

Analisis Dampak Implementasi BYOND by BSI terhadap Risiko Operasional dan Risiko Reputasi: Studi Kasus Bank Syariah Indonesia

Farah Sya'bania Chauzaqi

Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
e-mail: farahchauzaqi@gmail.com

Kata Kunci:

Risiko operasional, Risiko Reputasi, BYOND by BSI, Perbankan syariah.

Keywords:

Operational risk, reputational risk, BYOND by BSI, Islamic banking.

ABSTRAK

Perbankan syariah semakin berkembang dengan digitalisasi, salah satunya melalui BYOND by BSI yang dirancang untuk meningkatkan efisiensi layanan. Namun, implementasi aplikasi ini menghadapi tantangan operasional yang berdampak pada reputasi Bank Syariah Indonesia (BSI). Gangguan sistem akibat pemeliharaan, kegagalan infrastruktur digital, serta ancaman keamanan siber seperti dugaan peretasan telah memicu ketidakpuasan nasabah dan meningkatkan risiko reputasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, berbasis analisis literatur dan data sekunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelemahan dalam

manajemen risiko operasional dapat memperbesar risiko reputasi, terutama dalam industri perbankan yang bergantung pada kepercayaan publik. Untuk mengatasi hal ini, BSI perlu meningkatkan keamanan sistem, memperbaiki pengalaman pengguna, serta memastikan transparansi dalam komunikasi dengan nasabah. Dengan langkah-langkah mitigasi yang lebih proaktif dan strategi manajemen risiko yang efektif, BSI dapat memperkuat stabilitas operasional dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digitalnya.

ABSTRACT

Islamic banking is increasingly developing with digitalization, one of which is through BYOND by BSI which is designed to improve service efficiency. However, the implementation of this application faces operational challenges that have an impact on the reputation of Bank Syariah Indonesia (BSI). System disruptions due to maintenance, digital infrastructure failures, and cybersecurity threats such as alleged hacking have triggered customer dissatisfaction and increased reputational risk. This study uses a qualitative approach with a case study method, based on literature analysis and secondary data. The results show that weaknesses in operational risk management can increase reputational risk, especially in the banking industry that relies on public trust. To address this, BSI needs to improve system security, improve user experience, and ensure transparency in communication with customers. With more proactive mitigation measures and effective risk management strategies, BSI can strengthen operational stability and maintain customer trust in its digital banking services.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memberikan dampak besar pada industri perbankan, termasuk industri perbankan syariah. Digitalisasi layanan mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi dengan lebih praktis, cepat, dan efisien melalui platform digital yaitu *mobile banking* (Gisatriadi, 2024). Bank Syariah Indonesia menghadirkan aplikasi BYOND Mobile Banking pada November 2024 sebagai



This is an open access article under the [CC BY-NC-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/) license.

Copyright © 2023 by Author. Published by Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

bagian dari transformasi digitalnya. Platform perbankan digital ini dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai fitur unggulan, seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, dan konsultasi berbasis prinsip syariah. Inovasi ini bertujuan untuk memperkuat daya saing BSI dalam industri perbankan syariah yang terus berkembang di Indonesia (A'yun & Ulfah, 2025). Tidak lama setelah peluncurannya, BYOND by BSI mengalami berbagai tantangan operasional yaitu gangguan sistem dan keluhan nasabah yang tersebar luas di media sosial serta mendapat sorotan dari media nasional. Laporan dari (Amar & Sartika, 2025) dalam KOMPAS.com pada 10 Februari 2025 mengungkapkan bahwa sejumlah nasabah mengalami kesulitan dalam mengakses akun dan melakukan transaksi. Hal tersebut memicu kekhawatiran terkait keamanan sistem serta berpengaruh terhadap reputasi bank.

Fenomena ini menyoroti betapa pentingnya memahami secara mendalam risiko yang dapat muncul akibat implementasi teknologi baru dalam sistem perbankan, terutama terkait risiko operasional dan reputasi. Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Mazayo et al., 2023) mengindikasikan bahwa transformasi digital dalam perbankan kerap menimbulkan tantangan baru dalam manajemen risiko, terutama apabila kesiapan infrastruktur teknologi tidak memadai. Di sisi lain, penelitian oleh (Hartono et al., 2023) menunjukkan bahwa persepsi masyarakat dan tingkat kepercayaan nasabah mudah terpengaruh oleh gangguan layanan digital yang dapat berdampak langsung pada reputasi bank.

