

# Implementasi manajemen risiko reputasi dalam perbankan syariah di era digital: Studi kasus bank NTB Syariah

**Dieva Rullyeza Chelsealia Putri**

Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

e-mail: [dievarullyeza123@gmail.com](mailto:dievarullyeza123@gmail.com)

## Kata Kunci:

Risiko reputasi, perbankan syariah, Bank NTB Syariah, manajemen risiko, digitalisasi

## Keywords:

Reputational risk, Islamic banking, Bank NTB Syariah, risk management, digitalization

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Namun, digitalisasi juga meningkatkan berbagai risiko, salah satunya adalah risiko reputasi yang berkaitan erat dengan tingkat kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen risiko reputasi dalam perbankan syariah dengan studi kasus Bank NTB Syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko reputasi dapat muncul akibat lemahnya sistem keamanan digital dan praktik pembiayaan yang tidak prudent. Kasus Bank NTB Syariah yang mengalami kerugian hingga Rp274,4 miliar

akibat serangan siber dan pembiayaan bermasalah menunjukkan adanya kelemahan dalam manajemen risiko secara terintegrasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi penguatan sistem keamanan, perbaikan tata kelola pembiayaan, serta komunikasi yang transparan untuk menjaga kepercayaan masyarakat.

## ABSTRACT

The development of digital technology has had a significant impact on the banking industry, including Islamic banking in Indonesia. Digitalization increases service efficiency, but also gives rise to various risks, one of which is reputational risk. This risk is closely related to the level of public trust in banks. This study aims to analyze reputational risk in Islamic banking through a case study of Bank NTB Syariah. The method used is a qualitative approach with a literature review. The results show that reputational risk can arise from weak digital security systems and imprudent financing practices. The case of Bank NTB Syariah, which suffered losses of Rp274.4 billion due to cyberattacks and problematic financing, serves as clear evidence of the importance of integrated risk management. Therefore, strategies to strengthen digital security, improve financing governance, and transparent communication are needed to maintain public trust.

## Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa tahun terakhir telah membawa perubahan yang sangat pesat di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Layanan perbankan yang sebelumnya dilakukan secara langsung di kantor kini telah beralih ke sistem digital seperti mobile banking dan internet banking. Perubahan ini memberikan



kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan secara lebih cepat, praktis, dan efisien tanpa harus datang ke bank.

Meskipun memberikan banyak manfaat, transformasi digital juga menimbulkan berbagai tantangan baru, khususnya dalam pengelolaan risiko. Semakin berkembangnya teknologi yang digunakan, maka potensi risiko yang dihadapi oleh perbankan juga semakin kompleks. Risiko tersebut dapat berasal dari kesalahan internal, kelemahan sistem, maupun ancaman dari pihak eksternal seperti kejahatan siber. Salah satu risiko yang saat ini menjadi perhatian utama adalah risiko reputasi.

Risiko reputasi dapat diartikan sebagai potensi kerugian yang timbul akibat menurunnya kepercayaan masyarakat terhadap bank. Dalam industri perbankan, kepercayaan merupakan hal yang sangat penting karena menjadi dasar utama hubungan antara bank dan nasabah. Apabila kepercayaan masyarakat menurun, maka nasabah dapat kehilangan keyakinan terhadap bank dan berpotensi menarik dana yang dimilikinya. Kondisi ini tentu dapat berdampak pada stabilitas dan keberlangsungan operasional bank.

Pada perbankan syariah, risiko reputasi memiliki peran yang lebih penting karena tidak hanya berkaitan dengan kinerja keuangan, tetapi juga dengan penerapan prinsip-prinsip syariah. Bank syariah dituntut untuk menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan nilai-nilai seperti kejujuran, keadilan, dan amanah. Jika terjadi pelanggaran terhadap prinsip tersebut, maka dampaknya tidak hanya merusak citra bank, tetapi juga dapat menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap sistem perbankan syariah secara umum.

Di era digital saat ini, risiko reputasi menjadi semakin sulit untuk dikendalikan. Hal ini disebabkan oleh cepatnya penyebaran informasi melalui media sosial dan berbagai platform digital. Informasi yang bersifat negatif dapat dengan mudah menyebar luas dalam waktu singkat dan memengaruhi pandangan masyarakat terhadap suatu bank. Oleh karena itu, bank perlu memiliki kemampuan dalam mengelola informasi dan komunikasi secara efektif agar dampak negatif dapat diminimalkan.

