

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Aceh merupakan satu-satunya provinsi yang menetapkan peraturan berdasarkan syariah seperti hukum dan lembaga keuangan. Setelah pasca penerapan Qonun Lembaga Keuangan Syariah (Peraturan Daerah/Perda) Nomor 11 Tahun 2018 yang mana semua layanan lembaga keuangan di Aceh harus menerapkan sistem syariah.

Pada pertengahan tahun 2021 seluruh bank konvensional yang ada di Aceh tutup dan diganti dengan bank syariah. Sekarang terdapat dua bank syariah besar yang berada di Aceh yaitu Bank Aceh Syariah dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Kedua bank ini bersaing untuk merebut eks-nasabah bank konvensional. Sebagian besar nasabah bank konvensional umumnya beralih menjadi nasabah bank syariah. Pasca penutupan perbankan konvensional, BSI disebut mendapatkan tambahan 2 juta nasabah di Aceh dengan hal ini membuat Provinsi Aceh menjadi nasabah terbanyak BSI (Zulkarnaini, 2023).

Perkembangan teknologi dan komunikasi saat ini telah mengubah cara kita hidup, bekerja, dan berinteraksi dalam berbagai aspek kehidupan. Internet telah menjadi tulang punggung revolusi teknologi. Akses internet yang cepat dan luas telah mengubah cara kita mengakses informasi, berkomunikasi, dan berpartisipasi dalam aktivitas online, terutama dalam bidang kreativitas dan ilmu pengetahuan.

Munculnya layanan perbankan digital menjadi salah satu bentuk perkembangan teknologi zaman sekarang. Bank adalah lembaga yang memiliki kewenangan untuk menerima deposito atau tabungan masyarakat (nasabah) serta memberikan kredit atau pinjaman kepada nasabah. Perbankan telah mengubah cara berinteraksi dengan lembaga

keuangan dan melakukan transaksi keuangan dengan mudah. Layanan perbankan digital memerlukan koneksi internet yang stabil dan cepat. Saat ini hampir semua bank menawarkan aplikasi perbankan mobile yang memudahkan nasabah untuk melakukan transfer dana, membayar tagihan, mengelola investasi, dan mengakses informasi rekening dengan mudah melalui perangkat seluler. Perkembangan teknologi memfasilitasi kemudahan dalam pengembangan sistem perbankan itu sendiri. Berkenaan dengan fleksibilitas, efisiensi, dan kepraktisan lahirlah sebuah metode baru dalam pengembangan layanan, di mana sistem ini disebut *electronic banking* (e-banking) dan *mobile banking* (m-banking) yang memungkinkan pengguna layanan pelanggan dapat memanfaatkannya di mana pun dan kapan pun, yang layanannya tidak terbatas oleh waktu.

Kemudahan mengakses internet dimasa sekarang ini sangat membantu pekerjaan seseorang, sehingga seseorang akan sering mengakses data-data melalui internet dengan kemudahan tersebut tidak akan membuat data pengguna aman dalam menggunakan internet karena banyak ancaman yang bisa terjadi dan akan merugikan pengguna tersebut.

Meskipun perkembangan pada perbankan memberikan banyak manfaat namun, risiko kejahatan tidak bisa dihindari seperti : risiko keamanan data, serangan *cyber* , pencurian identitas, dan penipuan online menjadi ancaman yang harus diatasi.

Di era digital yang semakin maju BSI menjadi salah satu sasaran yang menarik bagi para peretas atau *hecker* yang ingin mencuri data sensitive atau merusak sistem keuangan. Berdasarkan sumber Kompas, Zulkarnaini menuliskan baru-baru ini para nasabah BSI mengeluh lantaran layanan *mobile banking* sejak Senin,8 Mei 2023 hingga Selasa, 9 Mei 2023 belum bisa diakses, bukan hanya itu transaksi melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) , juga tidak bisa dilakukan. Masyarakat hanya bisa melakukan transaksi dengan cara mendatangi kantor layanan.

