

Analisis dampak Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Subang

Lutfi Maulana*, Nadia Fitriana

Sekolah Tinggi Agama Islam Darussalam Kunir, Indonesia

*luthfimaulana213@mail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak insiden BSI Error dan Dugaan Hacking terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Subang. Temuan signifikan dari hasil uji determinan menunjukkan bahwa insiden tersebut memiliki pengaruh yang kuat terhadap tingkat kepercayaan (47,6%) dan loyalitas nasabah (35,6%). Kepercayaan nasabah terpengaruh secara serius oleh insiden, mengindikasikan keprihatinan terhadap keamanan layanan perbankan. Hilangnya kepercayaan dapat berdampak pada persepsi terhadap kredibilitas BSI sebagai lembaga keuangan syariah. Selain itu, insiden juga berperan penting dalam menjaga loyalitas pelanggan. Penurunan kepercayaan dapat menyebabkan penurunan loyalitas, yang berdampak jangka panjang pada hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan. Penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang dampak insiden keamanan, menyoroti pentingnya respons proaktif dan strategi pemulihan untuk memulihkan kepercayaan nasabah. Lembaga keuangan perlu mengambil langkah nyata untuk memulihkan kepercayaan nasabah dan menjaga keamanan serta integritas layanan perbankan.

Kata kunci : Insiden BSI, Kepercayaan Nasabah, Loyalitas Nasabah.

Abstract

This research aims to analyze the impact of BSI error incidents and alleged hacking on the trust and loyalty of Bank Syariah Indonesia (BSI) customers in Subang Regency. Significant findings from the determinant test results show that this incident has a strong influence on the level of trust (47.6%) and customer loyalty (35.6%). Customer confidence was seriously affected by the incident, indicating concerns about the security of banking services. Loss of trust can impact perceptions of BSI's credibility as a sharia financial institution. Apart from that, incidents also play an important role in maintaining customer loyalty. A decline in trust can lead to a decline in loyalty, which has long-term impacts on the relationship between customers and financial institutions. This research provides in-depth insight into the impact of security incidents, highlighting the importance of proactive response and recovery strategies to restore customer trust. Institution.

Keywords: BSI Incident, Customer Trust, Customer Loyalty

I. PENDAHULUAN

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia yang didirikan pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan PT Bank Burisharia Tbk, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BNI Syariah ("Bank Syariah Indonesia," n.d.). Sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) mempunyai peranan penting dalam pengembangan sektor keuangan syariah tanah air (Delima & Paramita, 2019). BSI telah memainkan peran penting dalam mendukung perekonomian berbasis syariah dan menyediakan pilihan perbankan yang sesuai dengan prinsip keuangan Islam, khususnya dalam mendukung industri halal dan perekonomian berbasis syariah. Menyediakan layanan pinjaman, tabungan dan investasi, BSI telah menjadi pilihan pertama bagi mereka yang mencari alternatif perbankan yang sejalan dengan nilai-nilai Syariah. Sebagai bank baru, BSI mempunyai visi untuk menjadi salah satu dari 10 bank syariah terbaik di dunia dan telah melayani lebih dari 20 juta nasabah hingga saat ini.

Di era digital seperti sekarang ini industri keuangan syariah, termasuk BSI, menghadapi risiko keamanan yang semakin kompleks, Salah satu risiko terbesar adalah peretasan, yang dapat menyebabkan terungkapnya informasi nasabah dan merusak kepercayaan publik terhadap bank. Baru-baru ini, BSI menghadapi tantangan signifikan terkait insiden teknis dan keamanan. Salah satu insiden yang paling menonjol adalah insiden BSI Error yang terjadi pada akhir bulan Mei 2023 dan mempengaruhi operasional bank sehari-hari. Selain itu, dugaan peretasan juga muncul, sehingga meningkatkan kekhawatiran tentang keamanan data dan informasi pelanggan. Menurut laporan yang beredar di media massa, insiden tersebut membuat nasabah merasa khawatir dan tidak percaya terhadap keamanan data mereka di bank tersebut. Selain itu, insiden tersebut juga membuat nasabah merasa tidak nyaman dan kesulitan dalam melakukan transaksi. Kejadian ini menimbulkan pertanyaan serius mengenai kesiapan teknis dan keamanan BSI dalam menghadapi tantangan modern dan dampaknya terhadap kepercayaan nasabah.

