

Sistem IT Bank BSI Sering Trouble: Analisis Sentimen Netizen di Aplikasi X

Miftahus Sururi¹

¹Universitas PTIQ
Jakarta,
Jl. Raya Batan No.2,
Jakarta Selatan
Cilandak Jakarta
Selatan
m.sururi@ptiq.ac.id

Abstrak

Penelitian ini menganalisis sentimen netizen terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) di aplikasi X, khususnya pada keluhan dan tanggapan terkait gangguan layanan, masalah keamanan, dan manajemen. Data menunjukkan mayoritas sentimen negatif, dengan keluhan utama mengenai gangguan layanan pembayaran, tarik tunai, top-up e-wallet, dan mobile banking. Selain itu, kritik tajam diarahkan pada manajemen keamanan data nasabah akibat serangan ransomware. Masalah rekrutmen yang dianggap tidak berdasarkan kualitas juga menambah persepsi negatif terhadap bank ini. Meski demikian, terdapat respons positif terkait inisiatif sosial seperti penggalangan dana wakaf, yang mendapat apresiasi dari pengguna. Sentimen netral muncul dari komentar informatif dan pengguna di daerah dengan keterbatasan alternatif perbankan yang tetap memilih BSI. Penelitian ini menyimpulkan bahwa BSI perlu meningkatkan infrastruktur teknologi dan keamanan, serta respons cepat terhadap masalah layanan dan data nasabah. Dengan perbaikan ini, BSI diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah di masa mendatang.

Kata kunci: Bank Syariah Indonesia, sentimen netizen, gangguan layanan, keamanan data, manajemen perbankan.

Pendahuluan

Peningkatan signifikan dalam penggunaan layanan perbankan digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan lembaga keuangan (Ritonga, 2023). Transformasi ini tidak hanya mempercepat transaksi finansial, tetapi juga mempermudah akses ke berbagai layanan perbankan (OJK, 2023). Namun, di balik kemajuan ini, terdapat tantangan besar terkait

keamanan data dan layanan, yang kerap menjadi sorotan masyarakat (Putri & Irdianty, 2020). Sebagai contoh, Bank Syariah Indonesia (BSI) baru-baru ini menghadapi kritik tajam dari nasabahnya terkait gangguan layanan dan isu keamanan data (Tambunan et al., 2023).

Keluhan terhadap layanan perbankan sering kali berpusat pada gangguan teknis yang menghambat transaksi, baik

melalui ATM, mobile banking, maupun layanan e-wallet (Khairani & Puteri, 2024). Keluhan ini mencerminkan kekecewaan nasabah dan ketidakpercayaan terhadap kemampuan bank dalam menyediakan layanan yang andal dan aman. Misalnya, komentar seperti “Min dari tanggal 14 statusnya diproses mulu transfer spay ke bank BSI. Gimana nih?” menunjukkan betapa gangguan layanan bisa menjadi isu serius yang mengganggu kepercayaan nasabah.

Selain itu, tanggapan terhadap dugaan masalah sistemik seperti perubahan vendor atau penggunaan sistem bekas dari bank lain juga mengemuka dalam diskusi publik. Penggunaan sistem lama dari Bank Mandiri Syariah oleh BSI, misalnya, memicu kekhawatiran tentang ketidakmampuan sistem tersebut dalam menangani serangan siber modern (Jamaludin, 2022). Pernyataan seperti “BSI ini pakai sistem bekas bank mandiri syariah” mencerminkan skeptisisme terhadap kesiapan BSI dalam menghadapi ancaman keamanan siber yang semakin canggih (Andriani & Hermantoro, 2023).

Masalah keamanan dan kebocoran data menjadi perhatian utama dalam era digital ini. Kasus serangan ransomware yang menimpa BSI dan mengakibatkan kebocoran data nasabah sebesar 1,5 TB merupakan contoh nyata dari risiko yang dihadapi oleh lembaga perbankan digital (Rahman, 2021). Kritik terhadap manajemen keamanan data oleh nasabah menunjukkan perlunya peningkatan langkah-langkah protektif yang lebih

ketat untuk melindungi data sensitif (Andriani & Hermantoro, 2023).

Pelayanan dan respons dari customer service juga menjadi sorotan utama dalam evaluasi layanan perbankan. Keluhan mengenai respon yang lambat atau tidak memuaskan dari customer service BSI menunjukkan bahwa masih ada celah dalam sistem penanganan keluhan nasabah yang perlu diperbaiki. Respons otomatis yang dianggap tidak memadai oleh nasabah mencerminkan kebutuhan akan interaksi yang lebih personal dan efektif dalam menyelesaikan masalah (Hijaya et al., 2023).

