

ANALISIS SENTIMEN TWITTER PADA BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS: SISTEM BSI DOWN)

Trisno Wardy Putra*

UIN Alauddin Makassar

trisno.puta@uin-alauddin.ac.id

A Syathir Sofyan

UIN Alauddin Makassar

a.syathir@uin-alauddin.ac.id

Syaakir Sofyan

baangsofyan@gmail.com

Ega Rusanti

Universitas Airlangga

ega.rusanti-2022@feb.unair.ac.id

Wahyudi

UIN Alauddin Makassar

wahyudi.wahyudi@uin-alauddin.ac.id

*Penulis Korespondensi

Received:

October 17, 2023

Revision:

December 22, 2023

Published:

December 31, 2023

Abstract

This research aims to determine Twitter sentiment analysis regarding the BSI system down. This research method uses text mining analysis by extracting statistical data and web scraping using R Studios software, after that pre-processing and cleaning the data, then visualizing the results. The results show that the tweet sample mostly contains positive sentiment and emotions of trust. These findings help explain how learning algorithms can be used to measure emotion theory to understand the social implications of the BSI down phenomenon. This means that positive sentiment was found to be able to describe the phenomenon that occurred recently.

Keywords: *Sentiment, Twitter, Indodnesia Sharia Bank.*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui analisis sentimen twitter terkait sistem BSI down. Metode penelitian ini menggunakan analisis text mining dengan melakukan ekstraksi data statistik dan web-sraping melalui software R Studios, setelah itu melakukan pre-processing dan pembersihan data, lalu melakukan visualisasi dari hasil tersebut. Hasilnya menunjukkan bahwa sampel tweet sebagian besar mengandung sentimen positif dan emosi kepercayaan (trust). Temuan ini membantu menjelaskan bagaimana pembelajaran algoritma dapat digunakan untuk mengukur teori emosi untuk memahami implikasi sosial dari fenomena BSI down. Artinya, sentimen positif ditemukan dapat menggambarkan fenomena yang terjadi akhir ini.

Kata Kunci: Sentimen, Twitter, Bank Syariah Indonesia

1. PENDAHULUAN

Laju perkembangan perekonomian Indonesia dilihat dari munculnya lembaga-lembaga keuangan, khususnya sektor perbankan. Pada awal perkembangannya, lembaga keuangan Indonesia berorientasi tradisional dan menganut sistem suku bunga yang bertujuan untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Rezim suku bunga ini bertanggung jawab atas melemahnya sistem perbankan selama krisis mata uang tahun 1998, dan bank-bank tradisional mulai bangkrut karena tingginya suku bunga pinjaman. Fenomena kegagalan bank tradisional ini tidak berlaku pada entitas ekonomi yang memanfaatkan dana dari bank syariah. Bank syariah mempunyai sistem bagi hasil dan bebas bunga, sehingga pengusaha yang menggunakan jasa bank syariah tidak perlu membayar bunga hingga beberapa puluh persen. Fenomena ini akhirnya membuat perbankan syariah menjadi sorotan masyarakat yang ingin menghindari suku bunga yang justru merugikan. (Syauqoti, 2018). Pada tahun 1983, pemerintah Indonesia berencana memperkenalkan "sistem bagi hasil" dalam pemberian pembiayaan, sebuah konsep dari bank syariah. Apalagi operasional perbankan syariah di Indonesia dimulai secara institusional pada tahun 1992 dengan berdirinya Bank Muamalat. Berdasarkan laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada tahun 2022 terdapat 12 Bank Umum Syariah (BUS), 21 Unit Usaha Syariah (UUS), dan 164 Bank Keuangan Rakyat Syariah (BPRS) (Nurjanah et al., 2023).

Ekonomi syariah mempunyai peran strategis lembaga keuangan dalam pengembangan perekonomian nasional, akan semakin diperkuat dengan mempertimbangkan peluang dan tantangan era keuangan digital. Bila dibandingkan dengan negara seperti Malaysia, pengembangan ekonomi syariah Indonesia perlu dipercepat agar mampu bersaing dengan lembaga keuangan tradisional bahkan lembaga keuangan syariah di negara tetangga. Oleh karena itu, untuk memperkuat peran lembaga keuangan dalam pengembangan ekonomi syariah perlu semakin diperkuat. Lembaga keuangan syariah merupakan salah satu lembaga yang dapat berkontribusi terhadap perkembangan perekonomian Indonesia pada sektor keuangan berbasis syariah (Ahmad, 2022).

