

**ANALISIS KINERJA KEBERLANJUTAN TERKAIT  
CUSTOMER PRIVACY BERDASARKAN PENGUNGKAPAN  
PADA LAPORAN KEBERLANJUTAN DAN SURVEI  
TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH  
BCA**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Akuntansi

**Oleh:  
ZORAYA AUDINA UTAMI  
6041801164**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI  
Terakreditasi oleh LAMEMBA dengan SK No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023  
BANDUNG  
2024**

***ANALYSIS OF SUSTAINABILITY PERFORMANCE  
REGARDING CUSTOMER PRIVACY BASED ON  
DISCLOSURES IN SUSTAINABILITY REPORTS AND  
SURVEYS OF BCA CUSTOMER TRUST AND  
SATISFACTION LEVELS***



**UNDERGRADUATE THESIS**

Submitted to complete part of the requirements  
for Bachelor's Degree in Accounting

By  
**ZORAYA AUDINA UTAMI**  
**6041801164**

**PARAHYANGAN CATHOLIC UNIVERSITY**  
**FACULTY OF ECONOMICS**  
**PROGRAM IN ACCOUNTING**  
Accredited by LAMEBA  
**No. 522/DE/A.5/AR.10/VII/2023**  
**BANDUNG**  
**2024**

**UNIVERSITAS KATOLIK PARAHYANGAN  
FAKULTAS EKONOMI  
PROGRAM SARJANA AKUNTANSI**



**PERSETUJUAN SKRIPSI  
ANALISIS KINERJA KEBERLANJUTAN TERKAIT *CUSTOMER PRIVACY*  
BERDASARKAN PENGUNGKAPAN PADA LAPORAN KEBERLANJUTAN DAN  
SURVEI TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH BCA**

Oleh:  
Zoraya Audina Utami  
6041801164

Bandung, 31 Januari 2024

Ketua Program Sarjana Akuntansi,

(Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak)

Pembimbing Skripsi,

(Verawati Suryaputra, SE., MM., Ak., CMA., CA)

# PERNYATAAN

Saya yang bertanda-tangan di bawah ini,

Nama (*sesuai akte lahir*) : Zoraya Audina Utami  
Tempat, tanggal lahir : Bandung, 24 Juli 2000  
NPM : 6041801164  
Program studi : Akuntansi  
Jenis Naskah : Skripsi

Menyatakan bahwa skripsi dengan judul:

ANALISIS KINERJA KEBERLANJUTAN TERKAIT CUSTOMER PRIVACY BERDASARKAN PENGUNGKAPAN PADA LAPORAN KEBERLANJUTAN DAN SURVEI TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN NASABAH BCA

Yang telah diselesaikan dibawah bimbingan : Verawati Suryaputra, SE., MM.,Ak., CMA., CA.

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 keserjanaan.

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 perkara paling lama dua tahun dan/atau pidana denda paling banyak Rp. 200 juta.

Bandung,

Dinyatakan tanggal : 9 Januari 2024

Pembuat pernyataan : 9 Januari 2024



(ZORAYA AUDINA UTAMI)

## ABSTRAK

*Customer privacy* sudah menjadi perhatian banyak pihak, khususnya bagi para pelaku industri di Indonesia karena pentingnya penerapan *customer privacy* bagi para pelaku industri dalam menjalankan roda bisnisnya. Masalah *customer privacy* dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah sehingga masalah ini perlu menjadi perhatian banyak pihak, khususnya pada industri perbankan. *Customer privacy* menjadi hal yang penting untuk diterapkan pada industri perbankan untuk mewujudkan bank yang berkelanjutan dan semakin kompetitif dalam menjaga kerahasiaan data nasabah.

Kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* diungkapkan dalam laporan keberlanjutan dengan mengikuti standar pelaporan keberlanjutan GRI 418 yang membahas topik privasi nasabah. GRI 418 memberikan informasi tentang dampak kegiatan suatu perusahaan terkait privasi pelanggan dan bagaimana perusahaan tersebut mengaturnya.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif analitik. Untuk pengolahan datanya menggunakan *content analysis*. Adapun sumber data yang digunakan adalah data primer berupa pembagian kuesioner dan sumber data sekunder berupa laporan keberlanjutan perusahaan tahun 2019 sampai dengan tahun 2021. Subjek penelitian ini adalah Bank Central Asia (BCA).

