Department of Digital Business
Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)
Homepage: https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS
Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 28958-28965
P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Analisis Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah pada Bank Syariah Indonesia

Lilia Afriani, Mhd Khalis Pasaribu, M. Fauzan
UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan
afrianililia2@gmail.com , khalis.pasaribu@gmail.com, fauzan@uinsyahada.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah terjadinya gangguan sistem operasional dan dugaan kebocoran data pada tahun 2023. Peristiwa tersebut menjadi perhatian penting karena berpotensi memengaruhi persepsi nasabah terhadap keamanan layanan perbankan syariah, khususnya dalam aspek perlindungan data pribadi, kenyamanan bertransaksi, dan keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap nasabah BSI untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepercayaan dan loyalitas mereka setelah terjadinya insiden tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden masih memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap BSI. Sebanyak 55,6% responden menyatakan sangat setuju bahwa BSI mampu menjaga keamanan data keuangan mereka, sedangkan 52,8% merasa sangat nyaman dalam melakukan transaksi. Selain itu, sebanyak 61,1% responden sangat setuju bahwa BSI dapat diandalkan dalam menjaga privasi dan keamanan transaksi keuangan. Ditinjau dari aspek loyalitas, sebanyak 50% responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka merupakan nasabah setia BSI, sementara 41,7% menunjukkan kesediaan untuk merekomendasikan layanan BSI kepada orang lain. Temuan ini mengindikasikan bahwa gangguan operasional dan dugaan kebocoran data tidak serta-merta menghilangkan kepercayaan dan loyalitas nasabah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa BSI perlu memperkuat sistem keamanan informasi, meningkatkan efektivitas manajemen risiko operasional, serta mengembangkan inovasi layanan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah guna mempertahankan kepercayaan, meningkatkan loyalitas, dan memperkuat daya saing perbankan syariah secara berkelanjutan.

***Kata Kunci**: Kepercayaan, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia*

1. Latar Belakang

Perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia telah menunjukkan pertumbuhan yang signifikan dalam beberapa dekade terakhir. Sebagai salah satu negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar untuk menjadi pusat ekonomi syariah global (Zainur, 2020). Berdasarkan publikasi State of the Global Islamic Economy, keuangan syariah indonesia menempati posisi ke-7 dunia (DinarStandard, 2024). Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai entitas hasil merger tiga bank syariah nasional terbesar, memiliki peran strategis dalam memimpin industri ini. Bank ini merupakan bank syariah terbesar di Indonesia. Total aset dari entitas yang digabungkan diperkirakan mencapai US$ 15,2 miliar (Rp 214,6 triliun), dengan total ekuitas US$ 1,4 miliar (Rp 20,4 triliun). Berada di antara 10 bank terbesar di Indonesia dalam hal aset dan 10 bank syariah terbesar di dunia dalam hal kapitalisasi pasar. Bank ini memiliki 14,9 juta nasabah dengan 1.200 kantor cabang (Indonesia Halal Lifestyle Center et al., 2021).

Seiring dengan perkembangan dan peningkatan jumlah nasabah, Bank Syariah Indonesia (BSI) dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan, keamanan sistem informasi, serta keandalan teknologi perbankan dalam mendukung aktivitas transaksi keuangan masyarakat. Transformasi digital dalam industri perbankan syariah tidak hanya memberikan kemudahan dan efisiensi dalam pelayanan, tetapi juga menghadirkan tantangan baru, khususnya berkaitan dengan perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi nasabah. Dalam konteks ini, kepercayaan menjadi salah satu faktor fundamental yang menentukan keberhasilan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Kepercayaan tersebut terbentuk melalui kemampuan bank dalam memberikan layanan yang aman, transparan, konsisten, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, loyalitas nasabah juga menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan bank mempertahankan hubungan dengan nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Oleh karena itu, kemampuan BSI dalam mengelola risiko operasional, menjaga kerahasiaan informasi, serta menjamin keberlangsungan layanan perbankan menjadi aspek penting yang dapat memengaruhi tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah, terutama ketika bank menghadapi gangguan teknologi maupun ancaman keamanan siber.