Kepercayaan dan loyalitas nasabah merupakan faktor kunci di sektor perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah. Kepercayaan nasabah terhadap lembaga keuangan syariah mencerminkan keyakinan mereka terhadap kejujuran, transparansi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam berbisnis. Kepercayaan ini memberikan dasar yang kuat untuk membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga keuangan syariah, yang pada gilirannya memberikan kontribusi terhadap stabilitas dan pertumbuhan seluruh sektor perbankan syariah. Disisi lain loyalitas nasabah juga menunjukkan loyalitas jangka panjang dan keterikatan pelanggan dengan lembaga keuangan Islam. Dengan kepercayaan dan loyalitas yang kuat, lembaga keuangan syariah dapat menciptakan lingkungan yang kondusif bagi nasabah untuk

merasa aman dan percaya diri dalam melakukan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip syariah. Selain itu, kepercayaan dan loyalitas nasabah dapat secara positif mempengaruhi citra dan reputasi lembaga keuangan syariah, menarik calon nasabah baru dan mendukung pertumbuhan ekonomi berbasis syariah yang lebih luas. Oleh karena itu, menjaga dan memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah menjadi prioritas lembaga keuangan syariah untuk memastikan kelangsungan dan keberhasilannya dalam membangun ekosistem perbankan syariah yang berkelanjutan.

BSI tidak hanya menjadi penyedia layanan perbankan syariah di Indonesia tetapi juga berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi berbasis syariah secara keseluruhan. Oleh karena itu, penanganan insiden dan pemulihan kepercayaan nasabah menjadi kunci dalam memastikan kelangsungan dan keberlanjutan peran BSI dalam mendukung perkembangan ekosistem keuangan syariah

Kabupaten Subang, sebagai salah satu kabupaten di Jawa Barat, mengalami pertumbuhan ekonomi yang pesat dan memiliki perkembangan sektor perbankan yang signifikan, termasuk perbankan syariah. BSI sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia telah hadir di Kabupaten Subang dan memberikan berbagai layanan dan produk syariah kepada masyarakat di daerah tersebut.

Relevansi penelitian ini di Kabupaten Subang sangat penting mengingat Kabupaten Subang merupakan salah satu wilayah di Indonesia yang memiliki keberagaman lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai lembaga keuangan yang menerapkan prinsip syariah, BSI memiliki peran penting dalam perekonomian masyarakat di Kabupaten Subang. Oleh karena itu, pemahaman mendalam mengenai dampak insiden BSI Error dan dugaan hacking terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah di wilayah tersebut diperlukan untuk mengevaluasi konsekuensi yang mungkin terjadi terhadap nasabah BSI di wilayah tersebut.

Kajian ini sangat penting khususnya bagi Kabupaten Subang yang merupakan salah satu daerah di Jawa Barat yang mengalami pertumbuhan ekonomi pesat. Wilayah ini mempunyai potensi besar untuk mendukung pengembangan lembaga keuangan syariah, dan BSI mempunyai kehadiran yang kuat di sana. Dampak insiden teknis dan keamanan terhadap nasabah BSI di Kabupaten Subang mungkin mencerminkan sentimen dan pandangan nasabah di wilayah tersebut, yang kemungkinan besar akan menjadi pasar penting bagi BSI.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi kekosongan pengetahuan ini dan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking terhadap persepsi nasabah terhadap BSI di Kabupaten Subang.

Dengan berfokus pada nasabah BSI di Kabupaten Subang, penelitian ini memberikan pemahaman mendalam tentang bagaimana insiden ini berdampak pada perilaku dan kepercayaan nasabah di tingkat lokal. Temuan penelitian ini dapat memberikan panduan yang berguna bagi perbaikan internal BSI dan juga dapat memberikan perspektif yang lebih komprehensif bagi lembaga keuangan syariah lainnya.

Ada beberapa penelitian terdahulu yang relevan yaitu penelitian yang dilakukan oleh Mukmin(Mukmin, n.d.) yang berjudul *Tanggung Jawab Bank Syariah Indonesia Pasca Peristiwa Hacking Yang Merugikan Beberapa Nasabah* menjelaskan bahwa perkembangan teknologi yang di gunakan oleh perbankan seperti adanya ATM dan Mobile banking memberikan dampak positif bagi nasabah guna mendorong perkembangan ekonomi syariah di masyarakat secara luas. Namun perkembangan teknologi ini juga memiliki sisi gelap saat ada seseorang yang menyalahgunakan keahliannya dalam bidang teknologi untuk berbuat hal yang melanggar hukum. Seperti melakukan pembobolan, hacking, phishing, dan lain sebagainya(Handinisari & Muhlisin, 2023). Oleh karenanya dibutuhkan kehati-hatian dalam menggunakan teknologi tersebut. Selanjutnya peneliti menegaskan dalam hasil penelitiannya apabila terjadi kerugian yang dialami oleh nasabah pasca serangan siber, organ-organ dalam PT tidak bertanggung jawab secara pribadi terhadap kerugian tersebut karena bukan kesalahan dari organnya. Nasabah dapat melakukan klaim jaminan simpanan ke LPS namun dengan limit sebesar Rp. 2 Milyar.