Studi pendekatan kualitatif digunakan untuk penelitian ini, dan pilihan metode studi kasus ini relevan untuk menganalisis dampak implementasi aplikasi BYOND by BSI terhadap risiko operasional dan risiko reputasi Bank Syariah Indonesia (Assyakurrohim et al., 2022). Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menelaah secara mendalam fenomena yang sedang berlangsung dalam konteks nyata, khususnya implementasi sistem digital BYOND dalam institusi perbankan syariah. Teknik pengumpulan data penelitian ini adalah studi literatur (studi literasi) yang mencakup pengumpulan dan analisis berbagai sumber data sekunder seperti laporan tahunan Bank Syariah Indonesia, publikasi internal perusahaan, dokumen terkait risiko operasional dan reputasi, serta artikel berita, jurnal akademik, dan sumber daring resmi lainnya yang relevan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak implementasi BYOND by BSI terhadap risiko operasional dan risiko reputasi pada Bank Syariah Indonesia. Fokus utama penelitian ini adalah menilai sejauh mana sistem digital BYOND memengaruhi efektivitas manajemen risiko operasional serta dampaknya terhadap citra dan tingkat kepercayaan publik terhadap bank. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi tantangan dan peluang yang muncul dalam proses digitalisasi layanan perbankan melalui BYOND, sekaligus memberikan wawasan mendalam mengenai implikasinya terhadap keberlanjutan operasional dan reputasi bank syariah di Indonesia.

Pembahasan

Pemanfaatan *mobile banking* di Indonesia mengalami pertumbuhan pesat, didorong oleh semakin luasnya penggunaan *smartphone* serta meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang cepat dan praktis. Dengan teknologi yang terus berkembang, *mobile banking* semakin menjadi pilihan utama bagi nasabah yang menginginkan akses keuangan yang efisien dan fleksibel (Rianita & Fasa, 2024). Sejak pertama kali diluncurkan, SuperApp BYOND by BSI terus menunjukkan pertumbuhan pesat dalam jumlah pengguna aktif. Dalam kurun waktu dua bulan, aplikasi ini telah mencapai lebih dari 3 juta pengguna aktif. Direktur Utama BSI Hery Gunardi, mengungkapkan bahwa sebelumnya layanan *mobile banking* BSI Mobile memiliki sekitar 35 juta pengguna aktif. Dengan kata lain, dalam dua bulan, sekitar 85,7% pengguna lama BSI Mobile telah beralih ke SuperApp BYOND by BSI (Fitriah et al., 2025).

Tetapi transformasi digital dalam perbankan syariah masih dihadapkan pada sejumlah tantangan. Beberapa kelompok masyarakat masih memiliki tingkat literasi digital yang rendah, sehingga pemanfaatan teknologi keuangan belum optimal. Selain itu, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah menghambat akses terhadap layanan digital. Kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi digital juga menjadi faktor penting yang perlu terus diperkuat agar digitalisasi perbankan syariah dapat berkembang lebih luas dan diterima secara luas (A'yun & Ulfah, 2025). Sebagian nasabah masih merasa was-was dalam memanfaatkan layanan perbankan digital, terutama karena kekhawatiran terkait risiko keamanan siber dan kemungkinan terjadinya kesalahan teknis. Untuk mengatasi hal ini, BSI perlu terus memperkuat sistem keamanannya serta memberikan edukasi kepada nasabah agar mereka semakin percaya dan dapat menggunakan layanan digital secara optimal (Amalia & Hastriana, 2022). BSI juga perlu memastikan bahwa desain antarmuka dan pengalaman pengguna (*user experience*) dari SuperApp BYOND dirancang agar intuitif dan mudah digunakan oleh semua kalangan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi. Dengan pendekatan yang lebih ramah pengguna, layanan digital ini dapat diakses dengan lebih nyaman dan efektif oleh masyarakat (Arbaian et al., 2025).

