

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait analisis kinerja keberlanjutan terkait customer privacy berdasarkan pengungkapan pada laporan keberlanjutan serta survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA, maka dapat disimpulkan bahwa:

BCA telah mengungkapkan kinerja keberlanjutan terkait customer privacy pada laporan keberlanjutan tahun 2019 hingga tahun 2021 secara memadai. BCA telah melakukan berbagai upaya untuk melindungi data pribadi nasabah agar terhindar dari pencurian informasi maupun akses oleh pihak yang tidak berkepentingan. Selain itu, BCA sudah memiliki berbagai macam sertifikasi dan kebijakan dalam rangka menjaga data pribadi nasabah. BCA melakukan pengembangan sistem keamanan TI secara berkala dengan tujuan untuk melindungi keamanan data. BCA telah menerapkan perilaku bisnis yang etis sesuai dengan peraturan yang berlaku serta standar perbankan. BCA juga rutin melakukan sosialisasi kepada nasabah dan pelatihan kepada karyawan terkait cyber security. Selama tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, tidak ada data nasabah yang hilang serta tidak ada sanksi atau denda yang ditanggung BCA maupun karyawannya.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan terkait analisis kinerja keberlanjutan terkait customer privacy berdasarkan pengungkapan pada laporan keberlanjutan serta survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. BCA telah mengungkapkan kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* pada laporan keberlanjutan tahun 2019 hingga tahun 2021 secara memadai. BCA telah melakukan berbagai upaya untuk melindungi data pribadi nasabah agar terhindar dari pencurian informasi maupun akses oleh pihak yang tidak berkepentingan. Selain itu, BCA sudah memiliki berbagai macam sertifikasi dan kebijakan dalam rangka menjaga data pribadi nasabah. BCA melakukan pengembangan sistem keamanan TI secara berkala dengan tujuan untuk melindungi keamanan data. BCA telah menerapkan perilaku bisnis yang etis sesuai dengan peraturan yang berlaku serta standar perbankan. BCA juga rutin melakukan sosialisasi kepada nasabah dan pelatihan kepada karyawan terkait *cyber security*. Selama tahun 2019 sampai dengan tahun 2021, tidak ada data

nasabah yang hilang serta tidak ada sanksi atau denda yang ditanggung BCA maupun karyawannya.

2. Hasil survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* BCA menunjukkan kategori yang sangat tinggi. Nilai rata-rata variabel kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* yaitu sebesar 4,67 yang mana masuk ke dalam kategori sangat tinggi. Sedangkan, nilai rata-rata variabel tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA yaitu sebesar 4,58 yang juga termasuk ke dalam kategori sangat tinggi. Nasabah menilai kualitas kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* sudah sangat baik dan BCA menunjukkan kepedulian yang besar terhadap perlindungan data pribadi nasabah. Kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* BCA yang sangat baik membuat nasabah memiliki tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah yang sangat tinggi.
3. Berdasarkan analisis kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* berdasarkan pengungkapan pada laporan keberlanjutan serta survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA dinilai sudah sangat baik. Hal ini dikarenakan kinerja keberlanjutan BCA bagus, sehingga kepercayaan nasabah pun baik. BCA telah melakukan berbagai langkah untuk melindungi informasi pribadi nasabah, diantaranya dengan melakukan pengembangan sistem keamanan TI secara berkala dan mengadakan program yang mendukung perlindungan data pribadi nasabah. Sementara itu berdasarkan hasil survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA, nasabah menilai BCA telah mengungkapkan secara konsisten dan meningkatkan kualitas pelaporan kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* dari tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Nasabah BCA menilai pengungkapan kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* pada laporan keberlanjutan telah sesuai dengan tindakan nyata yang dilakukan oleh BCA dalam melindungi data pribadi nasabah. Nasabah memiliki tingkat kepercayaan dan kepuasan yang sangat tinggi terhadap kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* BCA.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil pembahasan dan kesimpulan di atas, penulis memberikan beberapa saran yang berkaitan dengan penelitian terkait analisis kinerja keberlanjutan terkait customer privacy berdasarkan pengungkapan pada laporan keberlanjutan serta survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA. Berikut merupakan saran yang diberikan penulis :

