

Pengaruh Peristiwa Ransomware Di BSI Terhadap Kepercayaan Nasabah Kepada Bank BSI

Wiwik Hasbiyah AN, Khotimatus Sa'diya, Zaldy Suhatman

Fakultas Ekonomi Universitas Pamulang

Email: dosen00968@unpam.ac.id , dosen02232@unpam.ac.id , zaldy@unpam.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan membuktikan pengaruh Peristiwa Ransomware Di BSI Terhadap kepercayaan Nasabah Kepada Bank BSI. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder Data primer diperoleh dari wawancara langsung manajer dan nasabah bank BSI, dan data sekunder yang didapat dari buku, jurnal dan media massa, dll yang mendukung penelitian. Metode analisis data yang digunakan adalah metode deskriptif analisis dengan menggunakan data primer dan skunder pengolahan data secara kualitatif deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan data yang didapatkan dan di tunjang dengan teori teori yang berhubungan dengan penelitian sehingga penelitian valid sesuai dengan real kenyataan masalah. Hasil penelitian adalah persepsi dan kepercayaan konsumen terhadap BSI sebelum insiden sangat baik, dimana menjadikan BSI sebagai Bank transaksional utama sedangkan setelah Insiden, konsumen sempat terjadi penurunan kepercayaan akibat insiden tersebut namun seiring dengan pulihnya Bank BSI, kepercayaan nasabah mulai kembali karena BSi melakukan segala upaya melalui komunikasi yang baik, menjaga kepercayaan, memahami konsumen, memiliki kemampuan solid mengatasi permasalahan, dan perbaikan sistem keamanan. Hal ini tercatat dari kepuasan konsumen nasabah BSI dimana pengguna BSI Mobile melonjak 29,35% yoy menjadi 6,7 juta orang pada kuartal I-2024, pembukaan rekenng nasabah baru secara online sebesar 93,6% hingga Maret 2024, Jumlah merchant QRIS mencapai 320.000, naik 80,84%, dengan jumlah transaksi mencapai 5,85 juta senilai Rp 551 miliar, ditambah dengan BSI agen mencapai 91.000 dengan total 5,7 juta transaksi dan volume sebesar Rp 13,2 triliun.

Kata Kunci: Ransomware, Kepercayaan Nasabah, Bank BSI

ABSTRACT

This research aims to determine and prove the influence of the Ransomware incident at BSI on customer trust in BSI Bank. The data used in this research are primary and secondary data. Primary data was obtained from direct interviews with BSI bank managers and customers, and secondary data was obtained from books, journals and mass media, etc. which supported the research. The data analysis method used is a descriptive analysis method using primary and secondary data, processing data in a descriptive qualitative manner, namely by describing the data obtained and supporting it with theories related to the research so that the research is valid in accordance with the real reality of the problem. The results of the research are that consumer perception and trust in BSI before the incident was very good, which made BSI the

main transactional bank, whereas after the incident, consumer trust experienced a decline in trust due to the incident, but along with the recovery of BSI Bank, customer trust began to return because BSi made every effort through good communication, maintaining trust, understanding consumers, having solid ability to overcome problems, and improving security systems. This is recorded in the consumer satisfaction of BSI customers where BSI Mobile users jumped 29.35% yoy to 6.7 million people in the first quarter of 2024, opening new customer accounts online by 93.6% until March 2024, the number of QRIS merchants reached 320,000 , up 80.84%, with the number of transactions reaching 5.85 million worth IDR 551 billion, plus BSI agents reaching 91,000 with a total of 5.7 million transactions and a volume of IDR 13.2 trillion.

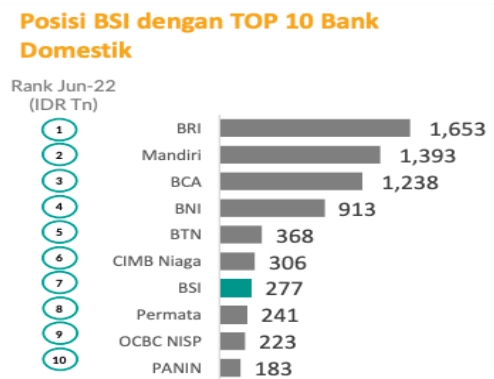
Keywords: Ransomware, Customer Trust, BSI Bank

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kehadiran PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (BRIS) yang diresmikan pada 1 Februari 2021, diharapkan dapat mempercepat perkembangan perbankan syariah di Indonesia.

Gambar 1. Peringkat BSI di nasional



Sumber: Public expose BSI September 2022

Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari tiga bank syariah BUMN, yakni PT Bank BRIsyariah Tbk., PT Bank Mandiri Syariah, dan PT Bank BNI Syariah. Dari penggabungan tersebut, BSI mencatatkan total aset sebesar Rp239,56 triliun per Desember 2022 atau urutan ketujuh terbesar di industri perbankan nasional. Adapun, modal inti mencapai Rp22,61 triliun. Merger tersebut

memiliki beberapa alasan tertentu. Salah satunya adalah sebagai bagian dari ekosistem pendukung untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah di dunia. Alasan ini sangat masuk akal mengingat Indonesia merupakan negara dengan populasi muslim terbesar di dunia., bahkan di tahun 2023 BSI melejit menempati posisi ke 6 bank terbesar di Indonesia. "Dengan capaian ini, BSI berhasil naik satu peringkat menjadi bank nomor enam terbesar di Indonesia," ujar Erick dalam keterangan tertulis, Rabu (CNBC Indonesia/22/2/2023).

Gambar 2. Pangsa pasar BSI



Sumber: Public Expose BSI September 2022

Data di atas menunjukkan pangsa pasar BSI dengan perbankan syariah lain di Indonesia, dimana BSI memiliki 60% pangsa pasar lebih tinggi dari bank syariah domestik. Direktur Utama BSI

Hery Gunardi mengatakan, kinerja BSI yang solid pada pertengahan tahun ini dipengaruhi oleh kemampuan perseroan menjaga keseimbangan seluruh rasio keuangan sehingga bertumbuh sehat dan intermediasi yang terus membaik.