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, diperoleh kesimpulan 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.

**Kata kunci: Kinerja keberlanjutan; *Customer privacy*; Laporan keberlanjutan; Tingkat kepercayaan dan kepuasan; Industri perbankan**

## **ABSTRACT**

*Customer privacy has become the concern of many parties, especially for industry players who running their business. The problem of customer privacy can affect customer trust and satisfaction so that this issue needs to be the attention of many parties, especially in the banking industry. Customer privacy is an important thing to be applied to the banking industry to create a sustainable and increasingly competitive bank in maintaining the confidentiality of customer data.*

*Sustainability performance related to customer privacy is disclosed in the sustainability report by following the GRI 418 sustainability reporting standard which discusses the topic of customer privacy. GRI 418 provides information about the impact of a company's activities on customer privacy and how that company regulates it.*

*This research is a descriptive analytic study. For data processing using content analysis. The data sources used are primary data in the form of questionnaires and secondary data sources in the form of company sustainability reports from 2019 to 2021. The subject of this research is Bank Central Asia (BCA).*

*Based on the analysis that has been carried out, it is concluded that BCA has adequately disclosed its sustainability performance related to customer privacy in its 2019 to 2021 sustainability reports. BCA has made various efforts to protect customers' personal data to avoid theft of information and access by unauthorized parties.*

***Keywords: Sustainability performance; Customer privacy; Sustainability report; Level of trust and satisfaction; Banking industry***



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya panjatkan kehadirat Allah SWT yang Maha Esa, karena atas izin dan kuasa-Nya peneliti mampu menyelesaikan skripsi yang menjadi syarat kelulusan dengan judul “Analisis Kinerja Keberlanjutan Terkait *Customer Privacy* Berdasarkan Pengungkapan pada Laporan Keberlanjutan dan Survei Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah BCA”.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dorongan, dan doa dari berbagai pihak sehingga akhirnya bisa diselesaikan dengan baik. Untuk itu, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu yang selalu mendukung, membantu saya, memberikan apa saja yang saya butuhkan. Kedua adik saya, enne, serta keluarga besar yang selalu memberikan saya dukungan, terutama Om saya yang turut membantu saya belajar mempersiapkan sidang.
2. Prof. Tri Basuki Joewono, Ph.D. selaku Rektor Universitas Katolik Parahyangan
3. Ibu Brigita Meylianti Sulungbudi, Ph.D., ASCA., CIPM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan
4. Ibu Monica Paramita Ratna Putri Dewanti, S.E., M.Ak selaku Ketua Prodi Jurusan Akuntansi Universitas Katolik Parahyangan
5. Ibu Verawati Suryaputra SE.,MM.,Ak., CMA selaku dosen pembimbing yang telah membantu, meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dalam menulis skripsi
6. Ibu Oei Venny Febrianti, S.E., Ak., M.M., C.A., CSRS selaku dosen wali yang telah membantu banyak selama perkuliahan
7. Dosen-dosen Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Parahyangan yang telah memberikan ilmu-ilmu yang bermanfaat selama saya belajar di Universitas Katolik Parahyangan
8. Teman-teman penulis, baik teman SMA, teman *online*, maupun teman di kampus, terutama teman saya di kampus, Ashila Azka yang dari awal masa perkuliahan sampai sekarang menyelesaikan skripsi bersama.
9. Semua pihak lainnya yang namanya tidak bisa disebutkan satu-satu

Penulis menyadari skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan kemampuan dan ilmu yang dimiliki. Oleh karenanya, atas kekurangan dalam penulisan skripsi ini mohon dimaafkan. Peneliti berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan dapat

dijadikan referensi demi pengembangan ke arah yang lebih baik. Semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan ridha-Nya kepada kita semua.

Bandung, Januari 2024

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zoraya'.