Kritik terhadap manajemen dan rekrutmen di lembaga perbankan juga tidak kalah penting. Rekrutmen berdasarkan identitas daripada kualitas sering kali dianggap merusak sistem operasi perbankan (Ojo, 2010). Kritik ini mencerminkan pandangan bahwa profesionalisme dan kompetensi harus menjadi prioritas utama dalam rekrutmen untuk memastikan operasional bank yang efektif dan efisien (Gani, 2020).

Reaksi dan tindakan netizen terhadap layanan BSI juga menarik untuk diperhatikan. Pemindehan saldo ke bank lain akibat ketidakpercayaan terhadap BSI mencerminkan dampak nyata dari ketidakpuasan nasabah (Yusuf, 2021). Komentar seperti “Alhamdulillah rekening saya sudah aman, karena saldo sudah saya pindahkan ke bank sebelah” menunjukkan bagaimana ketidakpercayaan ini mempengaruhi

keputusan finansial nasabah (App, 2023). Penggunaan humor dan sarkasme dalam menyampaikan keluhan menunjukkan cara lain nasabah dalam mengekspresikan ketidakpuasan mereka. Meskipun terkesan ringan, komentar-komentar sarkastis ini mencerminkan frustrasi mendalam yang dirasakan oleh nasabah terhadap layanan yang dianggap tidak memadai (Johnson, 2018). Contoh seperti “nice info min, sekarang udah aman kok soalnya udah pindah bank” menunjukkan bagaimana humor digunakan sebagai mekanisme coping dalam menghadapi masalah layanan (Yulianti, 2022).

Literatur Review

Konsep ideal dalam sistem perbankan melibatkan berbagai karakteristik yang mendukung operasi bank yang efisien dan aman. Menurut Aithal (2016), bank ideal harus memenuhi persyaratan tertentu dalam kondisi input, output, dan lingkungan. Setelah teknologi merambah semua bidang bisnis, tanggung jawab bank meningkat untuk menyediakan layanan yang lebih baik, cepat, dan serba ada kepada pelanggan. Teknologi informasi (IT) dalam perbankan bertujuan untuk menciptakan lebih banyak uang dan, dengan demikian, lebih banyak keuntungan melalui layanan yang efisien dan cepat seperti perbankan seluler dan ubiquitous perbankan. Bank berusaha menarik lebih banyak deposito dan meminjamkannya kepada pelanggan yang andal untuk

mendapatkan pengembalian yang lebih baik (Aithal, 2016).

Selain itu, teori efisiensi dalam perbankan menekankan pentingnya teknologi perbankan dalam menghasilkan aset dan layanan finansial yang intensif secara informasi serta dalam mendiversifikasi atau mengimbangi berbagai risiko. Hughes & Mester (2012) menjelaskan bahwa teori ini telah berkembang untuk mengukur kinerja bank dengan mempertimbangkan efisiensi biaya, risiko, dan keuntungan. Mereka menyoroti bahwa penerapan teknologi dalam perbankan tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga membantu mengidentifikasi dan mengelola kinerja manajerial yang buruk melalui teori agensi. Perkembangan empiris dalam model teknologi bank telah memberikan wawasan tentang peran unik perbankan dalam ekonomi modern (Hughes & Mester, 2012).

Teori perbankan juga mencakup pemahaman tentang bagaimana bank beroperasi dan dari mana pasokan uang berasal. Werner (2016) mengkaji tiga teori perbankan: teori intermediasi keuangan, teori cadangan fraksional, dan teori penciptaan kredit. Teori intermediasi keuangan menganggap bank sebagai lembaga yang mengumpulkan deposito dan kemudian meminjamkannya, mirip dengan lembaga keuangan non-bank lainnya. Teori cadangan fraksional menyatakan bahwa sistem perbankan secara kolektif

dapat menciptakan uang melalui proses ekspansi deposito ganda. Sementara itu, teori penciptaan kredit berpendapat bahwa setiap bank individu menciptakan kredit dan uang baru saat memberikan pinjaman (Werner, 2016).

Namun, teori-teori ini memiliki implikasi yang berbeda dalam hal pengaturan perbankan dan kebijakan moneter. Werner (2015) menekankan bahwa teori intermediasi keuangan, yang dominan saat ini, memberikan dasar untuk regulasi kecukupan modal bank. Namun, jika teori ini tidak benar, model ekonomi dan kebijakan yang berlaku mungkin tidak memiliki dasar empiris. Temuan empiris Werner menolak teori intermediasi keuangan dan teori cadangan fraksional, menunjukkan bahwa pengaturan kecukupan modal mungkin tidak efektif dalam menghindari krisis perbankan. Hal ini memunculkan pertanyaan mengenai efektivitas saran untuk mendorong negara berkembang meminjam dari luar negeri (Werner, 2016).

