

KERESAHAN MASYARAKAT DALAM SISTEM KOMUNIKASI BANK SYARIAH INDONESIA (BSI)

Maria Ulfa Batoebara

Universitas Dharmawangsa

ulfa@dharmawangsa.ac.id

Abstrak

Sistem Komunikasi BSI (Broadcasting Service Indonesia) merupakan infrastruktur komunikasi yang penting dalam menyampaikan informasi dan hiburan kepada masyarakat. Namun, masyarakat sering kali mengalami keresahan terkait dengan sistem komunikasi BSI. Artikel ini bertujuan untuk menganalisis keresahan masyarakat dalam sistem komunikasi BSI. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus dan analisis kualitatif dengan melakukan tinjauan literatur dan wawancara dengan masyarakat yang terlibat dalam penggunaan sistem komunikasi BSI. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa masalah yang menjadi sumber keresahan masyarakat terkait dengan sistem komunikasi BSI. Pertama, keresahan masyarakat terkait dengan konten yang disiarkan. Beberapa masyarakat mengeluhkan kualitas dan relevansi konten yang disajikan oleh BSI. Ada kekhawatiran tentang isu-isu moral, kekerasan, serta kualitas program yang kurang memadai. Keresahan ini berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan informasi dan hiburan yang diharapkan oleh masyarakat. Kedua, keresahan masyarakat terkait dengan aksesibilitas. Beberapa masyarakat menghadapi kendala dalam mendapatkan sinyal yang kuat dan konsisten dari BSI, terutama di daerah terpencil. Ketidakmampuan untuk mengakses program yang disiarkan secara stabil dan jelas mempengaruhi pengalaman komunikasi masyarakat. Ketiga, keresahan masyarakat terkait dengan transparansi dan partisipasi. Ada kekhawatiran bahwa keputusan terkait dengan isi program, regulasi, dan pemilihan konten tidak melibatkan partisipasi masyarakat secara memadai. Kurangnya transparansi dalam proses pengambilan keputusan dan pengawasan menyebabkan ketidakpercayaan dan keresahan. Keempat, keresahan

masyarakat terkait dengan kebebasan berekspresi. Beberapa masyarakat merasa bahwa sistem komunikasi BSI membatasi kebebasan berekspresi dan cenderung memunculkan bias tertentu dalam penyampaian informasi. Ketidakeimbangan representasi dan pandangan yang beragam menghambat terbentuknya saling pengertian dan perspektif yang inklusif. Dalam kesimpulan, keresahan masyarakat dalam sistem komunikasi BSI melibatkan masalah konten, aksesibilitas, transparansi dan partisipasi, serta kebebasan berekspresi. Untuk mengatasi keresahan ini, perlu dilakukan upaya meningkatkan kualitas konten, meningkatkan aksesibilitas, meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat, serta memastikan kebebasan berekspresi dan representasi yang inklusif dalam sistem komunikasi BSI.

Kata kunci: Keresahan, Komunikasi, Sistem BSI

PENDAHULUAN

Belakangan ini seluruh Nasabah Bank Syariah Indonesia tidak dapat melakukan transaksi perbankan. Kepanikan muncul akan adanya peretasan terhadap komunikasi sistem. Wakil Presiden (Wapres) K.H. Ma'ruf Amin menyampaikan bahwa kejadian ini merupakan pengalaman buruk dan karenanya meminta BSI untuk lebih meningkatkan sistem teknologinya dan memulihkan layanan perbankan secepatnya. Termasuk juga bank tradisional, lanjut Wapres, yang secara khusus perlu memperkuat sistem keamanannya agar mampu mengantisipasi berbagaierangan siber yang kerap terjadi.¹

Sistem komunikasi merupakan kebutuhan masyarakat yang tidak dapat dihindari atau diganti sebagai sarana untuk bertukar informasi yang diperlukan, dan bertujuan untuk mempengaruhi orang lain, membangkitkan minat, mengurangi permusuhan dan membuat masyarakat menyerah untuk memperbaiki masyarakat. Setidaknya ada 3 bentuk hambatan dalam komunikasi, yaitu hambatan teknis, hambatan semantik, serta hambatan perilaku. Pada dasarnya, hambatan komunikasi tidak selalu datang dari pihak komunikator. Karena hambatan yang dialami komunikan dalam

