Resiliensi
Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah
Yayasan Paramarta Akademika Indonesia

Kajian Literatur E-Banking, Keamanan Akses, dan Kepercayaan Nasabah Perbankan Syariah: Implikasi Bagi Kota Medan

ABSTRACT *- The advancement of financial technology has driven Sharia banks to adopt e-banking services on a massive scale; however, this expansion of digital access has also raised customer concerns regarding data and transaction security. This study aims to analyze the impact of e-banking usage on access security and customer trust in transactions within Sharia banks in Medan City. The methodology employed is a literature review, involving the collection, comparison, and synthesis of findings from national journal articles published between 2021 and 2025 that address e-banking, cybersecurity, and customer trust in Sharia banking. The study reveals that while e-banking offers transaction convenience, it simultaneously increases exposure to cyber risks—such as hacking, phishing, and potential data breaches—as evidenced by system disruption incidents experienced by national Sharia banks. A strong perception of security proves to be a key determinant in building customer trust, which in turn influences the intention to use and customer loyalty toward Sharia banking digital services. The study concludes that strengthening cybersecurity systems, ensuring transparency in data protection policies, and providing digital literacy education to customers are strategic measures that Sharia banks in Medan City must prioritize to maintain and enhance customer trust amidst the accelerating digital transformation of the national Sharia banking sector.*

ABSTRAK - Perkembangan Perkembangan teknologi finansial mendorong bank syariah mengadopsi layanan e-banking secara masif, namun perluasan akses digital ini turut memunculkan kekhawatiran nasabah terhadap keamanan data dan transaksi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan e-banking terhadap keamanan akses serta kepercayaan nasabah dalam bertransaksi pada perbankan syariah di Kota Medan. Metode yang digunakan adalah studi literatur (library research) dengan mengumpulkan, membandingkan, dan mensintesis temuan dari berbagai artikel jurnal nasional periode 2021-2025 yang relevan dengan e-banking, keamanan siber, dan kepercayaan nasabah perbankan syariah. Hasil kajian menunjukkan bahwa e-banking memberikan kemudahan transaksi namun sekaligus meningkatkan eksposur terhadap risiko siber seperti peretasan, phishing, dan potensi kebocoran data, sebagaimana tercermin dari sejumlah insiden gangguan sistem yang pernah dialami bank syariah nasional. Persepsi keamanan yang kuat terbukti menjadi faktor penentu utama terbentuknya kepercayaan nasabah, yang pada gilirannya memengaruhi minat penggunaan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa penguatan sistem keamanan siber, transparansi kebijakan perlindungan data, serta edukasi literasi digital kepada nasabah merupakan langkah strategis yang perlu diprioritaskan oleh bank syariah di Kota Medan untuk menjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah di tengah akselerasi transformasi digital perbankan syariah nasional.

Author
[1] **Shaila Aulia Sari Lubis**
[2] **Miftahul Jannah Harahap**,
[3] **Nova Haerani Harahap**,
[4] **Divia Desliana Harahap**
[5] **Yunanda Eka Putra**
[1,2,3,4,5] Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Al-Azhar Medan, Indonesia

*[1]***Corresponding email:**
shailaaulia784@gmail.com

Article History
Submitted: 13 Juli 2026
Revised: 14 Juli 2026
Accepted: 20 Juli 2026
Published: 20 Juli 2026

Keywords
E-banking; Keamanan Akses; Kepercayaan; Perbankan Syariah; Transaksi Digital.

PENDAHULUAN

Transformasi digital telah mengubah lanskap layanan keuangan secara mendasar, termasuk pada industri perbankan syariah di Indonesia. Bank syariah kini dituntut untuk menghadirkan layanan yang cepat, praktis, dan dapat diakses kapan saja melalui kanal elektronik seperti mobile banking dan internet banking, atau yang secara umum dikenal dengan istilah e-banking. Otoritas Jasa Keuangan bahkan telah menempatkan penguatan teknologi informasi dan ketahanan siber sebagai salah satu pilar utama dalam Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia periode 2023-2027, sebagai bagian dari upaya mempercepat digitalisasi layanan sekaligus menjaga keamanan dan kepercayaan nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Di satu sisi, kehadiran e-banking memberikan banyak manfaat berupa efisiensi waktu, kemudahan akses, dan perluasan jangkauan layanan keuangan syariah kepada masyarakat, termasuk generasi muda yang semakin akrab dengan teknologi digital (Batubara & Anggraini, 2022). Namun di sisi lain, peningkatan intensitas transaksi digital juga membuka celah risiko baru berupa kejahatan siber, seperti peretasan sistem, pencurian data pribadi, dan penipuan berbasis phishing. Kekhawatiran ini bukan tanpa dasar, mengingat pernah terjadi gangguan layanan yang dialami oleh salah satu bank syariah nasional terbesar di Indonesia pada tahun 2023, yang sempat menimbulkan keresahan luas di kalangan nasabah terkait keamanan data dan dana mereka (Fatmala Putri & Ratna Sari, 2023; Marcelliana et al., 2023).