Profil Risiko Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia melakukan penilaian mandiri (*self-assessment*) untuk mengevaluasi tingkat risiko inheren serta efektivitas penerapan manajemen risiko dalam operasionalnya. Proses ini bertujuan memberikan gambaran yang jelas kepada seluruh pemangku kepentingan mengenai kondisi risiko bisnis yang dihadapi BSI, termasuk potensi kerugian di masa mendatang. Dengan pendekatan ini, BSI dapat mengambil langkah-langkah strategis untuk memperkuat sistem manajemen risiko dan memastikan keberlanjutan operasional yang lebih aman dan terkendali (Ni'mah et al., 2024). Profil risiko Bank Syariah Indonesia dikategorikan dengan tingkat risiko inherent *Low to Moderate* yang berarti risiko bawaan yang dihadapi berada pada level rendah hingga menengah. Sementara itu, kualitas penerapan manajemen risiko BSI mendapat predikat *Satisfactory* yang menunjukkan bahwa upaya mitigasi dan pengelolaan risiko telah diterapkan dengan baik (Bank Syariah Indonesia, 2024). Berikut adalah Tabel 1 yang mencantumkan peringkat risiko BSI per 31 Desember 2024.

Tabel 1. Peringkat Risiko BSI per 31 Desember 2024

| No | Risiko | Inherent Risk | Kualitas Penerapan Manajemen | Net Risk |
|---------------------------|--------------------|-------------------------------|------------------------------|----------|
| 1 | Risiko Kredit | <i>Low to Moderate</i> | <i>Satisfactory</i> | 2 |
| 2 | Risiko Pasar | <i>Low</i> | <i>Satisfactory</i> | 1 |
| 3 | Risiko Likuiditas | <i>Low</i> | <i>Satisfactory</i> | 1 |
| 4 | Risiko Operasional | <i>Moderate</i> | <i>Fair</i> | 3 |
| 5 | Risiko Hukum | <i>Low</i> | <i>Satisfactory</i> | 1 |
| 6 | Risiko Reputasi | <i>Low to Moderate</i> | <i>Satisfactory</i> | 2 |
| 7 | Risiko Strategi | <i>Low</i> | <i>Satisfactory</i> | 1 |
| 8 | Risiko Kepatuhan | <i>Low to Moderate</i> | <i>Satisfactory</i> | 2 |
| 9 | Risiko Investasi | <i>Low to Moderate</i> | <i>Satisfactory</i> | 2 |
| 10 | Risiko Imbal Hasil | <i>Low to Moderate</i> | <i>Satisfactory</i> | 2 |
| Peringkat Komposit | | <i>Low to Moderate</i> | <i>Satisfactory</i> | 2 |

Sumber: BSI, 2024

Berdasarkan Tabel 1 tentang Peringkat Risiko BSI per 31 Desember 2024, Bank Syariah Indonesia menghadapi 10 jenis risiko utama yaitu risiko kredit, pasar, likuiditas, operasional, hukum, reputasi, strategi, kepatuhan, investasi, dan imbal hasil. Dari kesepuluh risiko tersebut, risiko operasional dikategorikan sebagai risiko moderat yang berarti tingkat risikonya berada pada level menengah dan perlu langkah-langkah mitigasi untuk mengurangnya. Selain itu, dalam penerapan manajemen risiko operasional, BSI mendapat penilaian *satisfactory* atau memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa selama ini BSI telah berhasil mengelola risiko operasional dengan baik dan efektif.

Analisis Dampak Risiko Operasional dalam Implementasi BYOND by BSI

Risiko operasional terjadi ketika bank mengalami kendala dalam menjalankan aktivitasnya akibat kesalahan internal, gangguan teknis, atau kegagalan dalam menerapkan prosedur yang telah ditetapkan. Situasi ini dapat menghambat kelancaran operasional dan berdampak pada efektivitas layanan perbankan (Budianto, 2023a). Risiko tersebut dapat dipicu oleh satu atau lebih faktor penyebab, di mana setiap penyebab memiliki tingkat pengaruh yang berbeda. Untuk mengidentifikasi akar masalahnya, perlu dilakukan analisis guna menentukan faktor-faktor yang paling dominan dalam meningkatkan kemungkinan terjadinya risiko (Anam, 2023).

Manajemen risiko operasional bank bertujuan untuk mengurangi kemungkinan dampak negatif yang dapat timbul akibat kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kerusakan sistem, maupun faktor eksternal. Faktor eksternal tersebut termasuk kerja sama dengan pihak lain yang dapat memengaruhi operasional bank. Oleh sebab itu, bank harus menerapkan prinsip kehati-hatian dalam menjalankan aktivitas bisnisnya agar terhindar dari kerugian yang tidak diinginkan. Dengan meminimalkan risiko operasional, diharapkan nilai perusahaan dapat meningkat secara optimal (Nuriant & Fitria, 2022). Selain itu, tingkat kematangan manajer dalam sebuah perusahaan sangat berpengaruh terhadap risiko operasional. Manajer yang memiliki pemikiran matang akan mempertimbangkan setiap keputusan dengan cermat, memperhitungkan konsekuensi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang sehingga mampu mengelola risiko lebih efektif (Islamiyah et al., 2023). Aplikasi BYOND by BSI mengalami berbagai tantangan operasional yang berdampak pada layanan dan kepercayaan nasabah. Berikut adalah beberapa jenis gangguan dan risiko yang terjadi berdasarkan artikel media:

1) Gangguan sistem akibat upgrade dan pemeliharaan

Pada 11 Februari 2025, proses peningkatan dan pemeliharaan sistem menyebabkan gangguan besar yang berlangsung selama beberapa hari. Akibatnya, nasabah tidak dapat melakukan transaksi digital seperti transfer, pembayaran melalui QRIS, hingga pembayaran BPJS. Banyak yang terpaksa beralih ke layanan bank lain atau mendatangi kantor cabang untuk bertransaksi. Gangguan ini juga menyebabkan beberapa fitur utama aplikasi, seperti QRIS dan pembayaran tagihan, tidak dapat digunakan sama sekali (Shabrina, 2025).

2) Kegagalan infrastruktur digital

Selain gangguan akibat upgrade, terdapat laporan bahwa aplikasi BYOND tidak dapat diakses sama sekali oleh sebagian nasabah (hanya muncul layar putih) yang menandakan adanya masalah pada infrastruktur digital BSI. Hal ini juga berdampak pada layanan ATM di beberapa wilayah, khususnya Aceh, sehingga nasabah tidak bisa menarik atau mengirim dana (Hukum, 2025).

3) Ancaman keamanan siber

Selain gangguan teknis, BSI juga pernah mengalami insiden peretasan yang diduga dilakukan oleh kelompok ransomware LockBit 3.0. Kelompok ini mengklaim berhasil mencuri 1,5 TB data, termasuk data 15 juta nasabah dan karyawan. Meskipun pihak BSI menyatakan data nasabah tetap aman, insiden tersebut mengakibatkan rasa kekhawatiran besar nasabah terkait keamanan data mereka (Sukirno, 2025).

4) Perencanaan IT kurang matang

Dalam proses migrasi aplikasi dan update sistem. Pakar keamanan siber menilai, gangguan BYOND bisa dicegah dengan uji coba aplikasi secara matang sebelum diluncurkan ke publik. Kurangnya uji coba ini menyebabkan aplikasi yang sebelumnya berjalan normal menjadi bermasalah setelah update (Cindy, 2025). Gangguan pada BYOND by BSI disebabkan oleh berbagai faktor, termasuk upgrade sistem yang kurang optimal, kegagalan infrastruktur digital, ancaman keamanan

siber, serta perencanaan IT yang kurang matang. Semua ini memberikan dampak langsung pada aktivitas dan kepercayaan nasabah, sehingga BSI perlu meningkatkan strategi manajemen risiko operasional serta memperbaiki kualitas layanan digital.

Bank Syariah Indonesia menerapkan manajemen risiko operasional secara menyeluruh di setiap aspek bisnisnya. Untuk memastikan kelangsungan operasional yang aman dan efisien, BSI telah membangun kerangka kerja khusus yang dirancang untuk mengelola dan memitigasi risiko di semua lini organisasi. Kerangka ini mencakup berbagai strategi dan pendekatan yang dijelaskan lebih lanjut dalam sistem manajemen risiko yang diterapkan oleh bank: (Ni'mah et al., 2024).

1. Organisasi

Bank Syariah Indonesia memiliki sistem manajemen risiko operasional yang terpisah dari unit operasional, memastikan pengelolaan risiko yang lebih terstruktur dan independen. Untuk mendukung penerapan kebijakan ini, BSI membentuk badan pengawasan yang bertugas mengawasi implementasi manajemen risiko operasional di seluruh kantor pusat dan cabang. Struktur pengawasan ini mencakup beberapa unit penting, seperti *Senior Operational Risk*, *Regional Business Control*, serta *Desentralized Compliance & Operational Risk*, yang berperan dalam menjaga kepatuhan dan efektivitas manajemen risiko di berbagai level organisasi.