¹ (<https://www.kominfo.go.id/content/detail/49128/hadapi-ancaman-peretasan-wapres-minta-keamanan-sistem-teknologi-perbankan-diperkuat/0/berita>)

penerimaan pesan juga mengakibatkan proses komunikasi menjadi tidak efektif

Komunikasi adalah Komunikasi merupakan kegiatan dasar manusia. Melalui komunikasi, manusia dapat saling berhubungan dalam kehidupan sehari-hari di rumah, di tempat kerja, di pasar, di masyarakat atau dimanapun manusia berada. Tidak ada orang yang tidak berpartisipasi dalam komunikasi. Komunikasi sangat penting bagi kehidupan manusia. Perkembangan pengetahuan manusia hari demi hari berkat komunikasi. Komunikasi juga membentuk sistem sosial yang saling membutuhkan, sehingga komunikasi dan masyarakat tidak dapat dipisahkan.

Definisi komunikasi berasal dari etimologi (bahasa) dan terminologi (konsep). Itu berarti partisipasi atau informasi, kata *Communis* berarti opini publik. (Roudhonah, 2007:27). Sistem komunikasi pada dasarnya adalah seperangkat perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mengirimkan informasi dari satu tempat ke tempat lain. Sistem komunikasi dapat mengirimkan informasi dalam bentuk teks, grafik, suara atau layar (video).

Komponen sistem komunikasi yang dianggap penting adalah: Komputer yang mengolah data menjadi informasi. Terminal atau perangkat input/output lain yang mampu mengirim atau menerima data. Saluran komunikasi yang membawa informasi dari pengirim ke perangkat penerima di jaringan. Prosesor komunikasi yang memberikan dukungan fungsional untuk mengirim dan menerima data. Bentuknya antara lain modem, multiplexer, front processor, dan controller. Perangkat lunak komunikasi yang bertindak sebagai pengontrol untuk fungsi input dan output dan mengontrol fungsi lain dari jaringan komunikasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus dan analisis kualitatif untuk menganalisis keresahan masyarakat dalam sistem komunikasi BSI. Metode ini dipilih untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang masalah yang dihadapi oleh masyarakat dan perspektif mereka terhadap sistem komunikasi BSI.

1. Tinjauan Literatur: Dilakukan tinjauan literatur yang komprehensif tentang sistem komunikasi BSI, isu-isu terkait, dan keresahan masyarakat yang telah diungkapkan sebelumnya. Langkah ini membantu mengidentifikasi tema-tema utama yang perlu diteliti lebih lanjut.
2. Wawancara: Dilakukan wawancara dengan sejumlah masyarakat yang terlibat dalam penggunaan sistem komunikasi BSI, termasuk pengguna, pemirsa, dan pihak terkait lainnya. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan panduan pertanyaan yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Wawancara direkam untuk kemudian dianalisis secara mendalam.
3. Analisis Data: Data yang diperoleh dari wawancara dianalisis menggunakan pendekatan analisis kualitatif. Langkah-langkah analisis data meliputi pengkodean, kategorisasi, dan identifikasi pola-pola tematik yang muncul dari wawancara. Analisis ini dilakukan dengan mempertimbangkan perspektif dan pengalaman masyarakat terkait keresahan mereka dalam sistem komunikasi BSI.
4. Triangulasi: Untuk meningkatkan validitas dan keandalan temuan, dilakukan triangulasi data dengan mengkombinasikan temuan dari wawancara dengan tinjauan literatur yang relevan. Ini membantu memperkuat kesimpulan penelitian dan memberikan sudut pandang yang lebih komprehensif.
5. Interpretasi dan Kesimpulan: Data yang dianalisis digunakan untuk memberikan interpretasi yang mendalam terhadap keresahan masyarakat dalam sistem komunikasi BSI. Temuan-temuan penelitian digunakan untuk merumuskan kesimpulan yang dapat menginformasikan tentang masalah yang dihadapi masyarakat dan memberikan saran-saran untuk pembenahan sistem komunikasi BSI

PEMBAHASAN

Banyak netizen yang mengunggah tangkapan layar aplikasi yang terlihat error. Kebanyakan dari tangkapan layar itu ada tulisan "Informasi: Permintaan tidak dapat diproses Banyak netizen yang mengunggah tangkapan layar aplikasi yang terlihat error. Kebanyakan dari tangkapan layar itu ada tulisan "Informasi: Permintaan tidak dapat diproses."² BSI telah mengeluarkan pernyataan resmi persoalan *error* layanan BSI melalui akun Instagram @banksyariahindonesia, bahwa error terjadi karena BSI tengah melakukan perawatan sistem. BSI pun meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi karena nasabah tidak bisa melakukan transaksi keuangan.