Penelitian yang dilakukan oleh Nurma Tambunan dkk(Tambunan & Fitri Wulandari, 2023) tentang *Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (BSI)* menjelaskan bahwa Serangan ransomware mengakibatkan gangguan layanan perbankan di Indonesia, menyebabkan ketidakpercayaan pelanggan. Kajiannya menerangkan bahwa Bank Indonesia perlu memperkuat pertahanan digital dan mengakui pentingnya keamanan dana pelanggan. Serangan siber terbaru di Bank Indonesia menyebabkan keterbatasan layanan perbankan seluler dan gangguan pada setoran tunai. Dalam penelitian ini belum diketahui dampak signifikansi dari berita tersebut terkhusus di nasabah BSI di kabupeten subang yang mana tempat tersebut menjadi fokus kajian peneliti.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kurniwan dan Hapsari(Dwi Kurniawan & Ratna Indri Hapsari, n.d.) dalam tulisannya yang membahas tentang kejahatan dunia maya di sektor perbankan di Indonesia dan perlindungan hukum bagi nasabah terhadap kejahatan dunia maya. Tulisan tersebut menganalisis regulasi dan undang-undang terkait masalah ini serta membahas langkah-langkah preventif dan represif untuk melindungi nasabah dari kerugian keuangan akibat kejahatan dunia maya. Topik bahasandalam tulisan ini meliputi perlindungan hukum bagi nasabah bank, kejahatan dunia maya dalam e-commerce, dan faktor-faktor yang memengaruhi pelaporan

kejahatan dunia maya. Secara keseluruhan, tulisan ini memberikan gambaran yang komprehensif tentang tantangan kejahatan dunia maya dalam sektor perbankan di Indonesia dan upaya perlindungan hukum bagi nasabah. Dengan menganalisis regulasi dan undang-undang yang relevan, tulisan ini memberikan pemahaman mendalam tentang langkah-langkah preventif dan represif yang dapat diambil untuk melindungi nasabah dari kerugian keuangan akibat kejahatan dunia maya.

Penelitian yang ditulis oleh Alhakim dan Sofia (Alhakim, 2021) yang berjudul "Kajian Normatif Penanganan Cyber Crime Di Sektor Perbankan Di Indonesia" menjelaskan bahwa Bank berpartisipasi dalam dua kegiatan utama: mengumpulkan dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau bentuk lain untuk meningkatkan kualitas hidup. Penanganan cybercrime di sektor perbankan di Indonesia masih kurang efektif dibandingkan dengan Amerika, disebabkan oleh sulitnya mengumpulkan alat bukti dan kurangnya kerjasama dengan negara lain. Kejahatan di bidang perbankan memiliki karakteristik dan penindakan hukum yang berbeda dengan kejahatan di luar bidang perbankan, seperti carding, hacking, dan cracking. Pencegahan dan penanggulangan kejahatan perbankan memerlukan kerjasama antara pihak-pihak terkait, termasuk pemerintah, aparat hukum, dan bank, serta pembaharuan perundang-undangan dalam bidang ekonomi, khususnya dalam undang-undang perbankan. UU ITE menjadi dasar hukum dalam penegakan hukum terhadap kejahatan dengan sarana elektronik dan komputer (cybercrime), yang meliputi aktivitas seperti defacing websites, phishing, spamming, dan penyebaran malware, serta kejahatan tradisional menggunakan ruang virtual, seperti penipuan perbankan. Upaya pencegahan dan penanggulangan kejahatan perbankan menghadapi tantangan seperti kurangnya keseragaman dalam penggunaan dokumen sebagai bukti dan pemahaman operasional perbankan di kalangan penegak hukum.

Selanjutnya Sulisrudatin dalam penelitiannya yang berjudul "Analisa Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit" dalam artikel ini mencantumkan data kerugian akibat kejahatan perbankan dan kasus konkret pencurian data kartu kredit yang berhasil diungkap oleh pihak kepolisian. Selain itu, tulisannya juga menguraikan modus pencurian data kartu kredit seperti skimming, phishing, dan transaksi di toko online palsu, serta upaya pencegahan tindak pidana baik secara penal maupun non-penal. Penekanan juga diberikan pada pentingnya kerjasama dari semua pihak yang terlibat dalam kegiatan perbankan untuk mencegah dan menanggulangi kejahatan perbankan.

