

BERITA UTAMA TENTANG ERROR SERVICE DI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)

Nurma Tambunan¹, Annisa Fitri Wulandari², Anggun Nur Pangesti³, Avita Anggraini⁴,
Savina Tunna⁵, Adinda Dewi Gita⁶, Indah Rusmarhadi⁷

^{1,2,3,4,5,6,7}Universitas Indraprasta PGRI, Indonesia

email: nurma.tamb@gmail.com¹, annisafitriw28@gmail.com², anggunnur202@gmail.com³,
avita4610@gmail.com⁴, savinatunna44@gmail.com⁵, adindadewigita17@gmail.com⁶,
irusmarhadi@gmail.com⁷

Abstrak

Bahan penulisan di sini menyantumkan tentang Layanan Error pada Bank BSI yang di mana nasabah tidak dapat melakukan transaksi dengan BSI Mobile, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Hasil ringkasan dari 1.132 kantor cabang BSI di Indonesia menunjukkan total nilai setoran tunai nasabah dari 40.142 transaksi adalah sebesar Rp 981,6 miliar. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah dari data transaksi nasabah dan total nilai setoran tunai selama beberapa hari pada saat layanan error. Dilihat dari data tersebut, terlihat bahwa secara umum error yang terjadi pada bank BSI karena adanya serangan siber yang menyebabkan nasabah tidak dapat mengakses seluruh layanan pada bank BSI. Kemudian banyaknya setoran tunai yang telah masuk pun menjadikan bahan permasalahan. Untuk menjaga dari serangan siber yang semakin kompleks dan canggih. Peretas menggunakan ransomware untuk mengenkripsi data penting dan meminta uang tebusan untuk membukanya. Serta ditekankan komitmen bank untuk memperkuat pertahanan dan keamanan siber.

Kata Kunci: Bank BSI, Error, Siber.

Abstract

The writing materials here include Error Services at Bank BSI where customers cannot make transactions with BSI Mobile, ATM machines, and tellers at bank branch offices. The summary results from 1,132 BSI branch offices in Indonesia show that the total value of customer cash deposits from 40,142 transactions amounted to IDR 981.6 billion. The data collection method used in this paper is from customer transaction data and the total cash deposit value for several days when the service error occurs. Judging from these data, it can be seen that in general errors that occur at bank BSI are due to cyber attacks which cause customers to be unable to access all services at bank BSI. Then the number of cash deposits that have entered also causes problems. To guard against increasingly complex and sophisticated cyber attacks. Hackers use ransomware to encrypt important data and demand a ransom to unlock it. As well as emphasizing the bank's commitment to strengthening defense and cyber security.

Keywords: BSI Bank, Error, Cyber.

PENDAHULUAN

Perkembangan perbankan di Indonesia menjadi pusat perhatian masyarakat, dilihat dari persaingan kualitas produk, pelayanan jasa yang ditawarkan, dan melakukan promosi besar-besaran, sehingga perusahaan berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik dan memberikan kepuasan kepada nasabah untuk menarik minat nasabahnya. Fungsi utama bank yaitu untuk simpan dana serta memberikan kemudahan dalam bertransaksi. Perbankan di Indonesia saat ini telah mengikuti perkembangan teknologi dan komunikasi sehingga mendorong terbentuknya *Mobile Banking* yang merupakan layanan dari bank untuk melakukan transaksi yang dapat diakses melalui *online*. Fasilitas pada *Mobile Banking* berupa transfer dana, informasi saldo, mutase rekening, pembayaran listrik, isi ulang pulsa, dan lainnya, yang membuat *Mobile Banking* menjadi penting dan sering kali digunakan dalam kegiatan sehari-hari.

Layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami gangguan sejak Senin, 8 Mei 2023, dimana nasabah tidak dapat mengakses dan bertransaksi melalui Mbanking, mesin ATM, dan teller di kantor cabang bank. Hal ini diakibatkan karena adanya serangan siber pada sistem BSI. BSI langsung bergegas melakukan perbaikan sehingga pulih sebagian pada tanggal 9 Mei 2023, namun terjadinya

layanan error pada bank BSI mengakibatkan kekecewaan nasabah dan kurangnya kepercayaan nasabah terhadap pelayanan oleh bank BSI.