Bank Syariah Indonesia didirikan melalui merger atau peleburan tiga Bank Syariah Milik Negara (BUMN), yaitu PT Bank BRI Syariah Tbk (BRIS), PT Bank BNI Syariah (BNIS), dan PT Bank Syariah Mandiri (BSM). Hal ini diawali dengan penandatanganan Conditional Merger Agreement (CMA) antara ketiga bank tersebut pada Oktober 2020. Pendirian Bank Syariah

Indonesia (BSI) merupakan strategi pemerintah untuk menjadikan Indonesia sebagai salah satu pusat keuangan syariah dunia. Bank Syariah Indonesia mempunyai izin resmi dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Secara spesifik, pendirian BSI telah disetujui pada 27 Januari 2021. Hal itu tertuang dalam surat bernomor SR3/PB.1/2021 tentang diterbitkannya persetujuan penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah menjadi PT Bank BRI Syariah Tbk dan persetujuan perubahan nama dengan PT. Izin usaha Bank BRI Syariah Tbk diperoleh dan PT Bank Syariah Indonesia Tbk didirikan sebagai bank. (Ulfa, 2021). Optimisme yang diharapkan oleh banyak pemangku kepentingan terhadap adanya inovasi reformasi, dalam hal ini penggabungan tiga bank syariah utama Indonesia menjadi satu organisasi perbankan yaitu Bank Syariah Indonesia, serta upaya menuju pembangunan dan perbaikan perekonomian juga diharapkan kebaikan bersama. (Sulistiyarningsih & Thanul, 2021)

Tentu saja banyak tantangan dalam mengembangkan dan meningkatkan aset Bank Syariah Indonesia. Salah satu tantangannya adalah sistem keamanan digital. Seperti halnya sistem BSI, serangan dunia maya menyebabkan sistem BSI tidak dapat digunakan. Mulai dari sistem tarik tunai di ATM hingga transaksi di teller (Wuryasti, 2023). Adanya sistem BSI down ini menyebabkan timbulnya polemik dikalangan masyarakat, tentang sistem keamanan yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia. Kasus serangan siber ini, juga akan mempengaruhi kepercayaan masyarakat terhadap dalam proses pencitraan Bank Syariah Indonesia. Terutama dengan beredar pesan-pesan singkat yang disampaikan oleh masyarakat di media sosial, khususnya di twitter. Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang analisis sentimen twitter terhadap sistem BSI down.

2. KAJIAN LITERATUR

2.1 Lembaga Keuangan Syariah

Menurut Keputusan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 792 Tahun 1990, lembaga keuangan adalah setiap organisasi yang bergerak di bidang keuangan dan menghimpun serta menyalurkan dana kepada masyarakat, khususnya untuk membiayai penanaman modal usaha. Peraturan ini memberikan prioritas terhadap pinjaman investasi usaha lembaga keuangan, namun tidak membatasi kegiatan peminjaman lembaga keuangan. Dalam prakteknya, kegiatan usaha lembaga keuangan dapat ditujukan pada usaha investasi, kegiatan konsumsi, distribusi barang dan jasa (Dzikra, 2017). Lembaga Keuangan Syariah adalah badan usaha yang kegiatannya berada pada sektor finansial atau keuangan berdasarkan prinsip syariah atau bersumber dari Al-Quran dan As-Sunnah yang berkaitan dengan etika bermuamalah dan transaksi ekonomi, baik dalam bentuk bank maupun nonbank.

Lembaga Keuangan Syariah melaksanakan praktik muamalah berdasarkan pondasi masalah dimana unsur kezaliman dilarang, seperti riba, penimbunan (ihtikâr), penipuan dan yang dapat menimbulkan perselisihan atau permusuhan di antara manusia, seperti adanya gharar atau spekulasi. Dapat disimpulkan inti dalam muamalah adalah unsur kemaslahatan. Jika terdapat masalah, maka transaksi tersebut diperbolehkan (Budiono, 2017). Dalam Islam, ada transaksi yang dibolehkan dan yang dilarang. Hal yang terlarang dalam Islam, salah satunya adalah riba. Riba adalah penetapan kelebihan atau tambahan jumlah pinjaman yang

dibebankan kepada si peminjam, atau dalam dunia perbankan diistilahkan dengan 'bunga' (Muheramtohad, 2017), sehingga mempunyai perbedaan dengan bank syariah.