BSI juga secara konsisten melakukan transformasi khususnya dalam hal digitalisasi layanan perbankan syariah untuk merealisasikan visi dan misi perseroan yang dicanangkan sejak berdiri pada Februari 2021. Hal itu sesuai dengan arahan Presiden Joko Widodo agar BSI mampu memaksimalkan penggunaan teknologi digital untuk dapat menjangkau mereka yang selama ini belum dapat dilayani oleh layanan perbankan. Terkait hal itu Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan transformasi digital menjadi sangat penting. Hal itu diungkapkan Hery dalam acara bergengsi State-Owned Enterprises (SOE) International Conference 2022: Driving Sustainable & Inclusive Growth, yang dilaksanakan pada 17 - 18 Oktober 2022 di Bali Nusa Dua Convention Center yang dimotori oleh Kementerian BUMN. Menurut dia, melalui transformasi digital yang dilakukan secara konsisten dan terarah akan mendorong percepatan pertumbuhan untuk merealisasikan aspirasi perseroan.

“Digitalisasi melalui proses online banking menjadi hal tak terhindarkan. Saat ini transaksi dari electronic channel mencapai 85% di industri jasa keuangan. Transformasi digital membuat BSI mampu berkinerja impresif. Selain itu, memberikan nilai tambah bagi stakeholder BSI yang inklusif,” ujarnya di sela-sela acara yang merupakan bagian dari agenda resmi Road to G20 Summit dari Trade, Investment, and Industry Working Group (TIIWG) Presidency G20 Indonesia tersebut.

“Transformasi memperkuat peran BSI dalam memajukan ekonomi nasional dan menjadi motor kemajuan industri keuangan syariah Indonesia. Sehingga BSI saat semakin siap menjadi Energi Baru Untuk Indonesia. Melalui peran BSI, ke depan perbankan syariah dan ekonomi Islam akan menjadi prioritas dan semakin kompetitif, bukan saja sebagai alternatif bagi masyarakat,” kata Hery menekankan.

Transformasi digital yang ditempuh BSI juga merupakan dorongan dari Kementerian BUMN. Dalam acara yang sama Wakil Menteri BUMN II Kartika Wirjoatmodjo mengatakan melalui transformasi digital, layanan dari perusahaan negara akan lebih efisien dengan memberikan nilai lebih serta jangkauan lebih luas bagi masyarakat Indonesia. “Melalui ekosistem digital yang simple dan mudah diterima masyarakat bisa beralih dari offline ke online dengan mudah. Masyarakat akan mendapat efisiensi dan transaksi akan lebih cepat,” kata pria yang akrab disapa Tiko tersebut. Transformasi digital yang ditempuh secara serius, menurutnya akan membuat ekosistem ekonomi bergerak lebih cepat dan lincah. Contohnya di industri perbankan, transaksi semakin masif karena digitalisasi. Sehingga mendorong pertumbuhan yang eksponensial baik dari sisi nasabah maupun transaksi. Dia pun memastikan, salah satu fokus transformasi digital adalah memperluas jangkauan layanan publik hingga pelosok negeri. Dalam hal ini pun edukasi atau literasi menjadi penting. Khususnya dalam layanan jasa keuangan.

Transformasi digital pun mendorong kinerja perseroan. Di mana pada semester I/2022 BSI membukukan laba bersih Rp 2,13 triliun atau tumbuh 41% dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu. Dari segi aset, BSI berada di

peringkat 7, yaitu sebesar Rp 270 triliun dari sekitar 107 bank di Tanah Air. Sementara itu untuk jumlah nasabah, BSI di posisi 5 dan 6 nasional, yang mencapai 20 juta nasabah. Saat ini kapitalisasi pasar perseroan sudah mencapai US\$3,69 miliar atau setara Rp54,4 triliun.

Meskipun terus mengalami pertumbuhan, bukan berarti perjalanan BSI tidak memiliki tantangan. Di tahun 2023 Bank Syariah Indonesia menggegerkan berita nasional dimana BSI mendadak menjadi viral dan jadi perbincangan setelah sejumlah nasabah mengeluh kehilangan dana yang mereka simpan di BSI. Selain itu, beberapa pakar menduga jika sistem keamanan BSI diretas dan diserang oleh kelompok hacker LockBit 3.0 yang biasanya beroperasi di Eropa Timur. Dimana diberitakan LockBit sudah berhasil mencuri 1,5 TB data nasabah BSI hal ini membuat sejumlah data dan password nasabah BSI bocor sehingga menimbulkan kekhawatiran bagi nasabah BSI.(finansial.bisnis.com 14/5/2023).

Dugaan adanya peretasan data BSI diperkuat dengan pernyataan Direktur Utama BSI Hery Gunardi "Atas nama Bank Syariah Indonesia, menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan nasabah karena adanya kendala dalam mengakses layanan BSI pada 8 Mei 2023," ucapnya lewat keterangan resmi.

Pengamat keamanan siber dari Vaksincom, Alfons Tanujaya mengungkapkan adanya serangan ransomware terhadap Bank Syariah Indonesia.(CNNIndonesia.com, Rabu (10/5). Ransomware merupakan jenis serangan malware atau program jahat yang ujungnya meminta uang tebusan dengan ancaman mempublikasikan data

pribadi korban atau memblokir akses secara permanen.