Salah satu contoh yang menunjukkan pentingnya pengelolaan risiko reputasi dapat dilihat pada kasus Bank NTB Syariah. Berdasarkan laporan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) tahun 2025, bank tersebut mengalami kerugian sebesar Rp274,4 miliar. Kerugian ini disebabkan oleh adanya serangan siber pada sistem mobile banking serta pembiayaan yang bermasalah. Serangan siber tersebut mengakibatkan terjadinya transaksi tidak sah dalam jumlah yang besar, yang menunjukkan bahwa sistem keamanan digital yang dimiliki masih memiliki kelemahan.

Selain itu, ditemukan pula adanya penyaluran pembiayaan yang tidak dilakukan secara hati-hati. Beberapa pembiayaan diberikan tanpa analisis yang memadai dan tidak didukung oleh data keuangan yang jelas. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat kelemahan dalam proses pengelolaan risiko, khususnya dalam aspek pembiayaan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa risiko reputasi sebenarnya tidak muncul secara langsung, melainkan merupakan akibat dari kegagalan dalam mengelola risiko lainnya, seperti risiko operasional dan risiko kredit. Ketika kedua risiko tersebut tidak

dapat dikendalikan dengan baik, maka dampaknya akan memengaruhi kepercayaan masyarakat dan pada akhirnya merusak reputasi bank.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna memahami bagaimana risiko reputasi muncul dalam perbankan syariah, khususnya di era digital. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengkaji faktor penyebab serta strategi yang dapat dilakukan dalam mengelola risiko reputasi agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga dan keberlangsungan bank dapat dipertahankan.

## **Pembahasan**

### **Konsep Risiko Reputasi dalam Perbankan Syariah**

Risiko reputasi dalam perbankan syariah pada dasarnya merupakan bentuk risiko yang timbul akibat menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap suatu lembaga perbankan. Namun, jika dianalisis lebih dalam, risiko ini tidak sekadar berkaitan dengan persepsi negatif yang muncul secara tiba-tiba, melainkan merupakan hasil dari proses panjang yang melibatkan interaksi antara kinerja internal bank, pengalaman nasabah, serta arus informasi yang berkembang di lingkungan eksternal.

Reputasi dapat dipahami sebagai aset tidak berwujud (intangible asset) yang memiliki nilai strategis tinggi dalam industri perbankan. Hal ini karena reputasi berfungsi sebagai dasar utama dalam membangun kepercayaan nasabah. Kepercayaan tersebut tidak terbentuk secara instan, melainkan melalui konsistensi bank dalam memberikan pelayanan yang baik, menjaga keamanan dana, serta menunjukkan integritas dalam operasionalnya. Sebagaimana dikemukakan oleh (Sofi Adawiyah & Irmayanti Hasan, 2024) reputasi memiliki peran penting dalam menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga keuangan, sehingga keberadaannya menjadi sangat krusial bagi keberlangsungan bank.

Namun demikian, karakteristik utama dari reputasi adalah sifatnya yang rapuh. Reputasi yang telah dibangun dalam jangka waktu yang lama dapat rusak hanya karena satu kejadian yang berdampak besar. Hal ini menunjukkan adanya ketidakseimbangan antara proses pembentukan dan kerusakan reputasi. Dengan kata lain, membangun reputasi membutuhkan waktu yang panjang, tetapi merusaknya dapat terjadi dalam waktu yang sangat singkat.

Dalam perbankan syariah, kompleksitas risiko reputasi menjadi lebih tinggi karena adanya dimensi tambahan berupa kepatuhan terhadap prinsip syariah. Bank syariah tidak hanya dinilai dari kinerja finansial, tetapi juga dari kesesuaian operasionalnya dengan nilai-nilai Islam, seperti kejujuran, amanah, dan transparansi. Ketika terjadi pelanggaran terhadap prinsip tersebut, dampaknya tidak hanya berupa kerugian ekonomi, tetapi juga dapat menimbulkan krisis kepercayaan yang bersifat ideologis. Hal ini sejalan dengan pandangan (Zaman, 2023) yang menyatakan bahwa pelanggaran prinsip syariah memiliki dampak reputasi yang lebih besar karena menyentuh aspek keyakinan masyarakat.

Selain itu, reputasi juga terbentuk melalui persepsi kolektif, bukan hanya pengalaman individu. Artinya, seseorang dapat memiliki pandangan negatif terhadap

suatu bank meskipun tidak pernah mengalami kerugian secara langsung. Persepsi tersebut dapat terbentuk dari informasi yang beredar di media atau pengalaman orang lain. Kondisi ini menjadikan reputasi sebagai sesuatu yang sulit dikendalikan secara penuh oleh bank, karena dipengaruhi oleh faktor eksternal yang dinamis.