BSI menegaskan komitmennya untuk memperkuat pertahanan dan keamanan siber demi kepentingan nasabah serta memprioritaskan keamanan dana dan data nasabah. BSI meminta nasabah untuk waspada dan berhati-hati terhadap berbagai bentuk modus penipuan serta kejahatan digital yang terjadi ketika layanan BSI error karena banyak yang mengambil kesempatan untuk menipu. Atas kejadian ini, BSI menyatakan permohonan maaf kepada nasabah karena tak bisa mengakses layanan BSI dengan normal.

METODE

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penulisan ini adalah dari data transaksi nasabah dan total nilai setoran tunai selama beberapa hari pada saat layanan error. Untuk melakukan penelitian mengenai transaksi nasabah, peneliti memutuskan untuk menggunakan metode penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan metode kualitatif dikarenakan pendapat tiap-tiap nasabah pasti berbeda-beda. Dan juga karena sifat dari pendekatan kualitatif yang mengatakan bahwa realitas bersifat ganda, rumit, dinamis, dan kebenaran bersifat dinamis.

Selain itu, penelitian kualitatif adalah proses penelitian dan pemahaman berdasarkan metodologi yang mempelajari suatu fenomena sosial. Dalam pendekatan ini, peneliti membuat deskripsi yang kompleks, memeriksa kata-kata, melaporkan pandangan rinci responden, dan melakukan penelitian dalam situasi alami.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perbankan di Indonesia harus belajar dari gangguan layanan akhir-akhir ini yang diduga kuat disebabkan oleh serangan cyber-ransomware. Pakar keamanan siber mengatakan perbankan Indonesia perlu meningkatkan pertahanan digital karena serangan siber semakin keras dan canggih. dunia maya, lebih dikenal sebagai ransomware. Jika Anda tidak memiliki cadangan yang andal, hal ini biasanya menyebabkan gangguan layanan signifikan yang memerlukan waktu sangat lama untuk pulih. Serangan semacam ini biasanya dapat dihentikan jika peretas memiliki cadangan data yang baik, tetapi beberapa peretas mencuri data target sebelum mengenkripsi dan menagih uang tebusan.

Beberapa pelanggan mengaku sama sekali tidak bisa mengakses aplikasi BSI Mobile di beberapa keluhan yang ada. Namun, tidak sedikit juga yang menyatakan tidak bisa bertransaksi di dalam aplikasi. Permintaan transaksi tidak dapat diproses, sesuai notifikasi di aplikasi BSI Mobile. (100) "Permintaan tidak dapat diproses."

Ternyata itu lebih dari sekedar kesalahan aplikasi; beberapa pelanggan juga mengatakan mereka tidak bisa mendapatkan uang tunai. Akun Twitter resmi BSI menanggapi unggahan dari pelanggan terkait masalah ini. Melalui unggahan tersebut, BSI menyampaikan permohonan maaf atas apa yang terjadi dan mengungkapkan bahwa layanan e-channel saat ini sedang dalam perbaikan sistem.

Alhasil, seluruh aktivitas keuangan nasabah terganggu. Ini berkaitan dengan gangguan atau penghentian operasi ekonomi dan bisnis. terutama di tempat-tempat yang membutuhkan layanan BSI. Nasabah BSI yang telah mempercayai layanan dari bank BSI tersendiri membutuhkan keamanan dari BSI sehingga tidak perlu khawatir dalam menjalankan bisnis atau hal lainnya. Karena bisnis digital yang mencakup sektor keuangan ini bisa dikatakan berbasis kepercayaan, BSI dan sektor perbankan dan keuangan tentu akan semakin menderita jika masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap layanannya.

Perbankan BSI dapat menggunakan vaksin pelindung yang dapat memulihkan data untuk mencegah gangguan layanan yang baru-baru ini terjadi. Selain itu, lakukan backup data secara rutin dan benar. Kemudian, pada hari yang sama, pelanggan dengan fitur basic juga dapat mengakses layanan BSI Mobile secara bertahap. Namun, perseroan melakukan pemantauan dan normalisasi transaksi pada Rabu, 5 Oktober 2023 pukul 14.00 WIB sehingga berdampak pada layanan BSI untuk sementara tidak dapat diakses. Dimulai dengan layanan cabang, akses BSI Mobile, dan transaksi ATM.

Hery menegaskan, BSI berdedikasi untuk meningkatkan pertahanan dan keamanan terhadap serangan siber, terutama untuk kepentingan nasabah. Atas nama BSI, ia juga mengingatkan nasabah untuk tetap waspada dan berhati-hati terhadap berbagai bentuk penipuan dan kejahatan digital.