2.2 Konsep Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang kegiatan operasionalnya diselaraskan dengan prinsip-prinsip syariah Islam, terutama dalam tata cara bermuamalah sesuai ajaran Islam. Dalam praktik muamalatnya, bank ini menghindari praktik-praktik yang dapat mencakup unsur riba, menggantinya dengan kegiatan investasi berdasarkan bagi hasil dan trade financing, atau praktik bisnis yang sesuai dengan praktik pada masa Nabi atau bentuk-bentuk lain yang tidak dilarang oleh beliau. Sutan Remy Shahdeiny menyebutkan bahwa Bank Syariah berfungsi sebagai perantara yang menyalurkan dana dari masyarakat yang memiliki kelebihan dana kepada masyarakat yang membutuhkan pembiayaan tanpa bunga, namun dengan tetap mengikuti prinsip syariah. Undang-undang No. 21 Tahun 2008 mengklasifikasikan Bank Umum Syariah sebagai bank yang melakukan kegiatan berdasarkan prinsip syariah, terdiri dari Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (Masruron & Safitri, 2021).

Pentingnya peran perbankan syariah dalam masyarakat menimbulkan pertanyaan yang besar, baik dari segi filosofis, yuridis, normatif, maupun sosiologis. Pertanyaan ini muncul dilandasi atas fakta-fakta yang ada (Supriyadi, 2018):

Pertama, meskipun Indonesia adalah negara Pancasila yang melindungi kebebasan beragama, kegiatan keagamaan umat Islam banyak dicurigai oleh pemerintah Orde Baru, terutama terkait peristiwa bom atau bom bunuh diri yang sering kali dicurigai dilakukan oleh umat Islam.

Kedua, saat bank syariah pertama kali didirikan, banyak yang meragukan keberlanjutannya di masyarakat, namun kenyataannya bank syariah tetap eksis dan berkembang pesat. Hal ini menunjukkan bahwa skeptisisme masyarakat terhadap bank syariah dapat dibantah oleh kenyataan eksistensinya.

Ketiga, eberadaan bank syariah memerlukan kajian lebih lanjut dari segi filosofis, yuridis, normatif, dan sosiologis, terutama karena masih banyak masyarakat yang belum memahami apa itu bank syariah dan bagaimana kedudukannya secara hukum di Indonesia. Kurangnya afiliasi masyarakat terhadap bank syariah juga menjadi perhatian, dan oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mencari kebenaran bank syariah dari berbagai perspektif tersebut.

2.3 Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional

Perbedaan antara Bank Syariah dan Bank Konvensional mencakup karakteristik yang sangat khas. Bank Syariah tidak hanya diidentifikasi oleh absennya sistem riba dalam transaksinya, tetapi juga oleh adanya sistem yang bertujuan membawa kebahagiaan lahir dan batin bagi manusia. Terdapat beberapa ciri utama yang membedakan Bank Syariah, seperti yang dikemukakan oleh (Sobarna, 2021):

1. Dimensi Keadilan dan Pemerataan: Bank Syariah menonjolkan keadilan dan pemerataan melalui sistem bagi hasil, di mana pemberi modal dan peminjam bersama-sama menanggung risiko laba dan rugi. Sistem ini menciptakan distribusi modal yang merata,

menghasilkan peluang usaha yang merata, dan pada akhirnya mencapai pemerataan. Sebaliknya, bank konvensional cenderung mengakibatkan akumulasi modal pada pemilik modal, menciptakan jurang antara kelompok berpendapatan tinggi dan rendah.