Penerapan teknologi dalam perbankan juga telah memunculkan inovasi seperti perbankan seluler dan layanan perbankan serba ada. Inovasi ini bertujuan untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih mudah diakses dan nyaman bagi pelanggan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan jumlah transaksi dan keuntungan bank. Konsep perbankan ideal juga mencakup adaptasi terhadap lingkungan teknologi yang terus berkembang untuk tetap kompetitif

dan memenuhi harapan pelanggan modern (Aithal, 2016).

Selain itu, efisiensi dalam perbankan tidak hanya bergantung pada teknologi tetapi juga pada manajemen risiko dan biaya. Hughes dan Mester (2008) menyoroti bahwa bank harus mampu mengelola risiko operasional dan keuangan dengan baik untuk tetap efisien. Teknologi perbankan yang efektif dapat membantu dalam mendeteksi risiko lebih awal dan mengambil tindakan mitigasi yang diperlukan. Oleh karena itu, integrasi teknologi yang baik dalam sistem perbankan sangat penting untuk mencapai efisiensi yang diinginkan (Hughes & Mester, 2012).

Intinya, teknologi IT memainkan peran kunci dalam meningkatkan efisiensi dan keamanan dalam sistem perbankan. Implementasi teknologi yang tepat tidak hanya membantu bank dalam memberikan layanan yang lebih baik tetapi juga dalam mengelola risiko dan meningkatkan keuntungan. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang teori dan konsep sistem IT dalam perbankan sangat penting untuk pengembangan strategi perbankan yang efektif dan berkelanjutan (Aithal, 2016; Hughes & Mester, 2012; Werner, 2016).

Tantangan dan risiko yang dihadapi sistem IT perbankan

Sistem IT perbankan menghadapi berbagai tantangan dan risiko yang perlu dikelola dengan cermat untuk memastikan keberlanjutan dan keamanannya. Salah satu tantangan

utama adalah keamanan siber. Bank menjadi target utama bagi penjahat siber yang mencari keuntungan finansial melalui serangan seperti phishing, malware, dan ransomware. Ancaman ini meningkat seiring dengan semakin canggihnya teknik yang digunakan oleh para peretas, sehingga bank harus terus memperbarui dan memperkuat sistem keamanannya (Aithal, 2016).

Selain itu, kepatuhan terhadap regulasi juga menjadi tantangan besar. Bank harus mematuhi berbagai regulasi yang diterapkan oleh otoritas keuangan di setiap negara tempat mereka beroperasi. Regulasi ini sering kali berubah dan membutuhkan investasi signifikan dalam sistem IT untuk memastikan kepatuhan. Ketidakpatuhan dapat mengakibatkan sanksi berat dan kerugian reputasi yang signifikan (Hughes & Mester, 2012).

Tantangan lainnya adalah ketergantungan pada vendor pihak ketiga. Banyak bank menggunakan layanan dari vendor teknologi untuk mengelola bagian dari infrastruktur IT mereka. Hal ini bisa menimbulkan risiko tambahan jika vendor tersebut mengalami masalah operasional atau keamanan. Bank harus memiliki strategi pengelolaan risiko vendor yang efektif untuk mengatasi masalah ini (Werner, 2016).

Selanjutnya, integrasi sistem yang kompleks juga menjadi tantangan. Bank sering kali memiliki berbagai sistem IT yang telah berkembang selama bertahun-tahun dan harus bekerja secara

bersamaan. Integrasi antara sistem lama dan baru bisa menjadi rumit dan memerlukan investasi waktu dan sumber daya yang signifikan untuk memastikan semuanya berfungsi dengan baik dan aman (Aithal, 2016).

Risiko lainnya adalah kegagalan sistem atau downtime. Sistem IT yang digunakan oleh bank harus memiliki ketersediaan yang tinggi karena downtime bisa menyebabkan kerugian finansial yang besar dan merusak reputasi bank. Oleh karena itu, bank perlu memastikan bahwa mereka memiliki rencana pemulihan bencana yang kuat dan infrastruktur yang redundant untuk meminimalkan risiko ini (Hughes & Mester, 2012).