Dari semua penelitian tersebut belum dijelaskan dampak dan pengaruh Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank

Syariah Indonesia (BSI). Hal tersebut yang mendorong peneliti untuk mengangkat penelitian ini guna mengkaji lebih dalam dampak yang ditimbulkan dari Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking terhadap kepercayaan nasabah dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya di daerah Subang Jawa Barat.

II. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi survei untuk memahami dampak kejadian kesalahan BSI dan kecurigaan peretasan terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Subang.

Penelitian survei adalah penelitian yang menggunakan kuesioner dan wawancara untuk menggambarkan berbagai aspek suatu populasi dan mengumpulkan informasi dari suatu sampel (Fraenkel, Wallen, & Hyun, 2012).

Dari sudut pandang paradigma penelitian, penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif, yaitu metode penelitian yang menitikberatkan pada aspek pengukuran objektif fenomena sosial. Penelitian kuantitatif merupakan suatu bentuk penelitian yang spesifikasinya sistematis, terencana, dan terstruktur dengan jelas sejak awal hingga pembuatan desain penelitian. Definisi lain menyatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang memerlukan penggunaan angka-angka secara ekstensif, mulai dari pengumpulan data, interpretasi data tersebut, hingga munculnya hasil (Suryana, 2010).

Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendalami pemahaman dan persepsi nasabah secara menyeluruh terhadap insiden tersebut. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah BSI di Kabupaten Subang. Mengingat karakteristik survei populasi, penelitian ini akan mencoba menjangkau sebanyak mungkin nasabah yang terdampak. Sampel akan dipilih secara acak dari populasi tersebut, dengan mempertimbangkan berbagai lapisan seperti usia, jenis kelamin, dan jenis layanan perbankan yang digunakan. Keterrepresentatifan sampel menjadi kunci untuk memastikan hasil survei dapat menggambarkan variasi pandangan nasabah yang sebenarnya.

Data akan dikumpulkan melalui survei online dan wawancara. Survei online akan mengandalkan kuesioner yang dirancang secara cermat, mencakup pertanyaan terkait insiden BSI Error dan Dugaan Hacking, kepercayaan nasabah, dan loyalitas terhadap layanan BSI. Wawancara mendalam juga akan dilakukan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang pengalaman dan persepsi nasabah. Kombinasi kedua metode ini diharapkan dapat memberikan data yang kaya dan variatif. Instrumen survei akan dikembangkan dengan mempertimbangkan kerangka teoretis dan tujuan penelitian. Pertanyaan dalam kuesioner akan diformulasikan untuk mengukur tingkat

kepercayaan dan loyalitas nasabah, serta dampak insiden terhadap kedua variabel tersebut. Instrumen wawancara akan dirancang untuk memperdalam jawaban dan memahami konteks di balik tanggapan nasabah.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI)

Pada pertengahan tahun 2023, tepatnya pada tanggal 8 Mei 2023, terjadi gangguan teknis pada layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Kejadian tersebut bermula dari keluhan nasabah mengenai sulitnya menggunakan layanan perbankan BSI baik ATM maupun mobile banking (M-Banking)(can, 2023), dan beberapa nasabah juga mengeluhkan tidak bisa menarik uang sepanjang hari. Peristiwa tersebut menjadi trending di medi sosial dan memunculkan rasa cemas dan kersahan di masyarakat.

Meski sudah ada pernyataan dari Direktur Utama BSI Hery Gunardi bahwa pada BSI telah melakukan perbaikan pada sekitar 1200 unit ATM dan secara bertahap kantor BSI telah kembali beroperasi, tetapi belum semua masrarakat merasakan perbaikan tersebut karena nasabah yang berada di daerah seperti di kabupeten subang masih mengalami kesulitan dalam mengakses layanan Bank Syariah Indonesia baik melalui ATM maupun mobile banking nya. Ditambah mulai muncul berita di media sosial tentang adanya dugaan Hacking oleh kelompok ransomware LockBit kepada 1,5 Terabyte data pribadi nasabah bank BSI(2023).

Untuk menjelaskan lebih rinci penulis merangkum kronologi terkait insiden BSI error dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tabel berikut :

Tabel 1. Data Kronologi BSI error dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI)

No.	Waktu	Keterangan Kejadian
1.	Rabu, 08 Mei 2023	Terjadi error pada layanan BSI sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi keuangan di cabang, ATM, bahkan mobile banking
2.	Rabu, 08 Mei 2023	BSI mengumumkan melalui akun Instagram resminya @banksyariahindonesia bahwa terdapat masalah pada layanan dan sistem sedang menjalani pemeliharaan
3.	Kamis, 09 Mei 2023	Berita tentang kejadian error BSI dan dugaan peretasan di Bank Syariah Indonesia (BSI) muncul di media online dan sosial dan layanan tidak tersedia selama sekitar satu hari
4.	Rabu, 10 Mei 2023	Muncul pernyataan dari Menteri BUMN Erick Thohir yang mengakui bahwa terdapat serangan siber terhadap sistem BSI hingga mengaami <i>down</i> selama kurang lebih satu hari.

