

## **Strategi Public Relations BSI dalam Membangun Reputasi Pasca Insiden Gangguan Sistem Analisis Konten Berbasis Pemberitaan**

**Putra Rizki Julianto<sup>1</sup>, Luhur Prasetyo<sup>2</sup>**

UIN Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo

### **Abstrak**

*Insiden gangguan sistem yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Mei 2023 menjadi titik kritis dalam pengelolaan reputasi dan strategi komunikasi krisis di sektor keuangan syariah. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI menghadapi tantangan besar dalam menjaga kepercayaan publik dan memastikan keberlanjutan layanan di tengah era digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi Public Relations (PR) BSI dalam merespons krisis reputasi pasca serangan siber, dengan pendekatan kualitatif melalui analisis isi terhadap pemberitaan media daring nasional. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi komunikasi responsif, transparansi informasi, dan implementasi program pemulihan seperti Business Continuity Plan (BCP) serta penguatan keamanan digital menjadi langkah penting dalam membangun kembali kepercayaan publik. Temuan juga mengungkap bahwa persepsi publik dipengaruhi oleh konsistensi pesan, keterbukaan, serta kualitas respons institusi terhadap krisis. Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis pada literatur komunikasi krisis berbasis nilai-nilai syariah, dan secara praktis memberikan rekomendasi strategis bagi institusi keuangan dalam mengelola reputasi di tengah risiko digital yang terus meningkat.*

**Kata Kunci:** *Public Relations, Reputasi, Bank Syariah Indonesia (BSI).*

### **Abstract**

The system disruption experienced by Bank Syariah Indonesia (BSI) in May 2023 marked a critical point in reputation management and crisis communication strategies within the Islamic finance sector. As the largest Islamic bank in Indonesia, BSI faced significant challenges in maintaining public trust and ensuring service continuity in the digital era. This study aims to analyze BSI's Public Relations (PR) strategy in responding to the reputational crisis following a cyberattack, using a qualitative approach through content analysis of national online media coverage. The findings reveal that responsive communication strategies, information transparency, and the implementation of recovery programs such as the Business Continuity Plan (BCP) and enhanced digital security were crucial in rebuilding public trust. The study also shows that public perception was influenced by message consistency, openness, and the institution's quality of response during the crisis. This research contributes theoretically to the literature on crisis communication grounded in sharia values and practically provides strategic recommendations for financial institutions in managing reputation amid growing digital risks.

**Keywords:** *Public Relations, Reputation, Bank Syariah Indonesia (BSI).*

Copyright (c) 2025 **Putra Rizki Julianto<sup>1</sup>**

---

✉ Corresponding author :

Email Address : [putrarizki01072002@gmail.com](mailto:putrarizki01072002@gmail.com)

## PENDAHULUAN

Strategi *Public Relations* (PR) merupakan komponen vital dalam membangun, menjaga, dan memulihkan reputasi sebuah institusi, khususnya di sektor keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan public (Filayly dan Ruliana 2022). Dalam konteks perbankan syariah, strategi PR tidak hanya berfungsi sebagai instrumen komunikasi korporat, tetapi juga sebagai sarana dalam menjaga amanah dan integritas lembaga sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, seperti kejujuran (*sidq*), transparansi (*amanah*), dan tanggung jawab sosial. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai entitas perbankan syariah terbesar di Indonesia, memegang peran strategis dalam menunjukkan standar tata kelola serta pola komunikasi yang berorientasi pada kemaslahatan umat (Fuadi 2021). Strategi PR yang efektif menjadi elemen kunci dalam meningkatkan daya saing dan meraih keunggulan kompetitif, terutama di tengah dinamika ekonomi digital yang terus berkembang. Dalam konteks ini, transformasi model bisnis perbankan syariah menjadi keniscayaan untuk mengoptimalkan operasional yang selaras dengan prinsip-prinsip ekonomi digital yang secara fundamental memiliki karakteristik berbeda dari pendekatan ekonomi konvensional. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam mengenai karakteristik ekonomi digital dan peran strategis komunikasi publik menjadi kebutuhan penting bagi seluruh pemangku kepentingan di sektor perbankan syariah, khususnya dalam mengelola reputasi dan kepercayaan publik di era disrupsi (B. R. Maulana dan Nasrulloh 2024).

Percepatan digitalisasi ekonomi mendorong optimalisasi sistem pembayaran dan pembiayaan, menjadikan sektor perbankan sebagai pusat aktivitas kredit dan penyediaan layanan keuangan, baik secara daring maupun luring (Tayibnapis 2021). Dalam konteks ini, perbankan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadapi dua aspek penting dalam praktik pembiayaannya. Pertama adalah aspek syar'i, yang mengharuskan seluruh aktivitas pembiayaan berlandaskan syariat Islam, termasuk penggunaan akad-akad yang terbebas dari unsur *gharar* (ketidakjelasan), *maysir* (spekulasi), dan *riba* (bunga), serta memastikan bahwa kegiatan usaha yang dibiayai sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Kedua adalah aspek ekonomi, yang menekankan pentingnya distribusi keuntungan yang adil antara pihak bank dan nasabah (Amilia 2022). BSI berkomitmen untuk menjamin bahwa setiap transaksi mencerminkan keadilan dan memberikan manfaat yang seimbang bagi semua pihak, selaras dengan nilai-nilai ekonomi Islam yang mengedepankan prinsip keadilan dalam pembagian keuntungan (Maharani 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia hasil merger dari BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri pada tahun 2021, menghadapi tantangan besar ketika mengalami gangguan sistem pada Mei 2023 ("Bank Syariah Indonesia," t.t.). Gangguan tersebut menyebabkan layanan digital seperti mobile banking dan ATM tidak dapat diakses oleh jutaan nasabah selama beberapa hari. Situasi ini menimbulkan keluhan luas dari masyarakat, serta sorotan tajam dari media dan regulator. Beberapa laporan menyebutkan bahwa gangguan tersebut bahkan berdampak pada sistem internal, termasuk transaksi payroll dan operasional cabang (cyberthreat dan cyberthread.id, t.t.). Gangguan sistem yang terjadi tersebut bukan hanya masalah teknis, melainkan juga menjadi krisis reputasi yang menuntut penanganan komunikasi yang tepat, cepat, dan strategis. Dalam literatur manajemen krisis, reputasi sering dikaitkan dengan respons organisasi terhadap tekanan public (Fadeli dkk. 2023)