Pada pertengahan tahun 2023, BSI menghadapi ujian besar berupa gangguan sistem operasional yang menyebabkan layanan perbankan tidak dapat diakses selama beberapa waktu. Tidak lama setelah itu, muncul

laporan dugaan kebocoran data nasabah yang melibatkan jutaan informasi sensitive (Hardiansyah, 2023). Total data yang dicuri mencapai 1,5 TB, termasuk 15 juta data pengguna dan password untuk akses internal dan layanannya, data pribadi nasabah serta informasi pinjamannya (CNN Indonesia, 2023). Insiden ini menarik perhatian publik dan memunculkan kekhawatiran terkait keamanan data serta kemampuan bank dalam menjaga privasi dan keandalan layanan. Peretasan dan kebocoran data di perbankan dapat menyebabkan pencurian identitas, serangan malware, dan phishing, yang mengancam keamanan data (Cele & Kwenda, 2024). Karna data milik nasabah yang di retas dapat dipergunakan untuk berbagai tindak kriminalitas diantaranya penipuan online, pencurian identitas, dan transfer uang illegal yang dapat merugikan nasabah (Hassan et al., 2022). Meskipun BSI telah memberikan tanggapan resmi dan melakukan upaya perbaikan, kejadian ini memengaruhi persepsi nasabah terhadap bank dan membuka peluang terjadinya penurunan kepercayaan maupun loyalitas.

Kepercayaan merupakan salah satu elemen kunci dalam hubungan antara nasabah dan institusi perbankan (Lutfiani & Musfiroh, 2022). Ketika kepercayaan terbangun, nasabah cenderung merasa nyaman menggunakan layanan yang ditawarkan, meskipun menghadapi situasi sulit (Lubis et al., 2022). Sebaliknya, insiden seperti gangguan operasional dan kebocoran data dapat melemahkan kepercayaan tersebut, yang pada akhirnya memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap setia atau berpindah ke bank lain. Dalam konteks ini, pemahaman mengenai persepsi kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap BSI menjadi sangat relevan, terutama setelah peristiwa yang memengaruhi reputasi bank tersebut.

Kepercayaan dan loyalitas nasabah merupakan dua aspek yang saling berkaitan dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga perbankan. Kepercayaan yang terbentuk melalui pengalaman positif, kualitas pelayanan, serta jaminan keamanan transaksi dapat mendorong nasabah untuk mempertahankan hubungan dengan bank yang digunakan. Dalam industri perbankan syariah, hubungan tersebut memiliki dimensi yang lebih luas karena tidak hanya didasarkan pada pertimbangan ekonomi dan kualitas layanan, tetapi juga pada penerapan nilai-nilai syariah, seperti amanah, kejujuran, transparansi, dan tanggung jawab dalam pengelolaan dana nasabah. Ketika suatu bank menghadapi gangguan operasional atau permasalahan keamanan informasi, hubungan antara kepercayaan dan loyalitas menjadi semakin penting untuk diperhatikan. Nasabah yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi cenderung lebih bersedia memberikan kesempatan kepada bank untuk melakukan perbaikan layanan, sedangkan menurunnya kepercayaan berpotensi mendorong nasabah mempertimbangkan alternatif layanan perbankan lainnya. Oleh karena itu, upaya mempertahankan kepercayaan melalui peningkatan keamanan sistem, keterbukaan informasi, dan konsistensi pelayanan menjadi bagian penting dalam menjaga loyalitas nasabah, khususnya bagi Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi tantangan reputasi setelah insiden tahun 2023.

Loyalitas nasabah juga menjadi aspek penting dalam keberlanjutan bisnis perbankan (Rahmawati et al., 2022). Loyalitas tidak hanya tercermin dari keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan, tetapi juga dari kesediaan mereka untuk merekomendasikan bank kepada orang lain (Siswadhi et al., 2022). Pada saat bersamaan, loyalitas dapat diuji ketika bank menghadapi tantangan reputasi (Riza & Anadila, 2024). Dalam kasus BSI, loyalitas nasabah dapat menjadi faktor penentu dalam mempertahankan posisi bank di industri yang semakin kompetitif, baik di tingkat nasional maupun global. Oleh karena itu, studi mengenai loyalitas nasabah setelah insiden ini memberikan wawasan penting bagi pengelolaan hubungan nasabah secara jangka panjang.

Meskipun kepercayaan dan loyalitas merupakan faktor penting dalam mempertahankan hubungan antara bank dan nasabah, kedua aspek tersebut dapat mengalami perubahan ketika lembaga perbankan menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan keamanan dan keandalan layanan. Gangguan operasional dan dugaan kebocoran data yang dialami Bank Syariah Indonesia pada tahun 2023 menjadi salah satu peristiwa yang perlu dikaji untuk memahami bagaimana nasabah merespons risiko yang dapat memengaruhi keamanan informasi dan kenyamanan bertransaksi. Dalam situasi tersebut, persepsi nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh besarnya dampak gangguan yang terjadi, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam memberikan penjelasan, menangani permasalahan, serta memulihkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan kajian empiris untuk memperoleh gambaran mengenai tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah setelah terjadinya insiden tersebut. Kajian ini menjadi penting karena keberlanjutan hubungan antara nasabah dan bank tidak dapat dinilai hanya berdasarkan jumlah nasabah atau pertumbuhan aset, tetapi juga perlu mempertimbangkan persepsi terhadap keamanan, keandalan, dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, penelitian mengenai kepercayaan dan loyalitas nasabah BSI pascainsiden tahun 2023 diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai ketahanan hubungan nasabah dengan lembaga perbankan syariah dalam menghadapi tantangan operasional dan reputasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia setelah insiden gangguan operasional dan dugaan kebocoran data. Melalui pengumpulan data empiris, penelitian ini berupaya menggali persepsi nasabah mengenai keandalan, keamanan, dan transparansi layanan yang diberikan BSI. Temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategis bagi BSI dalam

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.14337
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah di masa depan, sekaligus memperkuat posisinya sebagai pelopor bank syariah di Indonesia.