5.	Jumat, 12 Mei 2023	Klaim mengejutkan tentang serangan ransomware LockBit 3.0 telah muncul di dark web terkait kesalahan layanan BSI
6.	Sabtu, 13 Mei 2023	Klaim kelompok hacker LockBit diketahui publik setelah diketahui di Twitter oleh akun handle@darktracer_int dengan melampirkan foto surat dari kelompok Lockbit yang menyatakan bahwa kurang lebih 1,5 TB (terabyte) Ini telah menyebar. Data yang ada di sistem perbankan antara lain nomor ponsel, alamat, nama, informasi dokumen, saldo bank, nomor kartu, transaksi yang dilakukan, dokumen keuangan, informasi hukum, perjanjian kerahasiaan dan password 15 juta nasabah BSI, serta data pegawai. Para peretas juga mengancam akan membeberkan data pelanggan dan meminta BSI untuk menghubungi para peretas dalam waktu 72 jam
7.	Selasa, 16 Mei 2023	@darktracer_int Akun tersebut ditautkan dengan gambar terkait referensi data yang "disandera" oleh para peretas. Dia melaporkan di Twitter bahwa dia telah melakukannya dengan melampirkan. Selain berbagi data terkait transaksi perbankan, data bisnis, data beberapa pejabat, data pegawai, dokumen internal, dll, para peretas juga membocorkan data nasabah di dark web dan melakukan berbagai komunikasi terhadap BSI. Nasabah dikirim pesan menanyakan mereka untuk berhenti menggunakan BSI karena BSI gagal melindungi informasi pribadi mereka.
8.	Selasa, 16 Mei 2023	Selain itu, akun @darktracer_int di Twitter menyatakan bahwa para peretas berniat meminta uang tebusan sebesar \$20 juta atau Rp 20 juta kepada BSI. 296,4 miliar dengan melampirkan foto obrolan antara hacker dan BSI
9.	Selasa, 16 Mei 2023	Menanggapi tuduhan peretas yang menyerang sistem BSI dan membocorkan data pelanggan, Sekretaris Perusahaan BSI Gunawan A. Hartoyo mengatakan perusahaan akan bekerja sama dengan otoritas terkait dan meminta mereka untuk menyelidiki masalah tersebut, dan menghimbau masyarakat untuk melakukan hal tersebut. tetap tenang dan memberikan informasi yang dapat dipercaya kepada pelanggan. Data dan dana Anda tetap aman saat berdagang.

Sumber: Kompas.com(Hardiensyah, 2023)

Dari pemaparan kronologi diatas apabila di elaborasikan dengan konteks topik penelitian dampak insiden terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah, maka dapat disimpulkan bahwa insiden BSI eror dan dugaan insiden peretasan berdampak serius pada kedua aspek tersebut. Keamanan data nasabah terancam dan nasabah menghadapi ketidakpastian mengenai integritas sistem perbankan. BSI berupaya meminimalkan

kerusakan reputasi dan memulihkan kepercayaan pelanggan melalui respons yang cepat dan terkoordinasi.

Namun, penting untuk diingat bahwa insiden seperti ini mempunyai dampak luas lebih dari sekadar gangguan layanan teknis. Ancaman pencurian data dan tuntutan uang tebusan dapat menambah tekanan pada kepercayaan nasabah dan mengubah loyalitas nasabah terhadap lembaga keuangan. Oleh karena itu, daya tanggap dan komunikasi BSI akan terus memainkan peran penting dalam memulihkan kepercayaan pelanggan dan menjaga loyalitas meskipun ada ketidakpastian.

B. Dampak Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah

Teori kepercayaan pelanggan menjadi dasar untuk memahami dampak insiden BSI error dan dugaan peretasan terhadap kepercayaan pelanggan. Teori ini menekankan bahwa kepercayaan nasabah berasal dari keyakinan nasabah terhadap kejujuran, integritas, dan kemampuan lembaga keuangan dalam melindungi kepentingan nasabah. Insiden keamanan seperti yang terjadi di BSI dapat menggoyahkan landasan kepercayaan tersebut dan memberikan dampak terukur terhadap persepsi pelanggan.

