dengar karena aktivitas perputaran uang ada di dalam bank sebagai lembaga keuangan. Menurut Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998 tentang Perbankan, bank merupakan suatu badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan akan menyalurkannya dalam bentuk kredit atau bentuk lainnya dengan tujuan untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat<sup>1</sup>. Namun tidak hanya menawarkan produk dalam bentuk kredit dan simpanan, tetapi perbankan juga menyediakan layanan jasa yang dapat mempermudah transaksi keuangan nasabah.

Dalam melayani nasabah, bank berkewajiban untuk dapat memberikan layanan yang baik agar dapat memberikan kepuasan layanan dan mendapat kepercayaan dari nasabah. Kepuasan merupakan tingkat perasaan di mana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan<sup>2</sup>. Jika jasa yang diterima atau didapatkan oleh konsumen tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka konsumen akan merasa tidak puas. Kepuasan yang dirasakan nasabah dapat memberikan keuntungan jangka panjang dan memberikan keunggulan daya saing bagi perusahaan penyedia jasa, dalam hal ini adalah bank. Oleh sebab itu, dalam menjalankan usahanya, bank berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi nasabahnya dan didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai, salah satunya yaitu dengan menyediakan layanan *electronic banking*. Layanan *electronic banking* yang disediakan oleh bank bersifat *informational, communicative,*

---

<sup>1</sup> Kompas.com (2021, 15 Mei). “Apa yang Dimaksud dengan Bank?”  
<<https://money.kompas.com/read/2021/05/17/104322226/apa-yang-dimaksud-dengan-bank>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

<sup>2</sup> Kusumasari, L. G. D (2013). “PENGARUH FAKTOR KEPUASAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PENDAWA MINI MARKET DI DESA BAJERA TAHUN 2011.”  
<<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/391/337>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

*transactional* dengan memperhatikan faktor keamanan dan integrasi sistem teknologi informasi, serta perlindungan bagi nasabah yang memadai<sup>3</sup>.

Saat ini penggunaan teknologi sudah sangat tinggi, dimana hampir semua orang menggunakan perangkat teknologi dalam menjalani kegiatannya sehingga kehidupan masyarakat cenderung tidak bisa terlepas dari perangkat teknologi seperti *gadget*. Perkembangan teknologi sudah mulai menjalar ke berbagai bidang kehidupan yang ada mulai dari bisnis, pendidikan, kesehatan dan salah satunya adalah sektor perbankan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan terhadap nasabah serta sejalan dengan adanya perkembangan teknologi yang semakin pesat, perbankan melakukan upaya dalam menyediakan kebutuhan nasabah melalui sistem teknologi informasi, yaitu *electronic banking*. Dengan adanya layanan *electronic banking* tersebut dapat membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat teknologi.

*Electronic banking (E-banking)* adalah layanan bank yang memungkinkan nasabah untuk mendapat informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik. *E-banking* memiliki beberapa layanan yang dapat ditawarkan pada masyarakat, yaitu layanan ATM, mesin EDC, *phone banking*, *mobile banking*, *internet banking*, dan *video banking*. Dengan adanya *electronic banking*, layanan yang diberikan oleh bank menjadi lebih efektif dan efisien karena *e-banking* cenderung nyaman dan mudah untuk digunakan. Manfaat yang diberikan oleh *e-banking* antara lain nasabah dapat melakukan kegiatan transaksi (pengecekan saldo, mentransfer dana, pembayaran tagihan, mengakses produk dan jasa perbankan, dan lain-lain) dimana pun dan kapan pun, biaya transaksi yang murah, dan keamanan bertransaksi yang tinggi<sup>4</sup>.

---

<sup>3</sup> Indiawati, *et al* (2015, 1 Juni). “KEPUASAN PENGGUNA E-BANKING OLEH MAHASISWA UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA SEBAGAI NASABAH PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK KANTOR CABANG SINGARAJA.” <<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JJPE/article/view/5078>> [Diakses pada 17 Oktober 2022]

<sup>4</sup> Lifepal (2019, 3 Juni). “e-Banking: Pengertian, Jenis Layanan, dan Keuntungannya.” <<https://lifepal.co.id/media/e-banking/>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

Seiring dengan pemanfaatan teknologi yang semakin maju, begitu pula halnya dengan tingkatan pengguna *electronic banking*. OJK mengungkapkan terdapat peningkatan sebesar 270% yaitu dari 13,6 juta nasabah pengguna *e-banking* pada tahun 2012 menjadi 50,4 juta nasabah pengguna *e-banking* pada tahun 2016<sup>5</sup>. Bank Indonesia (BI) mencatat pada bulan Februari 2022 nilai transaksi *digital banking* meningkat 46,53% menjadi Rp 3.732,8 triliun. Berdasarkan Databoks, pada tahun 2022 pengguna bank *digital* di Indonesia diperkirakan akan mencapai 31% atau setara dengan 59.969.877 orang. Kenaikan pengguna bank *digital* ini diperkirakan akan terus meningkat sebesar 39% atau setara dengan 74.785.062 orang pada tahun 2026<sup>6</sup>. Data-data tersebut menunjukkan bahwa minat yang besar dari masyarakat dalam menggunakan *electronic banking* dan bertransaksi secara *digital*.