Alfons mengungkap sejumlah ciri yang mengarah ke indikasi serangan ransomware itu. Pertama, tak ada cadangan saat layanan perbankan terjadi gangguan, yang diduga jadi indikasi serangan ke database. Kedua, layanan belum pulih lebih empat jam. Padahal jika database cadangan bisa digunakan, maka layanan seharusnya segera pulih dalam waktu singkat. "Semua layanan tidak bisa diakses, artinya memang database utama yang bermasalah. Harusnya kan ada backup, dan kalau backup bisa berjalan maka masalah selesai dalam bilangan jam,"ujarnya. Menurut Alfons biasanya serangan ransomware mengenkripsi database utama dan sistem inti. Tak hanya itu, sistem cadangan (backup) tak luput jadi sasaran penyerang. Pertanda lain yang menguatkan Bank BSI terkena serangan ransomware yaitu kicauan dari Lockbit yang kemudian dihapus.

Dampak lumpuhnya layanan BSI sangat dirasakan nasabah BSI. Proses transaksi yang harus menggunakan BSI gagal karena sistem yang bermasalah membuat masyarakat banyak yang merugi. Pemberitaan akan peretasan data nama, nomor telepon, alamat, informasi dokumen, isi rekening, nomor kartu, transaksi, dll menambah kekhawatiran nasabah BSI.

Dari uraian Fenomena tersebut dilakukanlah penelitian Secara Kualitatif dengan Pengumpulan data dan wawancara di Pihak Perbankan Syariah Di BSI Menteng Jakarta Selatan untuk lebih mendalam terkait tentang Pengaruh Peristiwa Ransomware Di BSI Terhadap kepercayaan Nasabah Kepada Bank BSI

B. Rumusan Masalah

Adapun perumusan masalah berdasarkan identifikasi masalah di atas sebagai berikut :

1. Bagaimana gambaran peristiwa serangan Ransomware pada bank BSI ?
2. Apa saja tantangan dan kendala setelah terjadi peristiwa serangan ransomware pada bank BSI ?
3. Bagaimana pengaruh peristiwa ransomware terhadap kepercayaan nasabah kepada bank BSI ?

C. Tujuan Penelitian

Setelah di jelaskan latar belakang, Adapun tujuan penelitian adalah:

1. Untuk memberi gambaran peristiwa serangan Ransomware pada bank BSI
2. Untuk Mengkaji apa saja tantangan dan kendala setelah terjadi peristiwa seragan ransomware pada ban BSI
3. Untuk mengetahui seberapa pengaruh peristiwa ransomware terhadap kepercayaan nasabah kepada bank BSI.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Bank Syariah

Pengertian Bank Syariah – Bank syariah adalah bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, maksudnya adalah bank yang dalam operasinya mengikuti ketentuan-ketentuan syariah Islam, khususnya yang menyangkut tata cara bermuamalah secara Islam. Berdasarkan Undang-undang No.10 tahun 1998 Bank Syariah adalah Bank yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah yang dalam kegiatannya memberikan jasa dalam lalu lintas pembayaran. Falsafah dasar beroperasinya bank syariah yang menjiwai seluruh hubungan transaksinya adalah

efisiensi, keadilan, dan kebersamaan. Efisiensi mengacu pada prinsip saling membantu secara sinergis untuk memperoleh keuntungan sebesar mungkin.

B. Pengertian Ransomware

Ransomware adalah jenis virus atau malware berbahaya yang digunakan untuk mengenkripsi data pengguna pada suatu perangkat komputer atau jaringan. Aksi pencurian data ini umumnya bertujuan untuk memberikan keuntungan tertentu para pelaku di mana keuntungan tersebut berupa uang atau pembayaran lainnya. *Ransomware* ini tentu menyebabkan kerugian cukup signifikan, baik secara finansial maupun pribadi. Selain itu, serangan *ransomware* juga dapat memengaruhi aktivitas individu dan operasional bisnis, seperti mengganggu sistem operasi dan layanan bisnis.

Cara Kerja Ransomware

ransomware memiliki cara kerja yang cukup kompleks. Pada awalnya, virus akan berusaha masuk ke sistem perangkat melalui berbagai metode serangan *cyber*, mulai dari *phishing*, menyerang *software* yang belum diperbarui, atau yang lainnya. Ketika pengguna berhasil terjebak oleh perangkat virus, *ransomware* akan menanamkan virusnya dan menyebarkannya melalui situs atau *software* tersebut. Setelah virus sudah tertanam sempurna, pelaku akan mulai menjelajahi dan memetakan jaringan file atau data yang akan dienkripsi. Biasanya, para pelaku ini sudah menargetkan jenis data yang akan dienkripsi untuk memudahkan proses pemindaian sistem. Data tersebut dapat berupa dokumen penting, video, foto, dan lain sebagainya. Setelah itu, pelaku akan mengubah kunci enkripsi data tersebut menjadi bentuk yang lebih kuat dan tidak dapat dibaca oleh perangkat komputer atau laptop. Proses enkripsi ini akan menghalangi pemilik untuk mengakses data di dalamnya dengan menggunakan kunci yang sama.

Jenis-Jenis Ransomware

1. Leakware Jenis *ransomware* ini menjalankan aksinya dengan mempublikasikan atau membocorkan data penting milik seseorang jika orang tersebut tidak ingin menebusnya. Jenis ini paling banyak digunakan untuk menyerang perusahaan-perusahaan besar hingga pemerintahan.

2. Lockers Jenis lockers hanya mengunci layar perangkat pengguna dari akses ke dalam data dengan memberikan peringatan untuk menebus sejumlah uang jika ingin membuka kunci tersebut.

Dampak Ransomware

1. Kehilangan data privasi

Kehilangan data privasi ini dapat berujung kepada penyalahgunaan informasi oleh pihak tidak bertanggung jawab. Informasi pengguna bisa digunakan untuk melakukan transaksi ilegal, pengajuan pinjaman, dan masih banyak lagi.

2. Kerusakan perangkat

Adanya kerusakan pada satu jaringan tentu akan memengaruhi kinerja jaringan yang lain. Itulah yang mengakibatkan perangkat tidak bisa bekerja secara optimal bahkan melemah.

Teknik Pencegahan Ransomware

1. Perbarui sistem perangkat secara berkala.

Pembaruan sistem perlu diperhatikan secara berkala karena pastinya ada peningkatan dari sistem keamanan yang digunakan atau yang lainnya.