Risiko privasi dan perlindungan data juga menjadi perhatian utama. Bank mengelola sejumlah besar data pribadi dan finansial yang sensitif. Kegagalan dalam melindungi data ini bisa menyebabkan kerugian finansial bagi pelanggan dan bank, serta menurunkan kepercayaan publik. Implementasi kebijakan privasi yang ketat dan teknologi enkripsi yang kuat adalah langkah penting untuk mengelola risiko ini (Werner, 2016).

Selain itu, perubahan cepat dalam teknologi juga menimbulkan tantangan. Bank harus terus berinovasi dan mengadopsi teknologi baru untuk tetap kompetitif, namun ini juga berarti bahwa mereka harus mengelola transisi dengan hati-hati untuk menghindari gangguan dalam layanan. Mengadopsi teknologi baru juga sering kali membutuhkan

pelatihan bagi staf dan penyesuaian dalam proses bisnis yang ada (Aithal, 2016).

Risiko terkait dengan manajemen perubahan juga penting. Implementasi teknologi baru atau perubahan dalam sistem IT bisa menyebabkan resistensi dari karyawan dan memerlukan manajemen perubahan yang efektif untuk memastikan adopsi yang lancar. Komunikasi yang baik dan pelatihan yang memadai sangat penting untuk mengatasi tantangan ini. Dalam menghadapi tantangan dan risiko tersebut, bank perlu memiliki strategi manajemen risiko yang komprehensif dan terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi dan regulasi untuk memastikan bahwa sistem IT mereka tetap aman dan efektif (Aithal, 2016; Hughes & Mester, 2012)

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis sentimen untuk mengevaluasi persepsi dan tanggapan netizen terhadap sistem IT Bank Syariah Indonesia (BSI) yang sering mengalami gangguan. Metode penelitian ini melibatkan beberapa tahap yang sistematis untuk mengumpulkan, memproses, dan menganalisis data dari platform media sosial Aplikasi X (sebelumnya dikenal sebagai Twitter). Data dikumpulkan diunduh dari website www.kaggle.com yang berjudul "Bank BSI Ransomware Tweets - 24k Tweets" Twitter Dataset on BSI Ransomware Incident and Twitter Users Response Periode pengumpulan data ditentukan berdasarkan waktu

tertentu di mana terdapat peningkatan keluhan terhadap sistem IT BSI yakni pada tahun 2023. Data yang dikumpulkan mencakup tweet, retweet, balasan, tanggal dan waktu posting, serta jumlah likes dan retweet.

Data mentah yang dikumpulkan sering kali mengandung informasi yang tidak relevan atau redundan. Oleh karena itu, tahap pembersihan data melibatkan penghapusan tweet yang tidak relevan, seperti iklan, spam, atau tweet yang tidak berhubungan dengan topik. Tweet yang mengandung kata kunci tetapi tidak terkait dengan gangguan sistem IT juga dihapus. Proses ini dilakukan dengan menggunakan teknik text preprocessing seperti penghapusan stopwords, normalisasi teks, dan stemming.

Setelah data dibersihkan, langkah selanjutnya adalah mengklasifikasikan sentimen dari setiap tweet. Sentimen dikategorikan menjadi tiga kelompok utama: positif, negatif, dan netral. Setelah klasifikasi sentimen, dilakukan analisis kuantitatif untuk menentukan distribusi sentimen di antara tweet yang dikumpulkan. Analisis ini melibatkan penghitungan persentase tweet positif, negatif, dan netral serta tren sentimen sepanjang periode pengamatan. Selain itu, dilakukan juga analisis kualitatif untuk memahami konteks dan alasan di balik sentimen negatif yang dominan, dengan meninjau tweet-tweet tertentu secara mendalam.

Hasil klasifikasi data dan analisis sentimen diinterpretasikan untuk memahami persepsi umum netizen

terhadap sistem IT BSI. Diskusi berfokus pada faktor-faktor yang menyebabkan sentimen negatif, seperti jenis gangguan yang sering terjadi, waktu gangguan yang paling sering dikeluhkan, dan respon BSI terhadap keluhan tersebut. Selain itu, dibandingkan juga hasil analisis dengan literatur yang ada untuk menilai kesesuaian temuan dengan penelitian sebelumnya.

Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini menyoroti berbagai tanggapan netizen terkait gangguan layanan IT pada Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui analisis komentar di aplikasi X (sebelumnya Twitter). Kategori utama keluhan meliputi gangguan layanan, tanggapan terhadap gangguan sistem, masalah keamanan dan kebocoran data, pelayanan dan respons, kritik terhadap manajemen dan rekrutmen, reaksi dan tindakan netizen, inisiatif sosial dan dana wakaf, penggunaan humor dan sarkasme, serta keterbatasan alternatif.