### **Faktor Penyebab Risiko Reputasi di Era Digital**

Perkembangan teknologi digital telah mengubah secara fundamental dinamika risiko reputasi dalam perbankan. Jika pada masa sebelumnya risiko reputasi berkembang secara bertahap melalui interaksi langsung antarindividu, maka pada era digital saat ini, risiko tersebut dapat muncul dan menyebar dalam waktu yang sangat singkat melalui media sosial dan platform digital lainnya.

Salah satu faktor utama adalah meningkatnya ketergantungan terhadap sistem teknologi informasi. Dalam perbankan modern, hampir seluruh aktivitas operasional bergantung pada sistem digital, termasuk layanan mobile banking, internet banking, dan sistem pengolahan data. Ketergantungan ini menciptakan kerentanan terhadap ancaman seperti serangan siber. Ketika terjadi kebocoran data atau transaksi yang tidak sah, masyarakat tidak hanya melihatnya sebagai kesalahan teknis, tetapi sebagai kegagalan bank dalam menjalankan amanah untuk menjaga keamanan dana nasabah.

Selain itu, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi reputasi. Dalam era digital, ekspektasi nasabah terhadap pelayanan meningkat secara signifikan. Nasabah menginginkan layanan yang cepat, akurat, dan responsif. Ketika ekspektasi tersebut tidak terpenuhi, maka ketidakpuasan akan muncul dan berpotensi disebarluaskan melalui media sosial. Hal ini menyebabkan dampak dari pelayanan yang buruk menjadi lebih luas dibandingkan sebelumnya.

Media sosial berperan sebagai alat amplifikasi yang sangat kuat dalam membentuk opini publik. Informasi negatif cenderung lebih cepat menyebar dibandingkan informasi positif. Dalam banyak kasus, persepsi masyarakat tidak selalu didasarkan pada fakta yang lengkap, tetapi pada informasi yang viral. Kondisi ini membuat risiko reputasi menjadi lebih sulit dikendalikan.

Di sisi lain, kelemahan dalam tata kelola perusahaan juga menjadi faktor yang sangat berpengaruh. Tata kelola yang tidak efektif dapat menyebabkan kesalahan dalam pengambilan keputusan, lemahnya pengawasan, serta kurangnya transparansi. Hal ini sejalan dengan pendapat (Remindo, 2023) yang menyatakan bahwa lemahnya tata kelola merupakan salah satu penyebab utama munculnya risiko reputasi dalam lembaga keuangan.

Selain itu, komunikasi publik juga memiliki peran yang sangat penting. Dalam situasi krisis, cara bank menyampaikan informasi dapat menentukan bagaimana masyarakat merespons suatu kejadian. Jika komunikasi dilakukan secara transparan dan tepat waktu, maka kepercayaan masyarakat masih dapat dipertahankan. Sebaliknya, jika komunikasi tidak dilakukan dengan baik, maka masyarakat akan cenderung membentuk persepsi negatif yang dapat memperburuk reputasi bank.

### **Studi Kasus Risiko Reputasi pada Bank NTB Syariah**

Kasus yang terjadi pada Bank NTB Syariah memberikan ilustrasi nyata mengenai bagaimana risiko reputasi dapat terbentuk dari kombinasi berbagai faktor yang saling berkaitan. Berdasarkan laporan Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) tahun 2025, bank tersebut mengalami kerugian sebesar Rp274,4 miliar yang disebabkan oleh serangan siber dan pembiayaan bermasalah.

Serangan siber yang terjadi pada sistem mobile banking menyebabkan adanya transaksi tidak sah hingga mencapai sekitar Rp180 miliar. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem keamanan yang digunakan belum mampu memberikan perlindungan yang optimal terhadap dana nasabah. Dalam konteks perbankan modern, keamanan sistem merupakan faktor yang sangat penting karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan masyarakat.

Jika dianalisis lebih dalam, masalah ini tidak hanya berkaitan dengan teknologi, tetapi juga dengan manajemen risiko. Kegagalan dalam mengantisipasi ancaman siber menunjukkan bahwa bank belum memiliki sistem pengendalian internal yang memadai. Hal ini mengindikasikan adanya kelemahan dalam perencanaan, pengawasan, dan evaluasi risiko.