1.1. Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah

Kepercayaan1

Kepercayaan didefiniskan sebagai keinginan untuk menggantungkan diri pada mitra bertukar yang dipercayai. Kepercayaan dan komitmen adalah perantara kunci dalam membangun hubungan jangka panjang bagi pelanggan yang memiliki orientasi hubungan yang tinggi terhadap organisasi. Kepercayaan dan komitmen merupakan perantara utama dalam mempengaruhi niat berperilaku dibandingkan dengan kepuasan keseluruhan (Sulle, 2022). Kepercayaan merupakan aspek yang perlu diperhatikan dalam menjalin hubungan antara pihak bank dengan para stakeholdernya terutama masyarakat sebagai nasabah (Winasih & Hakim, 2021).

Menurut Maharani (2010) terdapat empat indikator dalam variabel kepercayaan yaitu;

Kehandalan, merupakan konsisten dari serangkaian pengukuran. Kehandalan dimaksudkan untuk mengukur kekonsistenan perusahaan dalam melakukan usahanya dari dulu sampai sekarang.

Kejujuran, bagaimana perusahaan/pemasar menawarkan produk barang atau jasa yang sesuai dengan informasi yang diberikan perusahaan/pemasar kepada konsumennya.

Kepedulian, perusahaan/pemasar yang selalu melayani dengan baik konsumennya, selalu menerima keluhan-keluhan yang dikeluhkan konsumennya serta selalu menjadikan konsumen sebagai prioritas.

Kredibilitas, kekuatan yang ada pada perusahaan/pemasar untuk meningkatkan kepercayaan konsumennya (Sulle, 2022).

Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI), keempat indikator tersebut menjadi relevan untuk memahami tingkat kepercayaan nasabah, khususnya setelah terjadinya gangguan operasional dan dugaan kebocoran data pada tahun 2023. Keandalan dapat tercermin dari kemampuan bank dalam menyediakan layanan transaksi yang stabil dan aman, sedangkan kejujuran berkaitan dengan transparansi informasi mengenai kondisi layanan dan penanganan permasalahan yang terjadi. Kepedulian dapat dilihat melalui respons bank terhadap keluhan serta kebutuhan nasabah, sementara kredibilitas berkaitan dengan kemampuan BSI dalam mempertahankan reputasi dan memberikan jaminan keamanan terhadap dana maupun informasi pribadi nasabah. Dengan demikian, kepercayaan nasabah tidak hanya terbentuk melalui kualitas pelayanan yang diberikan, tetapi juga melalui kemampuan bank dalam mengelola risiko, menjaga keamanan informasi, dan memenuhi tanggung jawabnya sebagai lembaga keuangan yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah.

Loyalitas

Salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan kinerjanya adalah melalui berbagai bentuk interaksi yang memungkinkan perusahaan secara efektif mengelola hubungan dengan pelanggan. Loyalitas nasabah adalah hal yang multak bagi bank bila ingin tetap eksis dalam usahanya. Mencari nasabah baru adalah hal yang sulit, namun yang jauh lebih sulit adalah mempertahankan nasabah yang lama. Memperoleh loyalitas nasabah merupakan kunci terpenting untuk memenangkan persaingan (Ahmadi, 2020). Loyalitas merupakan bentuk hubungan yang kuat antara nasabah dengan perusahaan dan loyalitas nasabah merupakan masalah yang penting (Lubis et al., 2022). Loyalitas adalah suatu prilaku pembelian pengulangan yang telah menjadi kebiasaan yang telah ada ketertarikan dan keterlibatan tinggi pada pilihannya terhadap obyek tertentu (Lutfiani & Musfiroh, 2022). Dalam konteks perbankan, loyalitas perilaku biasanya diukur dengan jumlah transaksi dan lamanya hubungan tetapi hal ini tidak dapat membedakan pelanggan bank setia sejati dari nasabah yang menggunakan jasa bank karena alasan biaya atau kenyamanan (Rhamdhani, 2020)