Reputasi memainkan peran sentral dalam industri perbankan, terlebih di era digital di mana masyarakat sangat bergantung pada layanan yang cepat, aman, dan andal. Kepercayaan publik menjadi fondasi utama keberlangsungan operasional bank (A. F. Anggraeni dkk. 2025). Gangguan sistem dapat mengancam reputasi, memengaruhi persepsi nasabah, kinerja keuangan, hingga nilai pasar perusahaan. Dalam kondisi krisis seperti ini, manajemen reputasi dan strategi komunikasi publik menjadi aspek kritical yang harus ditangani segera (Mukhra dkk. 2024). Menurut Coombs (2007) menekankan pentingnya strategi komunikasi yang responsif, transparan, dan konsisten untuk memulihkan kepercayaan publik. Di sinilah peran kunci *Public Relations* (PR), melalui penyusunan pesan, pengelolaan media, dan keterlibatan dengan para pemangku kepentingan (Miliani dkk. 2025). Fombrun dan van Riel (2004) menyebutkan bahwa reputasi adalah persepsi kolektif atas keandalan dan integritas organisasi, yang terbentuk dari interaksi dengan publik dan media. Media baik cetak, elektronik, maupun digital sangat berpengaruh dalam membentuk narasi publik (D. Anggraeni dkk. 2025). Karena itu, analisis pemberitaan menjadi penting untuk memahami bagaimana persepsi terhadap BSI dibentuk selama dan setelah insiden sistem (L. Maulana dan Fitriana 2023). Selain itu, PR modern juga menuntut pemanfaatan media sosial untuk klarifikasi dan pembentukan citra positif. Cutlip, Center, dan Broom (2006) menegaskan bahwa keberhasilan PR dalam krisis ditentukan oleh efektivitas penyampaian pesan yang memuat empati, fakta, dan komitmen terhadap solusi masalah (Cutlip dan Broom 2006)..

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Nasrulloh dan Bagus 2024), strategi komunikasi responsif dan manajemen krisis Bank Syariah Indonesia (BSI) berdasarkan *Situational Crisis Communication Theory* (SCCT) terbukti menjadi pendekatan utama dalam memulihkan reputasi pasca insiden gangguan sistem. Penelitian tersebut juga menyoroti penerapan strategi pemulihan citra yang mengacu pada teori image restoration dari Benoit, melalui berbagai program seperti implementasi *Business Continuity Plan* (BCP), program pesta hadiah, peningkatan keamanan layanan digital, dan pembukaan layanan weekend banking. Namun demikian, penelitian ini menggarisbawahi perlunya peningkatan kualitas komunikasi dan kesiapan sistem keamanan untuk mengurangi kepanikan nasabah di masa mendatang. Sementara itu, penelitian oleh (Marsellina, Aan, dan Selamat 2023) mengevaluasi dampak insiden gangguan layanan terhadap loyalitas nasabah BSI di Kota Bengkulu. Dengan pendekatan kuantitatif, mereka menemukan bahwa kualitas pelayanan, citra merek, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Meskipun terjadi gangguan, mayoritas nasabah tetap menunjukkan sikap loyal karena adanya persepsi positif terhadap komitmen BSI dalam memperbaiki layanan. Hal ini menegaskan pentingnya peran reputasi dan kepercayaan dalam mempertahankan loyalitas nasabah pasca krisis. Di sisi lain, penelitian oleh (Muhaimin 2025) menekankan bahwa serangan ransomware yang menimpa BSI telah menimbulkan keresahan di kalangan nasabah akibat keterlambatan informasi dan minimnya transparansi dari pihak bank. Penurunan kepercayaan menjadi implikasi utama dari kurangnya klarifikasi yang mendetail terkait dampak serangan terhadap keamanan data nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan perlunya penguatan sistem keamanan siber, peningkatan transparansi komunikasi krisis, serta pemulihan kepercayaan melalui strategi komunikasi yang lebih terbuka dan empatik.

Kajian ini memiliki relevansi dalam menjawab tantangan kontemporer terkait pengelolaan reputasi institusi keuangan syariah. Insiden gangguan sistem yang menimpa Strategi Public Relations BSI dalam Membangun Reputasi Pasca Insiden.....

Bank Syariah Indonesia (BSI) bukan sekadar berdampak pada aspek teknis operasional, melainkan juga berpotensi meruntuhkan kepercayaan publik, yang merupakan pilar utama dalam sistem perbankan syariah. Dalam konteks ini, penelitian dengan pendekatan analisis konten berbasis pemberitaan media menjadi penting untuk mengungkap secara kritis bagaimana strategi komunikasi krisis yang dijalankan oleh BSI dibentuk, disampaikan, dan diterima oleh publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan, baik secara teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, hasil kajian akan memperkaya literatur komunikasi korporat dan manajemen reputasi yang berlandaskan nilai-nilai syariah. Sedangkan secara praktis, temuan dalam penelitian ini dapat menjadi acuan strategis bagi lembaga keuangan syariah lainnya dalam merespons krisis secara bijaksana, transparan, dan terstruktur, guna menjaga amanah serta menjamin keberlanjutan institusi di tengah era digital yang penuh dengan risiko dan ketidakpastian. Berdasarkan berbagai hasil penelitian terdahulu, strategi komunikasi dan pemulihan reputasi pasca krisis terbukti menjadi faktor kunci dalam mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap institusi keuangan, khususnya perbankan syariah. Oleh karena itu, kajian ini berfokus untuk mengulas secara mendalam bagaimana strategi *Public Relations* diterapkan oleh BSI setelah insiden terjadi. Fokus utamanya tidak hanya pada penyelesaian aspek teknis, tetapi juga pada bagaimana lembaga mengelola persepsi publik, menyampaikan informasi secara jelas, dan membangun kembali kredibilitas di mata nasabah serta masyarakat. Dengan merujuk pada studi sebelumnya, penelitian ini bertujuan menghasilkan pemahaman yang komprehensif mengenai efektivitas strategi komunikasi yang diterapkan, serta merumuskan rekomendasi yang relevan untuk penguatan komunikasi krisis ke depan.

## METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang berfokus pada pemahaman mendalam terhadap fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan atau sumber data yang dikaji secara kontekstual dan holistik. Dalam hal ini, peneliti berupaya menafsirkan makna, pola, serta proses yang terkandung dalam data non-numerik secara sistematis (Sari dkk. 2022). Adapun metode yang digunakan adalah analisis isi (*content analysis*), yakni teknik analisis yang bertujuan untuk mengidentifikasi, mengkategorikan, dan menafsirkan makna dari isi pesan komunikasi, baik dalam bentuk teks, dokumen, maupun media massa (Ulfah dkk. 2022). Melalui analisis isi, penelitian ini bertujuan mengungkap strategi komunikasi dan representasi citra institusi yang disampaikan dalam pemberitaan media mengenai insiden gangguan sistem yang dialami Bank Syariah Indonesia (BSI). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti mengeksplorasi makna, narasi, dan strategi komunikasi yang disampaikan melalui media secara mendalam. Penelitian ini berfokus pada analisis terhadap konten berita yang diterbitkan oleh media nasional daring yang kredibel dan memiliki jangkauan luas, antara lain Republika, BBC Indonesia, CNBC Indonesia, Kompas, dan CNN Indonesia.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini berupa berita daring yang memuat informasi mengenai gangguan sistem BSI dan respons perusahaan terhadap insiden tersebut. Pengumpulan data dilakukan dengan metode dokumentasi, yaitu menelusuri berita melalui kata kunci seperti "gangguan sistem BSI," "layanan mobile banking BSI bermasalah," dan "strategi komunikasi BSI pasca gangguan." Batasan waktu pencarian berita ditetapkan dari Mei 2023 hingga Agustus 2023, untuk menangkap dinamika komunikasi dan pemberitaan sejak awal krisis hingga tahap pemulihan.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis isi, dengan fokus pada identifikasi pola, tema, dan kecenderungan pesan dalam pemberitaan media.

Tahapan analisis meliputi proses pengkodean data untuk mengelompokkan isi berita ke dalam beberapa kategori seperti bentuk respons komunikasi (klarifikasi, permintaan maaf, solusi teknis, dll.), nada pemberitaan (positif, netral, negatif), serta persepsi publik terhadap langkah-langkah yang diambil oleh BSI. Selanjutnya, hasil pengkodean dianalisis secara interpretatif untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai strategi *public relations* yang digunakan dan dampaknya terhadap upaya membangun kembali reputasi perusahaan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Fenomena Insiden**

#### Kronologi Gangguan Sistem BSI (8–11 Mei 2023)

Insiden gangguan sistem Bank Syariah Indonesia (BSI) terjadi pada awal Mei 2023 dan menjadi sorotan nasional karena berdampak langsung pada jutaan nasabah. Gangguan ini berlangsung selama beberapa hari, menimbulkan keresahan masyarakat, dan membuka diskursus luas mengenai keamanan sistem perbankan digital di Indonesia.

#### 1. 8 Mei 2023 - Awal Gangguan Sistem

Pada tanggal 8 Mei 2023, nasabah mulai melaporkan bahwa mereka tidak bisa mengakses layanan mobile banking BSI. Selain itu, transaksi melalui mesin ATM dan layanan di sejumlah cabang juga mengalami hambatan. Awalnya, pihak BSI menyatakan bahwa gangguan disebabkan oleh proses pemeliharaan sistem (maintenance), dan menyampaikan permohonan maaf melalui media sosial.

#### 2. 9 Mei 2023 - Layanan Masih Belum Pulih

Memasuki hari kedua, gangguan belum juga terselesaikan. Banyak nasabah mengeluh karena tidak dapat melakukan transaksi penting seperti tarik tunai, transfer, pembayaran tagihan, hingga pencairan gaji. Beberapa pemberitaan menyebutkan bahwa layanan payroll perusahaan mitra pun ikut terganggu. Ketidakpastian ini mulai menimbulkan keresahan dan spekulasi, terutama di media sosial, di mana tagar terkait BSI menjadi trending.

#### 3. 10 Mei 2023 - Dugaan Serangan Siber Muncul

Pada hari ketiga, sejumlah laporan media menyebutkan adanya kemungkinan gangguan disebabkan oleh serangan siber (cyber attack). Pihak internal BSI belum secara terbuka mengonfirmasi hal ini, namun publikasi oleh lembaga pemantau keamanan siber menguatkan dugaan tersebut. Beberapa ahli mengungkapkan bahwa sistem BSI kemungkinan terkena serangan ransomware, yang mengunci sistem hingga tebusan dibayarkan.

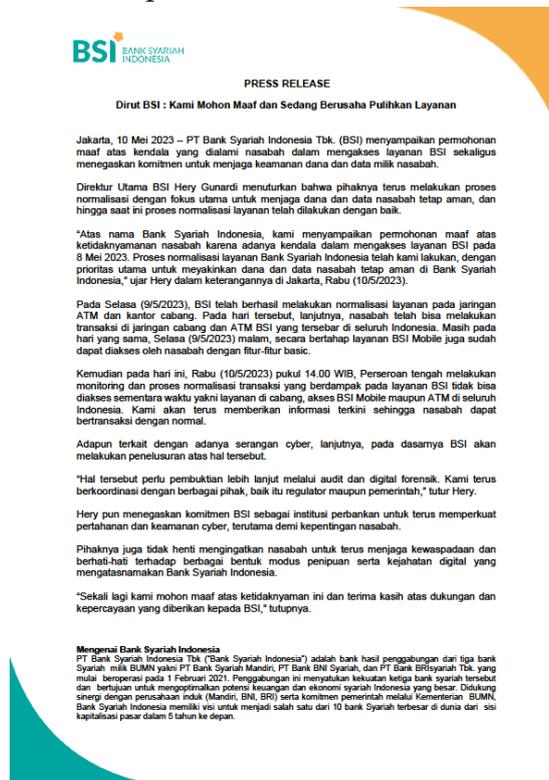
#### 4. 11 Mei 2023 - Konfirmasi dan Pemulihan Bertahap

Pada 11 Mei 2023, BSI akhirnya mengonfirmasi bahwa insiden gangguan sistem yang terjadi disebabkan oleh serangan siber, dan menyebutkan bahwa proses pemulihan sistem dilakukan secara bertahap dengan fokus pada aspek keamanan data nasabah. Pihak manajemen menyampaikan permohonan maaf resmi kepada publik dan menyatakan bahwa tidak ada kebocoran data sensitif. Layanan digital mulai dipulihkan secara perlahan, dimulai dari ATM dan mobile banking, meskipun sebagian fitur masih belum sepenuhnya berfungsi (“Kronologi Dugaan Serangan Siber Terhadap BSI, Transaksi Sempat Lumpuh,” t.t.).

Insiden ini menjadi salah satu kasus gangguan sistem terbesar yang dialami oleh bank syariah di Indonesia, dan menimbulkan tantangan besar dalam aspek komunikasi krisis dan pengelolaan reputasi perusahaan. BSI mendapat tekanan dari

publik, regulator, dan media untuk memberikan penjelasan yang transparan serta memastikan penguatan sistem keamanan di masa depan.