Di sisi lain, pembiayaan bermasalah menunjukkan adanya kelemahan dalam proses analisis kredit. Beberapa pembiayaan diberikan tanpa didukung oleh data keuangan yang memadai, sehingga meningkatkan risiko gagal bayar. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian tidak diterapkan secara optimal. Menurut (Sudarmanto, E., 2024) kegagalan dalam mengelola risiko operasional dan risiko kredit dapat berdampak langsung terhadap reputasi bank. Hal ini terlihat jelas dalam kasus Bank NTB Syariah, di mana kelemahan dalam dua aspek tersebut menyebabkan menurunnya kepercayaan masyarakat.

### **Analisis Keterkaitan Risiko Reputasi dengan Risiko Lain**

Risiko reputasi tidak dapat dipisahkan dari risiko lainnya karena pada dasarnya merupakan hasil dari kegagalan dalam mengelola berbagai jenis risiko secara terintegrasi. Dalam konteks ini, risiko operasional dan risiko kredit menjadi dua faktor utama yang berkontribusi terhadap munculnya risiko reputasi. Risiko operasional, seperti kegagalan sistem atau kesalahan prosedur, akan berdampak pada reputasi ketika menyebabkan kerugian atau ketidaknyamanan bagi nasabah. Ketika nasabah merasa dirugikan, maka kepercayaan terhadap bank akan menurun.

Sementara itu, risiko kredit berkaitan dengan pembiayaan bermasalah. Pembiayaan yang tidak melalui proses analisis yang baik akan meningkatkan kemungkinan terjadinya gagal bayar. Jika kondisi ini terjadi dalam jumlah besar, maka akan memengaruhi kinerja keuangan bank dan menurunkan kepercayaan masyarakat. Namun demikian, hubungan antara risiko-risiko tersebut tidak bersifat otomatis. Risiko reputasi muncul ketika risiko internal tersebut diketahui oleh publik dan diinterpretasikan secara negatif. Artinya, persepsi masyarakat menjadi faktor kunci dalam proses terbentuknya risiko reputasi. Menurut (Sofi Adawiyah & Irmayanti Hasan, 2024) reputasi bank sangat dipengaruhi oleh kemampuan manajemen dalam mengelola

risiko secara menyeluruh. Hal ini menunjukkan bahwa risiko reputasi merupakan refleksi dari kualitas manajemen risiko secara keseluruhan.

### **Dampak Risiko Reputasi terhadap Perbankan Syariah**

Risiko reputasi dapat memberikan dampak yang luas terhadap perbankan syariah, baik dari sisi operasional maupun strategis. Dampak utama yang paling terlihat adalah menurunnya kepercayaan masyarakat. Ketika kepercayaan menurun, nasabah cenderung menarik dana mereka dan berpindah ke bank lain. Hal ini akan berdampak pada likuiditas bank serta stabilitas keuangan.

Selain itu, reputasi yang buruk juga dapat menghambat pertumbuhan jumlah nasabah baru. Dalam kondisi persaingan yang ketat, reputasi menjadi faktor utama dalam menarik minat masyarakat. Menurut (Zaman, 2023) reputasi yang buruk dapat menjadi ancaman serius bagi stabilitas lembaga keuangan syariah karena berkaitan langsung dengan persepsi masyarakat.

### **Analisis SWOT Risiko Reputasi Bank NTB Syariah**

Dalam analisis SWOT, kondisi Bank NTB Syariah dapat dilihat dari berbagai aspek. Kekuatan utama bank terletak pada dukungan pemerintah daerah dan identitas sebagai bank syariah. Namun, kekuatan ini tidak cukup jika tidak didukung oleh kinerja internal yang baik. Kelemahan utama terletak pada sistem keamanan dan tata kelola yang belum optimal. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk memperbaiki manajemen risiko. Peluang yang dimiliki adalah meningkatnya minat masyarakat terhadap perbankan syariah. Namun, peluang ini hanya dapat dimanfaatkan jika reputasi bank tetap terjaga. Ancaman yang dihadapi meliputi serangan siber dan persaingan dengan bank lain. Selain itu, hilangnya kepercayaan masyarakat merupakan ancaman terbesar yang sulit dipulihkan.