Dikutip dari CNBC Erick Thohir selaku Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) mengatakan gangguan yang melanda bank syariah terbesar di Indonesia itu terjadi karena adanya serangan siber. Demi keamanan data nasabah BSI mematikan sistem untuk sementara waktu atau bisa disebut dengan *temporary switch off* dan ini menjadi alasan kenapa nasabah beberapa hari tidak bisa melakukan transaksi. Hary Gunardi selaku Direktur Utama BSI juga menyampaikan bahwa pihaknya menemukan serangan siber maka untuk itu perseroan perlu untuk *temporary switch off* beberapa *channel* untuk keamanan sistem (Aprilia, 2023)

Akibat dari peretasan sistem BSI tersebut sekitar 1,5TB data milik 15 juta nasabah hingga karyawan dicuri hal ini diungkap oleh Teguh Aprianto pakar keamanan siber dan juga *Ethical Hacker* Indonesia dalam akun Twitternya @secgron “Setelah kemarin seluruh layanan @bankbsi-ide offline selama beberapa hari dng alasan maintenance, hari ini confrim bahwa mereka jadi korban ransomware” (Devira Prastiwi, 2023).

Serangan siber ini sangat berdampak besar bagi nasabah, terutama yang berada di Provinsi Aceh, selama terjadinya serangan *cyber* atau gangguan jaringan pada BSI hal ini menimbulkan beberapa dampak yaitu : lumpuhnya perekonomian di sejumlah daerah yang berada di Aceh, menyebabkan ratusan ribu masyarakat dan pelaku bisnis si Aceh mengeluh lantaran tidak bisa melakukan transaksi keuangan melalui perbankan, serta orang tua dan mahasiswa yang berkuliah di Aceh juga merasakan dampaknya karena tidak bisa melakukan transaksi.

Dalam kasus ini komunikasi krisis sangat dibutuhkan karena melibatkan pengelolaan informasi yang tepat, strategi komunikasi krisis yang efektif, dan respon yang cepat untuk menghentikan perkembangan krisis serta meminimalkan dampak yang akan terjadi. Komunikasi krisis sendiri merupakan komunikasi yang dilakukan oleh sebuah organisasi atau

individu dalam menghadapi suatu kejadian yang dapat mengancam reputasi, keberlanjutan, atau keselamatan organisasi atau individu tersebut. Sebelum krisis terjadi organisasi harus menyiapkan strategi komunikasi krisis karena setiap organisasi akan berpotensi mengalami masa krisis untuk itu setiap lembaga harus bersiap menghadapi potensi krisis yang mungkin terjadi. Setelah krisis terjadi organisasi akan berupaya mempengaruhi persepsi publik dengan cara membuat strategi komunikasi krisis untuk mengatasi krisis tujuannya mengembalikan atau memulihkan reputasi yang hilang dikarenakan krisis yang terjadi.

Dalam penelitian ini peneliti ingin meneliti bagaimana Komunikasi Krisis Bank Syariah Indonesia dalam Menghadapi *Cyber Attack* serta respon dan kendala yang dihadapi.

## **1.2 Fokus Penelitian**

Dari penjelasan latar belakang yang telah penulis deskripsikan di atas maka fokus dari penelitian ini yaitu melihat kondisi komunikasi krisis Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Lhokseumawe dalam upaya menjaga dan membangun kepercayaan nasabah setelah terjadinya serangan *cyber/rensomware* pada Senin, 8 Mei 2023.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan fokus penelitian yang telah dideskripsikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana komunikasi krisis yang dilakukan bank syariah Indonesia dalam menjaga reputasinya dan membangun kepercayaan nasabah ?
2. Hambatan apa saja yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia saat komunikasi krisis dilakukan ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini berdasarkan dengan pertanyaan penelitian yang telah dipaparkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan komunikasi krisis yang dilakukan bank syariah Indonesia dalam menjaga reputasinya dan membangun kepercayaan nasabah.
2. Untuk mengetahui hambatan apa saja yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia saat komunikasi krisis dilakukan.

## **1.5 Manfaat Penelitian**

### **1.5.1 Manfaat Teoritis**

1. Sebagai sumber informasi dan bahan pertimbangan bagi semua pihak yang memerlukan hasil penelitian ini.
2. Selain itu penelitian ini bisa dijadikan sebagai landasan bagi peneliti selanjutnya, khususnya peneliti yang memiliki kasus sejenis.

### **1.5.2 Manfaat Praktis**

1. Untuk menambah, memperdalam dan mengembangkan pengetahuan penulis sebagai latihan menungkan hasil pemikiran dan penelitian sesuai dengan ketentuan penulis karya ilmiah di Universitas Malikussaleh Lhokseumawe.
2. Sebagai proses pembelajaran peneliti dalam menganalisis masalah secara ilmiah.
3. Untuk menambah wawasan pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya mengenai permasalahan dalam penelitian ini.