## Gambar 1 Ucapan Permintaan Maaf Bank BSI



Sumber: Diakses dari <https://ir.bankbsi.co.id/>

BSI menyampaikan bahwa gangguan layanan yang terjadi disebabkan oleh proses pemeliharaan sistem yang memerlukan waktu, sehingga sementara waktu layanan perbankan tidak dapat diakses oleh nasabah. Penjelasan ini bertujuan untuk memberikan kejelasan kepada nasabah mengenai penyebab terhambatnya akses layanan, sekaligus meyakinkan bahwa pihak bank sedang berupaya maksimal untuk segera mengatasi situasi tersebut. Selain memberikan klarifikasi, BSI juga menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang ditimbulkan, serta menegaskan kembali komitmennya dalam menjaga keamanan dana dan data seluruh nasabah

Pada puncak insiden gangguan sistem yang dialami oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), muncul dugaan kuat bahwa gangguan tersebut disebabkan oleh serangan siber yang dilakukan oleh kelompok peretas internasional bernama LockBit 3.0. Kelompok ini dikenal sebagai salah satu sindikat siber berbahaya yang kerap menggunakan ransomware untuk mengenkripsi data penting dan kemudian meminta tebusan kepada korbannya. Berdasarkan laporan dari beberapa sumber independen dan media seperti Tempo.co dan The Hacker News, disebutkan bahwa LockBit 3.0 mengklaim bertanggung jawab atas serangan terhadap BSI, bahkan telah merilis sebagian data hasil peretasan ke situs gelap (dark web). Meskipun pihak BSI tidak secara eksplisit menyebutkan nama kelompok tersebut, pernyataan resmi pada 11 Mei

2023 mengonfirmasi bahwa gangguan yang terjadi disebabkan oleh serangan siber serius, dan bahwa proses investigasi serta mitigasi telah melibatkan berbagai pihak, termasuk regulator dan otoritas keamanan siber nasional ("Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai 'Hacker' Minta Tebusan Halaman all - Kompas.com," t.t.),

Dampak dari serangan ini sangat signifikan, baik dari sisi operasional maupun persepsi publik. Selama lebih dari tiga hari, layanan digital BSI lumpuh, menyebabkan nasabah tidak dapat mengakses aplikasi mobile banking, ATM, hingga layanan transaksi di kantor cabang. Tak hanya nasabah perorangan, sejumlah institusi dan perusahaan yang menggunakan layanan payroll BSI turut terdampak. Hal ini memicu gelombang keluhan dan kritik di media sosial serta media arus utama, yang secara langsung mempengaruhi citra dan kepercayaan publik terhadap BSI. Krisis ini mengguncang persepsi masyarakat terhadap keamanan sistem perbankan syariah, khususnya dalam hal kapabilitas BSI mengelola infrastruktur teknologinya. Banyak nasabah mengungkapkan kekhawatiran atas kemungkinan kebocoran data pribadi dan kelemahan sistem keamanan digital, yang pada akhirnya berdampak pada potensi penurunan tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah ("Bank BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Bagi Nasabah," t.t.). Seiring perkembangan investigasi, terungkap bahwa gangguan tersebut merupakan akibat dari serangan ransomware yang dilakukan oleh kelompok LockBit, yang mengenkripsi sistem dan meminta uang tebusan. Serangan ini menjadi ancaman serius terhadap keamanan dan kerahasiaan data nasabah (Meiva Azarine, t.t.).

Namun, persoalan utama dalam insiden ini bukan hanya pada serangan itu sendiri, melainkan pada respons awal BSI yang dinilai kurang transparan. Dalam pernyataan awalnya, BSI menyebut gangguan tersebut sebagai "pemeliharaan sistem", bukan sebagai serangan siber. Hal ini dianggap menyesatkan dan tidak sesuai dengan ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP), terutama Pasal 46, yang mewajibkan pengendali data untuk segera memberi tahu subjek data apabila terjadi kegagalan perlindungan data. Kurangnya keterbukaan ini memperburuk reputasi BSI dan dapat dikategorikan sebagai pelanggaran hukum. Situasi ini memperlihatkan lemahnya budaya transparansi serta tata kelola insiden siber yang seharusnya dimiliki oleh institusi perbankan (Meiva Azarine, t.t.). Dalam konteks regulasi nasional, perlindungan data pribadi di Indonesia masih berada dalam fase transisi menuju sistem yang lebih kuat. Saat ini, Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) masih bertindak sebagai regulator utama, sembari menunggu pembentukan Lembaga Perlindungan Data Pribadi yang independen. Hal ini sangat berbeda dengan sistem regulasi internasional seperti General Data Protection Regulation (GDPR) di Uni Eropa, yang menetapkan sanksi berat hingga 20 juta Euro atau 4% dari pendapatan tahunan global bagi pelanggaran perlindungan data pribadi. Perbandingan ini menunjukkan perlunya penguatan kerangka hukum dan penegakan regulasi di Indonesia agar mampu menghadapi kompleksitas ancaman siber yang kian meningkat (Siregar 2023).

Dalam menghadapi krisis gangguan sistem akibat serangan siber, strategi Public Relations (PR) menjadi instrumen penting bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam membangun kembali reputasi dan kepercayaan publik. Dari perspektif keamanan teknologi informasi (TI), para ahli seperti Alfons Tanujaya dan Dr. Pratama

Persadha menekankan pentingnya penguatan infrastruktur keamanan siber di sektor perbankan. Salah satu strategi pemulihan yang direkomendasikan adalah penyusunan skema kompensasi bagi nasabah terdampak sebagai bentuk tanggung jawab institusi serta sebagai langkah konkret dalam memulihkan kepercayaan masyarakat (Meiva Azarine, t.t.). Krisis ini juga berdampak pada hubungan kelembagaan antara BSI dan Kementerian Keuangan (Kemenkeu). Sejak 8 Mei 2023, Kemenkeu mengambil langkah preventif dengan memutuskan sementara koneksi sistem BSI dari sistem keuangan internal negara untuk mencegah potensi penyebaran serangan siber ke infrastruktur strategis nasional (Surjantoro, t.t.).

Langkah tersebut mencerminkan penerapan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dalam menjaga integritas sistem keuangan negara. Selama periode pemutusan koneksi, BSI melakukan koordinasi intensif dengan Kemenkeu guna menjamin kelancaran penyaluran anggaran negara melalui skema alternatif, yang disertai evaluasi menyeluruh sebelum koneksi dipulihkan pada 15 Mei 2023. Upaya ini menjadi contoh sinergi lintas lembaga dalam merespons krisis digital secara sistemik dan terukur (Surjantoro, t.t.). Upaya ini menjadi contoh penting sinergi antar institusi dalam menjaga ketahanan sistem digital nasional menghadapi ancaman siber.