Gangguan layanan menjadi salah satu keluhan paling dominan. Netizen sering melaporkan kesulitan dalam menggunakan layanan bayar, tarik tunai via ATM/teller, top-up e-wallet, dan mobile banking. Misalnya, ada komentar yang menyatakan frustrasi dengan status transaksi yang tidak selesai, seperti transfer yang terus diproses tanpa hasil akhir. Hal ini menunjukkan bahwa gangguan teknis menjadi masalah serius yang mempengaruhi kenyamanan pengguna.

Tanggapan terhadap gangguan sistem mencakup dugaan bahwa masalah berasal dari perubahan vendor atau penggunaan sistem bekas dari Bank Mandiri Syariah. Beberapa netizen menduga bahwa vendor keamanan yang digunakan tidak efektif, mengakibatkan sistem mudah diretas. Selain itu, anggota DPR juga mendesak BSI untuk segera menyelidiki dan meningkatkan ketahanan serta keamanan siber mereka, menunjukkan bahwa masalah ini telah menarik perhatian tingkat legislatif.

Masalah keamanan dan kebocoran data menjadi isu yang signifikan dengan kritik keras terhadap manajemen keamanan data nasabah dan serangan ransomware. Netizen menyatakan kekhawatiran mereka tentang potensi penyalahgunaan data pribadi yang telah bocor. Ada juga kritik terhadap penyimpanan password dalam bentuk plaintext, menunjukkan kelemahan dalam praktik keamanan data BSI. Hal ini mencerminkan pentingnya perlindungan data yang lebih kuat dalam sistem perbankan.

Keluhan mengenai pelayanan dan respons customer service BSI menunjukkan bahwa respons yang lambat atau tidak memuaskan dari pihak bank memperburuk pengalaman pengguna. Netizen mengeluh tentang kesulitan dalam mendapatkan bantuan, di mana jawaban dari customer service sering kali berupa balasan otomatis tanpa solusi konkret. Keterlambatan dalam pemulihan layanan setelah gangguan juga menambah frustrasi netizen, yang mengakibatkan banyak

yang mempertimbangkan untuk berpindah bank.

Reaksi netizen terhadap masalah ini beragam, termasuk tindakan untuk memindahkan saldo mereka ke bank lain sebagai langkah pencegahan. Beberapa netizen menggunakan humor dan sarkasme untuk menyampaikan kekecewaan mereka, menunjukkan bahwa frustrasi telah mencapai titik di mana cara penyampaian yang lebih ringan digunakan untuk mengurangi ketegangan. Meskipun demikian, ada juga inisiatif sosial yang menggunakan rekening BSI untuk penggalangan dana wakaf, menunjukkan bahwa masih ada kepercayaan dan penggunaan positif dari layanan BSI dalam konteks tertentu.

Presentase sentimen positif, negatif, dan netral.

Sentimen netizen terhadap sistem IT Bank Syariah Indonesia (BSI) sering mengalami gangguan mencerminkan berbagai reaksi, dari keluhan hingga dukungan terhadap inisiatif sosial. Dari analisis komentar, sentimen negatif mendominasi, dengan sebagian besar komentar mengungkapkan ketidakpuasan terhadap layanan yang sering mengalami gangguan, seperti ATM, setor tunai, dan mobile banking. Banyak pengguna melaporkan masalah seperti saldo yang terdebit tetapi uang tidak keluar, atau dana yang belum masuk meskipun sudah setor tunai. Kekecewaan ini mencerminkan ketidakpercayaan netizen terhadap keandalan layanan BSI, menunjukkan bahwa masalah teknis ini mempengaruhi

persepsi mereka terhadap institusi tersebut.

Tanggapan terhadap gangguan sistem juga menunjukkan keprihatinan yang besar. Beberapa komentar menunjukkan dugaan bahwa masalah ini mungkin disebabkan oleh penggunaan sistem bekas dari Bank Mandiri Syariah atau vendor keamanan yang tidak memadai. Ada juga desakan dari anggota DPR agar BSI meningkatkan keamanan sibernya, terutama setelah adanya dugaan serangan siber. Sentimen netral dalam kategori ini mencerminkan harapan masyarakat agar BSI segera memperbaiki dan meningkatkan keamanan sistem mereka.

Masalah keamanan dan kebocoran data menjadi perhatian utama netizen, dengan banyak kritik diarahkan pada manajemen BSI terkait perlindungan data nasabah. Komentar tentang serangan ransomware yang dialami BSI menunjukkan kekhawatiran akan kebocoran data pribadi dan potensi dampak hukum yang bisa dihadapi oleh bank tersebut. Sentimen negatif yang muncul di sini menekankan perlunya peningkatan drastis dalam langkah-langkah keamanan data untuk mengembalikan kepercayaan publik.