Di sisi lain, dia meminta maaf kepada pelanggan BSI yang merasa tidak nyaman karena tidak bisa mengakses layanan perusahaan secara normal. Hery meminta maaf kepada pelanggan atas ketidaknyamanan mereka pada 8 Mei 2023, saat layanan BSI sulit diakses.

SIMPULAN

Dugaan belakangan ini bahwa gangguan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) disebabkan oleh cyberransomware menjadi pelajaran bagi perbankan Indonesia. Bank harus memperkuat sistem pertahanan digital mereka, menurut pakar keamanan siber, untuk menjaga dari serangan siber yang semakin kompleks dan canggih. Peretas menggunakan ransomware untuk mengenkripsi data penting dan meminta uang tebusan untuk membukanya. Beberapa pelanggan melaporkan masalah pada aplikasi BSI Mobile, yang mencegah penarikan tunai dan menyebabkan transaksi terhenti. Layanan e-channel saat ini sedang dalam pemeliharaan sistem, demikian permintaan maaf BSI atas masalah tersebut.

Gangguan ini berdampak signifikan terhadap aktivitas bisnis dan keuangan, khususnya di daerah yang bergantung pada BSI. Karena kepercayaan masyarakat terhadap bisnis digital didasarkan pada kepercayaan, maka BSI harus memberikan rasa aman kepada pelanggan yang telah mempercayai layanannya. BSI dapat menggunakan vaksin pelindung dan mencadangkan datanya secara rutin untuk menghindari gangguan layanan. Selain itu, untuk mencegah akses sementara ke layanan BSI, perusahaan memantau dan menormalkan transaksi.

Nasabah diingatkan untuk tetap waspada dan berhati-hati terhadap penipuan dan kejahatan digital, serta ditekankan komitmen bank untuk memperkuat pertahanan dan keamanan siber. Bank menyampaikan permintaan maaf yang tulus kepada mereka yang terkena dampak dan meminta maaf atas gangguan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Retrieved 26 June 2023, From [Http://Eprints.Polsri.Ac.Id/7411/2/Bab%20i.Pdf](http://Eprints.Polsri.Ac.Id/7411/2/Bab%20i.Pdf)
- Ali, Artikel Ini Telah Tayang Di Cakaplah.Com Dengan Judul "M-Banking Hingga Atm "Error"", Begini Penjelasan Dirut Bsi. Retrieved 27 June 2023, From <https://www.cakaplah.com/berita/baca/98350/2023/05/11/mbanking-hingga-atm-error-begini-penjelasan-dirut-bsi/>
- Bsi Diduga Kena Serangan Siber, Pengamat Sebut Sistem Pertahanan Bank 'Tidak Kuat' - Bbc News Indonesia. (2023). Retrieved 26 June 2023, From <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>
- Citra Dian Sari. (2021). Penerapan Sistem Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Kas Yogyakarta Universitas Islam Indonesia. Fakultas Bisnis Dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia.
- Lona Olavia, Artikel Ini Telah Tayang Di Katadata.Co.Id Dengan Judul "Layanan Sempat Error, Bsi Sebut Dana Himpunan Nasabah Mulai Naik", <https://katadata.co.id/lonaolavia/finansial/646720e7368f6/layanan-sempat-error-bsi-sebut-dana-himpunan-nasabah-mulai-naik>
- Media, K. (2023). Sederet Fakta Terkait Layanan Bsi "Error" Berhari-Hari. Retrieved 26 June 2023, From <https://money.kompas.com/read/2023/05/11/091000426/sederet-fakta-terkait-layanan-bsi-error-berhari-hari>
- Sidik, S. (2021, August 23). Gegara Ini, Mobile Banking Bank Syariah Indonesiamelesat 98% Cnbn Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com/syariah/20210823140844-29-270488/gegara-ini-mobile-banking-bank-syariah-indonesia-melesat-98>
- Tendi Mahadi, Artikel Ini Telah Tayang Di Kontan.Co.Id Dengan Judul "Bsi Mobile Error Begini Kata Pakar Forensik Digital", <https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-mobile-error-begini-kata-pakar-forensik-digital>
- Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 Tentang Perbankan Syariah. (N.D.). Retrieved 23 June 2023, From <https://www.ojk.go.id/Id/Kanal/Perbankan/Regulasi/Undang-Undang/Pages/Undang-Undang-Nomor-21-Tahun-2008-Tentang-Perbankan-Syariah.aspx>