## **B. Strategi Public Relations BSI dalam Membangun Reputasi**

Namun, respons PR BSI juga diuji oleh keputusan Pimpinan Pusat Muhammadiyah pada Mei 2024, yang secara terbuka mengalihkan dana simpanan dan pembiayaannya dari BSI ke beberapa bank syariah lain, seperti Bank Syariah Bukopin, Bank Mega Syariah, dan Bank Muamalat. Keputusan ini merupakan sinyal kuat bahwa kepercayaan institusional sangat dipengaruhi oleh tingkat keamanan digital dan transparansi komunikasi lembaga selama masa krisis. Di sisi lain, kritik publik terhadap pemerintah dan lembaga pengawas yang dianggap kurang proaktif juga menjadi sorotan, meskipun Menteri BUMN Erick Thohir menegaskan bahwa insiden tersebut merupakan serangan serius yang menjadi momentum untuk peningkatan keamanan BSI sebagai simbol kekuatan perbankan syariah nasional (Thohir 2024).

Dalam rangka memperkuat tata kelola internal dan menunjukkan komitmen pemulihan, BSI melakukan perombakan struktural melalui Rapat Umum Pemegang Saham Tahunan (RUPST) pada 22 Mei 2023. Perubahan tersebut mencakup pengangkatan direktur teknologi informasi baru yang berasal dari Bank Mandiri serta penunjukan mantan Ketua OJK sebagai Komisaris Utama, sebagai langkah strategis untuk memperbaiki sistem TI dan memperkuat manajemen risiko. (Yogatama 2023). Transformasi manajerial ini menjadi bagian dari strategi jangka panjang BSI dalam mengakselerasi digitalisasi yang berkelanjutan dan tangguh terhadap risiko siber

Di tengah derasnya pemberitaan dan isu publik, BSI juga menghadapi tantangan dalam mengelola informasi yang menyimpang. Salah satunya adalah klaim hoaks yang menyebutkan bahwa pihak BSI menggunakan metode rukhiyah untuk mengatasi gangguan sistem. Pihak manajemen menanggapi isu ini dengan tegas dan menepisnya secara resmi sebagai bagian dari upaya menjaga kredibilitas lembaga dan mencegah kesalahpahaman di masyarakat (Ustaz, t.t.). Di sisi lain, BSI terus mengeluarkan imbauan resmi kepada nasabah untuk waspada terhadap penipuan digital dan modus kejahatan siber yang

mengatasnamakan bank. Konsistensi dalam menyampaikan informasi resmi melalui berbagai kanal komunikasi menjadi bagian dari strategi menjaga reputasi dan membangun kembali kepercayaan public (Siregar 2023).

Secara keseluruhan, insiden peretasan BSI ini menggarisbawahi urgensi penguatan tata kelola keamanan siber, peningkatan kapasitas teknologi informasi, transparansi dalam penanganan insiden, serta sinergi regulasi dan kelembagaan di sektor perbankan syariah. Perlindungan data pribadi harus menjadi prioritas utama yang didukung dengan regulasi yang kuat, penegakan hukum tegas, dan budaya keterbukaan yang mampu membangun kembali kepercayaan nasabah dan mitra institusional, sehingga perbankan syariah dapat tumbuh menjadi pilar ekonomi yang kredibel dan aman di Indonesia.

Setelah mengalami serangan siber pada Mei 2023 yang menyebabkan gangguan layanan selama empat hari, Bank Syariah Indonesia (BSI) menerapkan berbagai strategi Public Relations (PR) untuk membangun kembali reputasinya. Strategi ini mencakup komunikasi krisis, pemulihan layanan, penguatan keamanan siber, dan evaluasi pasca-krisis. Berikut adalah rincian strategi tersebut (Humas Indonesia, t.t.-a).

1. Komunikasi Krisis yang Cepat dan Transparan

BSI segera mengakui adanya gangguan layanan dan menyampaikan permintaan maaf kepada nasabah melalui pernyataan resmi. Direktur Utama BSI, Hery Gunardi, menegaskan bahwa dana dan data nasabah tetap aman, serta menjelaskan langkah-langkah yang diambil untuk mengatasi masalah tersebut, termasuk audit dan forensik digital (Baderi, t.t.).

2. Pemulihan Layanan Secara Bertahap

BSI melakukan proses normalisasi layanan secara bertahap, dimulai dari ATM, kantor cabang, hingga mobile banking. Pada 11 Mei 2023, BSI mengumumkan bahwa layanan telah kembali normal dan dapat digunakan oleh nasabah untuk bertransaksi ("Gangguan IT Pulih, BSI Perkuat Sistem Keamanan Siber," t.t.).

3. Penguatan Keamanan Siber

Sebagai respons terhadap insiden tersebut, BSI memperkuat sistem keamanan siber dengan membentuk divisi khusus di bawah Chief Information and Security Officer (CISO). Divisi ini bertugas mengidentifikasi dan menutup titik-titik lemah dalam sistem untuk mencegah serangan serupa di masa depan (antaranews.com 2023).

4. Koordinasi dengan Pihak Terkait

BSI bekerja sama dengan berbagai pihak, termasuk Tim IT Bank Mandiri, regulator, dan lembaga pemerintah, untuk menangani insiden tersebut. Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kemenkominfo) juga melakukan klarifikasi terkait dugaan kebocoran data akibat serangan siber (Humas Indonesia, t.t.-b).

5. Evaluasi dan Tindak Lanjut Pasca-Krisis

Setelah krisis mereda, BSI melakukan evaluasi terhadap respons yang telah dilakukan dan berkomitmen untuk meningkatkan sistem keamanan serta komunikasi dengan nasabah. Langkah-langkah ini bertujuan untuk memulihkan kepercayaan publik dan mencegah terulangnya kejadian serupa ("FISIP UNISRI," t.t.).

Strategi PR yang diterapkan oleh BSI dalam menghadapi krisis ini menunjukkan pentingnya komunikasi yang cepat, transparan, dan konsisten, serta koordinasi dengan berbagai pihak untuk memulihkan reputasi perusahaan. Evaluasi dan perbaikan berkelanjutan juga menjadi kunci dalam membangun kepercayaan publik pasca-insiden.

### **C. Implikasi Strategi Public Relations BSI dalam Perspektif Pemulihan Reputasi**

Insiden serangan siber yang melumpuhkan layanan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Mei 2023 telah menjadi ujian besar terhadap kapasitas lembaga ini dalam menjaga reputasi, kepercayaan nasabah, dan stabilitas operasional. Dalam konteks ini, strategi Public Relations (PR) yang diterapkan BSI menjadi instrumen penting dalam proses pemulihan reputasi. Pendekatan komunikasi yang cepat dan relatif terbuka di awal krisis menunjukkan kesadaran institusional bahwa reputasi tidak hanya dibangun dari performa layanan, tetapi juga dari kejujuran dan keterbukaan informasi, terutama saat krisis terjadi. Pernyataan resmi dari manajemen puncak, jaminan terhadap keamanan dana nasabah, serta pembaruan informasi secara berkala merupakan bentuk komunikasi krisis yang bertujuan untuk meredakan spekulasi negatif dan mengembalikan rasa aman publik.