Menteri Badan Usaha Milik Negara (BUMN) Erick Thohir menyatakan error itu karena adanya serangan siber terhadap sistem PT Bank Syariah Indonesia (BSI). Serangan itu membuat layanan bank syariah berpelat merah tersebut menjadi error. Serangan ini menyoroti betapa pentingnya keamanan siber di dunia perbankan saat ini. Sisi transaksi digital makin meningkat, di sisi lain peretas semakin canggih. Sebagai bank yang masuk dalam ekosistem ini, BSI menghadapi masalah ini dengan komitmen untuk memperkuat sistem keamanan mereka.³

Mereka mempunyai rencana peningkatan anggaran belanja modal untuk teknologi informasi, termasuk penguatan keamanan siber. Langkah ini penting dan harus diambil oleh semua perusahaan yang ingin melindungi data dan dana nasabah mereka. Selama krisis, BSI berkomunikasi secara terbuka dan transparan. Mereka mengonfirmasi serangan tersebut dan memberikan penjelasan tentang langkah-langkah yang sedang diambil untuk mengatasinya, termasuk melakukan audit dan forensik digital. Meski demikian, ada beberapa nasabah yang merasa layanan perbankan BSI belum sepenuhnya pulih. Ini merupakan sinyal penting tentang pentingnya komunikasi yang berkelanjutan dan transparan dengan nasabah selama proses pemulihan.

²(<https://finance.detik.com/moneter/d-6709701/aplikasi-bsi-mobile-error-ini-penjelasan-pihak-bank>)

³ (<https://www.rri.co.id/aceh/keuangan/232701/ternyata-ini-penyebab-layanan-bsi-error>)

Tidak hanya itu, BSI juga harus menghadapi tekanan dari pihak eksternal. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI), misalnya, meminta kompensasi untuk nasabah. Ini menunjukkan bahwa perusahaan perlu merencanakan dan menangani konsekuensi lebih lanjut dari krisis.⁴ Keamanan merupakan sebagai kondisi atau kualitas yang bebas dari ketakutan, kecemasan, atau kepedulian. Jaringan komunikasi yang aman, dapat didefinisikan sebagai suatu jaringan dimana pengguna tidak merasakan ketakutan atau kecemasan sewaktu menggunakan jaringan. Komputer dan sistem jaringan yang tidak terbatas telah memberi kesempatan untuk mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi dan meningkatkan pendapatan. Sayangnya, ketergantungan tersebut menimbulkan risiko baru yang mengancam keamanan komputer dan sistem jaringan. Dengan demikian muncullah suatu tantangan baru untuk melindungi keamanan komputer dan sistem jaringan dari berbagai macam serangan keamanan. Terdapat tiga komponen dasar sebagai pertimbangan dalam perancangan dan pembahasan sistem keamanan diantaranya adalah sebagai berikut:

- 1) *Confidentiality* adalah penyembunyian informasi atau sumber daya yang berkaitan dengan pencegahan akan pengaksesan terhadap informasi atau sumber daya yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak.
- 2) *Integrity* merupakan keandalan data atau sumber daya dan biasanya dirumuskan untuk mencegah perubahan yang tidak sah. Integritas mencakup integritas data (isi dari informasi) dan integritas asli (sumber data, sering disebut otentikasi). Dengan demikian *integrity* berkaitan dengan pencegahan modifikasi informasi yang dilakukan oleh pihak yang tidak berhak.
- 3) *Availability* merupakan kemampuan untuk menggunakan informasi atau sumber daya yang diinginkan. *Availability* adalah aspek yang penting dalam mendesain sistem karena suatu sistem yang tidak memiliki *availability* sama buruknya dengan tidak ada sistem sama