### **Strategi Pengelolaan Risiko Reputasi**

Pengelolaan risiko reputasi harus dilakukan secara komprehensif dan terintegrasi. Salah satu langkah utama adalah memperkuat sistem keamanan digital untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Selain itu, bank perlu meningkatkan kualitas analisis pembiayaan dengan menerapkan prinsip kehati-hatian secara konsisten. Hal ini penting untuk meminimalkan risiko kerugian. Dalam hal komunikasi, bank harus mampu memberikan informasi yang transparan dan tepat waktu kepada masyarakat. Komunikasi yang efektif dapat membantu menjaga kepercayaan nasabah.

Menurut (Remindo, 2023) transparansi dan komunikasi yang baik merupakan kunci utama dalam menjaga reputasi lembaga keuangan. Pada akhirnya, reputasi tidak dapat dibangun secara instan, tetapi melalui konsistensi dalam menjalankan prinsip-prinsip yang telah ditetapkan.

### **Peran Tata Kelola (Good Corporate Governance) dalam Mengendalikan Risiko Reputasi**

Salah satu aspek yang memiliki peran fundamental dalam mengendalikan risiko reputasi adalah penerapan tata kelola perusahaan yang baik atau Good Corporate Governance (GCG). Dalam konteks perbankan, GCG tidak hanya berfungsi sebagai

pedoman administratif, tetapi sebagai sistem pengendalian yang memastikan seluruh aktivitas operasional berjalan secara transparan, akuntabel, dan sesuai dengan prinsip kehati-hatian. Dalam perbankan syariah, peran GCG menjadi lebih kompleks karena harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah yang menekankan nilai kejujuran (shiddiq), amanah, dan keadilan.

Secara konseptual, GCG terdiri dari lima prinsip utama, yaitu transparansi, akuntabilitas, tanggung jawab, independensi, dan kewajaran. Kelima prinsip ini tidak dapat dipisahkan satu sama lain karena saling melengkapi dalam membentuk sistem tata kelola yang efektif. Transparansi memastikan bahwa informasi yang disampaikan kepada publik bersifat terbuka dan tidak menyesatkan. Akuntabilitas menekankan adanya kejelasan fungsi dan tanggung jawab dalam organisasi. Tanggung jawab berkaitan dengan kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku, sedangkan independensi memastikan bahwa keputusan diambil secara objektif tanpa adanya konflik kepentingan. Sementara itu, kewajaran berkaitan dengan perlakuan yang adil terhadap seluruh pemangku kepentingan.

Apabila prinsip-prinsip tersebut tidak diterapkan secara konsisten, maka potensi terjadinya kesalahan dalam operasional bank akan meningkat. Hal ini pada akhirnya dapat memicu munculnya berbagai jenis risiko, termasuk risiko reputasi. (Remindo, 2023) menegaskan bahwa lemahnya penerapan tata kelola merupakan salah satu faktor utama yang menyebabkan munculnya risiko dalam perbankan. Keputusan yang tidak didasarkan pada analisis yang matang serta kurangnya pengawasan internal dapat menimbulkan kerugian yang tidak hanya berdampak secara finansial, tetapi juga merusak citra bank di mata publik.

Dalam kasus Bank NTB Syariah, indikasi lemahnya tata kelola dapat dilihat dari adanya pembiayaan yang tidak melalui proses analisis yang memadai. Hal ini menunjukkan bahwa prinsip kehati-hatian (prudential principle) tidak dijalankan secara optimal. Selain itu, kondisi ini juga mengindikasikan adanya kelemahan dalam fungsi pengawasan dan pengendalian internal. Jika situasi ini dibiarkan, maka risiko reputasi tidak hanya akan meningkat, tetapi juga dapat berkembang menjadi krisis kepercayaan yang lebih luas.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa GCG bukan hanya sekadar kewajiban regulasi, tetapi merupakan fondasi utama dalam menjaga stabilitas dan reputasi perbankan syariah. Tanpa tata kelola yang kuat, upaya pengelolaan risiko lainnya akan menjadi tidak efektif.

### **Peran Manajemen Risiko Terintegrasi dalam Perbankan Syariah**

Manajemen risiko dalam perbankan syariah tidak dapat dilakukan secara parsial atau terpisah-pisah, karena setiap jenis risiko memiliki keterkaitan yang erat satu sama lain. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan manajemen risiko yang terintegrasi agar bank dapat mengelola risiko secara menyeluruh dan sistematis.

Manajemen risiko terintegrasi mencakup proses identifikasi, pengukuran, pemantauan, dan pengendalian seluruh jenis risiko secara simultan. Pendekatan ini memungkinkan bank untuk memahami hubungan antar risiko serta dampak yang dapat

ditimbulkan. Misalnya, risiko operasional yang tidak dikelola dengan baik dapat memicu risiko reputasi, sementara risiko kredit yang tinggi dapat memengaruhi stabilitas keuangan dan pada akhirnya berdampak pada kepercayaan masyarakat.