Zoraya Audina Utami



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<i>ABSTRACT</i> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Kegunaan Penelitian .....	4
1.5 Kerangka Pemikiran.....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>7</b>
2.1 Keberlanjutan .....	7
2.2 Laporan Keberlanjutan.....	8
2.2.1 Definisi Laporan Keberlanjutan .....	8
2.2.2 Manfaat Laporan Keberlanjutan .....	9
2.2.3 Panduan Penyusunan Laporan Keberlanjutan .....	11
2.3 GRI ( <i>Global Reporting Initiative</i> ) .....	12
2.3.1 Sejarah GRI .....	13
2.3.2 GRI 418: <i>Customer Privacy</i> .....	14
2.4 <i>Customer Privacy</i> .....	15
2.4.1 Definisi <i>Customer Privacy</i> .....	16
2.4.2 Hakikat <i>Customer Privacy</i> .....	17

2.5	Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan .....	18
2.5.1	Definisi Kepercayaan .....	18
2.5.2	Definisi Kepuasan.....	19
2.5.3	Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Pelanggan.....	20
<b>BAB III METODE DAN OBJEK PENELITIAN.....</b>		<b>23</b>
3.1	Metode Penelitian .....	23
3.1.1	Variabel Penelitian .....	23
3.1.2	Sumber Data .....	24
3.1.3	Teknik Pengumpulan Data .....	24
3.1.4	Teknik Pengolahan Data.....	26
3.1.5	Teknik Penyajian Data.....	27
3.1.6	Langkah-langkah Penelitian .....	27
3.2	Subjek dan Objek Penelitian .....	28
3.2.1	Subjek Penelitian .....	29
3.2.2	Objek Penelitian .....	30
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>32</b>
4.1	Pengungkapan Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Pada Laporan Keberlanjutan BCA Tahun 2019 Hingga Tahun 2021 .....	32
4.1.1	Pengungkapan Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Pada Laporan Keberlanjutan BCA Tahun 2019.....	32
4.1.2	Pengungkapan Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Pada Laporan Keberlanjutan BCA Tahun 2020.....	34
4.1.3	Pengungkapan Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Pada Laporan Keberlanjutan BCA Tahun 2021 .....	35

4.2	Hasil Survei Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> BCA .....	37
4.2.1	Identitas Responden.....	39
4.2.2	Pengalaman Nasabah Menggunakan Layanan BCA.....	42
4.2.3	Pendapat Nasabah Tentang Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> BCA.....	47
4.2.4	Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah Terhadap Perlindungan Data BCA .....	54
4.3	Analisis Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Berdasarkan Pengungkapan Pada Laporan Keberlanjutan Serta Survei Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah BCA .....	57
4.3.1	Analisis Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Berdasarkan Pengungkapan Pada Laporan Keberlanjutan .....	57
4.3.2	Analisis Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Berdasarkan Survei Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah BCA .....	61
4.3.3	Kesimpulan Hasil Analisis Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> Berdasarkan Pengungkapan Pada Laporan Keberlanjutan Serta Survei Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah BCA .....	69
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>71</b>
5.1	Kesimpulan .....	71
5.2	Saran .....	73
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>74</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>		<b>77</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kategori Responden Berdasarkan Usia.....	39
Gambar 4.2 Kategori Responden Berdasarkan Domisili.....	41
Gambar 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	42
Gambar 4.4 Kategori Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Menggunakan Aplikasi <i>M-banking</i> BCA .....	43
Gambar 4.5 Kategori Responden Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan Aplikasi <i>M-banking</i> BCA .....	44
Gambar 4.6 Kategori Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Menggunakan Aplikasi <i>M-banking</i> BCA Dalam Satu Bulan .....	45
Gambar 4.7 Kategori Responden Berdasarkan Pengalaman Mendapatkan Telepon atau SMS Penipuan Atas Nama BCA.....	46
Gambar 4.8 Kategori Responden Berdasarkan Terganggu atau Tidak Mendapatkan Terhadap Telepon atau SMS Penipuan Atas Nama BCA.....	47
Gambar 4.9 Kategori Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Membaca Laporan Keberlanjutan BCA Tahun 2019 Sampai Tahun 2021 .....	48
Gambar 4.10 Kategori Responden Berdasarkan Sudah atau Belum BCA Menerapkan Standar GRI 418 Dengan Baik .....	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Uji Validitas .....	37
Tabel 4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	38
Tabel 4.3 Kategori Responden Berdasarkan Usia .....	39
Tabel 4.4 Kategori Responden Berdasarkan Domisili.....	40
Tabel 4.5 Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	41
Tabel 4.6 Kategori Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Menggunakan Aplikasi <i>M-banking</i> BCA.....	43
Tabel 4.7 Kategori Responden Berdasarkan Lama Waktu Penggunaan Aplikasi M- <i>banking</i> BCA .....	44
Tabel 4.8 Kategori Responden Berdasarkan Frekuensi Transaksi Menggunakan Aplikasi <i>M-banking</i> BCA Dalam Satu Bulan .....	45
Tabel 4.9 Kategori Responden Berdasarkan Pengalaman Mendapatkan Telepon atau SMS Penipuan Atas Nama BCA .....	46
Tabel 4.10 Kategori Responden Berdasarkan Terganggu atau Tidak Mendapatkan Terhadap Telepon atau SMS Penipuan Atas Nama BCA.....	47
Tabel 4.11 Kategori Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Membaca Laporan Keberlanjutan BCA Tahun 2019 Sampai Tahun 2021 .....	48
Tabel 4.12 Kategori Responden Berdasarkan Sudah atau Belum BCA Menerapkan Standar GRI 418 Dengan Baik .....	49
Tabel 4.13 Nilai Variabel Kinerja Keberlanjutan Terkait <i>Customer Privacy</i> BCA .....	51
Tabel 4.14 Nilai Variabel Tingkat Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah BCA.....	55
Tabel 4.15 Jumlah Pengaduan <i>Whistleblowing System</i> BCA.....	58
Tabel 4.16 Jumlah Keluhan BCA dan Persentase Penyelesaian.....	59

