

**Dampak *Cybercrime*: Analisis Tingkat Kepercayaan Masyarakat Terhadap Perbankan Syariah**

**MH Ainulyaqin<sup>1</sup>, Adrianna SR<sup>2</sup>, Listian I. Achmad<sup>3</sup>, Yudianto Achmad<sup>4</sup>, Devi Qolifaturrodiyah<sup>5</sup>**

<sup>1,2,3,4,5</sup> Universitas Pelita Bangsa

hamdanainulyaqien@pelitabangsa.ac.id, adriannasyariefur@pelitabangsa.ac.id,  
listian.achmad@pelitabangsa.ac.id, yudianto.achmad@pelitabangsa.ac.id,  
devi.202101038@mhs.pelitabangsa.ac.id

**ABSTRACT**

*The purpose of this study is to explain the level of customer trust in Islamic banking and also explain the results of the analysis of the level of trust of Islamic banking customers affected by cybercrime. Cybercrime attacks against the Islamic banking sector, one of which is cybercrime that has occurred at Bank Syariah Indonesia (BSI), was attacked by a dangerous ransomware virus, the impact of a cyber ransomware attack carried out by a group of hackers calling themselves the LockBit Ransomware Group which is one type of malware or malicious software that locks the victim's data or device. The research method used is qualitative, the data collection technique uses a questionnaire and then analyzes the results of the questionnaire, In research on the level of trust in Islamic banking, it was found that the majority of respondents showed high trust, this trust is based on factors such as transparency in operations and the need for sharia principles which are the main basis for customers. However, this study also found that the minority of respondents' trust decreased due to the disruption of the Bank Syariah Indonesia (BSI) service system, causing customers to worry about the Islamic banking security system used.*

**Keywords:** Trust; Islamic Banking; Cybercrime

**ABSTRAK**

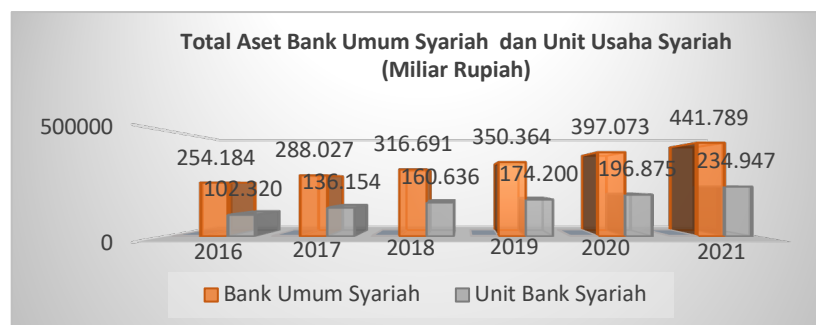
Tujuan penelitian ini menjelaskan tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah dan juga menjelaskan hasil analisis tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah yang terkena dampak kejahatan *cybercrime*. Serangan *cybercrime* terhadap sektor perbankan syariah salah satunya *cybercrime* yang pernah terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI) terserang virus *ransomware* berbahaya, Dampak serangan *cyber ransomware* yang dilakukan sekelompok *hacker* yang menamakan dirinya *LockBit Ransomware Group* yang merupakan salah satu jenis *malware* atau *software* berbahaya yang mengunci data atau perangkat korbannya. Metode penelitian yang digunakan yaitu kualitatif, teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner lalu dianalisis hasil dari kuesioner tersebut, Dalam penelitian mengenai tingkat kepercayaan terhadap perbankan syariah, ditemukan bahwa mayoritas responden menunjukkan kepercayaan yang tinggi, kepercayaan ini didasarkan pada faktor-faktor seperti transparansi dalam operasi dan kebutuhan terhadap prinsip syariah yang menjadi landasan utama bagi para nasabah. Namun, penelitian ini minoritas responden juga kepercayaannya menurun akibat terganggunya sistem layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengakibatkan nasabah khawatir terhadap sistem keamanan perbankan syariah yang digunakan.

**Kata kunci:** Kepercayaan; Perbankan Syariah; *Cybercrime*

## PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi Islam pada masa kolonial berlanjut dengan dominasi sistem ekonomi kapitalis yang dibawa oleh negara jajahan. Salah satu tonggak penting dalam pertumbuhan industri Islam adalah berdirinya Islamic Development Bank (IDB). Ekonomi Islam, dengan landasan sejarah dan perkembangannya yang berkelanjutan, menunjukkan potensinya sebagai sistem ekonomi yang beragam dan stabil Di Indonesia, ekonomi syariah sedang mendapatkan momentumnya. Di Indonesia, ekonomi syariah sedang mendapatkan momentumnya. Dan perbankan syariah pertama di Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia didirikan pada tahun 1991 (SHIDQI, 2024). Berdasarkan KDK No. 4/KDK.03/2021 tanggal 27 Januari 2021, PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BRI Syariah Tbk dan PT Bank BNI Syariah digabung menjadi PT Bank Syariah Indonesia. PT Bank Net Indonesia Syariah berganti nama menjadi PT Bank Aladin Syariah berdasarkan Keputusan OJK No. KEP-42/PB.1/2021 pada tanggal 3 Juni 2021. PT Bank Harda International, berubah nama menjadi PT Allo Bank Indonesia, berdasarkan Keputusan OJK No. KEP-48/PB.1/2021 tanggal 30 Juni 2021. PT Bank Syariah Bukopin menjadi PT Bank KB Bukopin Syariah. Sehubungan dengan Keputusan OJK No. 53/PB.1/2021 tanggal 10 Agustus 2021. PT BPD Riau Kepri telah melakukan perubahan izin usaha menjadi PT BPD Riau Kepri Syariah sesuai dengan Keputusan OJK No. KEP-93/ D .03/2022 tanggal 4 Juli 2022 (Abdi, 2024).