2. Lakukan back-up rutin

Proses ini dilakukan untuk mengantisipasi kehilangan data dengan menyalin atau menggandakan data pada media penyimpanan.

3. Pakai jaringan internet yang aman

Jaringan internet umum seringkali menjadi sasaran hacker untuk menanamkan virus pada perangkat. Hal ini disebabkan karena tidak semua internet umum menggunakan sistem keamanan andal sehingga memudahkan hacker untuk mengenkripsi data Anda.

C. Teori Persepsi

1. Pengertian Persepsi

Persepsi (*Perception*) adalah sebuah proses dimana individu mengatur dan menginterpretasikan pesan-pesan sensoris mereka guna memberikan arti bagi lingkungan mereka. Persepsi seseorang yang diterima pada dasarnya bisa dari realitas objektif. Sebagai contoh, sesuatu yang mungkin jika semua karyawan dalam sebuah perusahaan menganggapnya sebagai tempat kerja yang baik dengan kondisi kerja yang menyenangkan, penugasan pekerjaan yang menarik, bayaran yang bagus, tunjangan yang sangat bagus, manajemen yang pengertian dan bertanggung jawab, seperti yang di ketahui oleh sebagian besar dari kita adalah sangat luar biasa untuk menemukan kecocokan seperti itu (Timothy A. Judge, & Stephen, P. Robbins 2008:175).

Persepsi adalah proses seseorang individu memilih, mengorganisir dan menginterpretasikan masukan-masukan informasi untuk menciptakan gambaran yang memiliki arti (Philip Kotler 1998:164). Mengatur dan menginterpretasikan informasi untuk membentuk suatu yang berarti mengenai dunia. Persepsi adalah proses memperoleh atau menerima informasi dari lingkungan. Teori atau pendekatan yang menjelaskan tentang bagaimana manusia mengerti dan menilai lingkungannya (Laurens Marcella Joyc 2004:56).

1. Proses terjadinya Persepsi

Proses persepsi didasari pada beberapa tahapan, yaitu :

- a. Stimulus atau rangsangan,. Terjadinya persepsi diawali ketika seseorang yang dihadapkan pada suatu stimulus atau rangsangan yang hadir dari lingkungannya.
- b. Registrasi, Dalam proses registrasi,

seseorang berpengaruh melalui alat indera yang dimilikinya. Seseorang dapat mendengarkan atau melihat informasi yang terkirim kepadanya, kemudian merespon informasi tersebut.

- c. Interpretasi, Interpretasi merupakan proses memberikan arti kepada stimulus yang diterimanya. Proses interpretasi tersebut tergantung pada cara pedalaman, motivasi, dan kepribadian seseorang.

D. Teori Kepuasan dan kepercayaan Konsumen

Menurut Kotler (Agustina, 2018) kepuasan konsumen merupakan sebuah tingkatan dimana suatu produk yang dinilai sesuai dengan harapan para konsumen yang sudah membeli produk yang ditawarkan untuk mereka. Menurut Armistead dan Clark (Adi, 2017)kepuasan konsumen merupakan suatu konsep pemasaran dan sudah melalui penelitian para konsumen.

Menurut garvin (Septia, 2015), indikator- indikator yang dapat mempengaruhi suatu kepuasan konsumen antara lain sebagai berikut :

- a. Komunikasi
kemampuan menyampaikan informasi kepada para konsumen dalam bahasa yang mudah dipahami oleh konsumen, serta selalu mendengarkan saran dan juga keluhan parakonsumen.
- b. Kepercayaan
jujur dalam menyampaikan kualitas produk yang ditawarkan maka itu akan mendapatkan kepercayaan terhadapkonsumen.
- c. Keamanan
Yaitu bebas dari bahaya, resiko maupun keragu- raguan.
- d. Memahami konsumen
memahami konsumen dengan cara memberikan perhatian individual, mengenal kebutuhan konsumen.

- e. Kemampuan
Penguasaan keterampilan dan pengetahuan dalam memahami produk yang ditawarkan supaya dapat melayani sesuai dengan kebutuhan konsumen.
- f. Kesopanan
Yaitu sikap santun, respek, atensi, dan juga keramahan para karyawan dalam melayani konsumen.

Kepercayaan Konsumen

Kepercayaan konsumen yaitu sebagai kesediaan seseorang untuk menggantungkan hidupnya kepada seorang pihak lain yang memiliki tujuan yang sama dengan mereka. Kepercayaan konsumen itu sebagai keyakinan mereka untuk menjadikan sebuah janji yang ditawarkan oleh penjual yang dapat diandalkan dan dipercaya bahwa pihak tersebut akan memenuhi kebutuhannya yang sesuai dengan yang mereka butuhkan saat ini maupun kebutuhan yang akan datang (Syaifullah, 2018). Kepercayaan konsumen akan muncul karena adanya kepuasan yang akan diperoleh para konsumen terhadap produk, jasa dan layanan yang dirasakan mereka terhadap pelayanan yang diberikan oleh para penjual (Putra, 2018). Kepercayaan itu akan muncul untuk membangun persepsi para konsumen, apakah merek yang mereka itu memiliki integritas dan kompetensi dengan produk pesaing. Maka itu akan mempengaruhi sikap dan perilaku para konsumen (Bahrudin, 2015).

Indikator-indikator dalam suatu kepercayaan konsumen menurut Nuraini, 2009 (Monica, 2015) kepercayaan terbentuk dari tiga hal yaitu: Kejujuran penjual dalam bertransaksi, Tanggungjawab penjual kepada pembeli, Kepercayaan bahwa perusahaan memiliki reputasi yang baik.