Tabel 4.17 Hasil Survei yang Dilakukan oleh BCA Terkait Kepuasan Nasabah .....	60
Tabel 4.18 Pendapat Nasabah Atas Pengungkapan Jumlah Total Pengaduan BCA .....	62
Tabel 4.19 Pendapat Nasabah Atas Pengungkapan Pernyataan Ringkas Pengaduan BCA .....	62
Tabel 4.20 Pendapat Nasabah Atas Indikasi Pelanggaran BCA Berkaitan Dengan Kejadian Tahun-Tahun Sebelumnya .....	63
Tabel 4.21 Pendapat Nasabah Atas Kepedulian BCA Terhadap Perlindungan Data Pribadi.....	64
Tabel 4.22 Pendapat Nasabah Atas Kapasitas Teknis BCA.....	65
Tabel 4.23 Pendapat Nasabah Atas Janji Perlindungan Data Pribadi BCA .....	65
Tabel 4.24 Kepercayaan Nasabah Untuk Memberikan Data Pribadi Kepada BCA.....	66
Tabel 4.25 Kepercayaan Nasabah Atas Keamanan Aplikasi M-banking BCA.....	66
Tabel 4.26 Kepercayaan Nasabah Atas Penyebaran Data Pribadi Oleh BCA.....	67
Tabel 4.27 Kepuasan Nasabah Atas Kinerja BCA Terkait Perlindungan Keamanan Data Pribadi.....	67
Tabel 4.28 Kepuasan Nasabah Atas Layanan <i>Customer Privacy</i> BCA.....	68
Tabel 4.29 Pendapat Nasabah Atas Penggunaan Aplikasi <i>M-banking</i> BCA Ke depannya .....	68

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi dan informasi semakin pesat di era digitalisasi saat ini. Perkembangan teknologi dan informasi memberikan kemudahan dalam menerima informasi dan berkomunikasi melalui internet yang menyebabkan hubungan dunia menjadi tanpa batas. Pada *Digital 2022 Global Overview Report*, per Januari 2022 tercatat bahwa jumlah pengguna internet di dunia telah mencapai 4,95 miliar jiwa atau sebanyak 62,5% jiwa dari jumlah populasi di dunia (Kemp, 2022)<sup>1</sup>. Jumlah pengguna internet di dunia meningkat sebanyak 1,9% dari tahun sebelumnya. Kusnandar (2022), data *internetworldstats* mencatat Indonesia menempati urutan ketiga dengan pengguna internet terbanyak di Asia yaitu sebanyak 212,35 juta jiwa<sup>2</sup>.