Perbankan salah satu cabang perekonomian yang didasarkan pada kepercayaan antara pengguna jasa dengan bank itu sendiri. Kepercayaan pelanggan menciptakan hubungan jangka panjang yang dapat saling menguntungkan. Salah satu hal yang dapat mengancam loyalitas pelanggan adalah kejahatan dunia sosial media, seperti pencurian data nasabah atau pencurian informasi kartu kredit (Haditya, 2020). Perkembangan perbankan syariah di Indonesia kini semakin pesat dimulai dengan berdirinya Bank Muamalat Indonesia pada tahun 1991 dan mulai beroperasi pada tahun 1992 yang diinisiasi oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) (Admin, 2021). Perkembangan bank syariah di Indonesia saat ini sangat pesat. Menurut Otoritas Jasa Keuangan pada tahun 2018, hanya 23,1 juta orang yang menyimpan uang di bank syariah dan hanya 4,7 juta orang yang meminjam di bank syariah. Tentu saja jumlah tersebut masih sangat kecil jika dibandingkan dengan total penduduk muslim Indonesia yang berjumlah 207,1 juta jiwa tahun 2010 (Shandy Utama, 2020).



**Gambar 1. Pergerakan Asset Bank Umum Syariah Dan Unit Usaha Syariah**

Dari gambar 1 pergerakan aset bank umum dan unit usaha syariah di jelaskan bahwa Terlihat terdapat perbedaan yang signifikan antara bank umum syariah dan unit usaha syariah. Total aset bank umum syariah dan unit usaha syariah yang sangat pesat dari tahun ke tahun. Dari awal tahun 2016 bank umum syariah terdata 254.184 Miliar Rupiah dan unit usaha syariah terdata 102.320 Miliar Rupiah, tahun 2017 bank umum syariah terdata 288.027 Miliar Rupiah dan unit bank usaha terdata 136.154 Miliar Rupiah, tahun 2018 bank umum syariah terdata 316.691 Miliar Rupiah dan unit bank syariah terdata 160.636 Miliar Rupiah, tahun 2019 bank umum syariah terdata 350.364 Miliar Rupiah dan unit usaha syariah terdata 174.200 Miliar Rupiah, tahun 2020 bank umum syariah terdata 397.073 Miliar Rupiah dan unit usaha syariah terdata 196.875 Miliar Rupiah, tahun 2021 bank umum syariah terdata 441.789 Miliar Rupiah dan unit usaha syariah terdata 234.947 Miliar Rupiah mengalami kenaikan sampai tahun 2021 yang terdata di OJK dan hal ini terjadi karena kondisi perkembangan perbankan syariah yang baik (Renita Pratiwi et al., 2022).

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi memberikan dampak yang sangat positif bagi peradaban manusia. Salah satu fenomena modern yang berkembang pesat adalah Internet. Awalnya, hanya lingkungan pendidikan (perguruan tinggi) dan lembaga penelitian yang bisa menggunakan jaringan internet. Baik lokal maupun global, mulai dari pengumpulan data hingga perekrutan karyawan hingga perusahaan. Dari Internet hingga komunitas bisnis. Orang-orang telah menemukan manfaat Internet untuk bisnis mereka. Banyak usaha kecil dan besar telah menggunakan Internet untuk mendukung operasional bisnis (Syahputra, 2020).

Dalam era digital seperti saat ini, perbankan syariah telah menjadi salah satu pilihan utama bagi banyak nasabah yang mencari keamanan dan kenyamanan dalam menggunakan layanan perbankan. Namun, dengan semakin meningkatnya serangan *cybercrime* terhadap sektor perbankan, tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem perbankan syariah juga menjadi perhatian utama. Tetapi dari perkembangan perbankan syariah adapun fenomena tentang *cybercrime* yang pernah terjadi di Bank Syariah Indonesia (BSI) terserang virus *ransomware* berbahaya pada 8 Mei 2023, biasanya kejahatan teknologi ini merupakan salah satu kejahatan yang mengunci akses korban dan kemudian meminta tebusan sebuah uang. Setelah menerima uang tebusan yang diminta, penjahat *ransomware* membuka kembali akses enkripsinya sehingga sistem dapat berfungsi seperti semula. Manajemen BSI memastikan keamanan dana nasabah dan menghimbau seluruh nasabah untuk waspada terhadap segala penipuan dan kejahatan digital yang mengatas namakan bank (Admin CNBC, 2023). Terganggunya sistem layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengakibatkan nasabah khawatir terhadap sistem keamanan perbankan yang digunakan. Dampak serangan *cyber ransomware* yang dilakukan sekelompok *hacker* yang menamakan dirinya *LockBit Ransomware Group* yang merupakan salah satu jenis *malware* atau *software* berbahaya yang mengunci data atau perangkat korbannya (RI, 2023).

Penelitian yang di lakukan oleh Syahputra (2020) yang melakukan penelitian faktor-faktor yang mempengaruhi kejahatan *cybercrime* ini seperti kurangnya pendidikan seseorang dimana mengakibatkan seseorang tersebut untuk melakukan

tindak kejahatan *cybercrime* agar mendapatkan penghasilan demi memenuhi kebutuhannya. Kebijakan Bank BNI Syariah dalam menangani kasus *cybercrime* ini ialah dengan cara mendorong para Nasabahnya agar lebih berhati-hati dalam melakukan transaksi *online*, dan selalu menjaga keamanan password/user id agar tetap aman dan tidak tersebar kepada pihak lain. Penelitian yang di lakukan oleh Istiqomah (2022), yang melakukan penelitian menganalisis pengaruh persepsi dan minat masyarakat terhadap kepercayaan pada merger Bank Syariah Indonesia. Dapat disimpulkan bahwa persepsi masyarakat mengenai Bank Syariah Indonesia di kota Bogor dinilai dengan baik dan mampu memberikan rasa percaya pada masyarakat untuk menggunakan Bank Syariah Indonesia pasca merger. Hal ini disebabkan dengan minat masyarakat yang baik tentang Bank Syariah Indonesia maka meningkatkan kepercayaan masyarakat menggunakan Bank Syariah Indonesia khususnya masyarakat yang berdomisili di Kota Bogor.