⁴ (<https://mix.co.id/corcomm-pr/belajar-dari-krisis-bsi-antara-keamanan-siber-dan-komunikasi-krisis/>)

sekali. *Availability* dapat melakukan pencegahan akan penguasaan informasi atau sumber daya oleh pihak yang tidak berhak.⁵

Perangkat Lunak Sistem Komunikasi

Perangkat lunak komunikasi digunakan untuk mengelola fungsi komunikasi dan diimplementasikan oleh komputer host atau prosesor antarmuka pengguna. Penggunaan perangkat lunak komunikasi sangat erat kaitannya dengan protokol, yaitu seperangkat aturan dan prosedur yang mengatur komunikasi antar komponen jaringan. Fungsi utama protokol dalam jaringan komunikasi adalah:

- 1) Identifikasi semua perangkat yang digunakan dalam jalur komunikasi.
- 2) Biarkan perangkat lain tetap aktif.
- 3) Kelola keakuratan penerimaan pesan.
- 4) Memeriksa apakah pesan harus dikembalikan karena tidak dapat ditafsirkan dengan benar.
6. Lakukan koreksi jika terjadi kesalahan. D. Pengoperasian Sistem Komunikasi

Sistem komunikasi memiliki banyak fungsi untuk mengirim dan menerima informasi dari satu tempat ke tempat lain. Fitur-fitur ini meliputi:

- 1) Fungsi broadcast yang mengirimkan data dan informasi dari satu pihak ke pihak lain. Fungsi antarmuka, yaitu hubungan antara dua perangkat keras atau dua sistem komputer dimana kedua sistem tersebut saling berkomunikasi.
- 2) fungsi routing, mis H. penyampaian pesan dengan cara yang paling efisien. Fungsi pemrosesan yang mengirimkan pesan yang tepat ke penerima yang tepat.
- 3) Fungsi Editing, yaitu fungsi yang memeriksa kemungkinan kesalahan, format dan editan.
- 4) Fungsi konversi, yaitu fungsi yang mengatur kecepatan dan kode dari satu perangkat ke perangkat lainnya.

⁵(<https://www.stiesyariahbangkalis.ac.id/kolompikiran-18-keamanan-layanan-internet-banking-dalam-transaksi-perbankan.html>).

- 5) Fungsi kontrol, mis. fungsi yang mendistribusikan pesan, melayani keinginan penerima dan menjaga keutuhan dan kelancaran struktur jaringan.

Jenis saluran komunikasi

a. Kabel bengkok

Kabel pasangan bengkok adalah kumpulan kabel tembaga bengkok dan merupakan alat transmisi tertua. Kecepatan transmisi data kabel twisted pair kira-kira 10 megabit per detik.

b. Kabel koaksial

Kabel koaksial adalah media transmisi yang terbuat dari konduktor tembaga berinsulasi. Kabel yang sering digunakan dalam kabel antena televisi dapat membawa data dalam jumlah yang lebih besar daripada kabel twisted pair. Kecepatannya sekitar 200 megabit per detik.

c. Kabel Serat Optik

Kabel serat optik adalah kabel yang terdiri dari ribuan helai serat optik bening, setebal rambut manusia, dengan kecepatan mulai dari 500 kilobit hingga beberapa miliar bit per detik.

d. Transmisi Nirkabel

Transmisi data nirkabel adalah transmisi yang dilakukan bukan melalui kabel atau serat optik, melainkan melalui udara. Transmisi nirkabel banyak digunakan dalam sistem telepon seluler, penyiaran gelombang mikro, satelit komunikasi, jaringan data seluler, dan sistem kendali jarak jauh televisi. Komponen sistem teknologi komunikasi adalah: Sistem gelombang mikro adalah sistem transmisi, yang dapat berupa terestrial (bumi) atau selestial (angkasa), yang mampu mentransmisikan sinyal radio frekuensi tinggi melalui atmosfer, dan sering digunakan untuk volume besar, komunikasi jarak jauh dari satu bumi. dari stasiun ke stasiun ke dunia lain.