Dalam konteks Bank Syariah Indonesia (BSI), loyalitas nasabah menjadi aspek yang relevan untuk dikaji setelah terjadinya gangguan operasional dan dugaan kebocoran data pada tahun 2023. Peristiwa tersebut berpotensi memengaruhi persepsi nasabah terhadap kualitas pelayanan, keamanan transaksi, dan kemampuan bank dalam memenuhi kebutuhan mereka. Nasabah yang memiliki loyalitas tinggi cenderung mempertahankan hubungan dengan bank meskipun menghadapi kendala pelayanan, sedangkan nasabah dengan tingkat loyalitas yang lebih rendah berpotensi mempertimbangkan penggunaan layanan dari lembaga perbankan lainnya. Oleh karena itu, pengukuran loyalitas nasabah BSI perlu memperhatikan tidak hanya keberlanjutan penggunaan layanan, tetapi juga tingkat komitmen, kesediaan memberikan rekomendasi, serta kecenderungan nasabah untuk tetap memilih BSI di tengah berbagai alternatif layanan perbankan. Pemahaman terhadap aspek-aspek tersebut dapat

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.14337
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai kemampuan BSI dalam mempertahankan hubungan jangka panjang dengan nasabah sekaligus memperkuat posisinya dalam industri perbankan syariah nasional.

2. Metode Penelitian

2.1. Desain Penelitian

Penelitian ini dirancang sebagai penelitian kuantitatif (Cromwell, 2012), penelitian dilakukan dengan survei online menggunakan Google Formulir dan menggunakan metode random sampling. Penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana persepsi kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia saat ini. Hal ini dilatarbelakangi oleh gangguan sistem akibat serang siber yang pernah dialami BSI. Sehingga penting diketahui kepercayaan dan loyalias nasabah terhadap bank yang bersangkutan.

2.2. Partisipan Penelitian

Partispan penelitian ini merupakan masyarakan Sumatera Utara yang dipilih secara random, baik dari segi usia, pekerjaan dan lainnya. Dalam penelitian ini, jumlah partisipan yang berkontribusi ialah berjumlah 36 orang. adapun partisipan penelitian ini memiliki rentang usia 19 tahun hingga 47 tahun. Informasi mengenai demografis rinci para pasrtisipan disajikan pada tabel 1 berikut ini.

Tabel 1. Demografi partisipan

Demografi partisipan	Keterangan	Persentase
Jenis kelamin	Laki-laki	13.9%
	Perempuan	86.1%
Pendidikan terakhir	SMA/Sederajat	36%
	D3/S1	44%
	S2	20%
Pekerjaan	Ibu rumah tangga	3%
	Pegawai swasta	17%
	Wiraswasta	14%
	Mahasiswa	33%
	Lainnya	33%

2.3. Pengumpulan Data

Studi ini bertujuan untuk mengidentifikasi persepsi keppercayaan dan loyalitas nasabah pengguna layanan Bank Syariah Indonesia. Instrument penelitian dimodifikasi dari penelitian yang dilakukan oleh (Omoregie et al., 2019). Sembilan (9) item pertanyaan diadaptasi dan dimodifikasi untuk mengukur 2 kategori yakni kepercayaan dan loyalitas. Semua item diukur menggunakan skala Likert 5 poin. Kemudian Google Forms yang berisi keusioner disebar ke berbagai jenis kalangan pengguna layanan Bank Syariah Indonesia. Untuk menghubungi para partisipan, link survei dikirimkan melalui beberapa media seperti Grup WhatsApp maupun pesan pribadi. Dengan menggunakan strategi ini, peneliti berharap dapat memperoleh jawaban dari beragam patisipan untuk lebih memahami persepsi kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap Bank Syariah Indonesia atas gangguan sistem BSI yang sempat down beberapa hari dan terjadinya dugaan kebocoran data nasabah.

2.4. Analisis Data

Analisis statistic deskriptif dilakukan dengan menggunakan alat analisis SPSS 25. Untuk memastikan keakuratannya, pertama-tama peneliti mengimpor balasan dari Google Formulir ke Microsoft Excel dan melakukan implementasi dan pembersihan data. Data tersebut kemudian dimuat ke dalam SPSS untuk pengkodean dan analisis. Peneliti melakukan studi reliabilitas internal, yang menghasilkan skor alpha Cronbach sebesar 0.923 yang menunjukkan bahwa ke-9 pertanyaan kuesioner memiliki konsistensi internal yang sangat baik. Untuk menafsirkan pendapat para partisipan, data dinilai berdasarkan penjumlahan keseluruhan pendapat responden pada setiap skala. Setelah seluruh jumlah didapat maka proses selanjutnya ialah dilakukan persentase atas jumlah tersebut.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Kepercayaan Transaksi

Survey kepada masyarakat untuk mengetahui bagaimana kerpercayaan mereka terhadap BSI setelah mengalami gangguan sistem selama kurang lebih 3 hari dan adanya dugaan kebocoran data nasabah. Berikut ini disajikan hasil survey kepada masyarakat mengenai kepercayaan mereka terhadap BSI.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.14337
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 2. Kepercayaan nasabah BSI