Penelitian yang di lakukan oleh Sakum & Iftia (2020), pengaruh variabel persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan memiliki nilai terbesar yaitu nilai Uji-t X2 sebesar  $4.206 > t \text{ tabel } 1.984$  sedangkan variabel persepsi nasabah tentang promosi memiliki nilai Uji-tX1 sebesar  $2.345 > t \text{ tabel } 1.984$  terhadap minat menabung. Hal ini dapat disimpulkan bahwa minat menabung nasabah dipengaruhi oleh variabel yang pertama adalah persepsi nasabah tentang kualitas pelayanan dan yang kedua adalah persepsi nasabah tentang promosi. Penelitian yang di lakukan oleh Ahmad & Nurrohmah (2020) dalam penelitian ini, pembiayaan *murabahah* hanya mempengaruhi 0,8% terhadap kesejahteraan nasabah dan 99,2% dipengaruhi dari faktor lain. Sehingga bisa diambil kesimpulan pembiayaan *murabahah* tidak berpengaruh terhadap kesejahteraan nasabah. Pembiayaan *murabahah* yang diberikan tidak mempengaruhi kesejahteraan nasabah dikarenakan adanya faktor penyalahgunaan akad yaitu nasabah menggunakan pembiayaan *murabahah* tidak untuk modal usaha melainkan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari seperti biaya sekolah, belanja dapur dan kebutuhan lainnya.

Penelitian yang dilakukan oleh Delvyan Putri Surya Ningrum & Jamiatur Robekha (2023) Hal ini memberikan bukti bahwa keamanan siber di Indonesia masih sangat rendah. Para peretas dengan mudah melakukan pembobolan data pribadi dari para nasabah. Dan data ini bisa digunakan untuk memindahkan uang ke rekening lain tanpa perlu persetujuan dari nasabah. Dan ini tentu memberikan kerugian bagi dunia perbankan termasuk pihak bank dan juga kepercayaan dari nasabah kepada layanan perbankan. Pembeda dari penelitian terdahulu dengan penelitian penulis yaitu: teori, metode penelitian, hasil penelitian. Berdasarkan semua yang di uraikan telah membuat penulis melakukan penelitian. Untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah dan menghindari adanya kejahatan Internet maka dari itu sangat penting untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah.

## TINJAUAN LITERATUR

### Perbankan Syariah

Menurut Agustin (2021) di jelaskan bahwa , Bank syariah secara umum dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang usaha intinya adalah penyediaan jasa penyimpanan, pembiayaan dan pembayaran. Bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah Islam, dalam kaitannya dengan perintah Alquran dan Hadits. Jadi perbankan syariah harus bisa menghindari kegiatan yang mengandung riba dan segala sesuatu yang bertentangan dengan syariah Islam.

### Kepercayaan Nasabah Perbankan

Dimensi kepercayaan nasabah kepercayaan mempunyai beberapa dimensi menurut Afriliyana, dkk (2023) sebagai berikut: 1) Integritas ini meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan suatu hal yang kritical. Tanpa persepsi karakter moral dan kejujuran yang dasar, dimensi lainnya tidak akan berarti. 2) Kompetensi disini merupakan teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. 3) Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat prediksi terhadap seseorang dan penilaian menangani situasi. 4) Loyalitas Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. Kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan. 5) Keterbukaan Kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya, tanpa keterbukaan tidak mungkin terjadi proses kepercayaan.

### *Cybercrime*

*Cybercrime* adalah setiap aktivitas ilegal yang bertujuan menyerang sistem keamanan informasi dan data yang diproses dalam sistem komputer. Biasanya kejahatan siber ini dilakukan oleh pihak-pihak yang paham dan mampu di bidang teknologi informasi. Penjahat teknologi internet menciptakan *worm/virus* untuk menyerang komputer, menyebabkan sekitar 10% komputer di dunia yang terhubung ke internet mati total (Syafnidawaty, 2020).

### Kualitas Pelayanan Jasa Perbankan Syariah

Tangible merupakan kebutuhan pelanggan yang berfokus pada tampilan fisik yang dimiliki perusahaan dan mempengaruhi harapan pelanggan. Tampilan fisik yang baik meningkatkan ekspektasi pelanggan, yang pada akhirnya menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini sesuai dengan persepsi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Ade Irma, 2020). Empati kognitif adalah kemampuan memahami pikiran, pandangan, dan perasaan orang lain secara rasional. Dalam arti tertentu, kita bisa memahami sudut pandang seseorang tanpa harus berbagi pengalaman emosional dengannya. Empati kognitif berarti menggunakan pemikiran kritis untuk memahami perasaan dan pikiran orang lain, sedangkan empati emosional berarti memiliki perasaan yang sama dengan orang lain (Evaristiayu, 2023). Reliabilitas merupakan indeks yang menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur

dapat dipercaya. Jika meteran digunakan dua kali - untuk mengukur fenomena dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka meteran tersebut dapat diandalkan. Dengan kata lain, realitas menunjukkan kesinambungan alat ukur dalam fenomena yang sama (Sanaky, 2021). Pelayanan yang memuaskan nasabah adalah pelayanan yang cepat dan akurat, karena nasabah mengharapkan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan keuangan sehingga bank dapat bersaing dalam inovasi dalam memberikan layanan produk (Badriyah, 2022). Menurut Undang-undang Pembuktian, agunan suatu pinjaman adalah jaminan yang diberikan oleh peminjam untuk menyatakan kepercayaan dan jaminan terpenuhinya kewajiban peminjam, yang dapat dinilai berdasarkan uang yang menjadi hak akad. Pengertian gadai Pasal 1131 KUH Perdata menyatakan bahwa gadai adalah segala harta milik debitur, baik yang ada untuk suatu akad maupun yang akan ada di kemudian hari (Rusdianti, 2024).