Dalam hal pelayanan dan respon, keluhan netizen terhadap customer service BSI juga cukup banyak. Banyak pengguna merasa bahwa tanggapan dari customer service lambat dan tidak memuaskan, seringkali hanya memberikan jawaban otomatis yang tidak menyelesaikan masalah. Ini

menambah frustrasi pengguna, yang merasa tidak mendapat perhatian yang memadai terhadap keluhan mereka. Sentimen negatif yang kuat dalam kategori ini mencerminkan bahwa BSI perlu memperbaiki respons customer service-nya untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, di tengah banyaknya sentimen negatif, ada juga sentimen positif yang muncul, terutama dalam inisiatif sosial dan dana wakaf. Beberapa netizen menunjukkan dukungan mereka dengan berpartisipasi dalam penggalangan dana untuk tujuan amal menggunakan rekening BSI. Meskipun jumlah sentimen positif ini relatif kecil dibandingkan dengan yang negatif, hal ini menunjukkan bahwa masih ada aspek dari layanan BSI yang diapresiasi oleh masyarakat. Secara keseluruhan, persentase sentimen positif adalah sekitar 9.09%, negatif sekitar 72.73%, dan netral sekitar 18.18%. Sentimen ini memberikan gambaran yang jelas bahwa BSI perlu melakukan perbaikan signifikan untuk mengatasi keluhan pengguna dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanannya.

Tabel : Prosentase Jenis Sentimen

Jenis Sentimen	Prosentase
Sentimen Positif :	9,09

Jenis Sentimen	Prosentase
Sentimen Negatif :	72,73
Sentimen Positif :	9,09

Sentimen negatif dan faktor penyebabnya

Sentimen negatif yang dominan terhadap sistem IT Bank Syariah Indonesia (BSI) disebabkan oleh beberapa faktor utama yang mencerminkan kekecewaan dan ketidakpercayaan pelanggan terhadap layanan yang disediakan. Pertama, gangguan layanan menjadi keluhan paling umum di antara para pengguna. Masalah teknis seperti ATM yang tidak berfungsi, transaksi setor tunai yang tidak diproses, dan kesulitan dalam menggunakan mobile banking menciptakan frustrasi yang signifikan. Pengguna merasa terganggu oleh ketidakmampuan bank untuk menyediakan layanan dasar secara konsisten, yang mengarah pada ketidakpuasan yang mendalam.

Selanjutnya, respons yang lambat dan tidak memadai dari customer service BSI memperparah ketidakpuasan pelanggan. Banyak pengguna mengeluhkan bahwa

tanggapan dari customer service sering kali berupa jawaban otomatis yang tidak memberikan solusi nyata. Hal ini menciptakan kesan bahwa BSI tidak peduli atau tidak mampu menangani masalah pelanggan dengan serius. Sentimen negatif yang dihasilkan dari pengalaman buruk ini menunjukkan perlunya peningkatan signifikan dalam pelatihan dan kinerja tim customer service untuk memenuhi harapan pelanggan dengan lebih baik.

Masalah keamanan dan kebocoran data juga menjadi penyebab utama sentimen negatif. Kritik terhadap manajemen keamanan data nasabah dan insiden serangan ransomware menunjukkan kekhawatiran serius tentang perlindungan data pribadi. Pengguna khawatir bahwa data mereka tidak aman dan dapat dieksploitasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Kasus kebocoran data besar-besaran memperburuk situasi ini, dan kritik terhadap cara BSI menangani insiden ini menunjukkan bahwa bank perlu meningkatkan sistem keamanan mereka untuk mencegah insiden serupa di masa depan.

Terakhir, kritik terhadap manajemen dan rekrutmen berdasarkan identitas daripada kualitas menunjukkan adanya ketidakpercayaan terhadap kemampuan internal BSI dalam mengelola operasional dan menjaga integritas sistem perbankan. Netizen beranggapan bahwa praktik rekrutmen yang tidak berbasis meritokrasi dapat merusak efisiensi dan efektivitas operasional

bank. Ketidakpercayaan ini semakin diperkuat oleh masalah teknis yang sering terjadi dan tanggapan yang tidak memadai dari pihak bank, menciptakan sentimen negatif yang berkelanjutan. Untuk memperbaiki sentimen ini, BSI perlu melakukan reformasi internal yang menyeluruh, meningkatkan kualitas layanan, keamanan, dan transparansi dalam manajemen.