Kepercaayaan transaksi	Skala	Skala	Skala	Skala	Skala
Kepercaayaan transaksi	1	2	3	4	5
Saya percaya bahwa bank BSI dapat menjaga keamanan data keuangan saya	2.8%	0	13.9%	27.8%	55.6%
Saya merasa nyaman melakukan transaksi keuangan dengan bank BSI	0	2.8%	11.1%	33.3%	52.8%
Saya yakin bahwa bank BSI dapat diandalkan dalam menjaga privasi dan keamanan transaksi	0	2.8%	16.7%	19.4%	61.1%
Saya percaya bank BSI akan menangani masalah keuangan saya dengan adil dan transparan	0	5.6%	22.2%	22.2%	50%

Hasil penelitian mengenai kepercayaan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan bahwa mayoritas nasabah masih memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi meskipun bank sempat menghadapi tantangan berupa gangguan sistem operasional dan dugaan kebocoran data. Sebagian besar responden (55,6%) sangat setuju bahwa BSI dapat menjaga keamanan data keuangan mereka, sementara 27,8% lainnya menyatakan setuju. Hal ini menunjukkan persepsi positif nasabah terhadap kemampuan bank dalam menjaga keamanan data, meskipun isu keamanan sempat menjadi sorotan publik. Selain itu, 52,8% responden merasa sangat nyaman melakukan transaksi dengan BSI, yang memperkuat kesan bahwa kejadian tersebut tidak signifikan mengurangi kepercayaan nasabah.

Tingginya persentase responden yang memberikan penilaian positif terhadap keamanan data dan kenyamanan bertransaksi mengindikasikan bahwa kepercayaan nasabah terhadap BSI relatif tetap terjaga setelah terjadinya gangguan operasional dan dugaan kebocoran data. Kondisi ini dapat mencerminkan adanya keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank dalam menjalankan fungsi intermediasi keuangan serta menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka. Dalam perspektif perbankan syariah, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan kualitas pelayanan dan keamanan sistem, tetapi juga dengan penerapan prinsip amanah, tanggung jawab, dan transparansi dalam pengelolaan dana nasabah. Meskipun demikian, persepsi positif yang ditunjukkan oleh mayoritas responden tidak serta-merta membuktikan bahwa seluruh nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang sama. Perbedaan pengalaman dalam menggunakan layanan perbankan, tingkat pemahaman terhadap risiko keamanan digital, serta intensitas penggunaan fasilitas transaksi dapat memengaruhi cara nasabah menilai keandalan suatu bank. Oleh karena itu, hasil penelitian ini perlu dipahami sebagai gambaran mengenai persepsi kepercayaan responden pada saat survei dilakukan, bukan sebagai bukti bahwa insiden tersebut tidak memberikan dampak terhadap seluruh nasabah. Temuan ini sekaligus menegaskan pentingnya konsistensi BSI dalam menjaga keamanan informasi dan meningkatkan kualitas pelayanan agar persepsi positif nasabah dapat dipertahankan secara berkelanjutan.

Aspek keandalan dan transparansi BSI juga dinilai cukup baik oleh para responden. Sebanyak 61,1% responden sangat setuju bahwa BSI dapat menjaga privasi dan keamanan transaksi, sedangkan 50% menyatakan sangat percaya bahwa bank akan menangani masalah keuangan secara adil dan transparan. Hasil ini mencerminkan persepsi positif nasabah terhadap integritas bank, meskipun terdapat sebagian kecil responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah terhadap bank syariah memiliki fondasi yang kuat, namun BSI tetap perlu meningkatkan langkah-langkah pengelolaan risiko untuk mempertahankan kepercayaan di masa mendatang.

3.2. Loyalitas Nasabah

Survey dilakukan kepada masyarakat untuk mengetahui bagaimana loyalitas mereka terhadap BSI setelah mengalami gangguan sistem atau sistem down dan adanya dugaan kebocoran data nasabah. Survey dilakukan dengan menyebarkan link google formulir kepada masyarakat. Berikut ini disajikan hasil survey kepada masyarakat mengenai loyalitas mereka terhadap BSI.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.14337
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Tabel 3. Loyalitas nasabah BSI

Loyalitas nasabah	Skala	Skala	Skala	Skala	Skala
Loyalitas nasabah	1	2	3	4	5
Saya lebih memilih bank BSI dibandingkan bank lain	2.8%	8.3%	27.8%	13.9%	47.2%
Saya akan terus menggunakan bank BSI	2.8%	8.3%	22.2%	16.7%	50%
Saya akan merekomendasikan bank BSI kepada orang lain	5.6%	2.8%	22.2%	27.8%	41.7%
Saya adalah nasabah setia bank BSI	8.3%	8.3%	16.7%	16.7%	50%