**Tabel 1. Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa**

DIMENSI KUALITAS PELAYANAN JASA	
<i>Tangible</i>	Kenyamanan, kebersihan tempat pelayanan / sisa ATM / Bank Telepon / sistem <i>online</i> .
	Kenyamanan dan keamanan dalam melayani pelayanan jasa.
	Kerapihan petugas bank yang melayani pelayanan jasa.
<i>Empati</i>	Sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa ATM
	Sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa bank telepon
	Sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa sistem <i>online</i>
<i>Reliabilitas</i>	Ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dan dari jasa ATM
	Ketepatan informasi saldo transaksi lainnya dari jasa bank telepon
	Ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa sistem <i>online</i>
<i>Liabilitas</i>	Kecepatan proses jasa ATM dari awal hingga selesai
	Kecepatan proses jasa bank telepon dari awal hingga selesai
	Kecepatan proses jasa sistem <i>online</i> dari awal hingga selesai
<i>Assurance</i>	Kemampuan unjuk kerja ATM dalam proses pelayanan
	Kemampuan untuk kerja bank telepon dalam proses pelayanan
	Kemampuan untuk kerja sistem <i>online</i> dalam proses pelayanan

#### **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian kualitatif. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner pada 100 nasabah perbankan syariah. Data ini merupakan respons tertulis dari responden yang dijadikan sampel penelitian dan menggunakan rumus Slovin untuk mengetahui populasi dan sampel. Data ini diolah secara manual menggunakan tabel dengan menghitung skor dari tingkat kinerja bank dan tingkat

kinerja bank yang seharusnya juga tingkat kepercayaan nasabah dan tingkat kepercayaan nasabah yang seharusnya. Data dikumpulkan melalui metode angket, dengan menyebarkan kuesioner berbasis skala linier yang diisi oleh responden yaitu nasabah perbankan syariah. Saat mengirimkan daftar pertanyaan, tanggapan yang diterima dikumpulkan sebagai data. Kemudian data tersebut dianalisis sebagai hasil penelitian.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah yang terkena dampak *cybercrime* dan menganalisis hasil data dari penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner ke 100 responden dari berbagai latar belakang pendidikan dan status ekonomi. Data di kumpulkan melalui kuesioner yang menanyakan tingkat kinerja karyawan perbankan syariah. Berikut hasil kuesioner pelayanan karyawan perbankan syariah:

**Tabel 2. Hasil Kuesioner Terkait Pelayanan Karyawan Perbankan Syariah**

NO	URAIAN	TINGKAT KINERJA BANK						TINGKAT KINERJA BANK YANG SEHARUSNYA					
		TP	CP	P	SP	PS	Sko r	T P	C P	P	SP	PS	Sko r
1	Kenyamanan, kebersihan tempat pelayanan jasa ATM	1	2	14	37	46	100	0	0	0	48	52	100
2	Kenyamanan, kemudahan dalam melayani pelayanan jasa	1	2	19	41	37	100	0	0	0	45	55	100
3	Sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa ATM	2	0	16	39	43	100	0	0	0	35	65	100
4	Sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa bank telepon	3	3	4	39	51	100	0	0	0	41	59	100
5	Ketepatan informasi saldo,	2	5	6	40	47	100	0	0	0	42	58	100

	transaksi, lainnya dari jasa ATM												
6	Ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa sistem online	2	4	14	37	43	100	0	0	0	48	52	100
7	Kecepatan proses jasa sistem online dari awal hingga selesai	1	5	21	40	33	100	0	0	0	51	49	100
8	Kecepatan proses jasa ATM dari awal hingga selesai	2	3	18	33	44	100	0	0	25	30	45	100
9	Sikap petugas bank dalam menangani masalah sistem online	1	5	25	34	35	100	0	0	14	37	49	100
10	Sikap petugas bank dalam menangani masa jasa ATM	1	6	17	36	40	100	0	0	10	35	55	100
Jumlah		16	35	154	376	419	1000	0	0	49	412	539	1000
Rata-rata		1,6	3,5	15,4	37,6	41,9		0	0	4,9	41,2	53,9	

Hasil kuesioner tingkat pelayanan karyawan perbankan syariah pertama, tentang Kenyamanan, kebersihan tempat pelayanan jasa ATM di atas yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 2 nasabah, puas 14 nasabah, sangat puas 37 nasabah, puas sekali 46 nasabah. Kedua, tentang Kenyamanan, kemudahan dalam melayani pelayanan jasa yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 2 nasabah, puas 19 nasabah, sangat puas 41 nasabah, puas sekali 37 nasabah. Ketiga, tentang sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa ATM yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 0 nasabah, puas 16 nasabah, sangat puas 39 nasabah, puas sekali 43 nasabah. Keempat, tentang Sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa bank telepon yang tidak puas 3 nasabah, cukup puas 3 nasabah, puas 4 nasabah, sangat puas 39 nasabah, puas sekali 51 nasabah. Kelima, tentang Ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa ATM jasa yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 6 nasabah, sangat puas 40 nasabah, puas sekali 47 nasabah. Keenam, tentang ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa sistem *online* yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 4 nasabah, puas 14 nasabah, sangat puas 37 nasabah, puas sekali 43 nasabah. Ketujuh, tentang kecepatan proses jasa sistem *online* dari awal hingga yang

tidak puas 1 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 21 nasabah, sangat puas 40 nasabah, puas sekali 33 nasabah. Kedelapan, tentang Kecepatan proses jasa ATM dari awal hingga selesai yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 3 nasabah, puas 18 nasabah, sangat puas 33 nasabah, puas sekali 44 nasabah. Kesembilan, tentang sikap petugas bank dalam menangani masalah sistem *online* yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 25 nasabah, sangat puas 34 nasabah, puas sekali 35 nasabah. Kesepuluh, tentang sikap petugas bank dalam menangani masa jasa ATM yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 6 nasabah, puas 17 nasabah, sangat puas 36 nasabah, puas sekali 40 nasabah.