Menurut (Sudarmanto, E., 2024) pengelolaan risiko yang tidak terintegrasi dapat menyebabkan kegagalan dalam mengantisipasi risiko secara komprehensif. Hal ini terjadi karena masing-masing risiko dikelola secara terpisah tanpa mempertimbangkan keterkaitannya dengan risiko lain. Akibatnya, bank tidak mampu mendeteksi potensi risiko secara menyeluruh.

Dalam kasus Bank NTB Syariah, terlihat bahwa risiko operasional berupa serangan siber dan risiko kredit berupa pembiayaan bermasalah tidak dikelola secara optimal. Kedua risiko ini kemudian saling berinteraksi dan pada akhirnya memicu risiko reputasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem manajemen risiko yang diterapkan belum terintegrasi dengan baik.

Selain itu, manajemen risiko terintegrasi juga berperan dalam meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan. Dengan adanya informasi yang komprehensif mengenai berbagai jenis risiko, manajemen dapat mengambil keputusan yang lebih tepat dan berbasis data. Hal ini penting untuk meminimalkan potensi kerugian dan menjaga stabilitas bank.

### **Peran Teknologi dan Digitalisasi dalam Meningkatkan Risiko Reputasi**

Digitalisasi dalam sektor perbankan telah membawa berbagai kemudahan bagi nasabah, seperti kemudahan akses layanan dan efisiensi transaksi. Namun, di sisi lain, digitalisasi juga meningkatkan potensi risiko, khususnya risiko yang berkaitan dengan keamanan sistem dan perlindungan data.

Layanan digital seperti mobile banking dan internet banking sangat bergantung pada teknologi informasi. Ketergantungan ini menciptakan kerentanan terhadap ancaman seperti serangan siber, kebocoran data, dan gangguan sistem. Bank harus mampu mengelola risiko teknologi informasi secara efektif untuk menjaga stabilitas sistem keuangan serta melindungi kepentingan nasabah.

Dalam kasus Bank NTB Syariah, serangan siber yang terjadi menunjukkan bahwa sistem keamanan yang dimiliki belum memadai. Hal ini tidak hanya menyebabkan kerugian finansial, tetapi juga menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat. Dalam konteks ini, teknologi tidak hanya menjadi alat operasional, tetapi juga menjadi faktor penentu reputasi bank.

Selain itu, digitalisasi juga mempercepat penyebaran informasi. Informasi negatif dapat dengan mudah tersebar melalui media sosial dan memengaruhi persepsi publik dalam waktu singkat. Dalam banyak kasus, informasi yang belum tentu akurat dapat dianggap sebagai kebenaran jika telah viral. Hal ini membuat risiko reputasi menjadi semakin sulit dikendalikan. Dengan demikian, digitalisasi memiliki dua sisi yang saling bertentangan. Di satu sisi memberikan manfaat, tetapi di sisi lain meningkatkan kompleksitas risiko reputasi. Oleh karena itu, bank harus mampu menyeimbangkan antara inovasi teknologi dan pengelolaan risiko.

### **Strategi Pemulihan Reputasi (Reputation Recovery Strategy)**

Ketika reputasi bank telah terdampak, maka langkah yang harus dilakukan bukan hanya mengatasi masalah, tetapi juga memulihkan kepercayaan masyarakat. Pemulihan reputasi merupakan proses yang kompleks karena melibatkan perubahan persepsi publik yang telah terbentuk.

Salah satu langkah utama dalam pemulihan reputasi adalah komunikasi yang transparan dan terbuka. Bank harus mampu menjelaskan secara jelas mengenai penyebab masalah, dampak yang ditimbulkan, serta langkah-langkah yang diambil untuk mengatasinya. Sikap terbuka ini penting untuk menunjukkan bahwa bank bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi.

Selain itu, bank juga perlu menunjukkan komitmen nyata dalam melakukan perbaikan. Hal ini dapat dilakukan melalui peningkatan kualitas layanan, perbaikan sistem keamanan, serta penguatan tata kelola. Menurut (Sofi Adawiyah & Irmayanti Hasan, 2024) transparansi dan komunikasi yang efektif merupakan faktor utama dalam proses pemulihan reputasi.