Hasil penelitian mengenai loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), mayoritas responden menunjukkan tingkat loyalitas yang cukup tinggi meskipun ada beberapa variasi dalam penilaian mereka. Sebanyak 47,2% responden sangat setuju lebih memilih BSI dibandingkan bank lain, sementara 27,8% cukup setuju dengan pernyataan tersebut. Hal ini menunjukkan preferensi yang kuat terhadap BSI, meskipun ada sekitar 11,1% responden yang menyatakan ketidaksetujuan. Selain itu, 50% responden sangat setuju bahwa mereka akan terus menggunakan layanan BSI, dengan tambahan 16,7% yang setuju, mengindikasikan keinginan berkelanjutan untuk tetap menjadi nasabah BSI.

Terkait kesediaan merekomendasikan BSI kepada orang lain, 41,7% responden sangat setuju dan 27,8% setuju, yang mencerminkan tingkat advokasi yang cukup signifikan. Sebanyak 50% responden juga menyatakan sangat setuju bahwa mereka adalah nasabah setia BSI, memperkuat citra loyalitas nasabah terhadap bank. Namun, terdapat kelompok kecil (8,3%) yang tidak setuju atau sangat tidak setuju dengan pernyataan ini, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan dalam menjaga loyalitas secara menyeluruh. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa meskipun mayoritas memiliki loyalitas tinggi terhadap BSI, bank perlu terus berupaya meningkatkan pelayanan agar dapat mengakomodasi kebutuhan semua nasabah.

Hasil penelitian ini bertolak belakang dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (L. Maulana & Fitriana, 2023; Sembiring et al., 2024). Yang mana penelitian tersebut mengungkapkan bahwa kepercayaan dan loyalitas nasabah menurun terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah insiden gangguan sistem dan dugaan kebocoran data. Perbedaan hasil penelitian ini memiliki beberapa alasan. Alasan utama adalah faktor kepercayaan yang telah terbangun kuat antara nasabah dan bank. Kepercayaan ini tidak hanya berbasis pada pengalaman langsung nasabah dengan layanan BSI selama ini, tetapi juga pada nilai-nilai syariah yang menjadi landasan operasional bank tersebut (Mawadah, 2024). Sebagaimana penelitian yang diungkapkan oleh (Milenia, 2022; Putri et al., 2024) bahwa nilai-nilai syariah berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas. Sehingga nilai-nilai yang selama ini diimplementasikan memberikan keyakinan kepada nasabah bahwa BSI akan menjaga integritas dan tanggung jawabnya, bahkan dalam situasi krisis sekalipun. Selain itu, komunikasi yang baik dan langkah-langkah mitigasi dan manajemen krisis yang diambil oleh BSI setelah insiden terbukti responsive dan efektif (N. Maulana et al., 2024). Sehingga hal ini turut memengaruhi persepsi positif nasabah, dan loyalitas mereka tetap terjaga.

Perbedaan temuan penelitian ini dengan penelitian terdahulu menunjukkan bahwa respons nasabah terhadap gangguan operasional dan dugaan kebocoran data tidak selalu bersifat seragam, melainkan dapat dipengaruhi oleh pengalaman, persepsi, serta tingkat keterikatan nasabah terhadap lembaga perbankan. Dalam konteks Bank Syariah Indonesia, kepercayaan yang telah terbentuk sebelum terjadinya insiden berpotensi menjadi faktor yang membantu mempertahankan hubungan antara nasabah dan bank meskipun menghadapi permasalahan keamanan dan pelayanan. Selain itu, karakteristik nasabah, intensitas penggunaan layanan, serta pengalaman dalam menghadapi gangguan transaksi dapat menjadi faktor yang turut menjelaskan perbedaan tingkat kepercayaan dan loyalitas. Nasabah yang memiliki pengalaman pelayanan positif cenderung memberikan penilaian berdasarkan keseluruhan pengalaman mereka, bukan hanya berdasarkan satu peristiwa tertentu. Namun demikian, tingginya tingkat kepercayaan dan loyalitas yang ditemukan dalam penelitian ini tidak berarti bahwa gangguan operasional dan ancaman keamanan data dapat diabaikan. Temuan tersebut justru mengindikasikan pentingnya upaya pemulihan layanan, peningkatan perlindungan informasi, serta penguatan komunikasi antara bank dan nasabah untuk menjaga hubungan jangka panjang. Dengan demikian, perbedaan hasil penelitian ini memberikan gambaran bahwa ketahanan kepercayaan nasabah merupakan fenomena yang kompleks dan perlu dipahami melalui berbagai aspek, baik yang berkaitan dengan pengalaman pelayanan, penerapan nilai-nilai syariah, maupun kemampuan bank dalam merespons situasi krisis.