2. Kebijakan, prosedur, dan limit

Bank Syariah Indonesia telah menetapkan kebijakan dan prosedur manajemen risiko operasional sebagai pedoman utama dalam penerapan sistem ini di seluruh unit kerja. Untuk memastikan efektivitasnya, BSI secara rutin mengevaluasi kebijakan, standar operasional prosedur, serta strategi manajemen risiko operasional. Evaluasi ini dilakukan setidaknya sekali dalam setahun, dengan penyesuaian berdasarkan kebutuhan serta perubahan kondisi internal dan eksternal perusahaan. Selain itu, BSI juga secara berkala meninjau batasan risiko operasional guna menjaga keseimbangan dan ketahanan bisnisnya.

3. Business Continuity Management

Bank Syariah Indonesia menerapkan *Business Continuity Management* untuk memastikan kelangsungan operasional bank, terutama dalam menghadapi bencana alam. Sebagai bagian dari upaya penguatan sistem ini, BSI melakukan beberapa langkah strategis, yaitu: 1) pembaruan regulasi terkait *Business Continuity Management*, 2) pemutakhiran *Business Impact Analysis*, *Risk Assessment*, serta *Business Continuity Strategy* pada tahun 2022, dan 3) uji coba *Business Continuity Plan* di kantor pusat melalui *Business Recovery Center*. Langkah-langkah ini bertujuan untuk meningkatkan kesiapan dan ketahanan bank dalam menghadapi situasi darurat.

4. Manajemen risiko teknologi informasi

Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dalam pengembangan produk serta layanan digital dengan fokus utama pada identifikasi serta mitigasi risiko. Untuk memastikan keamanan dan efisiensi dalam penerapan teknologi informasi, BSI menetapkan rencana strategis IT yang selaras dengan strategi bisnis perusahaan. Selain itu, BSI

melakukan standardisasi perangkat jaringan komunikasi data dan perangkat lunak, mengelola akses sistem secara terstruktur, serta mengembangkan layanan perbankan elektronik dengan peningkatan aspek keamanan, aksesibilitas, dan pemulihan sistem. Sebagai bagian dari pengelolaan teknologi yang optimal, BSI juga membentuk Komite Pengelola IT yang bertanggung jawab dalam memastikan infrastruktur IT yang memadai, meningkatkan keamanan sistem, mengoptimalkan proses bisnis, serta menyusun prosedur pengembangan yang sesuai dengan kebutuhan operasional bank.

5. Tools pengelolaan risiko

Bank Syariah Indonesia menerapkan berbagai alat manajemen risiko operasional untuk memastikan pengelolaan risiko yang efektif. Salah satunya adalah *Risk & Control Self Assessment* yang berfungsi untuk mengidentifikasi, mengukur, memantau, dan mengurangi risiko operasional secara sistematis. Selain itu, BSI menggunakan *Key Risk Indicator* untuk mengidentifikasi indikator yang dapat meningkatkan eksposur terhadap risiko operasional dengan menetapkan batasan tertentu sebagai acuan. Bank juga memiliki *Loss Event Database* yang digunakan untuk mencatat setiap kejadian kerugian operasional secara langsung saat insiden terjadi, sehingga memungkinkan respons cepat dan evaluasi yang akurat. Untuk memastikan efektivitas kontrol operasional, BSI menerapkan *Control Testing* yang digunakan untuk menilai kecukupan kontrol serta menetapkan langkah-langkah perbaikan yang berkelanjutan. Dengan penerapan alat-alat ini, BSI memastikan bahwa risiko operasional dapat dikelola secara optimal sehingga mendukung stabilitas dan keamanan operasional bank.

6. Sistem informasi manajemen risiko

Bank Syariah Indonesia secara rutin melaporkan hasil penerapan manajemen risiko operasional setiap bulan, baik untuk kebutuhan internal maupun eksternal. Laporan ini disampaikan kepada entitas utama serta regulator guna memastikan transparansi dan efektivitas pengelolaan risiko. Dalam pelaporan tersebut, BSI mencakup berbagai aspek penting, seperti Profil Risiko Operasional, Operational Risk Loss Control Metrics, Operational Risk Loss Incident, serta laporan terkait penerapan berbagai alat manajemen risiko operasional. Dengan sistem pelaporan ini, BSI dapat terus memantau dan meningkatkan strategi mitigasi risiko untuk menjaga stabilitas dan keamanan operasional bank.