Berikut hasil kuesioner tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah:

**Tabel 3. Hasil Kuesioner Terkait Kepercayaan Nasabah Perbankan Syariah**

NO	URAIAN	TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH						TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH YANG SEHARUSNYA					
		T P	CP	P	SP	SP	sko r	T P	C P	P	SP	PS	Sko r
1	Tingkat kepercayaan nasabah terhadap perusahaan perbankan syariah	1	4	28	41	26	100	0	0	16	38	46	100
2	Tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah yang terkena <i>cybercrime</i>	5	11	39	31	14	100	0	0	20	50	30	100
3	Tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah terhadap reputasi perusahaan	1	5	30	45	19	100	0	0	21	39	40	100
4	Tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan perbankan syariah	1	4	18	46	31	100	0	0	20	35	45	100
5	Tingkat kepuasan nasabah dengan kualitas produk yang diberikan perusahaan perbankan syariah	2	5	22	49	22	100	0	0	25	30	45	100
Jumlah		10	29	137	212	112	500	0	0	102	192	206	500

Rata- rata	2	5,8	27,4	42,4	22,4		0	0	20, 4	38,4	41,2
------------	---	-----	------	------	------	--	---	---	----------	------	------

Hasil kuesioner tingkat kepercayaan yang pertama, tentang tingkat kepercayaan nasabah terhadap perusahaan perbankan syariah yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 4 nasabah, puas 28 nasabah, sangat puas 41 nasabah, puas sekali 26 nasabah. Kedua, tentang tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah yang terkena *cybercrime* yang tidak puas 5 nasabah, cukup puas 11 nasabah, puas 39 nasabah, sangat puas 31 nasabah, puas sekali 14 nasabah. Ketiga, tentang tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah terhadap reputasi perusahaan yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 30 nasabah, sangat puas 45 nasabah, puas sekali 19 nasabah. Keempat, tentang tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan perbankan syariah yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 4 nasabah, puas 18 nasabah, sangat puas 46 nasabah, puas sekali 31 nasabah. Kelima, tentang tingkat kepuasan nasabah dengan kualitas produk yang diberikan perusahaan perbankan syariah yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 22 nasabah, sangat puas 49nasabah, puas sekali 22 nasabah.

**Pembahasan**

Pelayanan perbankan syariah mengutamakan prinsip-prinsip yang sesuai dengan syariah Islam, seperti keadilan, transparansi, dan keberkahan. Menurut Tjiptono, F; Anastasia, (2016) kualitas jasa dalam Islam dapat dilihat dari beberapa dimensi sebagai berikut:

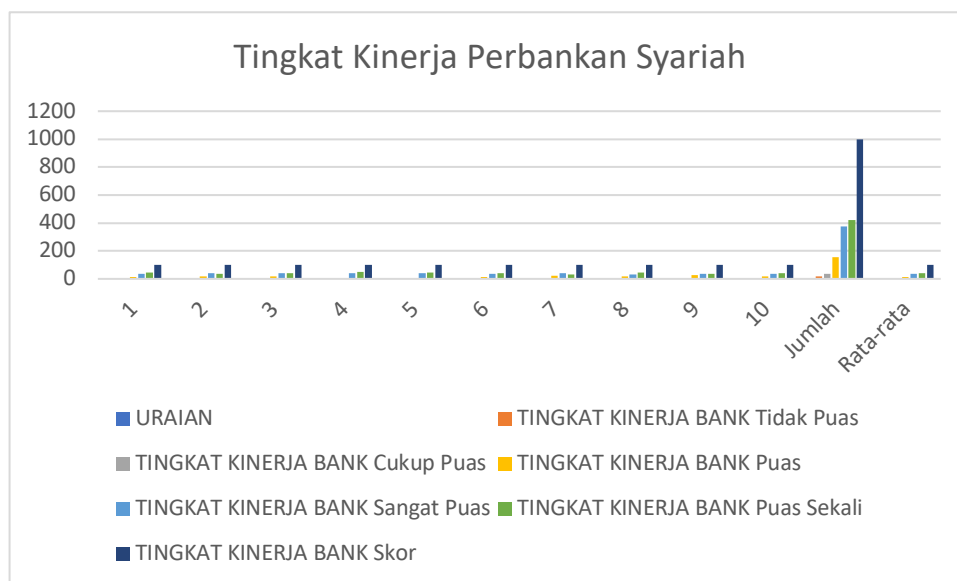
1. *Tangible*. Menurut Hotman “*Tangible* (wujud fisik) kemunculan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan bahan komunikasi.” Bukti fisik (*tangible*) merupakan meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi. Hal ini bisa berarti penampilan fasilitas fisik, seperti gedung dan ruangan *front office*, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan karyawan. Prasarana yang berkaitan dengan layanan konsumen juga harus diperhatikan oleh manajemen perusahaan. Gedung yang megah dengan fasilitas pendingin (AC), alat telekomunikasi yang canggih atau perabot kantor yang berkualitas, dan lain-lain menjadi pertimbangan konsumen dalam memilih suatu produk/jasa. Dari hasil penelitian tentang Kenyamanan, kebersihan tempat pelayanan jasa ATM di atas yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 2 nasabah, puas 14 nasabah, sangat puas 37 nasabah, puas sekali 46 nasabah. Tentang kenyamanan, kemudahan dalam melayani pelayanan jasa yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 2 nasabah, puas 19 nasabah, sangat puas 41 nasabah, puas sekali 37 nasabah. Hasil menunjukan bahwa responden mayoritas di angka 46% puas sekali, didasarkan pada faktor Kenyamanan, kebersihan tempat pelayanan jasa ATM dan diangka 41% sangat puas didasarkan kenyamanan, kemudahan dalam melayani pelayanan jasa ATM.
2. *Empathy* sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen, setiap kegiatan atau aktivitas pelayanan memerlukan adanya