Namun, yang perlu dipahami adalah bahwa pemulihan reputasi tidak dapat dilakukan secara instan. Proses ini membutuhkan waktu dan konsistensi dalam menunjukkan perubahan. Jika bank hanya melakukan perbaikan secara sementara tanpa perubahan sistem yang mendasar, maka kepercayaan masyarakat tidak akan pulih sepenuhnya.

### **Implikasi Manajerial bagi Perbankan Syariah**

Kasus Bank NTB Syariah memberikan sejumlah implikasi penting bagi manajemen perbankan syariah. Salah satu implikasi utama adalah pentingnya memperkuat sistem manajemen risiko secara menyeluruh. Bank tidak dapat hanya fokus pada satu jenis risiko, tetapi harus mampu mengelola seluruh risiko secara terintegrasi.

Selain itu, peningkatan kualitas sumber daya manusia menjadi hal yang sangat penting. SDM yang kompeten akan mampu mengelola risiko dengan lebih baik serta menghadapi tantangan di era digital. (Zaman, 2023) menekankan bahwa kualitas SDM memiliki peran penting dalam menjaga stabilitas dan reputasi lembaga keuangan syariah. Implikasi lainnya adalah perlunya penguatan tata kelola perusahaan. Manajemen harus memastikan bahwa setiap keputusan diambil berdasarkan prinsip kehati-hatian dan didukung oleh analisis yang memadai.

Di sisi lain, bank juga perlu meningkatkan investasi dalam teknologi informasi untuk memperkuat sistem keamanan. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya gangguan yang dapat merusak reputasi. Secara keseluruhan, implikasi manajerial dari kasus ini menunjukkan bahwa pengelolaan risiko reputasi tidak dapat dipisahkan dari kualitas manajemen secara keseluruhan. Jika manajemen tidak mampu mengelola risiko dengan baik, maka reputasi bank akan terus berada dalam kondisi yang rentan.

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa risiko reputasi dalam perbankan syariah merupakan risiko yang bersifat kompleks, multidimensional, dan memiliki keterkaitan erat dengan berbagai aspek operasional maupun manajerial bank. Risiko ini tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan merupakan akumulasi dari berbagai kelemahan dalam pengelolaan internal bank yang kemudian terpapar ke ruang publik dan membentuk persepsi negatif masyarakat.

Reputasi sebagai aset tidak berwujud memiliki peran strategis dalam menjaga keberlangsungan perbankan, karena menjadi dasar utama terbentuknya kepercayaan nasabah. Namun, sifat reputasi yang rapuh menyebabkan bank berada dalam posisi yang rentan, di mana kesalahan kecil sekalipun dapat berkembang menjadi krisis kepercayaan yang besar, terutama dalam era digital yang mempercepat penyebaran informasi. Dalam konteks perbankan syariah, risiko reputasi menjadi lebih sensitif karena tidak hanya berkaitan dengan kinerja keuangan, tetapi juga dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah yang menyentuh aspek nilai dan keyakinan masyarakat (Sofi Adawiyah & Irmayanti Hasan, 2024; Zaman, 2023)

Faktor penyebab risiko reputasi di era digital semakin beragam, mulai dari kelemahan sistem teknologi informasi, rendahnya kualitas pelayanan, lemahnya tata kelola perusahaan, hingga kurang efektifnya komunikasi publik. Media sosial memperbesar dampak dari setiap kesalahan karena mampu mempercepat penyebaran informasi dan membentuk opini publik secara luas. Dalam kondisi ini, reputasi tidak lagi sepenuhnya berada dalam kendali bank, melainkan dipengaruhi oleh dinamika eksternal yang sulit diprediksi.

Studi kasus Bank NTB Syariah menunjukkan bahwa risiko reputasi sering kali merupakan konsekuensi dari kegagalan dalam mengelola risiko lain, khususnya risiko operasional dan risiko kredit. Serangan siber dan pembiayaan bermasalah yang terjadi secara bersamaan menunjukkan adanya kelemahan sistemik dalam manajemen risiko dan tata kelola. Hal ini mempertegas bahwa risiko reputasi merupakan refleksi langsung dari kualitas manajemen risiko secara keseluruhan (Sudarmanto et al., 2024)

Dampak yang ditimbulkan oleh risiko reputasi tidak hanya terbatas pada penurunan kepercayaan masyarakat, tetapi juga dapat memengaruhi likuiditas, kinerja keuangan, daya saing, serta keberlangsungan usaha bank. Dalam jangka panjang, reputasi yang buruk dapat menghambat pertumbuhan dan mengurangi kemampuan bank dalam menarik serta mempertahankan nasabah.