Analisis Dampak Risiko Reputasi dalam Implementasi BYOND by BSI

Risiko reputasi terjadi ketika sebuah bank kehilangan kepercayaan masyarakat akibat tindakan yang kurang etis, kesalahan operasional, atau kegagalan dalam memenuhi tanggung jawabnya terhadap nasabah dan komunitas. Ketika citra bank terganggu, kredibilitasnya pun ikut terpengaruh (Budianto, 2023b). Salah satu aspek yang dapat memengaruhi reputasi adalah adanya publikasi negatif, yang berpotensi menurunkan kepercayaan publik terhadap bank tersebut (Arsyadona et al., 2020). Reputasi suatu perusahaan memengaruhi keputusan pemegang saham, nilai wajar saham, serta minat pelanggan terhadap produk atau layanan, yang berdampak pada pangsa pasar dan profitabilitas. Selain itu, reputasi yang baik juga menarik pemasok untuk bermitra,

mencerminkan integritas bisnis, dan membuka peluang kolaborasi yang menguntungkan (Farid & Azizah, 2021).

Risiko reputasi sulit untuk diukur secara kuantitatif karena sifatnya yang abstrak dan tidak berwujud. Reputasi berperan penting dalam memengaruhi pendapatan perusahaan, meskipun dampaknya tidak selalu terlihat secara langsung. Pengaruh ini terjadi melalui mekanisme yang kompleks, sehingga membutuhkan strategi pengelolaan yang khusus dan terarah agar perusahaan dapat menjaga citra serta kepercayaan publik secara efektif (Lubis & Arsyadona, 2024). Risiko reputasi suatu perusahaan sering kali muncul sebagai konsekuensi dari berbagai risiko lainnya, termasuk risiko operasional. Oleh karena itu manajemen risiko reputasi harus dilakukan secara menyeluruh dengan mengidentifikasi, mengendalikan, dan memitigasi risiko-risiko lain yang berpotensi memberikan dampak negatif terhadap citra perusahaan. Dengan pendekatan yang komprehensif, perusahaan dapat menjaga kepercayaan publik dan mempertahankan reputasi yang baik (Fatihin, 2024).

Gangguan layanan digital dalam implementasi BYOND by BSI yang disebabkan oleh pemeliharaan sistem operasional dan migrasi aplikasi yang kurang optimal, berkontribusi terhadap risiko reputasi bank. Menurut studi (Azkia & Jatnika, 2025), pengalaman pengguna (UX) yang kurang memadai dalam aplikasi ini turut membentuk persepsi negatif di kalangan nasabah, yang pada akhirnya memengaruhi citra dan kredibilitas Bank Syariah Indonesia. Kegagalan sistem dalam mengakomodasi lonjakan jumlah pengguna, ditambah dengan minimnya uji coba sebelum peluncuran, memicu berbagai keluhan yang cepat menyebar di media sosial dan menjadi sorotan dalam pemberitaan nasional. Selain itu, peretasan oleh kelompok ransomware LockBit 3.0 semakin memperburuk citra Bank Syariah Indonesia. Menurut (Ni'mah et al., 2024), meskipun pihak bank memastikan bahwa data nasabah tetap aman tetapi kekhawatiran publik terhadap perlindungan informasi pribadi tetap tinggi. Hal ini menunjukkan dampak signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Untuk meminimalkan dampak risiko operasional terhadap reputasi, BSI perlu mengoptimalkan strategi manajemen risiko dengan langkah-langkah yang lebih preventif dan responsif.

Menurut (Siregar & Sugianto, 2024), terdapat beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan dalam menjaga reputasi Bank Syariah Indonesia:

- 1) Peningkatan layanan pengaduan nasabah. Setiap keluhan harus segera ditindaklanjuti agar nasabah tidak merasa diabaikan dan mencari alternatif lain seperti mengadu ke media massa.
- 2) Optimalisasi peran Public Relations (PR) berperan dalam merancang strategi komunikasi yang tepat guna menjaga citra bank dan mengurangi risiko reputasi.
- 3) Kepatuhan terhadap kaidah syariah tidak hanya diterapkan pada produk dan layanan, tetapi juga dalam etika dan perilaku seluruh SDM bank syariah.
- 4) Implementasi Good Corporate Governance (GCG). Bank harus menerapkan prinsip keadilan, transparansi, akuntabilitas, dan responsibilitas, termasuk memastikan kepatuhan terhadap fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI).