Teori kepercayaan konsumen merupakan pengetahuan konsumen mengenai suatu benda, ciri-cirinya, dan manfaatnya. Berdasarkan konsep ini, pengetahuan konsumen erat kaitannya dengan pembahasan sikap karena pengetahuan konsumen mengandung arti kepercayaan konsumen. Kepercayaan konsumen atau pengetahuan konsumen adalah keyakinan bahwa produk mempunyai sifat yang berbeda-beda dan terdapat manfaat dari sifat-sifat yang berbeda tersebut (Suwarman, 2011).

Kepercayaan melibatkan seseorang yang bersedia bertindak dengan cara tertentu karena mereka yakin bahwa orang lain akan memberikan apa yang mereka harapkan, dan karena mereka umumnya berharap bahwa perkataan, janji, dan pernyataan mereka akan ditepati (Kusmayadi, n.d.). Terdapat dua indikator dalam variabel kejujuran dan keyakinan, yaitu sebagai berikut (Dwiana, n.d.) :

1. Keyakinan

Keandalan Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan kepada pelanggan dengan cara yang aman, tepat waktu, akurat dan memuaskan.

2. Kejujuran

Kejujuran adalah kejujuran pegawai bank agar nasabah tidak meragukan informasi yang diberikan oleh masing-masing bank.

Berdasarkan hasil penelitian dan pendalaman gangguan layanan dan pengumuman pemeliharaan sistem di awal insiden menimbulkan kecemasan bagi pelanggan. Menurut

teori kepercayaan, ketidakpastian dapat melemahkan kepercayaan karena nasabah menjadi tidak yakin terhadap ketersediaan, keandalan, dan keamanan layanan perbankan. Pengumuman melalui media sosial juga dapat menimbulkan ketidakpercayaan, terutama jika dikomunikasikan tidak jelas atau memberikan kesan bahwa informasi penting dirahasiakan.

Ketika Menteri BUMN mengakui adanya serangan siber terhadap BSI, teori kepercayaan pelanggan menunjukkan bahwa persepsi tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan pelanggan terhadap kemampuan BSI dalam menjaga keamanan sistemnya. Ancaman terkait ransomware dan pencurian data pelanggan semakin memperburuk dampaknya. Oleh karenanya pelanggan cenderung merasa tidak nyaman dan cemas ketika privasi dan keamanan informasi pribadi mereka terganggu.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa insiden tersebut mempengaruhi kepercayaan nasabah secara signifikan. Sebanyak 47,6% kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh insiden BSI Error dan Dugaan Hacking. Nasabah merespons insiden dengan keprihatinan serius terhadap keamanan dan integritas layanan perbankan. Terkikisnya kepercayaan nasabah dapat berimplikasi pada persepsi terhadap kredibilitas BSI sebagai lembaga keuangan syariah

Tanggapan dari Sekretaris Perusahaan BSI yang telah dilakukan mempunyai peran penting untuk memitigasi dampak terhadap kepercayaan pelanggan. Pernyataan yang transparan, koordinasi dengan otoritas terkait, dan jaminan keamanan data dapat memulihkan sebagian kepercayaan pelanggan. Menurut teori kepercayaan menjelaskan bahwa respon yang tegas dan terukur dapat membantu memulihkan kepercayaan pelanggan. Namun, perlu disadari bersama bahwa memulihkan kepercayaan akan memerlukan waktu yang cukup panjang dan tindakan yang konsisten dari waktu ke waktu

C. Dampak Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking Terhadap Loyalitas Nasabah

Poelwodarmint menjelaskan, “setia” dapat berarti “ketaatan” yang berarti “taat” atau “kesetiaan” yang berarti ulet dan tabah. Oleh karena itu, loyalitas pelanggan mengacu pada mereka yang terbiasa membeli produk yang ditawarkan, sering berinteraksi (membeli) dalam jangka waktu tertentu, dan tetap setia terhadap semua penawaran perusahaan (Poerwadarminta, 2003). Di sisi lain, menurut Engel (Engel, Blackwell, & Miniard, 1995) loyalitas merek adalah kebiasaan termotivasi yang sulit diubah ketika membeli produk atau layanan yang sama dan seringkali didasarkan pada komitmen tingkat tinggi.

Dalam kehidupan sehari-hari, istilah loyalitas pelanggan lebih dikaitkan dengan perilaku dibandingkan sikap. Jika seseorang adalah pelanggan setia, mereka menunjukkan perilaku pembelian yang didefinisikan sebagai pembelian non-acak yang diungkapkan oleh beberapa unit pengambilan keputusan selama periode waktu tertentu.