pemahaman dan pengertian dalam kebersamaan asumsi atau kepentingan terhadap suatu hal yang berkaitan dengan pelayanan. Pelayanan akan berjalan dengan lancar dan berkualitas apabila setiap pihak yang berkepentingan dengan pelayanan memiliki adanya rasa empati (*empathy*) dalam menyelesaikan atau mengurus atau memiliki komitmen yang sama terhadap pelayanan. Dari hasil penelitian tentang sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa ATM yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 0 nasabah, puas 16 nasabah, sangat puas 39 nasabah, puas sekali 43 nasabah. tentang sikap petugas bank dalam menangani masalah jasa bank telepon yang tidak puas 3 nasabah, cukup puas 3 nasabah, puas 4 nasabah, sangat puas 39 nasabah, puas sekali 51 nasabah. Hasil menunjukkan bahwa responden mayoritas di angka 43% puas sekali, didasarkan pada faktor pelayanan karyawan yang mampu menyelesaikan masalah jasa ATM dan juga di angka 51% puas sekali didasarkan pada faktor pelayanan karyawan yang mampu menjawab pertanyaan nasabah dengan jelas dan akurat.

3. *Reliability* kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya, setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang andal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan, dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Dari hasil penelitian tentang ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa ATM jasa yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 6 nasabah, sangat puas 40 nasabah, puas sekali 47 nasabah. Tentang ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa sistem *online* yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 4 nasabah, puas 14 nasabah, sangat puas 37 nasabah, puas sekali 43 nasabah. Hasil menunjukkan bahwa responden mayoritas di angka 47% puas sekali, didasarkan pada faktor pelayanan karyawan yang mampu memberikan ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa ATM dan juga di angka 43% puas sekali didasarkan pada faktor ketepatan informasi saldo, transaksi, lainnya dari jasa sistem *online*.
4. *Responsiveness* (daya tanggap), adalah respons karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan atas keluhan pelanggan. Dari hasil penelitian tentang kecepatan proses jasa sistem *online* dari awal hingga yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 21 nasabah, sangat puas 40 nasabah, puas sekali 33 nasabah. Tentang kecepatan proses jasa ATM dari awal hingga selesai yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 3 nasabah, puas 18 nasabah, sangat puas 33 nasabah, puas sekali 44 nasabah. Hasil menunjukkan bahwa responden mayoritas di angka 40% sangat puas, didasarkan kecepatan proses dari jasa sistem *online* juga di angka 44% puas sekali, di dasarkan kecepatan sistem jasa ATM.

5. *Assurance* ialah kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Setiap bentuk pelayanan memerlukan adanya kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian dari suatu layanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan. Dari hasil penelitian tentang sikap petugas bank dalam menangani masalah sistem *online* yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 25 nasabah, sangat puas 34 nasabah, puas sekali 35 nasabah. Tentang sikap petugas bank dalam menangani masa jasa ATM yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 6 nasabah, puas 17 nasabah, sangat puas 36 nasabah, puas sekali 40 nasabah. Hasil menunjukan bahwa responden mayoritas di angka 35% puas sekali di dasarkan faktor sikap petugas bank dalam menangani masalah sistem *online* juga 40% puas sekali, di dasarkan faktor sikap sopan santun petugas bank dalam menangani masa jasa ATM.

Dari hasil tabel tingkat kinerja pelayanan karyawan perbankan syariah dan hasil kuesioner menghasilkan diagram sebagai berikut:



**Gambar 2. Diagram Tingkat Kinerja Pelayanan Karyawan Perbankan Syariah**

Diagram di atas menggambarkan hasil kuesioner responden yang mengisi 100 nasabah berumur mulai dari 19 tahun sampai 42 tahun rata-rata yang mengisi di umur 22 tahun, dan juga rata-rata menggunakan ATM Bank Syariah Indonesia, kebanyakan berdomisili di Kabupaten Bekasi tepatnya di Cikarang. Dari Tabel dan diagram hasil kuesioner di atas dapat di analisis bahwa tingkat pelayanan perbankan syariah menurun karena berkurangnya kepercayaan di lihat dari responden nasabah perbankan syariah. Oleh karena itu, perbankan syariah harus mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi nasabah dan mempertahankan tingkat pelayanan dan kepercayaan yang tinggi. Keamanan teknologi informasi, pendidikan dan kesadaran nasabah, kerja sama dengan pihak berwenang, transparansi,

akuntabilitas, inovasi, dan pengembangan teknologi adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan perbankan syariah dalam menghadapi tantangan kejahatan teknologi salah satunya *cybercrime*. Dengan mengimplementasikan strategi ini, perbankan syariah dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah dan memastikan keberlanjutan industri perbankan syariah di era digital ini.