- 5) Profesionalisme dan integritas sumber daya manusia. Karyawan bank syariah harus menjunjung tinggi etika kerja dan budaya profesional untuk membangun kepercayaan publik.
- 6) Penguatan pemahaman syariah. Sumber daya manusia bank perlu memiliki pengetahuan mendalam tentang perbankan syariah guna menjaga kesesuaian praktik bisnis dengan prinsip syariah dan mempertahankan reputasi bank di industri perbankan syariah.

Kesimpulan dan Saran

Transformasi digital yang dilakukan Bank Syariah Indonesia melalui BYOND by BSI menawarkan peningkatan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Namun, berbagai tantangan operasional seperti gangguan sistem, kegagalan infrastruktur digital, dan ancaman keamanan siber telah berkontribusi pada peningkatan risiko reputasi. Ketidakmampuan sistem dalam menangani lonjakan pengguna serta kurangnya uji coba sebelum peluncuran menyebabkan persepsi negatif di kalangan nasabah, yang berdampak pada citra atau reputasi Bank Syariah Indonesia. Studi menunjukkan bahwa manajemen risiko operasional yang tidak optimal dapat meningkatkan paparan terhadap risiko reputasi, terutama dalam industri perbankan yang mengandalkan kepercayaan nasabah.

Untuk mengatasi dampak risiko operasional terhadap reputasi, BSI perlu menerapkan strategi manajemen risiko yang lebih proaktif dan terstruktur. Salah satu langkah penting adalah memperkuat infrastruktur digital dengan melakukan uji coba menyeluruh sebelum peluncuran guna memastikan stabilitas sistem dan mencegah gangguan layanan. Selain itu, peningkatan keamanan siber menjadi aspek krusial termasuk implementasi enkripsi yang lebih kuat serta pemantauan sistem yang lebih ketat untuk melindungi data nasabah dari potensi peretasan. Pengalaman pengguna juga perlu diperbaiki dengan desain antarmuka aplikasi yang lebih intuitif agar mudah digunakan oleh berbagai kelompok nasabah. Transparansi dan komunikasi yang lebih baik harus diterapkan, terutama dalam menyampaikan informasi terkait perbaikan sistem dan penanganan keluhan nasabah guna membangun kembali kepercayaan publik. Optimalisasi layanan pengaduan nasabah juga menjadi prioritas, dengan respons cepat terhadap keluhan agar menghindari persepsi negatif yang dapat menyebar luas di media sosial maupun pemberitaan nasional. Penerapan Good Corporate Governance (GCG) secara optimal melalui prinsip keadilan, transparansi, dan akuntabilitas akan membantu menjaga kepatuhan terhadap kaidah syariah serta meningkatkan kredibilitas bank. Dengan menerapkan langkah-langkah ini, BSI dapat mengurangi risiko operasional yang berdampak pada reputasi dan memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digitalnya.

Daftar Pustaka

- A'yun, E. F., & Ulfah, M. (2025). Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 2025.

- Amalia, P., & Hastriana, A. Z. (2022). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Keamanan, dan Fitur M-Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Bertransaksi pada Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus BSI KCP Sumenep). *Islamic Economics*, 1(1), 70–89.
- Amar, M. I., & Sartika, R. E. A. (2025). Aplikasi BYOND Bermasalah, BSI: Sedang “Upgrade” Sistem. Kompas.Com. https://www.kompas.com/tren/read/2025/02/10/180300565/aplikasi-byond-bermasalah-bsi-sedang-upgrade-sistem?utm_source=chatgpt.com
- Anam, H. (2023). Manajemen Risiko Operasional Bank Syariah; Teori dan Manfaat. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 5(1), 16–31. <https://doi.org/10.33367/at.v5i1.1476>
- Arbaen, M. F. N., Nurkaromah, S. R., Sutarmanto, S., & Apriyani, H. (2025). Penerimaan dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI : Ekstensi Teori Technology Acceptance Model. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 8(2), 90–103.
- Arsyadona, A., Siregar, S., Harahap, I., & Sugianto, S. (2020). Manajemen Risiko Reputasi pada Bank Syariah. *Seminar Nasional Teknologi Komputer & Sains (SAINTEKS)*, 7(3), 658–661. <http://seminar-id.com/prosiding/index.php/sainteks/article/view/519%0Ahttps://seminar-id.com/prosiding/index.php/sainteks/article/download/519/517>
- Assyakurrohim, D., Ikham, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan Sains Dan Komputer*, 3(1), 1–9. <https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Azka, A., & Jatnika, D. (2025). Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 8(1), 61–66.
- Bank Syariah Indonesia. (2024). Laporan Tahunan 2024. Ir.Bankbsi. <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2024-ID/454/>
- Budianto, E. W. H. (2023a). Pemetaan Penelitian Risiko Operasional Pada Industri Keuangan Syariah Dan Konvensional : Studi Bibliometrik Vosviewer dan Literature Review. *Ekonomi Islam*, 14(2), 158–174.
- Budianto, E. W. H. (2023b). Pemetaan Penelitian Risiko Reputasi Pada Industri Keuangan Syariah Dan Konvensional: Studi Bibliometrik Vosviewer Dan Literature Review. *Ekonomi Islam*, 8(1), 94–113. <https://doi.org/10.22236/jei.v14i2.11121>
- Cindy, P. R. (2025). BYOND Dikeluhkan, Pakar Sebut Bisa Dicegah Lewat Uji Coba Matang. Bloomberg Technoz. <https://www.bloombergentechnoz.com/detail-news/63126/byond-dikeluhkan-pakar-sebut-bisa-dicegah-lewat-uji-coba-matang>
- Farid, M., & Azizah, W. (2021). Manajemen Risiko Dalam Perbankan Syariah. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Islam*, 3(1), 67–80. <https://doi.org/10.31857/s013116462104007x>
- Fatihin, C. (2024). Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Sistem Industri*, 3(1), 27–36. <https://doi.org/10.56071/jtmsi.v3i1.481>
- Gisatriadi, N. (2024). Perkembangan Perbankan Syariah di Era Digital. *Jurnal Media Ilmu*, 3(2), 216–231.