Namun demikian, efektivitas komunikasi BSI dalam krisis ini tidak sepenuhnya berjalan mulus. Meskipun secara umum komunikasi awal dinilai cukup responsif, tetap terdapat ruang kritis yang menunjukkan kelemahan dalam perencanaan komunikasi jangka menengah dan penanganan informasi yang menyimpang. Misalnya, kemunculan hoaks mengenai metode rukhiyah dalam penanganan serangan digital seharusnya bisa dicegah dengan strategi komunikasi yang lebih proaktif dan edukatif sejak awal. Hal ini memperlihatkan bahwa komunikasi BSI masih cenderung reaktif ketimbang preventif, sebuah catatan penting dalam manajemen isu di era digital yang ditandai dengan derasnya arus informasi dan opini publik yang cepat terbentuk di media sosial.

Di sisi operasional, pemulihan layanan dilakukan secara bertahap dengan memprioritaskan kanal-kanal transaksi utama seperti ATM, kantor cabang, dan mobile banking. Pemulihan layanan dalam kurun waktu kurang dari satu minggu memang menunjukkan adanya mekanisme tanggap darurat, namun kejadian ini sekaligus membongkar kerentanan sistem teknologi BSI yang belum sepenuhnya siap menghadapi serangan berskala besar. Dengan demikian, meskipun layanan berhasil dinormalisasi secara teknis, dampak reputasional tidak sepenuhnya dapat ditekan hanya dengan pemulihan layanan, karena persepsi publik juga dipengaruhi oleh ekspektasi keamanan sistem keuangan yang lebih tinggi pasca-krisis. Pembentukan divisi khusus keamanan siber di bawah struktur Chief Information and Security Officer (CISO) patut dicatat sebagai bentuk komitmen jangka panjang BSI dalam memperkuat tata kelola risiko digital. Namun efektivitas langkah ini perlu diuji lebih lanjut melalui peningkatan kualitas layanan digital yang aman dan andal. Respons ini juga merefleksikan meningkatnya tekanan publik terhadap lembaga keuangan, khususnya perbankan syariah, untuk mampu bertransformasi menjadi institusi yang tidak hanya berlandaskan nilai-nilai syariah tetapi juga tangguh dalam menghadapi tantangan teknologi global.

Dari perspektif reputasi, respons PR BSI dalam masa pasca-krisis menunjukkan pola penguatan citra institusi melalui narasi media yang diarahkan pada upaya perbaikan dan pembelajaran. Strategi ini relatif berhasil dalam mengalihkan fokus publik dari krisis menuju proses transformasi dan inovasi. Namun perlu dicatat bahwa reputasi yang dibangun ulang melalui media tidak selalu sejalan dengan pengalaman nyata nasabah di lapangan. Keluhan yang masih muncul, seperti keterbatasan akses layanan, kendala teknis dalam transaksi

digital, hingga sistem keamanan baru yang dinilai menyulitkan, menjadi indikator bahwa pemulihan reputasi belum sepenuhnya seiring dengan perbaikan fungsional layanan (Mediatama, t.t.).

Tanggapan publik yang beragam, mulai dari apresiasi hingga kritik, mencerminkan bahwa keberhasilan strategi PR tidak cukup hanya diukur dari sisi komunikasi eksternal, tetapi juga dari seberapa besar perbaikan sistemik dan keandalan layanan dapat dirasakan langsung oleh nasabah. Ini menjadi titik penting dalam menilai efektivitas PR: reputasi tidak hanya dibangun oleh narasi, tetapi juga oleh pengalaman pengguna yang konkret dan konsisten (“Kacaunya Sistem Token SMS BSI yang Baru,” t.t.). Dengan demikian, strategi PR BSI dalam merespons insiden siber tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan akan transformasi kelembagaan yang lebih mendalam. PR dalam konteks ini bukan hanya alat untuk meredam krisis, tetapi harus menjadi bagian dari kerangka strategis yang mendukung reformasi internal, peningkatan keamanan digital, serta penguatan hubungan jangka panjang dengan nasabah dan pemangku kepentingan. Kasus ini menjadi pelajaran penting bagi sektor perbankan syariah di Indonesia bahwa tantangan reputasi di era digital menuntut kesiapan, keterbukaan, dan konsistensi antara komunikasi, tindakan, dan pengalaman layanan (“OJK Minta BSI Percepat Pemulihan Sistem yang Kena Serangan Siber,” t.t.).

## SIMPULAN

Insiden serangan siber terhadap BSI pada Mei 2023 menjadi studi penting dalam mengkaji efektivitas strategi Public Relations (PR) dalam pemulihan reputasi lembaga keuangan syariah. Secara teoretis, kasus ini mengonfirmasi pentingnya teori komunikasi krisis dan manajemen reputasi dalam konteks digital, di mana respons cepat, transparan, dan konsisten menjadi elemen kunci membentuk persepsi publik. Secara praktis, strategi PR BSI menunjukkan bahwa komunikasi yang adaptif dan pembenahan internal seperti pembentukan divisi keamanan siber dapat memperkuat kepercayaan meskipun belum sepenuhnya mengatasi keluhan nasabah. Ke depan, BSI dan institusi perbankan lainnya perlu memperkuat integrasi antara komunikasi strategis, kesiapan teknologi, dan pengalaman layanan yang berkualitas. Rekomendasi mencakup peningkatan literasi digital publik, penguatan sistem keamanan proaktif, dan konsistensi antara narasi institusional dengan realita layanan di lapangan.

