

Analisis Tantangan Dan Strategi Komunikasi Pegawai Bank Syariah Dalam Edukasi Keamanan Bertransaksi Digital

Oleh:

Feni Rahmawati

Dosen Pembimbing:

Fitri Nur Latifah

Program studi Perbankan Syariah
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo
Juni, 2026



Pendahuluan

Perbankan syariah merupakan sistem perbankan yang beroperasi sesuai prinsip Islam tanpa riba, gharar, dan spekulasi. Seiring perkembangan teknologi, bank syariah menghadirkan layanan digital seperti mobile banking dan pembukaan rekening online untuk memudahkan transaksi nasabah.

Namun, perkembangan ini juga meningkatkan risiko kejahatan siber seperti phishing, terutama bagi nasabah dengan literasi digital rendah dan lanjut usia. Dalam hal ini, pegawai bank khususnya frontliner memiliki peran penting dalam memberikan edukasi mengenai keamanan transaksi digital agar nasabah lebih memahami penggunaan layanan digital secara aman, meningkatkan kepercayaan, serta meminimalisir risiko penipuan yang mengatasnamakan bank.

Pertanyaan Penelitian (Rumusan Masalah)

1. Apa saja tantangan yang dihadapi pegawai bank syariah dalam memberikan edukasi keamanan transaksi digital kepada nasabah?
2. Bagaimana strategi komunikasi yang digunakan pegawai bank syariah dalam mengedukasi nasabah mengenai layanan digital dan bahaya phishing?
3. Apa saja faktor yang menghambat efektivitas komunikasi edukasi digital antara pegawai bank dan
4. Bagaimana strategi komunikasi yang sesuai dengan prinsip syariah untuk meningkatkan literasi digital dan mengurangi risiko kejahatan siber?

Metode

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus Robert K. Yin untuk memahami strategi komunikasi pegawai bank syariah dalam edukasi digital dan pencegahan phishing.

Pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan informan pegawai frontliner dan nasabah lanjut usia dengan literasi digital rendah. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan analisis SWOT untuk mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam strategi komunikasi bank syariah.

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat literasi digital nasabah di BSI KCP Sidoarjo Gateway masih relatif rendah, khususnya pada nasabah lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile. Banyak nasabah masih memilih datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi sederhana seperti transfer dan pengecekan saldo.

Kendala yang sering dialami meliputi kesulitan login aplikasi, lupa PIN atau password, kurang memahami fitur transaksi, serta rasa takut melakukan kesalahan saat menggunakan layanan digital. Selain itu, rendahnya pemahaman keamanan digital menyebabkan nasabah rentan menjadi korban phishing melalui pesan atau telepon palsu yang mengatasnamakan pihak bank untuk meminta data pribadi seperti PIN, password, dan kode OTP.

Hasil

Untuk mengatasi masalah tersebut, pegawai bank menerapkan strategi komunikasi interpersonal dan edukatif dengan memberikan pendampingan langsung menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami.

Pegawai juga secara rutin mengingatkan nasabah agar menjaga kerahasiaan data pribadi dan lebih berhati-hati terhadap modus penipuan digital. Strategi ini dinilai efektif dalam membantu nasabah memahami penggunaan layanan digital, meningkatkan rasa aman, serta membangun kepercayaan dalam bertransaksi secara digital.

Pembahasan

Penelitian ini menunjukkan bahwa rendahnya literasi digital nasabah menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas penggunaan layanan perbankan digital. Semakin rendah literasi digital nasabah, maka semakin tinggi ketergantungan mereka terhadap bantuan pegawai bank.

Selain itu, rendahnya pemahaman keamanan digital juga membuat nasabah rentan terhadap kejahatan siber seperti phishing yang mengatasnamakan bank syariah. Oleh karena itu, strategi komunikasi interpersonal atau edukasi secara langsung dinilai paling efektif karena adanya interaksi dua arah antara pegawai dan nasabah.