Lebih lanjut, penerapan Good Corporate Governance (GCG) dan manajemen risiko terintegrasi terbukti menjadi faktor kunci dalam mengendalikan risiko reputasi. Tata kelola yang baik memungkinkan bank untuk meminimalkan kesalahan operasional melalui pengawasan dan pengendalian yang efektif, sementara manajemen risiko terintegrasi membantu bank dalam memahami keterkaitan antar risiko dan mengambil keputusan yang lebih komprehensif (Remindo, 2023). Di sisi lain, perkembangan teknologi dan digitalisasi memperkuat kebutuhan akan sistem keamanan yang andal serta sumber daya manusia yang kompeten.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa pengelolaan risiko reputasi dalam perbankan syariah tidak dapat dilakukan secara parsial, tetapi harus melalui pendekatan yang holistik, terintegrasi, dan berbasis pada tata kelola yang kuat. Kualitas manajemen, kesiapan teknologi, serta integritas dalam menjalankan prinsip syariah menjadi faktor utama dalam menjaga stabilitas dan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan tersebut, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya untuk meminimalkan risiko reputasi dalam perbankan syariah.

Pertama, bank perlu memperkuat sistem keamanan digital secara berkelanjutan. Hal ini tidak hanya mencakup penggunaan teknologi yang canggih, tetapi juga peningkatan kapasitas sumber daya manusia dalam mengelola dan mengantisipasi risiko siber. Pengujian sistem secara berkala serta evaluasi terhadap potensi celah keamanan perlu dilakukan untuk mencegah terjadinya gangguan yang dapat merusak kepercayaan nasabah.

Kedua, bank harus meningkatkan kualitas tata kelola perusahaan (good corporate governance). Pengambilan keputusan, khususnya dalam penyaluran pembiayaan, harus dilakukan berdasarkan analisis yang komprehensif dan prinsip kehati-hatian. Selain itu, pengawasan internal perlu diperkuat untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dijalankan secara konsisten dan akuntabel.

Ketiga, bank perlu mengembangkan strategi komunikasi yang efektif dan proaktif. Dalam menghadapi krisis, bank harus mampu memberikan informasi yang jelas, transparan, dan tepat waktu kepada publik. Sikap terbuka dan responsif akan membantu menjaga kepercayaan masyarakat serta mencegah terbentuknya persepsi negatif yang berlebihan.

Keempat, dalam konteks perbankan syariah, penguatan kepatuhan terhadap prinsip syariah harus menjadi prioritas utama. Bank perlu memastikan bahwa seluruh operasionalnya sesuai dengan ketentuan syariah, serta meningkatkan peran Dewan Pengawas Syariah dalam melakukan pengawasan.

Kelima, bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan kajian yang lebih mendalam dengan menambahkan pendekatan kuantitatif atau studi komparatif antarbank. Hal ini penting untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi risiko reputasi serta strategi pengelolaannya.

Dengan adanya upaya-upaya tersebut, diharapkan perbankan syariah dapat mengelola risiko reputasi secara lebih efektif, sehingga mampu menjaga kepercayaan masyarakat dan mempertahankan keberlangsungan usaha dalam jangka panjang.

### **Daftar Pustaka**

Remindo, D. D. (2023). Strategi Public Relations BSI dalam Menangani Serangan Siber dan Memulihkan Kepercayaan Nasabah. *Jurnal: Universitas Islam Negeri Walisongo*

Semarang, 2(1), 123.

Sofi Adawiyah, & Irmayanti Hasan. (2024). Efek: Brand Image, Brand Awareness, dan Experiential Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah: Bank Muamalat Kota Malang.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal, 6(8), 3900–3917.  
<https://repository.uin-malang.ac.id/20255/>

Sudarmanto, E., et al. (2024). Manajemen Risiko di Era Digital.

Sudarmanto, E., Yuliana, I., Wahyuni, N., Yusuf, S. R., & Zaki, A. (2024). Transformasi Digital dalam Keuangan Islam: Peluang dan Tantangan. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 10(1), 645. <https://repository.uin-malang.ac.id/19648/>

Zaman, S. (2023). Rencana Strategis Komunikasi Institusi: Membangun Kualitas dan Relevansi Konten Untuk Masa Depan. Repository.Uin-Malang.Ac.Id, 1–11.  
<https://repository.uin-malang.ac.id/14794/>