E. Teori Loyalitas Konsumen

Loyalitas konsumen merupakan perilaku dimana para konsumen yang telah membeli produk maupun jasa mendapatkan kepuasan tertinggi dan konsumen tersebut tidak akan beralih dengan produk atau merek lain. Adapun ciri-ciri apabila konsumen yang memiliki loyalitas yang tinggi terhadap suatu barang maupun jasa yang mereka dapatkan dari para penjual yaitu: melakukan pembelian produk secara berulang, membeli antar lini produk maupun jasa, menawarkan dan akan mengajak orang lain untuk membeli produk kita, menunjukkan kelebihan dari produk dan pelayanan kita kepada orang lain dari parapesaingnya.

Beberapa faktor yang dapat menjadikan loyalitas konsumen adalah kualitas dari produk dan juga promosi. Apabila produsen memperhatikan kualitas produk yang mereka jual bahkan dengan pelayanan jasa yang sangat baik maka akan menimbulkan loyalitas para konsumen untuk membeli kembali produk kita (Nurullaili, 2013). Para konsumen yang loyal yaitu mereka yang akan membeli ulang dengan merek yang sama pula, tidak hanya mempertimbangkan merek yang sama, juga sama sekali tidak akan mencari informasi-informasi tentang merek lain yang menjadi pesaing pasar suatu perusahaan (Aris, 2016).

III. METODE PENELITIAN

1. Lokasi dan waktu Penelitian

Penelitian ini Di lakukan Kantor Bank BSI Waktu penelitian ini pada Bulan September 2023 Sampai bulan Juli 2024. Penelitian ini berfokus pada Peristiwa Ransomware pada Bank BSI pada tanggal 8 mei 202.

2. Metode Pengumpulan dan Penulisan Data

Menggunakan metode deskriptif analisis dengan menggunakan data primer dan skunder. Adapun data tersebut yang diambil melalui :

1). Wawancara dengan mewancarai Pimpinan/manejer bank BSI dan Nasabah bank BSI. Data hasil wawancara kemudian diolah dengan menambahkan teori teori yang bergubungan dengan wawancara.

2.)Observasi. Dilakukan dengan datang keperusahaan tersebut Dan juga Survie pada produk yang diteliti apa sesuai dengan Fenomena data yang dikumpulkan. Observasi dilakukan dengan indikator pencapain bahwa produk produk yang diteliti secara strategi pemasaran apa sudah mencapai target perusahaan dalam penjualannya dan bagaimana tanggapan konsumen tentang produk tersebut apa kekurangannya atau kelebihan sebagai acuan perbaikan pelayanan agar konsumen merasa puas sehingga nantinya membuat kredibilitas perusahaan bagus dan loyalitas konsumen meningkat karena itu observasi tersebut sangat perlukan agar data yang peroleh valid sesuai fenomena yang ada.

3.) Dokumentasi. Hasil Analisa awal BSI memberikan informasi di berbagai media massa baik cetak (surat kabar harian dan majalah) maupun elektronik (radio dan televisi). Bank BSI juga melakukan penempatan iklan pada media yang dianggap cukup efektif dalam proses sosialisasi. Informasi dan sosialisasi tersebut dapat berupa data foto, gambar, maupun pernyataan pihak-pihak terkait. Dari data-data tersebut dapat dilakukan pengumpulan data oleh penulis. Data Web dan media surat kabar untuk kemudian dideskripsikan. Adanya data berupa gambar atau data foto dari web dan media masa sebagai bukti nyata bahwa penelitian valid dan data yang ada sesuai real gambar atau foto foto atau dokument dokument yang real yang kami kumpulkan sesuai fenomena yang ada yang ada pada perusahaan.

4.) Studi kepustakaan. Pengumpulan data melalui pengumpulan bahan bacaan, baik

buku, jurnal, laporan peneliti, surat kabar maupun Web.

3. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data dilakukan secara kualitatif deskriptif yaitu dengan mendeskripsikan data yang sudah didapatkan dan di tunjang dengan teori teori yang berhubungan dengan penelitian sehingga penelitian valid sesuai dengan real kenyataan masalah yang ada pada perusahaan tersebut terutama yaitu strategi pemasaran pada nasabah bank BSI tentang persepsi kepercayaan nasabah setelah peristiwa ransomware pada bank bsi 8 mei 2023 tersebut. Analisa data sebagai tindak lanjut proses Pengolahan data merupakan analisi kualitatif dengan memberikan gambaran (deskripsi) dengan kata-kata atas temuan dengan mengutamakan kualitas dengan sampel lebih bersifat Non-Probabilitas dan pengumpulan data dengan menggunakan pedoman wawancara dan pengamatan peneliti dalam mengumpulkan data tersebut.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Peristiwa serangan Ransomware pada bank BSI

Senin (8 Mei 2023) Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) mengeluhkan sejumlah layanan yang tidak dapat digunakan sejak Senin (8/5/2023) pagi. Nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan BSI Mobile, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank.

Selasa (9 Mei 2023) Dalam pernyataan di akun Instagram resminya, @banksyariahindonesia, manajemen BSI menjelaskan, error terjadi karena BSI tengah melakukan perawatan sistem. BSI pun meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi karena nasabah tidak bisa melakukan transaksi keuangan. "Kami sampaikan saat ini BSI tengah melakukan maintenance sistem sehingga tidak dapat

diakses sementara waktu dan akan kembali ke kondisi normal secepatnya," tulis manajemen BSI, dikutip pada Selasa (9/5/2023). Hacker LockBit Diduga Curi Data Nasabah BSI, Minta Tebusan Rp 295,6 Miliar Pada hari yang sama, BSI mengaku layanan perbankan BSI sudah pulih secara bertahap dan nasabah dapat bertransaksi kembali di kantor cabang dan ATM "Alhamdulillah, saat ini sekitar 1.200 unit ATM BSI pulih dan secara bertahap kantor-kantor BSI telah kembali beroperasi. Kami senantiasa akan memantau perkembangan secara berkelanjutan," ujar Corporate Secretary BSI Gunawan Arief Hartoyo dalam keterangan resmi, di Jakarta, Selasa(9/5/2023). Gunawan juga menyampaikan permohonan maaf atas kendala dan ketidaknyamanan yang dialami oleh para nasabah sehubungan dengan berlangsungnya proses maintenance sistem di BSI.