Perkembangan teknologi dan informasi mempengaruhi dan merevolusi seluruh bidang kehidupan, hal ini diakui dan dirasakan telah memberikan banyak kemudahan dan kenyamanan bagi kehidupan masyarakat. Perkembangan teknologi dan informasi juga membantu perusahaan untuk menetapkan strategi bisnis serta inovasi dalam mengolah dan menganalisis data secara akurat dan efisien untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Hadirnya teknologi mesin otomatis mampu menggantikan jenis pekerjaan yang menuntut tenaga manusia yang cukup besar dan memakan waktu sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat. Namun di sisi lain, perkembangan teknologi dan informasi juga membawa masalah yang dapat merugikan berbagai pihak. Salah satu masalah yang terjadi berkaitan dengan perkembangan teknologi dan informasi yaitu masalah perlindungan data pribadi pengguna atau *customer privacy*.

*Customer privacy* sudah menjadi perhatian banyak pihak, khususnya bagi para pelaku industri di Indonesia karena pentingnya penerapan *customer privacy* bagi para pelaku industri yang menjalankan bisnisnya. Salah satunya bagi industri perbankan yang menghadirkan

---

<sup>1</sup> Simon Kemp, "DIGITAL 2022: GLOBAL OVERVIEW REPORT", <https://datareportal.com/reports/digital-2022-global-overview-report>

<sup>2</sup> Viva Budy Kusnandar, "Pengguna Internet Indonesia Peringkat ke-3 Terbanyak di Asia", <https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2022/12/22/indonesia-masuk-daftar-10-negara-pengguna-internet-terbesar-di-asia>



berbagai layanan transaksi *online* berbasis aplikasi atau disebut *mobile banking* yang dapat disingkat menjadi *m-banking*. *M-banking* hadir untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan menyesuaikan gaya hidup masyarakat saat ini serta memberikan lebih banyak kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah ketika bertransaksi. Nasabah wajib mengisi sejumlah data untuk kebutuhan registrasi dan aktivasi *m-banking* milik nasabah sebelum dapat melakukan transaksi *online* berbasis aplikasi pada suatu bank. Oleh karena itu, *customer privacy* menjadi hal yang penting dilaksanakan dan menjadi perhatian bagi industri perbankan agar bank semakin kompetitif dalam menjaga kerahasiaan data nasabah yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah.

Salah satu perusahaan pada industri perbankan yang menerapkan *customer privacy* dalam menjalankan proses bisnisnya adalah Bank Central Asia (BCA). BCA merupakan salah satu bank swasta terbesar di Indonesia<sup>3</sup> yang telah melayani lebih dari 26 juta rekening nasabah dan memproses sekitar 46 juta transaksi setiap harinya. BCA menunjukkan komitmen di dalam menjaga dan memelihara privasi dan keamanan data nasabah yang terwujud dalam aksi nyata yang dilakukan oleh BCA dalam rangka meningkatkan kepercayaan dan kepuasan nasabah. BCA melampirkan secara transparan mengenai kinerja keberlanjutan terkait kebijakan privasi data nasabah dan praktik yang dilakukan oleh BCA dalam *website*, layanan *m-banking* BCA, maupun pada laporan keberlanjutan BCA. BCA memiliki *channel* komunikasi yang dapat dihubungi untuk bertanya mengenai hal yang kurang dipahami atau apabila terjadi hal-hal yang tidak diinginkan oleh nasabah ketika mengakses layanan *m-banking* BCA seperti halo BCA. BCA juga seringkali mengadakan kampanye edukasi keamanan data nasabah dan membagikan berbagai macam tips tentang *customer privacy* yang bermanfaat bagi nasabah.

Meskipun begitu, masih banyak terjadi penyalahgunaan data pribadi nasabah BCA oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab<sup>4</sup>. Penyalahgunaan data pribadi membuat nasabah BCA merasa dirugikan dan mempertanyakan kinerja BCA terkait *customer privacy* pada layanan *m-banking* BCA. Padahal pemerintah Indonesia telah membuat peraturan perundang-undangan yang mengatur secara tegas tentang *customer privacy* bagi industri perbankan. Salah satu peraturan perundang-undangan terkait *customer privacy* bagi industri perbankan adalah POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan.

---

<sup>3</sup> “BCA ‘Senantiasa di Sisi Anda’”, <https://www.bca.co.id/-/media/Feature/Report/File/Sustainability-Index/GRI/GRI-101-1-Nama-organisasi.pdf>

<sup>4</sup> Septian Deny, “Data Nasabah Bank Diperjualbelikan, Ketua MPR: Sanksi Tegas Pelaku!”, <https://www.liputan6.com/bisnis/read/5371249/data-nasabah-bank-diperjualbelikan-ketua-mpr-sanksi-tegas-pelaku>

Penyalahgunaan data pribadi ini tentunya dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA dalam penggunaan layanan *m-banking* BCA.