Adanya perkembangan teknologi informasi yang pesat memunculkan ancaman baru dalam dunia *cyber* yaitu berupa *cybercrime*. *Cybercrime* adalah tindakan ilegal yang dilakukan oleh pelaku kejahatan dengan menggunakan perangkat teknologi (komputer) dan jaringan internet untuk menyerang sistem informasi korban. *Cybercrime* dalam sektor perbankan dapat terjadi dalam bentuk serangan *virus* atau *ransomware*, peretasan akun, dan *skimming*<sup>7</sup>. Dengan adanya tingkat kebutuhan yang tinggi dalam bertransaksi dengan aman, maka menuntut setiap bank untuk dapat meningkatkan pelayanan khususnya di bidang keamanan sistem informasi. Sistem keamanan (*cybersecurity*) merupakan aspek penting dalam pengembangan digitalisasi layanan perbankan. Sistem keamanan informasi juga sangat penting untuk mendukung pelayanan yang baik. Di sisi lain, *cybersecurity* perbankan yang lemah akan membuka

---

<sup>5</sup> Infobanknews.com (2017, 19 Januari). “OJK : Empat Tahun Pengguna E-Banking Meningkat 270%.”

< <https://infobanknews.com/empat-tahun-pengguna-e-banking-meningkat-270/>>  
[Diakses pada 16 Oktober 2022]

<sup>6</sup> Databoks (2021, 7 Oktober). “Pengguna Bank Digital di Indonesia Diproyeksi Capai 748 Juta pada 2026.” <<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2021/10/07/pengguna-bank-digital-di-indonesia-diproyeksi-capai-748-juta-pada-2026>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]

<sup>7</sup> Cermati (2021, 11 Oktober). “13 Jenis Cyber Crime, Kejahatan Internet yang Merugikan.” <<https://www.cermati.com/artikel/13-jenis-cyber-crime-kejahatan-internet-yang-merugikan>> [Diakses pada 16 Oktober 2022]



kesempatan yang besar untuk kehilangan reputasi, aset, data, serta kepercayaan nasabah.

Kebutuhan masyarakat terhadap jasa perbankan semakin meningkat, oleh karena itu pihak perbankan harus dapat memberikan balas jasa kepada nasabah berupa layanan-layanan yang ada. Keberhasilan usaha suatu bank sangat tergantung oleh kemampuan perbankan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada nasabah. Kualitas pelayanan yang baik dapat tercermin dari kepuasan nasabah untuk melakukan penggunaan jasa perbankan secara berulang. Kepuasan nasabah terhadap jasa atau produk yang ditawarkan oleh bank dapat dijadikan masukan bagi pihak manajemen untuk meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan yang diberikan, juga dapat digunakan sebagai indikator dalam mengukur kinerja bank.

## **1.2. Rumusan Masalah Penelitian**

Berdasarkan latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian adalah sebagai berikut:

1. Apakah sistem keamanan bank (*cybersecurity*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*?
2. Apakah *customer service quality* yang diberikan oleh bank berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*?
3. Bagaimana pengaruh sistem keamanan bank (*cybersecurity*) dan *customer service quality* terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan di atas, maka tujuan yang akan dicapai pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui seberapa besar pengaruh sistem keamanan bank (*cybersecurity*) terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh *customer service quality* yang diberikan oleh bank terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*

3. Mengetahui bagaimana pengaruh sistem keamanan bank (*cybersecurity*) dan *customer service quality* terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*.