Faktor Respons positif dan netral

Sentimen positif terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) muncul dari beberapa faktor utama yang mencerminkan apresiasi pengguna terhadap upaya dan inisiatif bank. Pertama, meskipun ada keluhan tentang layanan, beberapa pengguna menunjukkan apresiasi terhadap inisiatif sosial dan dana wakaf yang dilakukan oleh BSI. Penggalangan dana untuk tujuan sosial seperti wakaf jariyah dan kebutuhan ruangan UKS mendapat respons positif dari netizen, yang merasa bahwa bank turut berkontribusi dalam kegiatan amal dan sosial yang bermanfaat bagi masyarakat.

Selain itu, beberapa pengguna memberikan tanggapan positif terkait penggunaan sistem keamanan yang diklaim berlapis. Meskipun ada serangan siber dan kebocoran data, beberapa netizen menyatakan keyakinannya bahwa BSI telah berupaya untuk menerapkan sistem keamanan yang lebih baik. Dukungan ini menunjukkan adanya kelompok pengguna yang memahami kompleksitas ancaman siber dan menghargai upaya bank dalam meningkatkan keamanan data

nasabahnya, meskipun hasilnya belum sempurna.

Sentimen netral umumnya datang dari pengguna yang memberikan komentar informatif atau pertanyaan yang tidak mengandung emosi kuat. Contohnya, pertanyaan tentang status layanan atau permintaan informasi lebih lanjut mengenai situasi tertentu menunjukkan adanya pengguna yang masih bersikap obyektif dan berharap mendapatkan solusi dari masalah yang mereka hadapi. Sentimen netral ini menunjukkan bahwa masih ada kepercayaan dasar terhadap kemampuan bank untuk memperbaiki situasi dan menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh nasabah.

Faktor lain yang mendukung sentimen netral adalah keterbatasan alternatif perbankan di beberapa daerah. Di daerah seperti Aceh, di mana pilihan bank konvensional terbatas, pengguna cenderung tetap menggunakan BSI meskipun ada masalah layanan. Kondisi ini menciptakan komentar yang lebih fokus pada kebutuhan praktis sehari-hari daripada kritik atau pujian, mencerminkan sikap pragmatis di kalangan pengguna yang tidak memiliki banyak pilihan lain untuk layanan perbankan mereka.

Seringkali penggunaan humor dan sarkasme oleh netizen juga dapat digolongkan sebagai sentimen netral dalam beberapa kasus. Meskipun humor sering digunakan untuk menyindir atau mengkritik, dalam konteks ini, humor juga dapat mencerminkan cara netizen mengekspresikan frustrasi mereka tanpa

emosi negatif yang berlebihan. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kekecewaan, beberapa pengguna masih mampu melihat situasi dengan cara yang lebih ringan, yang menunjukkan adanya fleksibilitas dalam persepsi mereka terhadap bank.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis sentimen terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) di aplikasi X, dapat disimpulkan bahwa mayoritas sentimen yang muncul adalah negatif. Keluhan utama berkaitan dengan gangguan layanan seperti pembayaran, tarik tunai, top-up e-wallet, dan mobile banking yang sering mengalami masalah. Selain itu, masalah keamanan dan kebocoran data akibat serangan ransomware menjadi perhatian serius bagi para pengguna. Kritik terhadap manajemen dan rekrutmen yang dianggap tidak berdasarkan kualitas juga mempengaruhi persepsi negatif terhadap bank ini.

Namun, terdapat juga sentimen positif yang muncul terutama dari apresiasi terhadap inisiatif sosial seperti penggalangan dana wakaf. Pengguna yang memahami kompleksitas ancaman siber memberikan dukungan terhadap upaya BSI dalam meningkatkan keamanan data nasabah. Sentimen netral muncul dari komentar yang bersifat informatif atau pertanyaan yang tidak disertai emosi kuat, serta dari pengguna di daerah dengan keterbatasan alternatif perbankan yang tetap memilih menggunakan layanan BSI meskipun ada kendala.

Secara keseluruhan, analisis sentimen ini menunjukkan bahwa BSI menghadapi tantangan besar dalam meningkatkan kualitas layanan dan keamanan. Sementara beberapa inisiatif sosial mendapat apresiasi, bank perlu lebih fokus pada peningkatan infrastruktur teknologi dan respons cepat terhadap masalah keamanan serta layanan nasabah. Dengan memperbaiki aspek-aspek kritis ini, BSI dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabahnya di masa mendatang.