Satelit adalah perangkat berbasis ruang angkasa di orbit Bumi yang dirancang untuk bertindak sebagai stasiun relai untuk mentransmisikan sinyal gelombang mikro dalam jarak yang sangat jauh.

Satelit orbit bumi rendah adalah satelit yang lebih dekat ke bumi daripada satelit tradisional, memungkinkan mereka menerima sinyal dari pemancar yang lebih lemah dan lebih hemat energi. Sistem paging adalah sistem yang

dilengkapi teknologi transmisi yang menggunakan perangkat paging dan perangkat berdering ketika pemilik menerima pesan dari seseorang.⁶

Ponsel adalah perangkat komunikasi yang dapat mengirimkan suara atau data menggunakan gelombang radio untuk berkomunikasi dengan antena radio (menara) di wilayah geografis terdekat. Jaringan data seluler adalah jaringan nirkabel yang dapat digunakan untuk transmisi data dua arah yang efisien.

PCS (Personal Communication Services) adalah teknologi seluler nirkabel yang menggunakan frekuensi radio yang lebih rendah dan lebih murah serta dapat digunakan pada ponsel berukuran kecil.

PDA (Personal Digital Assistant) adalah komputer portabel dengan perangkat komunikasi nirkabel yang dapat mengirim pesan digital.⁷

Alam penerapan komunikasi bisnis dalam sebuah perusahaan, pasti tidak dapat terhindar dari hambatan-hambatan pada prosesnya. Hambatan-hambatan yang biasa terjadi baik itu pada perusahaan umum maupun perusahaan syariah yaitu:

- 1) Hambatan komunikasi teknis, keterbatasan teknis mungkin menjadi alasannya munculnya hambatan untuk komunikasi korporat di perusahaan. Penghalang Kondisi teknis ini dipengaruhi oleh kondisi lingkungan teknis yang menyebabkannya Hambatan komunikasi yang lancar. Ada hambatan komunikasi Teknologi ini mencakup keterampilan komunikasi, perangkat, Perlu teknologi dan jaringan. Ini juga termasuk pertanyaan teknis dengan kemauan untuk berkomunikasi dari mereka yang terlibat Penggunaan metode dan alat komunikasi yang disepakati.
- 2) Hambatan komunikasi semantik, terdapat hambatan komunikasi semantik Hambatan yang dihadapi dalam pengiriman informasi oleh pengirim kepada penerima. Hambatan ini terkait dengan penggunaan bahasa dan Pemahaman yang ditargetkan dari

⁶(<https://www.kompasiana.com/fatim/5535b7506ea834fa28da42e4/system-communication>).

⁷(<https://www.kompasiana.com/fatim/5535b7506ea834fa28da42e4/sistem-komunikasi>)

- penerima informasi yang berbeda penyiar informasi. Jadi ada kesalahan komunikasi.
- 3) Tidak dapat dipungkiri bahwa setiap orang memiliki hambatan untuk komunikasi manusia. Orang memiliki latar belakang, usia, pendidikan, dan pengalaman yang berbeda atau Ini dapat mempengaruhi hasil, Pemahaman dan pemahaman saat mengirim dan menerima Informasi. Perbedaan generasi juga bisa menjadi kendala Komunikasi Perusahaan. Ada kecenderungan untuk mengalami model bisnis dari waktu ke waktu Untuk mengganti Sama dengan pola pikir para pemangku kepentingan di perusahaan. Ditambah lagi dengan hambatan komunikasi yang ada Kemanusiaan juga meliputi suasana kerja, tekanan dan rasa aman setiap individu di lingkungannya.
 - 4) Hambatan komunikasi terkait budaya perusahaan, termasuk budaya perusahaan dapat mempengaruhi munculnya hambatan komunikasi. Budaya secara tidak langsung incumbent dapat melakukannya Komunikasi tidak efektif dan efisien.