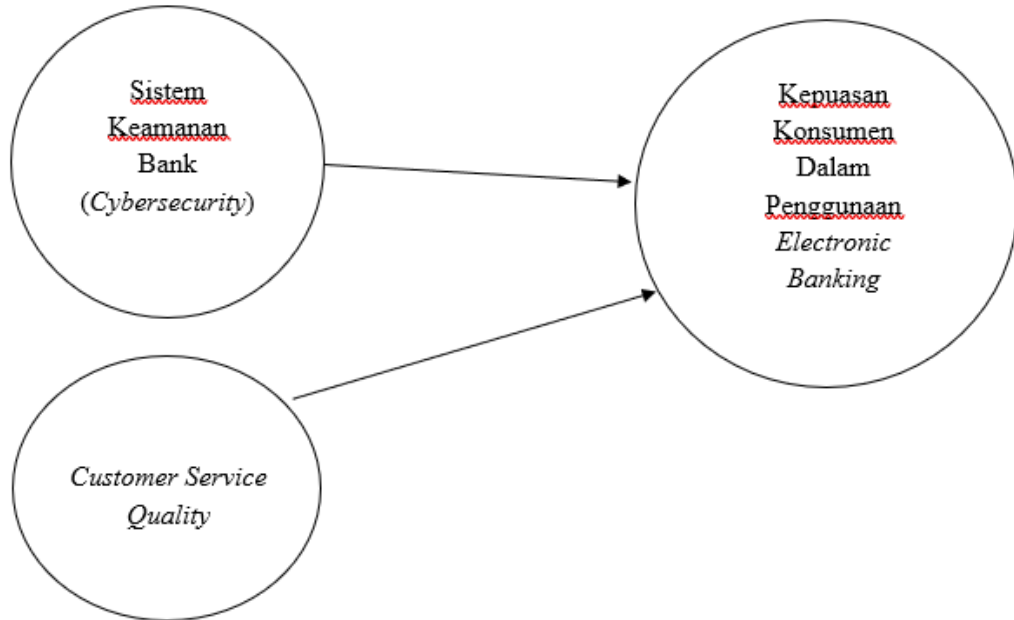
#### **1.4. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan untuk memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi pembaca
  - Hasil penelitian ini diharapkan mampu untuk memberikan pengetahuan mengenai pentingnya sistem keamanan (*cybersecurity*) dalam melakukan transaksi keuangan
  - Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kewaspadaan keamanan kepada para pengguna *electronic banking*
2. Bagi perusahaan / perbankan:
  - Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai masukan dan saran untuk meningkatkan sistem keamanan perbankan, secara khusus pada transaksi daring
  - Hasil dari penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi bank untuk dapat meningkatkan kualitas layanan terhadap nasabah
3. Bagi peneliti selanjutnya:
  - Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi atau sumber informasi bagi penelitian selanjutnya agar dapat lebih dikembangkan mengenai kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking* yang diberikan oleh bank

## 1.5. Kerangka Pemikiran

Gambar 1.1. Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Penulis

Dari Gambar 1.1. diatas, dapat diketahui hubungan antara variabel sistem keamanan bank (*cybersecurity*) dan *customer service quality* dengan kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*.

### 1.5.1. Hubungan sistem keamanan bank (*cybersecurity*) terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*

Penggunaan *electronic banking* semakin banyak digemari oleh masyarakat karena memberikan manfaat dan efisiensi bagi penggunanya. Namun, dibalik kemudahan sistem tersebut terdapat suatu ancaman kejahatan yang dapat menyerang teknologi berbasis internet, yang dikenal dengan *cybercrime*. Tingginya kebutuhan bertransaksi yang mudah dan cepat menuntut perbankan untuk memberikan perhatian khusus dalam meningkatkan sistem keamanan yang ada untuk mengatasi tantangan *cybercrime* yang ada.

Dalam sistem keamanan bank terdapat 4 komponen dasar yang perlu diperhatikan, yaitu *confidentiality and privacy*, *integrity*, *availability*, dan

*authentication* (Dianta, I. A., et al, 2019). Dukungan teknologi informasi dan sistem keamanan yang memadai akan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*.

### **1.5.2. Hubungan *customer service quality* terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking***

Persaingan bisnis dalam industri perbankan nasional maupun internasional yang semakin ketat menuntut setiap bank untuk berkembang dan memiliki rasa kompetitif untuk menunjukkan keunggulannya agar dapat bersaing dengan bank lainnya dan mendapatkan kepercayaan nasabah. Salah satu hal utama dalam persaingan antar bank yaitu layanan yang diberikan oleh bank pada nasabah, karena *customer safety and privacy* merupakan perhatian khusus pada industri perbankan. Kualitas dari *customer service* akan memberikan kepuasan pada nasabah yang memiliki peran penting dalam kontribusi pendapatan perusahaan dan dalam menjaga citra perusahaan. Oleh karena itu, dalam mengembangkan layanan *electronic banking*, bank harus dapat memberikan kenyamanan pada nasabah dalam bertransaksi.

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh bank dapat diukur berdasarkan produk atau bukti fisik (*tangible*), *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Di sisi lain, untuk mengukur tingkat kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan metode sistem keluhan dan saran dan survei kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen dalam penggunaan *electronic banking*.