Kondisi tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah termasuk hal yang sangat penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah. Berikut ini menjelaskan kondisi ideal tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah:

1. Integritas

Integritas ini meliputi kejujuran dan keadaan yang sesungguhnya. Integritas dalam kepercayaan merupakan suatu hal yang krusial. Tanpa persepsi karakter moral dan kejujuran yang mendasar, dimensi lainnya tidak akan berarti. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah yang terkena *cybercrime* yang tidak puas 5 nasabah, cukup puas 11 nasabah, puas 39 nasabah, sangat puas 31 nasabah, puas sekali 14 nasabah. Hasil menunjukkan bahwa responden mayoritas puas sekali di angka 39% puas, didasarkan pada faktor pelayanan karyawan dalam memberikan edukasi lewat sosial media atau *website*.

2. Kompetensi

Kompetensi disini merupakan teknik dan kemampuan dalam berinteraksi membangun kepercayaan. Dari hasil penelitian tentang tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan perusahaan perbankan syariah yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 4 nasabah, puas 18 nasabah, sangat puas 46 nasabah, puas sekali 31 nasabah. Hasil menunjukkan bahwa responden mayoritas di angka 46% sangat puas, di dasarkan pelayanan yang mampu berinteraksi dan membangun kepercayaan.

3. Konsistensi

Konsistensi berhubungan dengan sesuatu yang dapat dipercaya, tingkat prediksi terhadap seseorang dan penilaian menangani situasi. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepuasan nasabah dengan kualitas produk yang diberikan perusahaan perbankan syariah yang tidak puas 2 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 22 nasabah, sangat puas 49 nasabah, puas sekali 22 nasabah. Hasil menunjukkan bahwa responden mayoritas sangat puas di angka 49%, didasarkan pada faktor pelayanan karyawan memberikan beragam produk dan kualitas.

4. Loyalitas

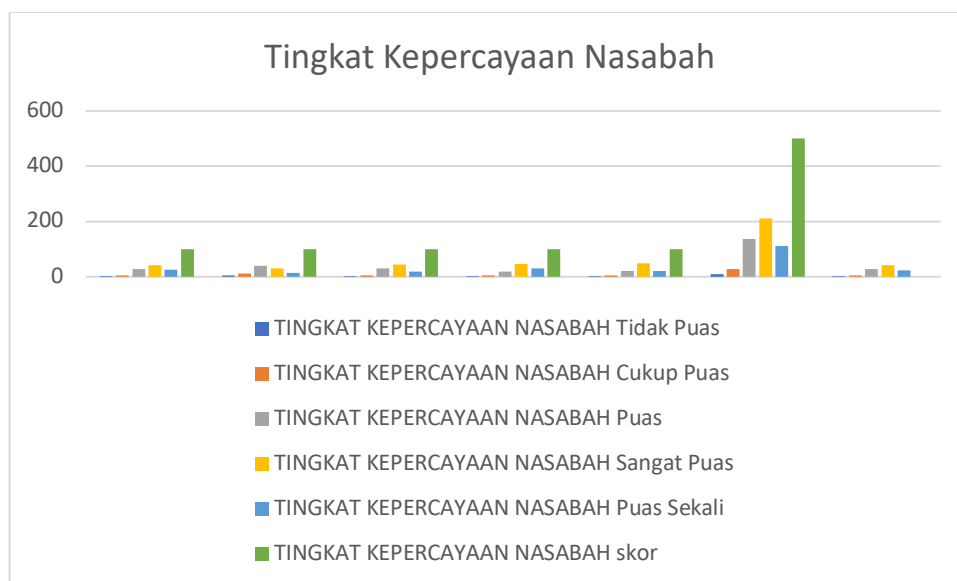
Kemampuan untuk melindungi dan menyelamatkan seseorang dari orang lain. Kepercayaan mempersyaratkan kita tergantung seseorang untuk tidak mencari kesempatan. Dari hasil penelitian tentang sikap petugas bank

dalam menangani masalah sistem *online* yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 25 nasabah, sangat puas 34 nasabah, puas sekali 35 nasabah. Hasil menunjukan bahwa responden mayoritas puas sekali di angka 40%, didasarkan pada faktor pelayanan karyawan dalam memberikan keamanan dalam menangani sistem *online* terhadap keamanan dan privasi informasi perbankan tersebut.

5. Keterbukaan

Keterbukaan kepercayaan mengharuskan adanya keterbukaan diantara satu dengan yang lainnya, tanpa keterbukaan tidak mungkin terjadi proses kepercayaan. Dari hasil penelitian tentang tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah terhadap reputasi perusahaan yang tidak puas 1 nasabah, cukup puas 5 nasabah, puas 30 nasabah, sangat puas 45 nasabah, puas sekali 19 nasabah. Hasil menunjukan bahwa responden mayoritas puas sekali di angka 45% sangat puas, didasarkan pada faktor keterbukaan dan transparan melalui berita.

Dari hasil tabel tingkat kepercayaan perbankan syariah dan hasil kuesioner menghasilkan diagram sebagai berikut