## Referensi :

- Agustin, Ika Dyah Ayu, dan Loggar Bhilawa. 2020. “Reputasi CEO terhadap keberlangsungan usaha perusahaan.” *Jurnal Akuntansi Unesa* 8 (2): 1–10.
- Amilia, Siska. 2022. “Rekonstruksi regulasi akad pembiayaan murabahah pada perbankan syariah berbasis nilai ta’awun wa tawāzun.” PhD Thesis, UNIVERSITAS ISLAM SULTAN AGUNG. <http://repository.unissula.ac.id/31011/>.
- Anggraeni, Annisa Fitri, Apriyanto Apriyanto, Andi Rustam, Tri Kunawangsih Purnamaningrum, dan Niar Astaginy. 2025. *Institusi Keuangan dan Pasar Modal*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Anggraeni, Dini, Novika Ayu Triany, Apriyanto Apriyanto, dan Asep Sutresna. 2025. *Komunikasi Korporat: Seni dan Strategi Membangun Citra Perusahaan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- antaranews.com. 2023. “Wapres ingatkan BSI benahi sistem pascainsiden gangguan.” Antara News. 15 Mei 2023. <https://www.antaranews.com/berita/3540435/wapres-ingatkan-bsi-benahi-sistem-pascainsiden-gangguan>.
- Ariesta, Nada Ranaya. t.t. “Pengaruh Persepsi Nasabah pada Ancaman Siber Ransomware, Gangguan Sistem Layanan Digital, Perlindungan Data, Transparansi Informasi,

- Kualitas Layanan, dan Reputas Bank Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia." B.S. thesis, FEB UIN JAKARTA.
- Ariyanto, Saptono. 2024. "Analisis Framing Model Robert N. Entman tentang Serangan Ransomware Pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk." *CommLine* 9 (1): 59–77.
- Baderi, Firdaus. t.t. "SERANGAN SIBER KE LEMBAGA KEUANGAN: - Pakar: Hancurkan Reputasi Perbankan Syariah Indonesia | Neraca.co.id."
- Bairizki, Ahmad. 2021a. *Manajemen Public Relations (Teori dan Implementasi Humas Perguruan Tinggi)*. Pustaka Aksara.
- — —. 2021b. *Manajemen Public Relations (Teori dan Implementasi Humas Perguruan Tinggi)*. Pustaka Aksara.
- "Bank BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Bagi Nasabah." t.t. LK2 FHUI. Diakses 8 Mei 2025. <https://lk2fhui.law.ui.ac.id/portfolio/bank-bsi-pasca-serangan-siber-mengungkap-potensi-kompensasi-bagi-nasabah/>.
- "Bank Syariah Indonesia." t.t. Diakses 8 Mei 2025. [https://ir.bankbsi.co.id/corporate\\_history.html](https://ir.bankbsi.co.id/corporate_history.html).
- Benoit, William L. 2024. *Accounts, excuses, and apologies: Image repair theory extended*. State University of New York Press.
- Budianto, Eka Wahyu Hestya. 2023. "Pemetaan Penelitian Risiko Reputasi pada Perbankan Syariah dan Konvensional: Studi Bibliometrik VOSviewer dan Literature Review." *Al-Masraf: Jurnal Lembaga Keuangan Dan Perbankan* 8 (1): 94–113.
- Cindrakasih, RR Roosita, Wulan Muhariani, Murtiadi Murtiadi, Eni Saeni, Priatna Priatna, Yulianti Fajar Wulandari, Yan Bastian, dan Hermawan Yulianto. 2024. *Buku Ajar Public Relations & Manajemen Krisis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Cutlip, Center, A. H., dan Broom. 2006. "Effective Public Relations." *Pearson Education*.
- cyberthreat, dan Andi Nugroho cyberthread.id. t.t. "Gangguan Layanan Bank BSI Terlalu Lama, Pakar Curiga Terjadi Serangan Ransomware." cyberthreat.id.
- Fadeli, Muhammad, S. Sos, Fitria Widiyani Roosinda, S. Sos, dan Cindy Meidina Trihapsari. 2023. "Manajemen Krisis PR Es Teh Indonesia dalam Pemulihan Image Negatif Pasca Somasi Konsumen pada Akun Twitter@ gandhoyy." *INTELEKTUAL (E-Journal Administrasi Publik dan Ilmu Komunikasi)* 10 (2): 161–73.
- Filayly, Tri Nurul, dan Poppy Ruliana. 2022. "Strategi Public Relations dalam Memulihkan Citra Perusahaan." *PARAHITA: Jurnal Pengabdian kepada Masyarakat* 3 (1): 29–40. <https://doi.org/10.25008/parahita.v3i1.76>.
- "FISIP UNISRI." t.t. Diakses 1 Juni 2025.
- Fuadi, Moh. 2021. "Strategi Public Relations Dalam Membangun Kepercayaan Masyarakat Menjadi Donatur Di Upzisnu Pacar Peluk Kecamatan Megaluh Kabupaten Jombang Ditinjau Dari Ekonomi Islam." PhD Thesis, IAIN Kediri. <https://etheses.iainkediri.ac.id/4646/>.
- "Gangguan IT Pulih, BSI Perkuat Sistem Keamanan Siber." t.t. VOI - Waktunya Merevolusi Pemberitaan. Diakses 1 Juni 2025. <https://voi.id/ekonomi/279794/gangguan-it-pulih-bsi-perkuat-sistem-keamanan-siber>.
- Humas Indonesia. t.t.-a. "Kasus Serangan Siber Ke Sistem BSI, Kemenkominfo Bakal Klarifikasi." *Humas Indonesia*. Diakses 1 Juni 2025. [https://www.humasindonesia.id/berita/kasus-serangan-siber-ke-sistem-bsi-kemenkominfo-bakal-klarifikasi-1273?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.humasindonesia.id/berita/kasus-serangan-siber-ke-sistem-bsi-kemenkominfo-bakal-klarifikasi-1273?utm_source=chatgpt.com).
- — —. t.t.-b. "Kasus Serangan Siber Ke Sistem BSI, Kemenkominfo Bakal Klarifikasi."
- Husnaini, Wahidatul, Elin Erlina Sasanti, dan Susi Retna Cahyaningtyas. 2018. "Corporate social responsibility (CSR) dan Reputasi Perusahaan." *Jurnal Aplikasi Akuntansi* 2 (2): 1–9.
- "Kacaunya Sistem Token SMS BSI yang Baru." t.t. <https://mediakonsumen.com/2023/05/05/surat-pembaca/kacaunya-sistem-token>