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.14337
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

Korelasi antara kepercayaan dan loyalitas terlihat signifikan dalam hasil penelitian ini. Tingginya tingkat kepercayaan terhadap keamanan data dan layanan yang andal tampaknya menjadi faktor utama yang mendukung loyalitas nasabah. Namun, insiden seperti kebocoran data tetap menjadi ancaman potensial yang dapat merusak kepercayaan dan loyalitas jika tidak ditangani dengan serius. Dengan terus memperkuat keamanan, transparansi, dan inovasi layanan, BSI memiliki peluang untuk memperbaiki persepsi nasabah yang kurang puas dan mempertahankan keunggulan di pasar perbankan syariah. Strategi ini penting tidak hanya untuk mempertahankan nasabah yang ada tetapi juga untuk menarik nasabah baru di tengah kompetisi yang semakin ketat.

4. Kesimpulan

Kepercayaan dan loyalitas nasabah adalah salah satu komponen utama yang harus dipertahanka oleh induustri perbankan untuk keberlanjutan usahanya. Jika kepercayaan dan loyalitas nasabah tidak dijaga, maka nasabah akan berpaling pada perusahaan lain yang dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Sangat mudah bagi perusahaan untuk mendatangkan nasabah baru, namun mempertahankan nasabah lama merupakan sesuatu yang tidak mudah. Adanya insiden gangguan sistem dan dugaan peretasan yang menimpa bank BSI beberapa waktu lalu menunjukkan persepsi yang bermacam-macam dikalangan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis penelitian diketahui bahwa terjadinya gangguan sistem pada bank BSI dan adanya dugaan kebocoran data tidak berdampak pada kepercayaan dan loyalitas nasabah. Hal ini didasarkan pada hasil survey yang menunjukkan 55,6% responden sangat setuju bahwa bank mampu menjaga keamanan data keuangan mereka, dan 52,8% merasa sangat nyaman bertransaksi. Selain itu, 61,1% responden sangat setuju bahwa BSI dapat diandalkan dalam menjaga privasi dan keamanan transaksi. Dari sisi loyalitas, 50% responden menyatakan sangat setuju bahwa mereka adalah nasabah setia BSI, dan 41,7% bersedia merekomendasikan bank ini kepada orang lain. Penelitian ini menyimpulkan bahwa meskipun insiden yang terjadi sempat memengaruhi reputasi BSI, kepercayaan dan loyalitas nasabah secara keseluruhan tetap tinggi. Namun, BSI perlu meningkatkan langkah pengelolaan risiko dan inovasi layanan untuk menjaga hubungan yang lebih kuat dengan nasabah di masa mendatang. Selain memberikan implikasi praktis bagi pengelolaan layanan perbankan syariah, penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pengembangan kajian mengenai kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam menghadapi risiko operasional dan keamanan digital. Namun, hasil penelitian ini perlu dipahami berdasarkan persepsi responden yang diperoleh melalui metode survei, sehingga belum dapat digunakan untuk menyimpulkan secara menyeluruh bahwa gangguan operasional dan dugaan kebocoran data tidak memengaruhi seluruh nasabah BSI. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melibatkan responden dengan karakteristik yang lebih beragam serta menggunakan pendekatan analisis yang lebih mendalam guna mengidentifikasi faktor-faktor yang berhubungan dengan pembentukan dan pemeliharaan kepercayaan serta loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian mendatang dapat mempertimbangkan variabel kualitas pelayanan digital, persepsi keamanan data, kepuasan nasabah, dan efektivitas penanganan krisis untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif. Dengan demikian, pengembangan penelitian di bidang ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi penguatan tata kelola, peningkatan kualitas pelayanan, dan keberlanjutan industri perbankan syariah di Indonesia.

