

ABSTRITAK

Pada Senin, 8 Mei 2023 Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan layanan akibat serangan *cyber*. Hal ini sangat berdampak besar pada nasabah khususnya di Provinsi Aceh yang menjadi nasabah terbesar Bank Syariah Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis komunikasi krisis yang dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam menjaga reputasinya dan membangun kepercayaan nasabah, dengan studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lhokseumawe. Menggunakan teori SCCT (*Situational Crisis Communication Theory*), metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif, melibatkan observasi wawancara dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Bank Syariah Indonesia area Lhokseumawe tidak mengalami serangan siber yang terjadi pada Senin 8 Mei 2023. Sebaliknya, masalah yang terjadi disebabkan oleh gangguan jaringan yang mengakibatkan sistem bank mengalami downtime. Sebelum terjadinya krisis, bank telah membentuk tim krisis dan mengutamakan memberikan informasi yang benar sesuai arahan kantor pusat, melalui media yang ada. Bank juga meminta maaf terkait layanan yang tidak maksimal. Untuk menjaga reputasi dan membangun kepercayaan nasabah bank membuat program-program relevan.

Kata Kunci : Komunikasi Krisis, Bank Syariah Indonesia, Cyber Attack

ABSTRACT

On Monday, May 8, 2023, Bank Syariah Indonesia experienced a service disruption due to a cyber attack. This had a significant impact on customers, especially in Aceh Province, which has the largest number of Bank Syariah Indonesia customers. Therefore, this study aims to analyze the crisis communication carried out by Bank Syariah Indonesia in maintaining its reputation and building customer trust, with a case study on Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe Branch. Using the Situational Crisis Communication Theory (SCCT), the research method used is qualitative, involving observation, interviews, and documentation. The results of this study show that Bank Syariah Indonesia Lhokseumawe area did not experience the cyber attack that occurred on Monday, May 8, 2023. Instead, the issue was caused by a network disruption that resulted in the bank's system downtime. Before the crisis occurred, the bank had formed a crisis team and prioritized providing accurate information according to the central office's directions through available media. The bank also apologized for the suboptimal services. To maintain its reputation and build customer trust, the bank implemented relevant programs.

Keywords: Crisis Communication, Bank Syariah Indonesia, Cyber Attack