- sms-bsi-yang-baru?utm\_source=chatgpt.com.
- Khotimah, Siti, Talitha Azzahra, Nurul Khotimah, dan Muhammad Didan. 2024. "IDEOLOGI TRANS TV DALAM PEMBENTUKAN OPINI PUBLIK DI MEDIA SOSIAL TIKTOK." *Merdeka Indonesia Jurnal International* 4 (2): 276–95.
- "Kronologi Dugaan Serangan Siber Terhadap BSI, Transaksi Sempat Lumpuh." t.t. Diakses 8 Mei 2025. <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20230511084123-192-948087/kronologi-dugaan-serangan-siber-terhadap-bsi-transaksi-semat-lumpuh>.
- Maharani, Nabila Zaskia. 2025. "Manajemen Bisnis Syariah: Efektivitas Penerapan Prinsip Syariah Dalam Manajemen Pembiayaan Modal Usaha." *Jurnal Semesta Ilmu Manajemen dan Ekonomi* 1 (4): 609–25.
- Marsellina, Fitri, Shar Aan, dan Fuadi Selamat. 2023. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Citra Merek, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Bengkulu Pasca Insiden Gangguan Layanan." *Jurnal Ilmiah Keuangan dan Perbankan*.
- Maulana, Bagus Restu, dan Nasrulloh Nasrulloh. 2024. "Analisis Strategi Pemulihan Citra Bank Syariah Indonesia Pasca Dugaan Serangan Siber." *EKSISBANK (Ekonomi Syariah dan Bisnis Perbankan)* 8 (1): 76–91.
- Maulana, Lutfi, dan Nadia Fitriana. 2023. "Analisis dampak Insiden BSI Error dan Dugaan Hacking Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Subang." *Rayah Al-Islam* 7 (3): 1755–68.
- Mediatama, Grahanusa. t.t. "Layanan Bank BSI Hari Ini, Kamis 11 Mei 2023 Masih Mengalami Gangguan, Nasabah Kecewa." PT. Kontan Grahanusa Mediatama. Diakses 1 Juni 2025. <https://insight.kontan.co.id/news/layanan-bank-bsi-hari-ini-kamis-10-mei-2023-masih-mengalami-gangguan-nasabah-kecewa>.
- Meiva Azarine, Agdelia. t.t. "Bank BSI Pasca Serangan Siber: Mengungkap Potensi Kompensasi Bagi Nasabah." *LK2 FHUI* (blog). Diakses 18 Mei 2025.
- Miliani, Aminah, Sindy Pramudita, Rosanti Rosanti, Galuh Febriyanti, dan Kartika Kartika. 2025. "Corporate communication Sebagai Strategi Utama dalam Pengelolaan Citra Organisasi." *COMTE: Journal of Sociology Research and Education* 1 (6): 250–58.
- Muhaimin, Syam. 2025. "Analisis Serangan Ransomware Pada Sistem Keamanan Siber Bank Syariah Indonesia (BSI) Terhadap Customer Turst." *Journal Transformation of Mandalika*, e-ISSN: 2745-5882, p-ISSN: 2962-2956 6 (2): 67–72.
- Mukhra, Uly Handayani, Jasman J. Makruf, T. Meldi Kesuma, Ahmad Nizam, dan M. Ridha Siregar. 2024. *Mobile Banking Dalam Persepsi Privasi Nasabah*. Syiah Kuala University Press.
- Nasrulloh, Nasrulloh, dan Restu Maulana Bagus. 2024. "Analisis Strategi Pemulihan Citra Bank Syariah Indonesia Pasca Dugaan Serangan Siber." *EKSISBANK*.
- Nurhayati, Euis Sri, dan Laksmi Laksmi. 2023. "Analisis Framing Model Entman pada Pemberitaan Kebocoran Data Aplikasi Pedulilindungi oleh Media Online." *Anuwa: Jurnal Kajian Budaya, Perpustakaan, dan Informasi* 7 (4): 573–90.
- "OJK Minta BSI Percepat Pemulihan Sistem yang Kena Serangan Siber." t.t. Diakses 1 Juni 2025. [https://finance.detik.com/moneter/d-6713631/ojk-minta-bsi-percepat-pemulihan-sistem-yang-kena-serangan-siber?utm\\_source=chatgpt.com](https://finance.detik.com/moneter/d-6713631/ojk-minta-bsi-percepat-pemulihan-sistem-yang-kena-serangan-siber?utm_source=chatgpt.com).
- "Perjalanan Kasus BSI, dari Gangguan Layanan sampai 'Hacker' Minta Tebusan Halaman all - Kompas.com." t.t. Diakses 8 Mei 2025. <https://money.kompas.com/read/2023/05/17/072027926/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan-sampai-hacker-minta-tebusan?page=all>.
- Putri, Yolanda Mario. 2020. "Meningkatkan Kompetensi Dalam Membentuk Opini Publik Di Lembaga Kursus Dan Pelatihan Public Relations." <https://osf.io/preprints/536fb/>.
- Sari, Ifit Novita, Lilla Puji Lestari, Dedy Wijaya Kusuma, Siti Mafulah, Diah Puji Nali Brata, Jauhara Dian Nurul Iffah, Asri Widiatsih, Edy Setiyo Utomo, Ifdlolul Maghfur, dan Marinda Sari Sofiyana. 2022. *Metode penelitian kualitatif*. Unisma Press.
- Siregar, Subroto. 2023. "Gangguan Layanan pada PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk." *UIN*

- Syahada Padangsidimpuan* (blog). 11 Agustus 2023.
- Surjantoro, Deny. t.t. "Siaran Pers: Gangguan Layanan BSI Tidak Pengaruhi Layanan Penerimaan dan Pengeluaran Negara."
- Tayibnapis, Ahmad Zafrullah. 2021. "Studi Kasus Kebangkitan UMKM Di Indonesia." <http://repository.ubaya.ac.id/38778/>.
- Thohir, Erick. 2024. "Setahun Lalu Mobile Banking BSI Pernah Error Beberapa Hari, Erick Thohir: Ada Serangan | tempo.co." *Tempo*. 10 Juni 2024.
- Ulfah, Almira Keumala, Ramadhan Razali, Habibur Rahman, Abd Ghofur, Umar Bukhory, Sri Rizqi Wahyuningrum, Muhammad Yusup, Rita Inderawati, dan Faqihul Muqoddam. 2022. *Ragam Analisis Data Penelitian (Sastra, Riset dan Pengembangan)*. IAIN Madura Press.
- Ummah, Athik Hidayatul. 2022. *Manajemen industri media massa*. Syiah Kuala University Press.
- Ustaz. t.t. "Kementerian Komunikasi dan Digital."
- Wati, Mirna. 2021. "Peran Public Relation dalam membangun citra perusahaan PT. Panca Usaha Palopo Plywood Kab. Luwu." PhD Thesis, IAIN PAREPARE.
- Yaviansyah, Rizqi Agung Azvianto. 2023. "Analisis Framing Pemberitaan Kekerasan Santri Pondok Darussalam Gontor dalam Media Koran Jawapos dan Surya." PhD Thesis, Universitas Islam Tribakti Lirboyo Kediri. <http://repo.uit-lirboyo.ac.id/id/eprint/1643>.
- YOGATAMA, BENEDIKTUS KRISNA. t.t. "Buntut Gangguan Layanan, BSI Ganti Direktur Teknologi Informasi." *kompas.id*.