2. Jaminan Berbasis Proyek: Bank Syariah menggunakan proyek yang sedang dikerjakan sebagai jaminan, sedangkan bank konvensional, dengan sistem bunga, menggunakan kekayaan peminjam sebagai jaminan. Hal ini menyebabkan hanya orang-orang berkecukupan yang dapat mengakses pinjaman bank, sementara golongan yang kurang mampu tidak mendapat kesempatan serupa. Konglomerat mendapatkan tawaran kredit, sedangkan pengusaha lemah sering kali dikesampingkan.
3. Suasana Kebersamaan: Bank Syariah menciptakan atmosfer kebersamaan antara pemilik modal dan peminjam, di mana keduanya berusaha menghadapi risiko secara adil. Keterlibatan ini menciptakan rasa aman bagi peminjam, memungkinkannya untuk fokus pada proyeknya dengan baik.
4. Mandiri dan Tahan Terhadap Gejolak Moneter: Bank Syariah bersifat mandiri dan tidak secara langsung terpengaruh oleh gejolak moneter, baik di dalam negeri maupun internasional, karena operasinya tidak melibatkan perangkat bunga. Akibatnya, bank ini tidak menyebabkan inflasi, malah mendorong investasi, membuka lapangan kerja baru, dan menciptakan pemerataan pendapatan.
5. Persaingan Sehat: Persaingan di antara Bank Syariah tidak bersifat merugikan, tetapi malah saling memberi kehidupan. Mereka bersaing untuk memberikan porsi bagi hasil yang lebih tinggi kepada nasabah, dan ini mendorong pemberdayaan peminjam. Kesempatan ini terbuka untuk semua Bank Syariah tanpa diskriminasi. Di sisi lain, persaingan di antara bank konvensional cenderung bersifat merugikan, di mana bank-bank besar dengan mudah memberikan bunga besar kepada nasabahnya, sementara bank-bank kecil terkadang kesulitan bersaing. Semua ini diperkuat oleh komitmen Bank Syariah untuk mendukung kaum dhu'afa.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode text mining. Text mining merupakan ekstraksi data statistik dari teks untuk bisa menjadikannya kedalam grafis dari sumber teks tersebut (Hassan et al., 2022), atau juga bagian dari data mining yang melakukan ekstraksi informasi dan menemukan pengetahuan dari sejumlah besar data tekstual yang tidak terstruktur. Dalam melakukan text mining, peneliti menggunakan software R studio dimana para peneliti-peneliti terdahulu juga menggunakan software yang sama seperti Hudaefi et al., (2022) & Hudaefi & Badeges, (2022). Mereka meneliti dibidang Ekonomi dan Bisnis Islam. Tahap-tahap melakukan text mining bermula dari web-scraping melalui software R Studios, setelah itu melakukan pre-processing dan pembersihan data, lalu melakukan visualisasi dari hasil tersebut. Pada tahap pertama kami mengumpulkan data melalui scrapping Web otomatis menggunakan API yang memperoleh 31,882 tweet. Kami menggunakan kata kunci Bank Syariah Indonesia, BSI, dan BSI down pada rentang tanggal 10-5-2023 sampai 14-5-2023. Pada tahap pembersihan data kami banyak menghapus kata-kata dan simbol-simbol dengan menggunakan stopwords berbahasa indonesia dan melakukan

lemmazation (tabel pembersihan data). Kami juga menghapus tweet-tweet ganda sehingga total data yang diteliti sebanyak 13,543.

Tabel 1. Pembersihan Dari Tweet

Sampel Tweet Asli	Tweet yang sudah di bersihkan
RT @RochmatPurwanto: uang kami di BSI hilang 378.251.749 sudah membuat laporan kehilangan dan komplain ke @bankbsi_id cabang Solo tapi jawaâ€¹	uang kami bsi hilang sudah membuat laporan kehilangan komplain bankbsid cabang solo tapi jawa
RT @ObitoUchihey: @darktracer_int Yang pegawai BSI hadapi sebelum Ransomware: https://t.co/LQcWM6keob	obitouchihey darktracerint yang pegawai bsi hadapi sebelum ransomware
@Gank_Of_Petojo Gw ikut program tabungan swadaya dr gojek di BSI ini duit gw hilang ga ya om? Mana bulan kemarin lupa gw ambil lg.rencananya akhir bulan ini mau gw ambil om.pada gw ga pernah ada saldo di rekening BSI ini.tiap bulan selalu gw ambil tanpa sisa alias nol Rp.	ikut program tabungan swadaya bsi duit hilang mana bulan kemarin lupa ambil lg.rencananya akhirat bulan ambil ompada saldo rekening bsi iniatip bulan selalu ambil tanpa sisa alias
@birutoskasage @belaIndonesiaID @bankbsi_id Jangan pake BI Fast. Macet om. Pake yang online 6500 itu aja lancar ga nyangkut. Saya kemaren ngosongin dana di akun2 BSI semuanya, alhamdulillah lancar transfer pake pilihan online	birutoskasage belaindonesiaid bankbsid jangan fast macet yang lancar nyangkut saya kemaren ngosongin dana akun bsi semuanya alhamdulillah lancar transfer pilihan
@dwikaarmyanto Kami menghimbau agar tetap berhati-hati serta waspada terhadap modus penipuan yang mengatasnamakan BSI. Mohon tidak memberikan data pribadi yang bersifat rahasia.(5)	dwikaarmyanto kami menghimbau agar tetap berhati-hati serta waspada terhadap modus penipuan yang mengatasnamakan bsi tidak memberikan data pribadi yang sifat rahasia

Setelah melakukan pembersihan data, kami melakukan analisis sentimen dengan menggunakan NRC Lexicon by Saif Mohammad berbahasa Indonesia. Hal ini digunakan untuk mengevaluasi sentimen positif dan negatif ke delapan emosi, anger, anticipation, disgust, fear, joy, sadness, surprise dan trust. Setelah itu kami melakukan visualisasi pada hasil tersebut.

4. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Analisis Sentimen Pada Tweet Bank Syariah Indonesia

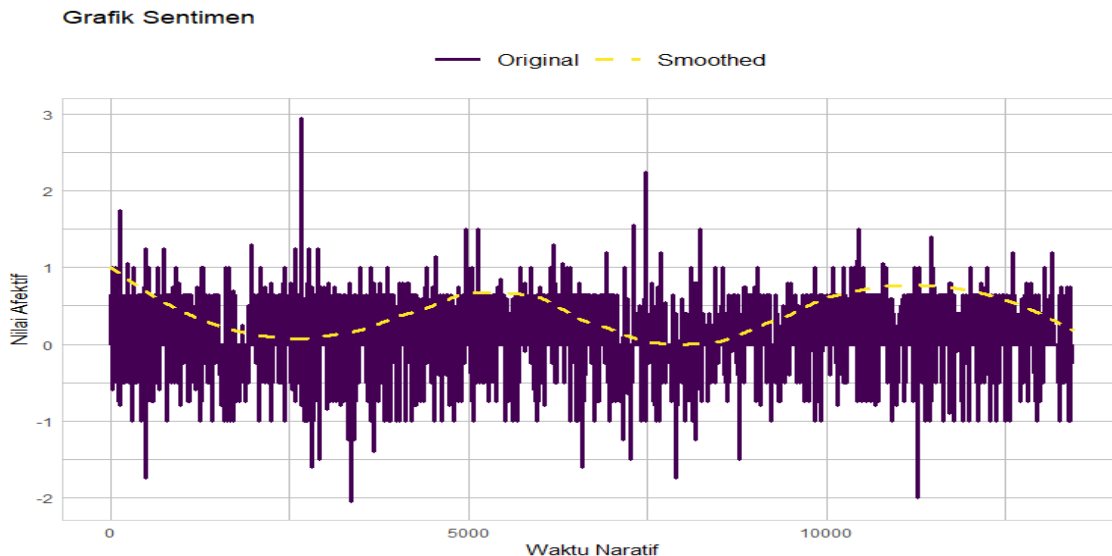
Penelitian ini telah melakukan penelusuran tweet yang telah dibersihkan sebanyak 13.453 tweet yang dianalisis. Penelitian ini menggunakan wordcloud pada tweet yang positif dan negatif, dan ggplot untuk memvisualisasikan data. Semakin besar kata berarti pembelajaran mesin mengidentifikasi tingginya kemunculan kata-kata ini dalam sampel. Selanjutnya, kami juga menggunakan google trend, yang mana digunakan untuk memahami fenomena ini.

Tabel 2. Deskriptif Analisis Sentimen Tweet Bank Syariah Indonesia

Min.	1st Qu.	Median	Mean	3rd Qu.	Max.
-2.05000	0.00000	0.00000	0.02367	0.00000	2.95000

Nilai minimum dalam hasil sentimen adalah -2.05. Ini menunjukkan bahwa dalam analisis sentimen yang dilakukan menggunakan metode "syuzhet" dan kamus NRC, terdapat sentimen yang sangat negatif dengan nilai -2.05 sebagai nilai terendah. Sedangkan kuartil pertama dari hasil sentimen adalah 0.0. Kuartil pertama merupakan titik di mana 25% data memiliki sentimen yang lebih rendah dari atau sama dengan nilai ini. Median dari hasil sentimen adalah 0.0. Median adalah nilai tengah dalam data, yang membagi data menjadi dua bagian yang sama besar. Dalam hal ini, median yang sama dengan 0.0 menunjukkan bahwa ada jumlah yang sama dari data dengan sentimen positif dan sentimen negatif. Dengan kata lain, ada sejumlah data yang cenderung positif dan sejumlah data yang cenderung negatif. Rata-rata dari hasil sentimen adalah 0.02367. Rata-rata menggambarkan nilai tengah dari semua data sentimen yang dihitung. Dalam hal ini, rata-rata sentimen yang sedikit positif (0.02367) menunjukkan bahwa secara keseluruhan, data memiliki kecenderungan sedikit lebih positif daripada negatif. Kuartil ketiga dari hasil sentimen adalah 0.0. Kuartil ketiga merupakan titik di mana 75% data memiliki sentimen yang lebih rendah dari atau sama dengan nilai ini. Dalam hal ini, sekitar 75% data memiliki sentimen yang sangat rendah atau netral, karena nilai sentimen mereka kurang dari atau sama dengan 0.0. Nilai maksimum dalam hasil sentimen adalah 2.95. Ini menunjukkan bahwa dalam analisis sentimen yang dilakukan menggunakan metode "syuzhet" dan kamus NRC, terdapat sentimen yang sangat positif dengan nilai 2.95 sebagai nilai tertinggi yang tercatat.