Lebih lanjut, loyalitas mengacu pada suatu kondisi dalam jangka waktu yang lama dan mengharuskan proses pembelian terjadi minimal dua kali. Hal ini didukung oleh pernyataan Boyd(Mullins, Boyd, H, & Orville, 2010) loyalitas tercermin dalam serangkaian pembelian berturut-turut sepanjang waktu. Konsep loyalitas pelanggan pada suatu perusahaan tidak lepas dari konsep loyalitas merek pada suatu perusahaan tertentu.

Nasabah yang loyal adalah nasabah yang bersedia merekomendasikan produk perbankan yang dimilikinya kepada orang lain(Rifa'i, n.d.). Dari beberapa teori yang telah disebutkan di atas, loyalitas pelanggan mencerminkan ketaatan dan kesetiaan individu terhadap produk atau jasa yang diberikan oleh suatu perusahaan. Hal ini mengacu pada kebiasaan membeli produk tertentu secara rutin dan berinteraksi dengan perusahaan dalam jangka waktu yang lama. Orang yang loyal tetap loyal dan tabah dalam memilih produk perusahaan, mengungkapkan ikatan yang sulit diubah, dan sering kali didasari oleh komitmen tingkat tinggi. Dalam konteks pembelian barang dan jasa, loyalitas merek mengacu pada tren perilaku pembelian yang sulit diubah dan tercermin dalam keputusan pembelian yang terjadi secara konsisten sepanjang waktu dan bukan sebagai hasil kebetulan.

Konsep loyalitas pelanggan, yang berfokus pada perilaku daripada sikap, menekankan bahwa pelanggan setia menunjukkan pola pembelian non-acak yang terwujud dalam serangkaian keputusan pembelian berulang selama periode waktu tertentu. Loyalitas pelanggan terhadap suatu perusahaan tidak lepas dari konsep loyalitas merek. Loyalitas merek dapat tercermin dari kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan suatu produk kepada orang lain.

Hasil dari penelitian yang telah dilakukan melalui survei populasi dan wawancara dengan lebih dari 100 nasabah yang dijadikan sampel menunjukkan bahwa Insiden tersebut memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas nasabah, dengan penurunan mencapai 35,6%. Penurunan kepercayaan yang dihasilkan dari insiden BSI mengakibatkan nasabah meragukan integritas dan keselamatan layanan perbankan, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi keterikatan emosional dan komitmen pelanggan terhadap BSI.

Tantangan utama yang dihadapi oleh BSI adalah memulihkan loyalitas nasabah yang terganggu oleh insiden tersebut. Tanggapan strategis dan proaktif dari pihak BSI menjadi esensial. Komunikasi yang transparan, pemulihan keamanan teknologi informasi, dan implementasi inovasi merupakan langkah-langkah strategis yang dapat membantu mengembalikan kepercayaan dan memperkuat loyalitas nasabah.

Loyalitas nasabah tidak hanya bergantung pada kepercayaan, tetapi juga terkait erat dengan citra positif lembaga keuangan. Bagaimana BSI merespons insiden ini dan membangun kembali citra positifnya akan memainkan peran kunci dalam memulihkan dan memperkuat loyalitas nasabah di Kabupaten Subang.

Dengan merinci dampak insiden pada tingkat loyalitas nasabah, rekomendasi penguatan dapat mencakup langkah-langkah proaktif. BSI harus berfokus pada inisiatif-inisiatif yang memberikan jaminan nyata kepada nasabah tentang keamanan dan keberlanjutan layanan perbankan syariah. Pemulihan dan penguatan loyalitas nasabah memerlukan langkah-langkah tindakan konkret dan terukur agar BSI dapat kembali menjadi pilihan utama dan terpercaya bagi nasabah di Kabupaten Subang

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan penulis mengenai penelitian ini menghasilkan temuan yang signifikan terkait dampak insiden BSI Error dan Dugaan Hacking terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kabupaten Subang. Hasil uji determinan menunjukkan bahwa insiden tersebut memiliki pengaruh yang cukup kuat terhadap tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah

Pertama, hasil temuan menunjukkan bahwa 47,6% kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh insiden BSI eror dan Dugaan hacking. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah menanggapi insiden tersebut dengan keprihatinan serius terhadap keamanan dan integritas layanan perbankan. Terkikisnya kepercayaan nasabah dapat mempengaruhi persepsi nasabah terhadap kredibilitas BSI sebagai lembaga keuangan syariah.