Kepercayaan nasabah BCA merupakan faktor penting untuk menciptakan kepuasan nasabah BCA dalam rangka membangun hubungan jangka panjang antara BCA dengan nasabah. Tingkat kepercayaan dapat meningkat jika informasi yang diterima akurat, relevan, dan lengkap. Selain itu, menurut Forsyth (1990) tingkat kepercayaan dipengaruhi oleh kejadian di masa lalu (Maulana, 2013). Hal ini dapat menumbuhkan harapan akan hubungan yang lebih baik di masa yang akan datang. Adanya kasus penyalahgunaan data pribadi yang dialami oleh nasabah BCA dapat menyebabkan ketidakpercayaan nasabah BCA terhadap penggunaan layanan *m-banking* BCA. Nasabah BCA memiliki rasa takut akan keamanan dan kerahasiaan datanya terancam. Rasa takut yang dialami oleh nasabah BCA dapat mengakibatkan nasabah BCA tidak ingin melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *m-banking* BCA. Nasabah BCA melakukan tindakan tersebut sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap layanan *m-banking* BCA.

*Customer privacy* dapat mempengaruhi aspek kepercayaan dan kepuasan nasabah terutama dalam rangka membangun hubungan jangka panjang antara bank dengan nasabahnya. Selain itu, masalah *customer privacy* ini juga sangat penting untuk diperhatikan mengingat data pribadi nasabah sangat rentan untuk disalahgunakan. Oleh karena itu, penelitian mengenai kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* ini diperlukan untuk mengurangi hal-hal yang dapat mengakibatkan kerugian baik bagi bank maupun nasabah dan untuk mewujudkan bank yang berkelanjutan. Berdasarkan uraian di atas terlihat bahwa *customer privacy* menjadi hal yang penting dan menarik untuk diteliti oleh penulis, terutama pada BCA karena BCA merupakan salah satu bank swasta dengan nasabah terbanyak di Indonesia, sehingga memudahkan peneliti untuk mengambil kuesioner

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berikut merupakan rumusan masalah dari penelitian ini:

1. Bagaimana pengungkapan kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* pada laporan keberlanjutan BCA tahun 2019 hingga tahun 2021?
2. Bagaimana hasil survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* BCA?

3. Bagaimana analisis kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* berdasarkan pengungkapan pada laporan keberlanjutan serta survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dilakukan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengungkapan kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* pada laporan keberlanjutan BCA tahun 2019 hingga tahun 2021.
2. Untuk mengetahui hasil survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah terhadap kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* BCA.
3. Untuk mengetahui analisis kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* berdasarkan pengungkapan pada laporan keberlanjutan serta survei tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat:

- a. Bagi perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi bank BCA untuk meningkatkan kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* nasabah BCA yang lebih baik.

- b. Bagi penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu serta wawasan yang lebih luas dan mendalam bagi penulis mengenai kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy*, sehingga dapat dijadikan masukan untuk penelitian selanjutnya. Penelitian ini juga dapat menambah pengalaman dan sarana berlatih penulis dalam memecahkan masalah yang ada di masyarakat sebelum terjun dalam dunia kerja.

- c. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan menjadi referensi bagi pembaca jika hendak melakukan penelitian mengenai kinerja keberlanjutan terkait *customer privacy* terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah BCA.

## 1.5 Kerangka Pemikiran

Masalah *customer privacy* dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah sehingga masalah ini perlu menjadi perhatian banyak pihak, khususnya pada industri perbankan. Industri perbankan menghadirkan berbagai layanan transaksi *online* berbasis aplikasi yang disebut dengan *mobile banking* atau disingkat menjadi *m-banking*. Adanya kasus penyalahgunaan data pribadi yang dialami oleh nasabah dapat menyebabkan ketidakpercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan *m-banking*. Nasabah memiliki rasa takut akan keamanan dan kerahasiaan datanya terancam sehingga dapat mengakibatkan nasabah tidak ingin melakukan transaksi dengan menggunakan layanan *m-banking*. Nasabah melakukan tindakan tersebut sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap layanan *m-banking* yang dapat menghambat proses bisnis industri perbankan yang dapat berakibat buruk bagi industri perbankan dan nasabah. Oleh karena itu, *customer privacy* menjadi hal yang penting untuk diterapkan pada industri perbankan agar bank semakin kompetitif dalam menjaga kerahasiaan data nasabah dan mewujudkan kinerja bank yang berkelanjutan.