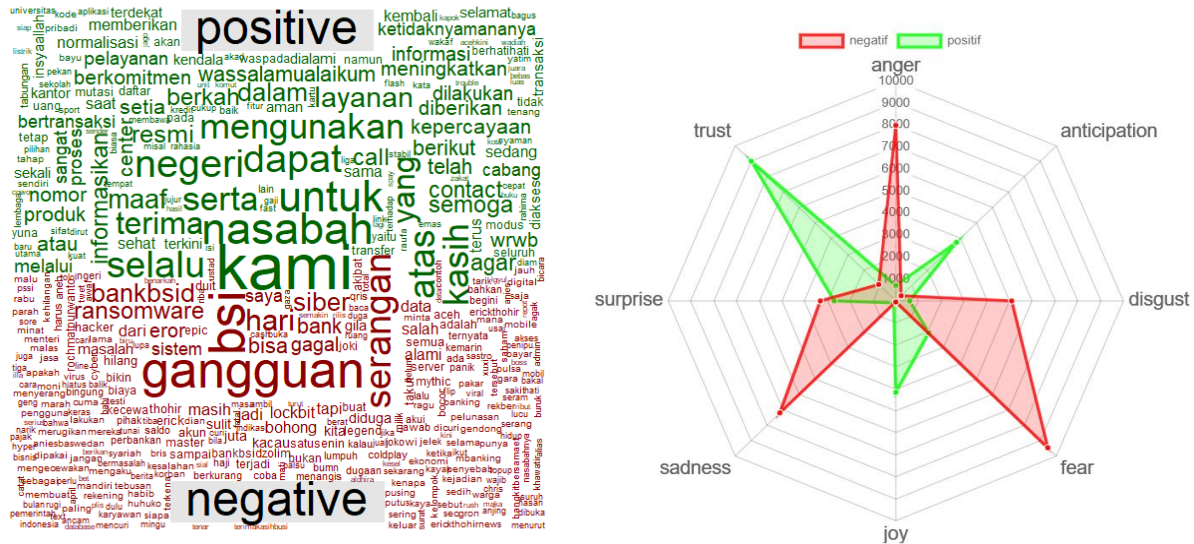
Gambar 1. Grafik Sentimen Bank Syariah Indonesia



Walaupun pada tabel sebelumnya bersifat informatif, pengukuran tersebut hanya memberi tahu kita sangat sedikit tentang bagaimana narasi disusun dan bagaimana sentimen positif dan negatif ini di hitung di seluruh teks. Oleh karena itu, gambar ini akan memplot nilai dalam grafik di mana sumbu x mewakili perjalanan waktu dari awal hingga akhir teks, dan sumbu y mengukur tingkat sentimen positif dan negatif. Nilai afektif (Emotional valence) adalah konsep dalam psikologi dan analisis sentimen yang mengacu pada arah atau kecenderungan emosional suatu pengalaman atau stimulus. Lebih spesifiknya, emotional valence mengukur apakah pengalaman tersebut lebih cenderung positif, negatif, atau netral. Waktu naratif merupakan kronologi dalam

sebuah narasi atau cerita. Hal Ini mengacu pada urutan peristiwa dan cara penulis tweet mengatur atau mengungkapkan waktu dalam narasi. Melihat dari grafik, dapat dinyatakan tweet yang berlangsung dari tanggal 1 dan 2 sering mengalami fluktuasi atau ketika terjadi tweet yang negatif akan muncul juga tweet yang positif.