**Gambar 3. Diagram Tingkat Kepercayaan Nasabah Perbankan Syariah**

Hasil kuesioner responden yang mengisi 100 nasabah berumur mulai dari 19 tahun sampai 42 tahun rata-rata yang mengisi di umur 22 tahun, yang rata-rata menggunakan ATM Bank Syariah Indonesia, kebanyakan berdomisili di Kabupaten Bekasi tepatnya di Cikarang. Dari tabel dan diagram di atas menjelaskan bahwa tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah dapat menurun oleh serangan *cybercrime*. Oleh karena itu, perbankan syariah harus mengambil langkah-langkah yang tepat untuk melindungi nasabah dan mempertahankan tingkat kepercayaan yang tinggi. Keamanan teknologi informasi, pendidikan dan kesadaran nasabah, kerja

sama dengan pihak berwenang, transparansi, akuntabilitas, inovasi, dan pengembangan teknologi adalah beberapa upaya yang dapat dilakukan perbankan syariah dalam menghadapi tantangan *cybercrime*. Dengan mengimplementasikan strategi ini, perbankan syariah dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan memastikan keberlanjutan industri perbankan syariah.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil dari penelitian dan pembahasan di atas dapat kita simpulkan tingkat kepercayaan dan tingkat pelayanan terhadap perbankan syariah, ditemukan bahwa mayoritas responden menunjukkan kepercayaan yang tinggi, kepercayaan ini didasarkan pada faktor-faktor seperti keterbukaan dan transparansi diangka 46% puas sekali, kepatuhan terhadap prinsip syariah di angka 47% puas sekali, kualitas layanan yang unggul diangka 40% puas sekali, kualitas produk dan inovasi di angka 49% sangat puas, keamanan dan privasi informasi 40% puas sekali, edukasi dan kesadaran keuangan di angka 39% puas sekali. Kebutuhan terhadap prinsip syariah yang menjadi landasan utama bagi para nasabah. Namun, penelitian ini juga minoritas responden kepercayaannya menurun akibat terganggunya sistem layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengakibatkan nasabah khawatir terhadap sistem keamanan perbankan syariah yang digunakan. Sebagai saran untuk penelitian selanjutnya, dianjurkan melakukan penelitian dengan menggunakan metode yang berbeda supaya dapat di kembangkan serta menghasilkan inovasi baru. Dan sebagai saran untuk perbankan syariah yang terkena *cybercrime* dapat meningkatkan sistem keamanan supaya tingkat kepercayaan nasabah perbankan syariah meningkat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdi, W. (2024). *Daftar alamat kantor pusat bank umum dan bank syariah*.  
<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/data-dan-statistik/Pages/Daftar-Alamat-Kantor-Pusat-Bank-Umum-Dan-Syariah.aspx>
- Ade Irma, H. S. (2020). *PENGARUH TANGIBLE DAN RESPONSIVENESS TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA GARUDA PLAZA HOTEL*.
- Admin. (2021). *SEJARAH DAN PERKEMBANGAN BANK SYARIAH DI INDONESIA*.  
Manajemen.Uma.Ac.Id. <https://manajemen.uma.ac.id/2021/10/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia/>
- Admin CNBC. (2023). *BSI Diserang Ransomware, Nasib Uang Nasabah Gimana?*  
<https://www.cnbcindonesia.com/tech/20230510174928-37-436279/bsi-diserang-ransomware-nasib-uang-nasabah-gimana>
- Afriliyana, F., Wahyuni, I. S., Foursam, A., Saraswati, H., & Hidayat, W. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(3), 127–137.

<https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i3.354>

- Ahmad, A., & Nurrohmah, S. (2020). Pengaruh Pembiayaan Murabahah Terhadap Kesejahteraan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 5(01), 19–37. <https://doi.org/10.37366/jespb.v5i01.83>
- Badriyah, S. (2022). Penerapan uu no. 8 tahun 2016 tentang disabilitas pada pelayanan perbankan syariah. 10(8), 1422–1436.
- Delvyan Putri Surya Ningrum, & Jamiatur Robekha. (2023). Analisa Yuridis Dalam Kasus Kejahatan Siber Terhadap Internet Banking di Indonesia. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 2(4), 765–776. <https://doi.org/10.56799/peshum.v2i4.2115>
- Evaristiayu, A. A. (2023). *Cognitive Empathy dalam Pendidikan: Selangkah Lebih Baik dalam Memahami Siswa*. <https://academy.educa.id/teachers/news/2793-cognitive-empathy-dalam-pendidikan-selangkah-lebih-baik-dalam-memahami-siswa>
- Haditya, F. (2020). Pengaruh Cyber crime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di Indoneisa). 1–23.
- Istiqomah, A. (2022). Analisis Pengaruh Persepsi dan Minat Masyarakat Terhadap Kepercayaan Pada Bank Syariah Indonesia. In *Syntax Literate: Jurnal Ilmiah Indonesia* (Vol. 7, Issue 8.5.2017).
- Renita Pratiwi, Moh. Mahrus, & Alias Candra. (2022). ANALISIS PERBANDINGAN BANK UMUM SYARIAH DENGAN UNIT USAHA SYARIAH DARI ASPEK EFISIENSI, KUALITAS ASET, DAN STABILITAS KEUANGAN. 1(1), 105–118.
- RI, A. D. (2023). Kasus Serangan Siber BSI Jadi Pelajaran Mahal bagi Sistem IT Perbankan. <https://www.dpr.go.id/berita/detail/id/44513/t/Kasus-Serangan-Siber-BSI-Jadi-Pelajaran-Mahal- bagi-Sistem-IT-Perbankan>
- Rusdianti. (2024). *PERLINDUNGAN HUKUM NASABAH SEBAGAI SYARIK DALAM AKAD PEMBIAYAAN MUSYARAKAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA DI LAMPUNG*.
- Sakum, S., & Iftia, H. (2020). Pengaruh Persepsi Nasabah Tentang Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Menabung Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 5(01), 120–148. <https://doi.org/10.37366/jespb.v5i01.87>
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik*, 11(1), 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Shandy Utama, A. (2020). Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia. *UNES Law Review*, 2(3), 290–298. <https://doi.org/10.31933/unesrev.v2i3.121>
- SHIDQI, A. (2024). Sejarah Perkembangan Ekonomi Syariah. *Universitas Indonesia*,

2(5), 117.

Syahputra, A. (2020). Analisis Kebijakan Dalam Penanganan Kejahatan *Cyber crime* (Studi Kasus Cabang Bank BNI Syariah Lhokseumawe). *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.