Referensi

- Aithal, P. S. (2016). Ideal Banking Concept and Characteristics. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 3(11).
<https://doi.org/10.21744/irjmis.v3i11.311>
- Andriani, & Hermantoro, B. (2023). Optimizing Financial Technology Literacy in Minimizing Phishing Threats (Case Study of Indonesian Sharia Bank Customers). *Proceeding of International Conference on Islamic Philantrophy*, 1, 38–52.
<https://doi.org/10.24090/icip.v1i1.302>
- App, X. (2023). *Bank BSI Ransomware Tweets - 24k Tweets*. Kaggle.Com.
<https://www.kaggle.com/datasets/bashirhanafi/bank-bsi-tweets-sentiment-24k-tweets>
- Gani, I. M. (2020). Islamic banking's contribution to the Malaysian real economy. *ISRA International Journal of Islamic Finance*, 13(1), 6–25.
<https://doi.org/10.1108/IJIF-01-2019-0004>
- Hughes, J. P., & Mester, L. J. (2012). Efficiency in Banking: Theory, Practice, and Evidence. In *The Oxford Handbook of Banking* (Issue 08).
<https://doi.org/10.1093/oxfordhb/9780199640935.013.0018>
- Khairani, Y., & Puteri, H. E. (2024). Strategi Pengembangan Fintech pada Produk dan Layanan di Bank Syariah. *JEBI: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 2(5), 523–538.
- Hijaya, M. I., Hasibuddin, & Wahab, A. (2023). Pengaruh Kualitas Costumer Service Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Perspektif Ekonomi Syariah. *QANUN: Journal of Islamic Laws and Studies*, 2(1), 79–89.
<https://doi.org/10.58738/qanun.v2i1.328>
- OJK. (2023). *Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia 2023-2027*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) RI.
- Ojo, O. (2010). Organisational Culture and Corporate Performance: Empirical Evidence from Nigeria. *Journal of Business Systems, Governance and Ethics*, 5(2).
<https://doi.org/10.15209/jbsge.v5i2.180>

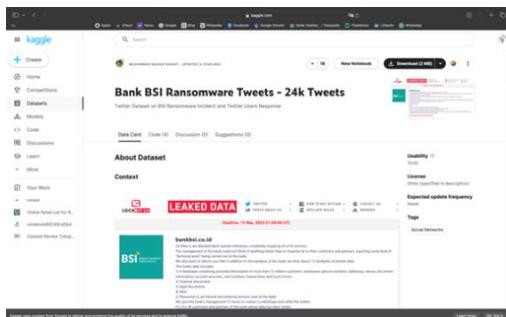
Sistem IT Bank BSI Sering Trouble: Analisis Sentimen Netizen di Aplikasi X

Miftahus Sururi

Putri, A. M., & Iradianty, A. (2020). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional 2015-2019. *JMM: Jurnal Mitra Manajemen*, 4(8), 1103–1117. <http://ejournalmitramanajemen.com/index.php/jmm/article/view/125/69>

Ritonga, M. P. (2023). Alternatif Untuk Menjaga Kelancaran Likuiditas Dalam Perbankan Syariah. *Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(3), 1–16. <https://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/JUREKSI/article/view/178%0Ahttps://jurnal.stikes-ibnusina.ac.id/index.php/JUREKSI/article/download/178/186>

Tambunan, N., Fitri Wulandari, A., Pangesti, A. N., Anggraini, A., Tunnaja, S., Dewi Gita, A., & Rusmarhadi, I. (2023). Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (Bsi). *Community Development Journal*, 4(2), 5096–5098.



Gambar: Interface website kaggle.com

<https://journal.universitaspahlawan.ac.id/index.php/cdj/article/view/16340>

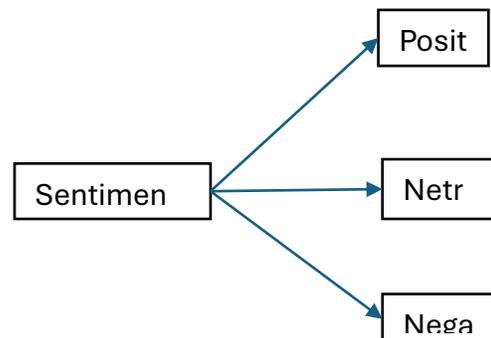
Werner, R. A. (2016). A lost century in economics: Three theories of banking and the conclusive evidence. *International Review of Financial Analysis*, 46, 361–379. <https://doi.org/10.1016/j.irfa.2015.08.014>

Yulianti, W. (2022). Instagram Sebagai Media Fan war Penggemar K-Pop. *Jurnal Publique*, 03(01), 1–21. www.aging-us.com

Lampiran



Gambar : CSV data dari Kaggle.com



Gambar: Skema Jenis Sentimen