Gambar 2. Word Cloud dan Emosi dari Tweet Positif dan Negatif Bank Syariah Indonesia



Sumber: Olah data sendiri

Pada gambar wordcloud didapatkan komentar netizen positif maupun negatif. Gambar tersebut menunjukkan kata-kata yang sering muncul seiring ukuran font. Hasil temuan kami menunjukkan tweet positif mendominasi sebanyak 42.1%, lalu tweet negatif sebanyak 32.3% dan netral sebanyak 25.6%. Pada hasil grafik radar didapatkan hasil sentimen tweet yang positif dan negatif dengan emosi sebagai ukurannya. Pada jumlah terbanyak pada tweet negatif terdiri dari rasa takut (fear) sejumlah 9463 kata, sedangkan untuk tweet positif kepercayaan (trust) sebanyak 8995 kata. Sentimen negatif didominasi juga pada emosi marah (anger) sebanyak 8002 kata, sedih (sadness) sebanyak 7209 kata, dan merasa muak (disgust) 5079 kata. Hal ini tidak sebanding dengan tweet positif dengan emosi yang sama. Hal ini dikonfirmasi kata-kata yang sering muncul antara lain; gagal, kehilangan, serangan, gila, serangan, panik, takut, gangguan dan kendala.

Tabel 3. Jumlah Emosi Pe Tweet Negatif Dan Positif

Emotion	negatif	positif
Anger	8002	699
Anticipation	341	3737
Disgust	5079	588
Fear	9463	2052
Joy	45	4181
Sadness	7209	165
Surprise	3299	2710
Trust	1046	8995

Hasil temuan juga mendapatkan fenomena menarik antara lain munculnya tweet-tweet positif melebihi jumlah tweet negatif. Hal ini mengindikasikan bahwa adanya gerakan membantu Bank Syariah Indonesia mewaspadai sistem down beserta dampaknya di dunia media sosial. Seperti beberapa akun individu bukan akun @bankbsi_id yang menenangkan netizen. Seperti tweet-tweet seperti berikut: “@dwikaarmyanto bsi memiliki sistem keamanan teknologi yang insyaallah berkomitmen menjaga data dan nasabah aman”, “@farizdaniswara Mohon tidak memberikan data pribadi yang bersifat rahasia seperti Password, PIN, dan Kode OTP kepada siapapun. Kami informasikan untuk Contact Center resmi BSI Call di Nomor 14040 (Nasabah dalam Negeri) atau 021 80639999 (Nasabah Luar Negeri).”, “@tafsir1453 BSI berkomitmen untuk terus meningkatkan pelayanan kepada Nasabah, dan sangat berterima kasih atas kepercayaan yang diberikan serta selalu setia menggunakan produk dan layanan BSI.”, dan “@Hadily8 Namun Alhamdulillah layanan perbankan Bank Syariah Indonesia sudah pulih secara bertahap dan sudah ada beberapa transaksi yang dapat dilakukan melalui Aplikasi BSI Mobile.” Jumlah tweet positif ini melebihi respon negatif.

Gambar 3. Teks Pencarian Bank Syariah Indonesia di Google Trend



Melihat fenomena ini, masyarakat yang paling berdampak ialah Daerah Istimewa Aceh, hal ini dikarenakan terdapat Qanun yang harus dipatuhi masyarakat sekitar untuk menggunakan bank syariah dalam melakukan aktivitas ekonomi. Sehingga pencarian Bank Syariah Indonesia meningkat ketika momen sistem bank down dengan pencarian lebih dari 100. Menurut Geah (2017) kejadian viral terjadi dikarenakan terjadi emosi antar pengguna sehingga sebuah pesan dibagikan ke media sosial. Penelitian telah menunjukkan bahwa individu lebih cenderung berbagi pesan yang menarik emosi yang membangkitkan gairah tinggi. Emosi gairah tinggi dicirikan sebagai keadaan rangsang dari peningkatan aktivitas terutama pada kejadian viral BSI down (Geah, 2017).

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Pendapat netizen tentang BSI yang terdiri dari 13.453 tweet dikumpulkan melalui web-scraping otomatis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sampel tweet sebagian besar mengandung sentimen positif dan emosi kepercayaan (trust). Temuan ini membantu menjelaskan

bagaimana pembelajaran algoritma dapat digunakan untuk mengukur teori emosi untuk memahami implikasi sosial dari fenomena BSI down. Artinya, sentimen positif ditemukan dapat menggambarkan bahwa terdapat gerakan mendukung Bank Syariah Indonesia dalam menghadapi sentimen negatif dari nasabah, dengan membalas tweet tersebut dengan tweet positif untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Berdasarkan temuan dari penelitian ini, terdapat kekurangan yang dapat menjadi penelitian selanjutnya kedepan, yaitu pertama, penelitian ini hanya meneliti sentimen di twitter saja, penelitian selanjut bisa menganalisis konten pada web-web berita yang ada di internet. Kedua, penelitian ini tidak meneliti aspek lain misalnya bagaimana pengaruh nilai perusahaan akibat kasus BSI down. Implikasi penelitian ini memberikan pengetahuan kepada pihak Bank Syariah Indonesia untuk lebih menngedepankan aspek pelayanan terutama kenyamanan nasabah pada bidang teknologi, sehingga Bank Syariah juga tidak kalah saing dengan bank-bank konvensional lainnya.