Rabu (10 Mei 2023) Namun layanan PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) ternyata belum 100 persen kembali normal pada Rabu (10/5/2023). Berdasarkan pantauan Kompas.com pada pukul 8.30 WIB, layanan BSI Mobile masih eror. Aplikasi BSI Mobile tidak merespons ketika dibuka. Mulanya akan muncul tulisan "Tunggu Sebentar" yang menunjukkan proses loading, namun seketika aplikasi langsung keluar sendiri. Terkadang aplikasi BSI Mobile juga tak bisa dibuka yang disertai munculnya pesan pop up "Permintaan Kehabisan Waktu". Hacker LockBit Mengaku Sebar Data yang Dicuri di Dark Web, BSI Klaim Data dan Dana Nasabah Aman.

Kamis (11 Mei 2023) Direktur Utama BSI Hery Gunardi menyatakan seluruh layanan mulai dari kantor cabang, ATM, dan BSI Mobile sudah pulih. Nasabah bisa bertransaksi dengan normal kembali. Hal itu menyusul error-nya layanan BSI selama empat hari terakhir atau sejak Senin (8/5/2023). Kompas.com.

Kemudian pada hari ini 11 Mei 2023, seluruh layanan cabang ATM dan mobile banking sudah kembali normal dan dapat digunakan oleh para nasabah untuk melakukan transaksi seperti biasanya," ujar Hery dalam konferensi pers di Wisma Mandiri Thamrin, Jakarta, Kamis (11/5/2023). Ia mengatakan, sejak terjadinya error, BSI terus berupaya melakukan normalisasi layanan. Dengan demikian, layanan mampu pulih secara bertahap sejak kemarin. Hery mengatakan adanya temuan dugaan serangan siber yang menyebabkan gangguan pada layanan BSI. Oleh sebab itu, perseroan melakukan evaluasi dan temporary switch off terhadap sejumlah layanannya. "Kami menemukan dugaan serangan siber, sehingga kami perlu melakukan evaluasi dan temporary switch off beberapa channel untuk memastikan keamanan sistem kami,"

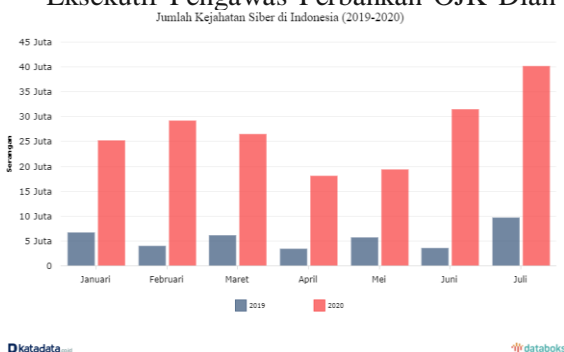
Jumat (12 Mei 2023) BSI mengklaim gangguan layanannya yang terjadi selama beberapa hari tidak menimbulkan rush money atau penarikan uang secara serentak dalam jumlah besar. "Tidak ada (rush money)," tegas Direktur Utama BSI Hery Gunardi Hery pun memastikan seluruh dana dan data nasabah dalam kondisi aman meski sempat terjadi error yang diduga disebabkan oleh serangan siber. Pada hari yang sama, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) meminta perbankan perlu meningkatkan mitigasi untuk menyikapi potensi gangguan di kemudian hari. "Potensi gangguan layanan merupakan salah satu tantangan yang dihadapi oleh industri perbankan dalam penggunaan teknologi informasi di era digital," ujar Kepala Eksekutif Pengawas Perbankan OJK Dian

kelompok peretas spesialis ransomware LockBit 3.0 mengaku telah melakukan serangan ke sistem layanan BSI sehingga membuat adanya gangguan para sistem perbankan BSI. "Kelompok ransomware LockBit mengaku bertanggung jawab atas gangguan layanan di Bank Syariah Indonesia, menyatakan bahwa itu adalah akibat dari serangan mereka," tulis akun Twitter @darktracer_int. Dalam gambar yang diunggah Dark Tracer, hacker LockBit 3.0 mengaku telah mencuri 15 juta data pelanggan, informasi karyawan, dan sekitar 1,5 terabyte data yang ada di dalam sistem BSI. "Manajemen bank tidak punya alasan yang lebih baik selain berbohong kepada nasabah dan mitra perusahaan, yakni melaporkan adanya sejenis 'masalah teknis' yang sedang dilakukan oleh bank," jelas hacker LockBit 3.0. Sementara itu, BSI memastikan keamanan data dan dana nasabah pasca mengalami gangguan layanan selama 8-11 Mei 2023 akibat serangan siber. Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengatakan, pihaknya telah meningkatkan dan memperbaiki pengamanan sistem IT perseroan untuk memproteksi data dan dana nasabah. "Gangguan di IT BSI sebenarnya telah dapat dipulihkan segera dan ini merupakan response recovery yang baik. Prioritas utama kami menjaga data dan dana nasabah," ujarnya dalam keterangan tertulis, Sabtu (13/5/2023).

2. Apa saja tantangan dan kendala setelah terjadi peristiwa serangan ransomware pada bank BSI

Gambar 3 Grafik Kejahatan Siber di indonesi

a



Dari data di atas, tercatat di Januari hingga Juli 2020 terdapat 39,3 juta serangan siber di Indonesia dan jumlah tersebut meningkat karena banyak masyarakat yang berkegantungan dengan penggunaan internet. Adanya masalah keamanan siber di Indonesia, menyebabkan perbankan perlu meningkatkan sistem layanan dengan menciptakan sistem keamanan end to end system serta memiliki tim keamanan yang dapat memonitor potensi kebocoran data. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan nasabah adalah suatu hal yang penting diperhatikan oleh sebuah bank. Hal tersebut didasarkan pada temuan penelitian yang dilakukan oleh Salindra, et al (2021) memberikan bukti empiris bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kepercayaan terhadap kepuasan nasabah.