1. Bagi Perusahaan

Perusahaan diharapkan dapat terus konsisten mempertahankan dan meningkatkan kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* dalam rangka melindungi data pribadi nasabah. Perusahaan diharapkan dapat memperketat sistem keamanan dan menambahkan program terkait *customer privacy*. Perusahaan juga diharapkan lebih memperhatikan masalah telepon atau sms penipuan agar masalah ini dapat diberantas. Hal ini perlu dilakukan sehingga dapat mempertahankan tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy*.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi untuk penelitian selanjutnya. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan analisis kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* pada industri lainnya sebagai perbandingan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis. Peneliti selanjutnya juga diharapkan dapat melakukan analisis kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* dengan periode pelaporan keberlanjutan yang lebih panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kemp, S. (2022, 26 January). *Digital 2022: Global overview report*. DataReportal. <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>
- Kusnandar, V. (2022, 22 Desember). Indonesia Masuk Daftar 10 Negara Pengguna Internet Terbesar di Asia. *Databoks.katadata.co.id*. <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/22/indonesia-masuk-daftar-10-negara-pengguna-internet-terbesar-di-asia>
- Deny, S. (2023, 15 Agustus). *Data Nasabah Bank Diperjualbelikan, Ketua MPR: Sanksi Tegas Pelaku!* Liputan6.com. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5371249/data-nasabah-bank-diperjualbelikan-ketua-mpr-sanksi-tegas-pelaku>
- Sasongko, A. (2021, 13 Juli). *Teknik dan Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan*. <https://binus.ac.id/entrepreneur/2021/07/13/teknik-dan-metode-pengukuran-kepuasan-pelanggan/>
- Laporan Keberlanjutan PT. Bank Central Asia Tbk. (2019). *Embracing a New Journey*.
- Laporan Keberlanjutan PT. Bank Central Asia Tbk. (2020). *Live to Inspire*.
- Laporan Keberlanjutan PT. Bank Central Asia Tbk. (2021). *Live to Engage*.
- GRI. (2022). Mission & history. www.globalreporting.org. <https://www.globalreporting.org/about-gri/mission-history/>
- Hari Pelanggan Nasional 2021, BCA Prioritaskan Keamanan Data dan Edukasi Nasabah Anti Modus Cyber Crime. (n.d.). www.bca.co.id. Diakses pada 27 Januari 2024 <https://www.bca.co.id/id/tentang-bca/media-riset/pressroom/siaran-pers/2021/09/06/07/55/hari-pelanggan-nasional-2021>
- Febrianti, L., & Maulana, H. (2013). PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT PADA KINERJA KEPOLISIAN TERHADAP KEPERCAYAAN PADA KEPOLISIAN. *JPPP - Jurnal Penelitian Dan Pengukuran Psikologi*, 2(1), 63–71. <https://doi.org/10.21009/jppp.021.09>
- Mardiani Sanaky, M., Moh. Saleh, L., & D. Titaley, H. (2021). Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah [Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama MAN 1 Tulehu Maluku Tengah]. *Jurnal Simetrik*, 11(1).
- Reza Haikal Hakim, & Idris, I. (2017). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepercayaan Konsumen Serta Implikasinya Terhadap Keputusan Pembelian (Studi

- kasus pada Go-Ride di Kota Bandung). *Diponegoro Journal of Management*, 6(1), 229–239.
- Fauzi, A., & Oxtavianus, A. (2014). Pengukuran Pembangunan Berkelanjutan di Indonesia. *MIMBAR, Jurnal Sosial Dan Pembangunan*, 30(1), 42. <https://doi.org/10.29313/mimbar.v30i1.445>
- Atmajaya, T. (2015). Analisis Penerapan Sustainability Report Perusahaan – Perusahaan Pertambangan Peserta Indonesia Sustainability Reporting Awards (ISRA) 2013 [Analisis Penerapan Sustainability Report Perusahaan – Perusahaan Pertambangan Peserta Indonesia Sustainability Reporting Awards (ISRA) 2013].
- Jaya, A. (2004). KONSEP PEMBANGUNAN BERKELANJUTAN (Sustainable Development).
- Gro Harlem Brundtland, Australia. Commission For The Future, & World Commission On Environment And Development. (1987). *Our common future*. Oxford University Press.
- Hahn & Kuhnen. 2013. “Determinants of Sustainability Reporting : A Review of Results, Trends, Theory, and Oportunities in an Expanding Field of Research.” *Jurnal Cleaner Production*.
- Sumadi Suryabrata. (2008). *Metodologi penelitian*. Rajawali Pub.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management (15th ed.)*. Pearson.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-building Approach (7th ed.)*. John Wiley & Sons.
- Kotler, P., & Lee, N. (2005). *Corporate social responsibility : doing the most good for your company and your cause*. Wiley.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF, DAN R&D*. ALFABETA, CV.
- Schoeman, F. (1984). *Privacy: Philosophical Dimensions*. Cambridge University Press.
- Solove, D. J. (2008). *Understanding Privacy*. Harvard University Press.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. CV Andi Offset.
- Rosadi, S.D. (2015). *Cyber law : aspek data privasi menurut hukum internasional, regional, dan nasional*. Refika Aditama.
- Solihin, I. (2009). *Corporate Social Responsibility from Charity to Sustainability*. Salemba Empat.

- Wibisono, Y. (2007). *Membedah Konsep & Aplikasi CSR Corporate Social Responsibility*. Fascho Publishing.
- Sari, M. P. Y. (2013). *Pengaruh Kinerja Keuangan, Ukuran Perusahaan dan Corporate Governance terhadap Pengungkapan Sustainability Report*. Fascho Publishing. Diponegoro Journal of Accounting
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Miller, A. R. (1971). *The Assault On Privacy - Computers, Data Banks, and Dossiers*. University of Michigan Press.
- Leubsdorf, J., & Westin, A. F. (1968). Privacy and Freedom. *Harvard Law Review*, 81(6), 1362. <https://doi.org/10.2307/1339271>
- Latumahina, R. E. (2014). Aspek Hukum Perlindungan Data Pribadi di Dunia Maya. *Jurnal Gema Aktualita*, 3.
- Oliver, R. L. (1997). *A Behavioral Perspective on the Consumer*. McGraw-Hill Education.
- Wartick, S. L., & Cochran, P. L. (1985). The Evolution of The Corporate Social Performance Model. *University of Michigan Press. The Academy of Management Review*.
- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah [*Validitas dan Reliabilitas Kuisisioner Pengetahuan, Sikap dan Perilaku Pencegahan Demam Berdarah*]. *Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta*.