Referensi

[1] Ahmadi, A. (2020). Meningkatkan Loyalitas Nasabah Melalui Customer Relationship Management Dan Kepercayaan (Survey Pada Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Sarolangun). Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial, 2(1), 47–60. https://doi.org/10.38035/jmpis.v2i1.413
[2] Cele, N. N., & Kwenda, S. (2024). Do cybersecurity threats and risks have an impact on the adoption of digital banking? A systematic literature review. Journal of Financial Crime. https://doi.org/10.1108/jfc-10-2023-0263
[3] CNN Indonesia. (2023). Kominfo Klarifikasi Soal Dugaan Bocoran Data BSI yang Beredar. CNN Indonesia. https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20230522122857-192-952382/kominfo-klarifikasi-soal-dugaan-bocoran-data-bsi-yang-beredar
[4] DinarStandard. (2024). State of the Global Islamic Economy Report 2023/24. In DinarStandard. https://haladinar.io/hdn/doc/report2018.pdf
[5] Hardiansyah, Z. (2023). Kronologi Layanan BSI Eror, Down Berhari-hari dan "Dipalak" Hacker Ransomware Ratusan Miliar. Kompas.Com. https://tekno.kompas.com/read/2023/05/17/09010077/kronologi-layanan-bsi-eror-down-berhari-hari-dan-dipalak-hacker-ransomware?page=all
[6] Hassan, M., Hassan, A., Khodayer, A., & Khodayer, O. M. (2022). Internet Security Impact on E-Banking Users (short paper). 118–123. https://consensus.app/papers/internet-security-impact-on-ebanking-users-short-paper-hassan-hassan/933d60e0a3a25473b2d62f264b51c322/
[7] Indonesia Halal Lifestyle Center, Dinar Standard, & Bank Indonesia. (2021). Indonesia Halal Markets Report 2021/2022. 1–118.
[8] Lubis, A., Effendi, I., & Rosalina, D. (2022). Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan. Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS), 3(4), 896–902. https://doi.org/10.47065/ekuitas.v3i4.1600
[9] Lutfiani, A. N., & Musfiroh, M. F. S. (2022). Pengaruh Kepercayaan Dan Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Anisa. Jamasy: Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah, 2(3), 50–64.
[10] Maulana, L., & Fitriana, N. (2023). Analisis Dampak Insiden BSI Eror Dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Kepercayaan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kabupaten Subang. Jurnal Ilmu Islam, 7(3), 1755–1768.
[11] Maulana, N., Laurens, T., Faiz, H. A., & Patrianti, T. (2024). Manajemen Krisis PT. BSI Tbk Pasca Peretasan Data Nasabah. INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research, 4, 8244–8258.
[12] Mawadah, S. (2024). SKBDN Products: Implementation of Sharia Compliance in Bank Syariah Indonesia. AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking, 6(1), 35–52. https://doi.org/10.21580/al-arbah.2024.6.1.20988

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.14337
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

[13] Milenia, S. R. (2022). the Effect of Reputation and Sharia Compliance To Switching Behavior Mediating By Trust on Sharia Banking in Indonesia.
[14] Omoregie, O. K., Addae, J. A., Coffie, S., Ampong, G. O. A., & Ofori, K. S. (2019). Factors influencing consumer loyalty: evidence from the Ghanaian retail banking industry. International Journal of Bank Marketing, 37(3), 798–820. https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2018-0099
[15] Putri, R. A., Fikri, K., & Nofirda, F. A. (2024). Pengaruh Syariah Compliance , Promosi , Dan Brand Image Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi) di Kota Pekanbaru. Jurnal Ilmiah Mahasiswa Merdeka EMBA, 3(2), 838–854.
[16] Rahmawati, C., Fitriani, D., Haira, F., & Panorama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kinerja Karyawan Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Dan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Muamalat Kantor Cabang Palembang). SIBATIK JOURNAL: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan, 1(7), 1073–1088. https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i7.123
[17] Rhamdhani, I. M. (2020). Pengaruh Kepuasan, Kepercayaan dan Continuance Intention terhadap Loyalitas pada Pengguna Mobile Banking. Procuratio: Jurnal Ilmiah Manajemen, 8(2), 167–175.
[18] Riza, A., & Anadila, N. (2024). Shariah Governance, Reputasi dan Loyalitas Nasabah Pada Bank Syariah. JIHBIZ: Global Journal of Islamic Banking and Finance, 6(1), 1–14.
[19] Sembiring, E. R. M., Nurbaiti, N., & Daulay, A. N. (2024). Pengaruh Ancaman Siber Ransomware dan Gangguan Sistem Layanan Mobile Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah pada. Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial (JMPIS), 5(4), 880–887.
[20] Siswadhi, F., Ahmad, M., & Sarmigi, E. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, dan Religiusitas terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Pt. Bank Nagari. JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship, 4(1), 49–62. https://journal.shantibhuana.ac.id/index.php/bee/article/view/411
[21] Sulle, Y. (2022). Pengaruh Kepercayaan, Kualitas Pelayanan Dan Komitmen Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Bank Papua Cabang Kepi). Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora Dan Politik, 2(1), 101–109. https://doi.org/10.38035/jihhp.v2i1.862
[22] Winasih, T., & Hakim, L. (2021). Peran Kepuasan Sebagai Variabel Mediasi Kualitas Layanan dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah. IQTISHADIA Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah, 8(2), 205–221. https://doi.org/10.19105/iqtishadia.v8i2.4152
[23] Zainur, Z. (2020). Keuangan Islam dan Pertumbuhan Ekonomi. Jurnal An-Nahl, 7(2), 123–129. https://doi.org/10.54576/annahl.v7i2.18

DOI: https://doi.org/10.31004/riggs.v5i2.14337
Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)