Banyaknya berbagai keluhan nasabah menandakan bahwa nasabah merasa tidak puas dengan layanan bsi *mobile banking*, hal ini juga dibuktikan dengan survei yang dilakukan oleh *Research & business consulting* yang bekerja sama dengan *infinity cxt* dan *litative agency*, menyatakan bahwa tingkat rata-rata kepuasan generasi milenial yang menggunakan *digital banking* hanya memperoleh skala dibawah 4 atau dengan kata lain terdapat 36% dari 200 nasabah yang masih merasa kurang puas dan belum sesuai dengan harapannya. (Financial.bisnis.com, 14 April 2021).

Dalam menjalin dan mempertahankan hubungan jangka panjang yang harmonis dengan nasabah, bank perlu menciptakan kepuasan nasabah dengan selalu memahami kebutuhan nasabah dan mewujudkannya, karena kepuasan menjadi tolak ukur keberhasilan dari sebuah bank yang dapat mendatangkan keuntungan dimasa yang akan datang. Untuk memperoleh kepuasan nasabah dapat dilakukan melalui pendekatan strategi yang disebut dengan strategi hubungan pemasaran (*Relationship marketing*), yaitu upaya mengenal nasabah secara lebih

dekat dengan menciptakan komunikasi dua arah (*Two way traffic*) dan mengelola suatu hubungan yang saling menguntungkan antara pihak bank dengan nasabah (Chan, 2003). Dalam penelitian Chan yang menguji dan menganalisis sub-variabel dari *relationship marketing* yang terdiri dari komunikasi, penanganan keluhan maupun kepercayaan terhadap kepuasan nasabah yang prioritas khususnya dalam pelayanan jasa yaitu *mobile banking*, karena dengan menerapkan strategi *relationship marketing* sebuah bank juga mampu mendorong *word of mouth* yang lebih positif sehingga perusahaan dapat menghasilkan keuntungan jangka panjang, dikarenakan biaya pengeluaran untuk memikat calon nasabah berkisar 5 kali lebih tinggi dari pada mempertahankan nasabah lama.

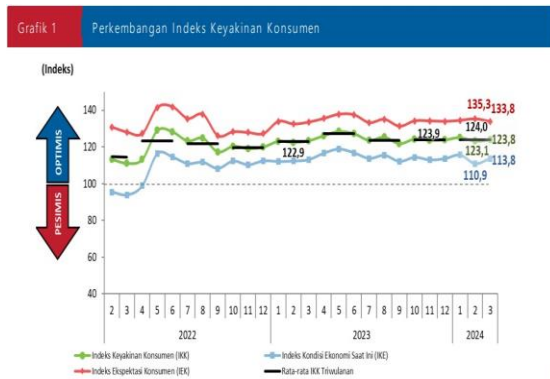
baik, dimana menjadikan BSI sebagai Bank transaksional utama sedangkan setelah Insiden, konsumen sempat terjadi penurunan kepercayaan akibat insiden tersebut namun seiring dengan

3. Pengaruh peristiwa ransomware terhadap kepercayaan nasabah kepada bank BSI *Perkembangan Keyakinan Kepuasan Konsumen pada pihak BSI*

Tercatat kepuasan konsumen nasabah BSI dengan jumlah pengguna BSI Mobile melonjak 29,35% yoy menjadi 6,7 juta orang pada kuartal I-2024. BSI mobile mencatatkan jumlah transaksi sebanyak 118,5 juta transaksi dengan nilai transaksi mencapai Rp145,1 triliun. Jumlah nasabah yang membuka rekening secara online pun mencapai 93,6% dari nasabah baru BSI hingga Maret 2024. BSI juga agresif meningkatkan Merchant QRIS untuk transaksi pembayaran. Hingga Maret 2024, Jumlah merchant QRIS mencapai 320.000, naik 80,84%, dengan jumlah transaksi mencapai 5,85 juta senilai Rp 551 miliar. Untuk menjangkau masyarakat yang berada di daerah yang belum terdapat layanan bank sekaligus sebagai bentuk

pemberdayaan ekonomi mikro, BSI terus memperluas jaringan BSI Agen. Sampai dengan Maret 2024 jumlah BSI agen mencapai 91.000 dengan total 5,7 juta transaksi dan volume sebesar Rp 13,2 triliun.

Grafik 1 Perkembangan Keyakinan Konsumen



(sumber:Laporan survei konsumen february 2024 Bi)

Persepsi dan kepercayaan konsumen terhadap BSI sebelum insiden sangat baik, dimana menjadikan BSI sebagai Bank transaksional utama sedangkan setelah Insiden, konsumen sempat terjadi penurunan kepercayaan akibat insiden tersebut namun seiring dengan pulihnya Bank BSI, kepercayaan nasabah mulai Kembali. Hal ini Nampak dari data di atas, yang menerangkan bahwa Indeks Kondisi Ekonomi Saat Ini (IKE) dan Indeks Ekspektasi Konsumen (IEK) Februari 2024 tercatat masing-masing sebesar 110,9 dan 135,3. Survei Konsumen Februari 2024 mengindikasikan optimisme konsumen terhadap kondisi ekonomi tetap kuat. Hal tersebut tercermin dari Indeks Keyakinan Konsumen (IKK) Februari 2024 yang berada pada zona optimis (>100) sebesar 123,1. Tetap kuatnya keyakinan konsumen pada Februari 2024 didorong oleh keyakinan konsumen terhadap kondisi ekonomi saat ini maupun ekspektasi terhadap ekonomi ke depan yang tetap optimis. Indeks Kondisi Ekonomi Saat Ini (IKE) dan Indeks Ekspektasi Konsumen (IEK) Februari 2024 tercatat masing-

masing sebesar 110,9 dan 135,3. (<https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/SK-Februari-2024.pdf>)

Dalam pelayanannya, Kepuasan pada Pihak BSI sangat baik Yaitu karena BSI melakukan segala upaya melalui komunikasi yang baik, menjaga kepercayaan, memahami konsumen, memiliki kemampuan solid mengatasi permasalahan, dan perbaikan sistem keamanan.