Industri perbankan yang menerapkan *customer privacy* dalam menjalankan proses bisnisnya adalah Bank Central Asia (BCA). BCA telah menanamkan etika bisnis yang sesuai dengan peraturan, kebijakan, dan standar perbankan yang berlaku. BCA menerapkan kebijakan internal terkait *customer privacy* seperti larangan pemberian data dan informasi nasabah kepada pihak ketiga. BCA juga meminta nasabah untuk menandatangani klausul mengenai persetujuan pemberian data kepada pihak ketiga pada saat pembukaan rekening baru. Meski begitu, BCA tetap menghadapi sejumlah masalah penyalahgunaan data pribadi nasabah BCA oleh pihak yang tidak bertanggung jawab seperti nasabah yang menerima telepon atau sms dari nomor yang tidak dikenal dengan mengatasnamakan BCA. Oleh karena itu, BCA harus lebih memperhatikan lagi masalah perlindungan data nasabah.

Standar GRI yang membantu membahas secara spesifik mengenai topik privasi nasabah, termasuk kehilangan data dan pelanggaran privasi nasabah adalah GRI 418. Standar GRI 418 berperan untuk meningkatkan kualitas informasi laporan dan memberikan evaluasi terhadap kesuksesan sistem manajemen dan prosedur terkait perlindungan privasi nasabah yang telah dilakukan BCA selama ini. Standar GRI 418 dapat membantu bank untuk meningkatkan perlindungan data nasabah sehingga bank dapat mengurangi permasalahan terkait *customer privacy* yang dialami oleh nasabah. Penerapan standar GRI 418 ini turut mendukung peraturan perundang-undangan yang berlaku bagi industri perbankan.

Penerapan GRI 418 selaras dengan salah satu peraturan perundang-undangan yang berlaku yaitu POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Kewenangan Otoritas Jasa Keuangan dalam perlindungan nasabah bank berupa perlindungan preventif dan perlindungan represif. Sebagai bentuk upaya perlindungan preventif dan represif, POJK menginstruksikan kepada sektor jasa keuangan untuk melakukan suatu upaya perlindungan data nasabah dari segala bentuk ancaman yang dapat merugikan nasabah. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan dari investor dan nasabah serta memberikan kesempatan untuk berkembang secara adil, efisien dan transparan bagi industri perbankan. Di sisi lain, nasabah memiliki pemahaman hak dan kewajiban dalam berhubungan dengan industri perbankan mengenai karakteristik, layanan, dan produk. OJK melakukan upaya perlindungan dan pemahaman seperti yang telah disebutkan diatas sebagai bentuk pencegahan terjadinya penambahan masalah *customer privacy* di kemudian hari.

Industri perbankan seperti BCA perlu melakukan upaya pencegahan terjadinya penambahan masalah *customer privacy* yang dapat mempengaruhi kepercayaan dan kepuasan nasabah. Kepercayaan merupakan sebuah hal krusial yang sulit untuk dibangun dan dikembalikan apabila telah rusak yang dapat berdampak negatif pada kepuasan nasabah sehingga dapat mengakibatkan terhambatnya proses bisnis industri perbankan. Pencegahan terhadap masalah *customer privacy* menjadi sangat penting untuk dilakukan oleh BCA mengingat data pribadi nasabah sangat rentan untuk disalahgunakan. BCA menerapkan GRI 418 sebagai bukti bahwa BCA telah memperhatikan masalah *customer privacy* sehingga BCA dapat memperoleh kepercayaan dari pemangku kepentingan khususnya nasabah BCA. Penerapan standar GRI 418 ini turut mendukung POJK Nomor 1/POJK.07/2013 tentang Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan yang ditetapkan oleh OJK sebagai bentuk upaya perlindungan preventif dan represif terhadap masalah *customer privacy*. Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Keberlanjutan Terkait *Customer Privacy* Terhadap Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah BCA”.