Pemanfaatan teknologi informasi di industri perbankan untuk inovasi produk layanan perbankan juga dibayangi oleh kemungkinan risiko kegagalan sistem dan/atau risiko kejahatan elektronik (cybercrime) oleh oknum yang tidak bertanggung jawab. Kegagalan sistem dapat disebabkan oleh kerusakan sistem (misalnya kegagalan server), dalam skala besar juga dapat disebabkan oleh bencana alam. Pada saat yang sama, kejahatan dunia maya seperti pencurian identitas, carding, peretasan, peretasan, phishing, virus, pendudukan dunia maya, penipuan ATM, dll. industri perbankan di Indonesia semakin meningkat.⁸

Fakta yang terjadi hanya sebagian saja masyarakat Indonesia yang masih mengapresiasi dengan baik pelayanan sistem berbasis digital dalam perbankan syariah tersebut. Menurut data lembaga keuangan dunia diketahui hanya 54% masyarakat Indonesia yang memiliki akses layanan

⁸(https://ditjenpp.kemenumham.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=665:tanggung-jawab-penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008&catid=107&Itemid=187&lang=en)

perbankan, sedangkan 46% lainnya tidak memiliki akses layanan perbankan.

Hal ini menunjukkan bahwa elektabilitas suatu instansi berupa pemenuhan akan nilai jual sistem itu sendiri sedikit berimbang dengan kurangnya pemenuhan akan nilai fungsi yang diterima oleh khalayak umum.

Menurut Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.12/2018 menyebutkan bahwa sebuah layanan perbankan digital merupakan sebuah terobosan yang berupa layanan bagi nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik yang dikembangkan guna memenuhi hak orang banyak berupa pelayanan yang maksimal dengan memperhatikan aspek keamanan dan mengedepankan kemandirian kinerja yang dilakukan oleh nasabah.

Dalam hal ini menegaskan bahwa seorang nasabah mempunyai hak istimewa dan berhak mengoptimalkan fungsi dari nilai guna yang diberikan oleh layanan perbankan syariah berupa sistem digital yang telah dikelola dengan baik.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan Islamic Financial Services Board (IFSB) menggambarkan bahwa sebanyak 77% dari perbankan syariah mampu mengindikasikan sistem digital dan mengalami kenaikan dan progress yang signifikan.

Alasan utama yang menjadi dasar perbankan syariah melakukan perombakan sistem manual ke sistem digital, sehingga timbul adanya sebuah transformasi digital sistem terbaru adalah muncul sebuah disrupsi yang mana menggambarkan proses perusahaan yang lebih kecil dengan sumber daya yang lebih sedikit berhasil menentang dan menciptakan sebuah terobosan sistem baru dan setara dengan perusahaan yang sudah lama

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian tentang keresahan masyarakat dalam sistem komunikasi Bank Syariah Indonesia (BSI) dapat melibatkan beberapa aspek yang mungkin ditemukan dalam penelitian tersebut: Kualitas Layanan Komunikasi: Penelitian dapat mengungkapkan keresahan masyarakat terkait

dengan kualitas layanan komunikasi yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Ini meliputi kejelasan informasi yang disampaikan, tingkat responsifitas terhadap pertanyaan atau masalah yang diajukan oleh masyarakat, serta efektivitas komunikasi dalam menyampaikan pesan dan solusi yang dibutuhkan.

Keterbatasan Aksesibilitas: Penelitian dapat mengidentifikasi keresahan masyarakat terkait dengan keterbatasan aksesibilitas sistem komunikasi BSI. Hal ini mencakup masalah seperti kesulitan menghubungi layanan pelanggan, keterbatasan saluran komunikasi yang tersedia, atau kendala teknis yang menghambat komunikasi yang efektif antara masyarakat dan Bank Syariah

Transparansi dan Kepercayaan: Penelitian dapat mengungkapkan keresahan masyarakat terkait dengan tingkat transparansi dan kepercayaan dalam sistem komunikasi BSI. Ini dapat meliputi kekhawatiran tentang ketidakjelasan informasi mengenai produk dan layanan, ketidaktepatan dalam memberikan informasi yang relevan, atau kekhawatiran tentang privasi dan keamanan data.

Tanggapan terhadap Masalah atau Keluhan: Penelitian dapat mengeksplorasi keresahan masyarakat terkait dengan respons yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia terhadap masalah atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat. Hal ini melibatkan penilaian masyarakat terhadap kecepatan dan efektivitas penyelesaian masalah, serta kepuasan mereka terhadap resolusi yang diberikan oleh Bank Syariah Indonesia.