- Hartono, N. B. Y., Jaolis, F., & Wijaya, S. (2023). the Effect of Perceived Risk, Subjective Norm, Brand Reputation on the Attitude and the Intention To Use Digital Bank Services in Indonesia. *International Journal of Financial and Investment Studies (IJFIS)*, 4(1), 1–8. <https://doi.org/10.9744/ijfis.4.1.1-8>
- Hukum, I. (2025). Penyebab BYOND BSI Error dan Menghambat Transaksi BSI 2025. Fahum Umsu. <https://fahum.umsu.ac.id/info/penyebab-byond-bsi-error-dan-menghambat-transaksi-bsi-2025/>
- Islamiyah, N., Siswanto, S., & Jalaluddin, A. (2023). Analisis Komparatif Risiko Keuangan Pada Perbankan Syariah Di Negara Indonesia, Brunei Darussalam Dan Malaysia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(1), 1–11. [https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(1\).11141](https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(1).11141)
- Lubis, W. F., & Arsyadona, A. (2024). Manajemen Risiko Reputasi Pada Perbankan Syariah: Studi Literatur. *Musytari*, 10(5), 1–15.
- Mazayo, K., Agustina, S., & Asri, R. (2023). Application of Digital Technology Risk Management Models in Banking Institutions Reflecting The Digital Transformation of Indonesian Banking BLUEPRINT. *International Journal of Cyber and IT Service Management*, 3(2), 130–143. <https://iiast.iaic-publisher.org/ijcitsm/index.php/IJCITSM/article/view/137>
- Ni'mah, J., Kusumaningrum, B., Asiyah, B. N., & Subagyo, R. (2024). Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI). *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah*, 6(2), 2843–2850. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v6i2.4159>
- Nuriant, U., & Fitria, A. (2022). Konsep Signifikan Manajemen Resiko Operasional Perbankan Syariah. *Izdihar: Jurnal Ekonomi Syariah*, 2(2), 57–66. <https://doi.org/10.32764/izdihar.v2i2.2551>
- Shabrina, D. (2025). M-Banking Byond BSI Error Berhari-hari, Nasabah Diimbau Lakukan Transaksi di Kantor Cabang. Tempo.Com. <https://www.tempo.co/ekonomi/m-banking-byond-bsi-error-berhari-hari-nasabah-diimbau-lakukan-transaksi-di-kantor-cabang-1205496>
- Siregar, F. S., & Sugianto, S. (2024). Peran Fungsi Kepatuhan Dalam Memitigasi Risiko Reputasi di Perbankan Syariah. *Intelektiva*, 6(2), 211–214.
- Sukirno, S. (2025). Aplikasi BYOND BSI Error dan Peristiwa Peretasan Data Nasabah. Beritakini.Co.Id. <https://beritakini.co.id/detail/39340/aplikasi-byond-bsi-error-dan-peristiwa-peretasan-data-nasabah>