Pembahasan

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa:

- Kekuatan: keterampilan pegawai, kemampuan komunikasi, serta kepercayaan nasabah terhadap prinsip amanah dan kejujuran bank syariah.
- Kelemahan: metode edukasi masih bersifat reaktif dan belum dilakukan secara sistematis.
- Peluang: perkembangan teknologi dan tingginya penggunaan smartphone sebagai media edukasi digital.
- Ancaman: maraknya phishing dan penyebaran informasi palsu yang mengatasnamakan bank.

Temuan Penting Penelitian

Temuan penting dalam penelitian ini menunjukkan bahwa tingkat literasi digital nasabah di BSI KCP Sidoarjo Gateway masih tergolong rendah, terutama pada nasabah lanjut usia yang belum terbiasa menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile. Rendahnya pemahaman digital membuat banyak nasabah masih bergantung pada bantuan pegawai bank dan lebih rentan menjadi korban phishing atau penipuan digital yang mengatasnamakan bank.

Penelitian ini juga menemukan bahwa strategi komunikasi interpersonal melalui edukasi langsung merupakan metode yang paling efektif dalam membantu nasabah memahami penggunaan layanan digital dan keamanan transaksi. Selain itu, peran pegawai bank sebagai edukator sangat penting dalam meningkatkan kesadaran nasabah mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi seperti PIN, password, dan kode OTP untuk meminimalisir risiko kejahatan siber.

Manfaat Penelitian

1. Menambah wawasan mengenai strategi komunikasi pegawai bank syariah dalam edukasi keamanan transaksi digital.
2. Memberikan informasi tentang tantangan literasi digital nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital.
3. Menjadi referensi bagi bank syariah dalam meningkatkan efektivitas edukasi digital kepada nasabah.
4. Membantu meningkatkan kesadaran nasabah terhadap risiko phishing dan kejahatan siber.
5. Mendukung peningkatan literasi digital dan keamanan transaksi pada layanan perbankan syariah.

Referensi

- Y. Aguspriyani, M. S. Rizky, and Nuralim, “Teknik purposive sampling dalam penelitian kepercayaan masyarakat pada bank syariah,” *Musytari: Neraca Manajemen, Ekonomi*, vol. 3, no. 1, 2023, doi: 10.8734/musytari.v3i2.1636.
- N. T. Aripin, N. Fatwa, and M. Hannase, “Layanan digital bank syariah sebagai faktor pendorong inklusi keuangan,” *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, vol. 5, no. 1, pp. 29–45, 2022.
- E. Fatmawati and B. Hayati, “Analisis pengaruh literasi keuangan, inklusi keuangan, dan brand image terhadap penggunaan layanan digital perbankan syariah di Indonesia,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, vol. 9, no. 1, pp. 1023–1033, 2023.
- T. Hidayat and A. Pratama, “Pengaruh literasi digital terhadap kepercayaan nasabah pada layanan mobile banking,” *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, vol. 7, no. 2, 2021.
- F. N. Latifah, I. Mawardi, and B. Wardhana, “Ancaman pencurian data (phishing) di tengah tren pengguna fintech pada masa pandemi Covid-19 di Indonesia,” *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, vol. 6, no. 1, pp. 74–86, 2022.
- R. Lestari and A. Fauzi, “Keamanan informasi dan perlindungan data nasabah pada layanan perbankan digital,” *Jurnal Sistem Informasi*, vol. 18, no. 1, pp. 1–10, 2022.
- B. Prasetyo and A. Nugroho, “Transformasi digital perbankan dan implikasinya terhadap kepuasan nasabah,” *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, vol. 17, no. 3, pp. 240–252, 2021.
- R. Putra and R. Hidayat, “Analisis keamanan transaksi digital pada layanan perbankan berbasis teknologi,” *Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Aplikasi*, vol. 5, no. 2, 2023.
- E. Setiawan and N. Putri, “Strategi komunikasi dalam meningkatkan literasi digital masyarakat,” *Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol. 15, no. 1, pp. 1–12, 2023.
- M. Yusuf and F. Ramadhan, “Peran edukasi digital dalam meningkatkan literasi keuangan masyarakat,” *Jurnal Pendidikan Ekonomi Indonesia*, vol. 4, no. 2, pp. 45–56, 2023.