V. KESIMPULAN & SARAN

A. Kesimpulan

BSI dalam menghadapi insiden ransomware dimana telah melakukan komunikasi yang baik walaupun awalnya komunikasi yang dilakukan oleh BSI terkesan menutupi apa yang terjadi, hal ini dikarenakan BSI sendiri masih berusaha untuk menyelesaikan permasalahan yang ada. Selain itu sebagai insitusi Keuangan perlu dijaga adalah kepercayaan Nasabah terkait dengan keamanan, kenyamanan, dan kemudahan transaksi yang dilakukan oleh nasabah

Nasabah/Konsumen merasa bahwa BSI diawal tidak transparan dalam menginformasikan kendala yang terjadi, hal ini sempat menjadi faktor yang menurunkan kepercayaan nasabah terhadap keamanan Bank BSI, namun seiring dengan penjelasan dan informasi serta transaksi-transaksi yang semakin baik, membuat kepercayaan nasabah Kembali lagi, hal ini dapat dilihat dari Laba dan Aset yang dimiliki oleh Bank BSI meningkat dibandingkan tahun 2022, hal ini tercermin pada Laporan Keuangan BSI tahun 2023

B. Saran

Adanya komunikasi yang baik kepada nasabah BSI dalam menghadapi insiden atau permasalahan dengan memberikan informasi yang akurat serta dapat dipercaya, serta memberikan akses kepada nasabah untuk menyampaikan keluhannya

BSI agar dapat memperhatikan kualitas dari layanannya seperti ATM, Mobile Banking, Cash Management System, agar layanan nasabah tidak terganggu serta hal ini akan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap kualitas layanan Bank Syariah BSI agar melakukan segala Upaya sehingga hal ini tidak terjadi lagi, karena selain BSI sebagai Bank juga BSI merupakan cerminan dari layanan Syariah di Indonesia
BSI agar meningkatkan keamanan system digital bankingnya untuk menghindari serta meminimalisir terjadinya serangan siber atau pencurian data nasabah

Tingkat Suku Bunga, Promosi, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal Nominal*, 2(1) 182-198.

Didin Hafidhuddin & Hendri Tanjung, *Manajemen Syariah Dalam Praktek*.

Haidir, M. S. (2019) Pengaruh Pemahaman Investasi, Dengan Modal Minimal Dan Motivasi Terhadap Minat Mahasiswa Dalam Melakukan Investasi Di Pasar Modal Syariah. *Jurnal Hukum Islam, Ekonomi dan Bisnis*, 5(2) 198-211.

Hamim, Muhammad (2018) Pengaruh Religiusitas Dan Kepercayaan Terhadap Preferensi Masyarakat Menabung Pada Bank Syariah Kabupaten Boyolali Pelayanan Sebagai Moderasi. *Skripsi*. FEBI IAIN Salatiga.

https://ir.bankbsi.co.id/newsroom/a6dfea5ca5_1841c0705f.pdf

<https://www.bi.go.id/id/publikasi/laporan/Documents/SK-Februari-2024.pdf>

<https://www.cnbciindonesia.com/market/20230222112734-17-415955/mantap-bsi-melesat-jadi-bank-terbesar-ke-6-di-indonesia#:~:text=%22Dengan%20capaian%20ini%2C%20BSI%20berhasil,22%2F%2F2023>

https://ir.bankbsi.co.id/newsroom/a6dfea5ca5_1841c0705f.pdf

Iffah, L., Abdullah, M., F., & Aini, Y., N. (2018) Persepsi Nasabah Terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Bank Syariah Cabang

DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an Al-Karim dan Terjemahan, Lembaga Percetakan Al-Qur'an Raja Fahd

Andespa, R. (2018) Pengaruh Atribut Produk Terhadap Minat Menabung Nasabah Di Bank Syariah. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. 3(2), 183.

Afrianto, Muhammad Yoga (2020) Pengaruh Promosi dan Persepsi Nilai Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah Dengan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Bank BRI Syariah KCP Magelang). *Skripsi*. FEBI IAIN Salatiga.

Andespa, R. (2016) Meningkatkan Pertumbuhan Nasabah Bank Syariah: Mendukung Pembiayaan Promosi, Pendidikan dan Pelatihan. *Jurnal Kajian Ekonomi Islam*, 1(2) 171-188.

Antonio, Syafi'i M. 2001. *Bank Syariah Dari Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani Press.

Arthur andersen *Islamic Banking-Market study*, 1999

Astuti, T. (2013) Pengaruh Presepsi Nasabah Tentang

Malang. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(1) 80-96.

- Nisazizah, B. & Sudaryanto, B. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, dan Customer Realtionship Management Terhadap Kepuasan Nasabah Serta Loyalitas Nasabah. *Diponegoro Jurnal Of Management*, 7(6). 2-12.
- Nurlinda, M., Z. (2018) Pengaruh Religiusitas dan Persepsi Nasabah Terhadap Keputusan Memilih Bank Syariah. *Al-Amwal*, 10(1) 48-62.
- Ortega, D & Alhifni, A. Pengaruh Media Promosi Perbankan Syariah Terhadap Minat Menabung Masyarakat Di Bank Syariah. *Equilibrium*, 5(1), 87-98.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK) November Tahun 2019.
- Samosir, C., B., H. & Prayoga, A., B. (2015) Jurnal Pengaruh Persepsi Harga Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Produk Enervon-C. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1(3)
- Wahab, W (2016). Pengaruh Tingkat Bagi Hasil Terhadap Minat Menabung di Bank Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 1(2), 168-200.