Selain itu, hasil uji determinan juga mencatat dampak sebesar 35,6% terhadap loyalitas nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa insiden BSI eror dan dugaan hacking tidak hanya berdampak pada kepercayaan, namun juga berperan penting dalam menjaga loyalitas pelanggan agar tetap bersama BSI. Hilangnya kepercayaan dapat menyebabkan menurunnya loyalitas, yang dapat berdampak jangka panjang pada hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini memberikan wawasan mendalam tentang bagaimana insiden keamanan dapat berdampak pada kepercayaan nasabah. Terkikisnya kepercayaan dan loyalitas nasabah menunjukkan pentingnya respons proaktif terhadap BSI dan strategi pemulihan yang efektif. Untuk menghadapi tantangan ini, lembaga keuangan harus mengambil langkah nyata untuk memulihkan kepercayaan nasabah dan menjaga keamanan dan integritas layanan perbankan sebagai prioritas utama.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Alhakim, A., & Sofia. (2021). KAJIAN NORMATIF PENANGANAN CYBER CRIME DI SEKTOR PERBANKAN DI INDONESIA. *E-Journal Komunitas Yustisia Universitas Pendidikan Ganesha*, 4(2).
- Bank Syariah Indonesia. (n.d.). Retrieved December 10, 2023, from https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html
- can, arh. (2023, May 11). Kronologi Dugaan Serangan Siber Terhadap BSI, Transaksi Sempat Lumpuh. *CNN Indonesia*.
- Delima, M., & Paramita, M. (2019). ANALISIS KEMUDAHAN AKSES TERHADAP KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA BANK SYARIAH (STUDI BANK BRI SYARIAH KCP PALABUHANRATU). *NISBAH: JURNAL PERBANKAN SYARIAH*, 5(1), 75. doi: 10.30997/jn.v5i1.1968
- Dwi Kurniawan, K., & Ratna Indri Hapsari, D. (n.d.). KEJAHATAN DUNIA MAYA PADA SEKTOR PERBANKAN DI INDONESIA: ANALISA PERLINDUNGAN HUKUM TERHADAP NASABAH. *Journal.Ll*.
- Dwiana, I. (n.d.). PENGARUH TINGKAT KEPERCAYAAN DAN KEPUASAN ATAS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH TABUNGAN PADA BANK NAGARI CABANG PASAR RAYA PADANG. *Jurnal Riset Manajemen Bisnis Dan Publik*, 01(01). Retrieved from <https://ejournal.unp.ac.id/index.php/jrmbp/article/view/3189>
- Engel, J. F., Blackwell, R. D., & Miniard, P. W. (1995). *Consumer behavior* (8th ed). Fort Worth: Dryden Press.
- Fraenkel, J. R., Wallen, N. E., & Hyun, H. H. (2012). *How to design and evaluate research in education* (8th ed). New York: McGraw-Hill Humanities/Social Sciences/Languages.
- Handinisari, H., & Muhlisin, S. (2023). *Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru)*. 4(3).
- Hardiansyah, Z. (2023, May 17). Kronologi Layanan BSI Error, Down Berhari-hari dan "Dipalak" Hacker Ransomware Ratusan Miliar. *Kompas.Com*. Retrieved from <https://tekno.kompas.com/read/2023/05/17/09010077/kronologi-layanan-bsi-eror-down-berhari-hari-dan-dipalak-hacker-ransomware?page=all>
- Kusmayadi, T. (n.d.). *Pengaruh rela-tionship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan*. STIE STAN Indonesia Mandiri.
- Mukmin, M. S. (n.d.). Tanggung Jawab Bank Syariah Indonesia Pasca Peristiwa Hacking Yang Merugikan Beberapa Nasabah. *ALADALAH : Jurnal Politik, Sosial, Hukum dan Humaniora*, 1(13). doi: <https://doi.org/10.59246/aladalah.v1i3.335>
- Mullins, J., Boyd, H, W., & Orville. (2010). *Marketing Management: A Strategic Decision Making Approach*. Mc Graw Hill.
- Poerwadarminta, W. J. S. (2003). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Rifa'i, K. (n.d.). *Membangun Loyalitas Pelanggan*.
- Suryana, S. (2010). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Universitas Pendidikan Indonesia.

- Suwarman, U. (2011). *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran* (2nd ed., Vol. 3). Bogor: Ghalia Indonesia.
- Tambunan, N., & Fitri Wulandari, A. (2023). BERITA UTAMA TENTANG ERROR SERVICE DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI). *Community Development Journal*, 4(2).
- Yuslianson. (2023, May 16). Kelompok Ransomware LockBit Akhirnya Sebar 1,5 TB Data Karyawan dan Nasabah BSI ke Internet. *Liputan6.Com*. Retrieved from <https://www.liputan6.com/tekno/read/5287845/kelompok-ransomware-lockbit-akhirnya-sebar-15-tb-data-karyawan-dan-nasabah-bsi-ke-internet?page=5>