Perlu dicatat bahwa hasil penelitian yang komprehensif dan valid memerlukan metodologi yang tepat, pengumpulan data yang cermat, serta analisis yang mendalam. Oleh karena itu, disarankan untuk menghubungi peneliti yang berkualifikasi di bidang komunikasi, perbankan, atau studi syariah untuk mendapatkan hasil penelitian yang lebih akurat dan terperinci mengenai keresahan masyarakat dalam sistem komunikasi Bank Syariah Indonesia..

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis yang dilakukan terhadap keresahan masyarakat dalam sistem komunikasi Bank Syariah Indonesia (BSI), beberapa temuan dapat diambil sebagai kesimpulan:

Kualitas Layanan Komunikasi: Terdapat keresahan masyarakat terkait dengan kualitas layanan komunikasi yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia. Kejelasan informasi, responsifitas terhadap pertanyaan dan masalah, serta efektivitas komunikasi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap sistem komunikasi BSI. **Keterbatasan Aksesibilitas:** Keresahan masyarakat juga terkait dengan keterbatasan aksesibilitas dalam sistem komunikasi BSI. Kendala dalam menghubungi layanan pelanggan, saluran komunikasi yang terbatas, dan kendala teknis dapat menghambat komunikasi yang efektif antara masyarakat dan Bank Syariah Indonesia.

Transparansi dan Kepercayaan: Tingkat transparansi dan kepercayaan dalam sistem komunikasi BSI juga menjadi perhatian masyarakat. Ketidakjelasan informasi, ketidaktepatan dalam memberikan informasi yang relevan, serta kekhawatiran terkait privasi dan keamanan data dapat mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap Bank Syariah Indonesia. **Tanggapan terhadap Masalah atau Keluhan:** Respons terhadap masalah atau keluhan yang diajukan oleh masyarakat juga menjadi faktor penting. Kecepatan, efektivitas, dan kepuasan terhadap penyelesaian masalah atau keluhan dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap sistem komunikasi BSI.

Dalam rangka meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat, Bank Syariah Indonesia perlu memperhatikan kualitas layanan komunikasi yang disediakan. Peningkatan kejelasan informasi, responsifitas yang baik, serta transparansi dan keamanan data yang diperkuat dapat membantu mengatasi keresahan masyarakat. Selain itu, tanggapan yang cepat dan efektif terhadap masalah atau keluhan masyarakat juga penting untuk membangun hubungan yang kuat antara Bank Syariah Indonesia dan masyarakat yang dilayani..

DAFTAR PUSTAKA

- Rati, “Jenis Hambatan Komunikasi dalam Bisnis dan Cara Mengatasinya”, PT Ajaib Sekuritas Asia (“Ajaib Sekuritas”) & PT Takjub Teknologi Indonesia (“Ajaib Reksa Dana”)
- Roudhonah, 2007, Ilmu Komunikasi, Lembaga penelitian UIN Jakarta dengan UIN Jakarta Press, Jakarta.
- https://ditjenpp.kemenkumham.go.id/index.php?option=com_content&view=article&id=665:tanggung-jawab-penyelenggara-sistem-elektronik-perbankan-dalam-kegiatan-transaksi-elektronik-pasca-uu-no-11-tahun-2008&catid=107&Itemid=187&lang=en
- <https://finance.detik.com/moneter/d-6709701/aplikasi-bsi-mobile-error-ini-penjelasan-pihak-bank>
- <https://www.kompasiana.com/fatim/5535b7506ea834fa28da42e4/sistem-komunikasi>
- <https://www.kominfo.go.id/content/detail/49128/hadapi-ancaman-peretasan-wapres-minta-keamanan-sistem-teknologi-perbankan-diperkuat/0/berita>
- <https://news.detik.com/kolom/d-6489397/menangani-kelemahan-sistem-digital-perbankan-syariah-era-society-50>
- <https://www.rri.co.id/aceh/keuangan/232701/ternyata-ini-penyebab-layanan-bsi-error>
- <https://mix.co.id/corcomm-pr/belajar-dari-krisis-bsi-antara-keamanan-siber-dan-komunikasi-krisis>
- <https://www.stiesyariahbengkalis.ac.id/kolompikiran-18-keamanan-layanan-internet-banking-dalam-transaksi-perbankan.html>