DAFTAR REFRENSI

- Hassan, M. K., Hudaefi, F. A., & Caraka, R. E. (2022). Mining netizen's opinion on cryptocurrency: sentiment analysis of Twitter data. *Studies in Economics and Finance*, 39(3), 365–385. <https://doi.org/10.1108/SEF-06-2021-0237>
- Hudaefi, F. A., & Badeges, A. M. (2022). Maqāṣid al-Sharī'ah on Islamic banking performance in Indonesia: a knowledge discovery via text mining. *Journal of Islamic Marketing*, 13(10), 2069–2089. <https://doi.org/10.1108/JIMA-03-2020-0081>
- Hudaefi, F. A., Caraka, R. E., & Wahid, H. (2022). Zakat administration in times of COVID-19 pandemic in Indonesia: a knowledge discovery via text mining. *International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management*, 15(2), 271–286. <https://doi.org/10.1108/IMEFM-05-2020-0250>
- Ahmad, M. (2022). Peran Strategis Lembaga Keuangan Syariah Bagi Umkm Dalam Mewujudkan Pembangunan Ekonomi. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 1(4), 1–18.
- Budiono, A. (2017). Penerapan Prinsip Syariah Pada Lembaga Keuangan Syariah. *Law and Justice*, 2(1), 54–65. <https://doi.org/10.23917/laj.v2i1.4337>
- Dzikra, R. D. M. dan A. (2017). ISLAM DAN LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH. *AL-INTAJ*, 3(1). <https://ejournal.iainbengkulu.ac.id/index.php/Al-Intaj/article/view/1577/1353>
- Masruron, M., & Safitri, N. A. A. (2021). Analisis Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia Di Masa Pandemi Covid-19. *Al Birru: Jurnal Keuangan Dan ...*, 1(1), 1–20. <http://jurnal.iainhwpancor.ac.id/index.php/albirru/article/view/525>
- Muheramtohad, S. (2017). Peran Lembaga Keuangan Syariah dalam Pemberdayaan UMKM di Indonesia. *MUQTASID Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(1), 95. <https://doi.org/10.18326/muqtasid.v8i1.95-113>
- Nurjanah, N., Purnama, N. S., Studi, P., Syariah, K., Teknologi, I., Bisnis, D., & Dahlan, A. (2023). Perkembangan Lembaga Keuangan Syariah dan Kondisi Makro Ekonomi di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 9(1), 346–357.

<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.7985>DOI:<http://dx.doi.org/10.29040/jiei.v9i1.7985>

- Sobarna, N. (2021). Analisis Perbedaan Perbankan Syariah Dengan Perbankan Konvensional. *Eco-Iqtishodi: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 51–62. <https://doi.org/10.32670/ecoiqtishodi.v3i1.665>
- Sulistiyaningsih, N., & Thanul, S. (2021). Potensi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Nasional. *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaruan Hukum Islam*, 24(1), 37–38. <http://jurnal.fsh.uinsby.ac.id/index.php/qanun/article/view/1226>
- Supriyadi, A. (2018). Bank Syariah Dalam Perspektif Filosofis, Yuridis Dan Sosiologis Bangsa Indonesia. *MALLA: Journal of Islamic Banking and Finance*, 1(1), 1–14. <https://doi.org/10.21043/malia.v1i1.3980>
- Syauqoti, M. and R. G. (2018). ANALISIS SISTEM LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH DAN LEMBAGA KEUANGAN KONVENSIONAL. *IQTISHODUNA*, 14(1). <https://ejournal.uin-malang.ac.id/index.php/ekonomi/article/view/4820/pdf>
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>
- Wuryasti, F. (2023). *Sistem BSI Down, Ancaman Serangan Siber dengan Malware Makin Serius*. <https://mediaindonesia.com>
- Pressgrove, G., McKeever, B. W., & Jang, S. M. (2018). What is Contagious? Exploring why content goes viral on Twitter: A case study of the ALS Ice Bucket Challenge. *International Journal of Nonprofit and Voluntary Sector Marketing*, 23(1), e1586.