Persoalan keamanan akses menjadi krusial karena berkaitan erat dengan aspek kepercayaan (trust), yang merupakan fondasi utama dalam hubungan antara nasabah dan lembaga keuangan syariah. Kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh manfaat dan kemudahan yang ditawarkan e-banking, tetapi juga oleh persepsi nasabah terhadap seberapa aman sistem tersebut melindungi data dan dana mereka dari ancaman pihak yang tidak bertanggung jawab (Madaniah Nasution & Suprayitno, 2022). Ketika kepercayaan nasabah terganggu akibat insiden keamanan, dampaknya dapat meluas pada penurunan minat penggunaan layanan digital hingga berpindahnya nasabah ke lembaga keuangan lain (Darma, 2023).

Kota Medan, sebagai salah satu pusat ekonomi terbesar di luar Pulau Jawa dengan jumlah nasabah perbankan syariah yang terus bertumbuh, menghadapi dinamika yang sama dalam proses adopsi layanan digital perbankan syariah. Di tengah persaingan antar-lembaga keuangan syariah dan konvensional yang semakin ketat, keberhasilan bank syariah dalam menjaga keamanan akses transaksi digital menjadi salah satu faktor penentu daya saing dan keberlanjutan hubungan jangka panjang dengan nasabah. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini disusun untuk mengkaji secara mendalam melalui pendekatan studi literatur mengenai bagaimana pengaruh e-banking terhadap keamanan akses dan kepercayaan nasabah perbankan syariah dalam bertransaksi, dengan fokus kajian pada konteks Kota Medan.

E-banking merupakan layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang, melalui media seperti internet banking, mobile banking, SMS banking, dan Automatic Teller Machine (ATM) (Kaltsum & Muslichah, 2022). Pada perbankan syariah, layanan ini dikembangkan dengan tetap memperhatikan prinsip syariah, termasuk transparansi akad dan larangan unsur gharar (ketidakjelasan) dalam setiap transaksi digital yang dilakukan (Qothrunnada et al., 2023). Adopsi e-banking pada bank syariah tidak hanya berorientasi pada efisiensi operasional, tetapi juga menjadi strategi memperluas inklusi keuangan syariah kepada segmen masyarakat yang lebih luas, termasuk generasi milenial dan generasi Z (Muchtar, Alim, & Nurjannah, 2022).

Keamanan akses (security) dalam konteks perbankan digital merujuk pada tingkat perlindungan sistem informasi terhadap ancaman yang dapat membahayakan kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Ancaman tersebut dapat berupa peretasan sistem, malware, phishing, maupun kebocoran data akibat kelemahan pengelolaan teknologi informasi. Yusuf dan Bala (2021) menegaskan bahwa keandalan sistem dan jaminan keamanan transaksi merupakan dua indikator utama yang menentukan kualitas layanan electronic banking secara keseluruhan. Ketika sebuah lembaga keuangan gagal menjaga keamanan sistemnya, dampaknya tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga merambah pada aspek reputasi dan kredibilitas lembaga tersebut di mata publik (Fatmala Putri & Ratna Sari, 2023).

Kepercayaan nasabah dapat dipahami sebagai keyakinan nasabah bahwa lembaga keuangan mampu memenuhi kewajibannya secara konsisten, jujur, dan dapat diandalkan, termasuk dalam melindungi data dan dana yang dititipkan. Apriliani (2021) menjelaskan bahwa dalam konteks transaksi daring, kepercayaan konsumen dibangun melalui tiga unsur utama, yaitu kemampuan (ability), integritas (integrity), dan kebajikan (benevolence) penyedia layanan. Semakin tinggi persepsi nasabah terhadap keamanan dan keandalan sistem, semakin besar pula tingkat kepercayaan yang terbentuk, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap keputusan penggunaan layanan secara berkelanjutan (Andi Fauziah & Tenrypada, 2021).

Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, keseimbangan, dan larangan riba, gharar, dan maisir, sehingga kepercayaan nasabah terhadap bank syariah tidak hanya bertumpu pada aspek keamanan finansial, tetapi juga pada aspek kepatuhan syariah (sharia compliance) atas seluruh produk dan layanan yang ditawarkan, termasuk layanan digital (Hamsin et al., 2023). Nasabah muslim cenderung menilai kepatuhan syariah sebagai bagian integral dari pengalaman menggunakan layanan mobile banking syariah, sehingga kepercayaan yang terbentuk bersifat multidimensi, mencakup dimensi teknis-keamanan maupun dimensi religius-institusional (Peran Mobile Banking Syariah, 2025).

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengonfirmasi keterkaitan antara keamanan, kepercayaan, dan kepuasan atau loyalitas nasabah bank syariah. Madaniah Nasution dan

Suprayitno (2022) menemukan bahwa penggunaan e-banking dan perlindungan nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, dengan literasi keuangan berperan sebagai variabel moderasi. Studi pada nasabah Bank Sumut Syariah KCP HM Joni di Medan menunjukkan bahwa akurasi (accuracy), kecepatan (speed), dan keamanan (security) layanan digital banking secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan kontribusi mencapai 74,1 persen. Penelitian pada mahasiswa program studi perbankan syariah UIN Sumatera Utara juga mengonfirmasi bahwa persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan berpengaruh terhadap minat penggunaan layanan BSI Mobile, dengan kepercayaan sebagai variabel intervening (Batubara et al., 2023). Di sisi lain, pasca-insiden peretasan data BSI, ditemukan bahwa pemulihan kepercayaan nasabah memerlukan komunikasi krisis yang cepat, transparan, dan berorientasi pada pengelolaan reputasi jangka panjang (Liddiana et al., 2026).

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) bagaimana pengaruh penggunaan e-banking terhadap keamanan akses nasabah perbankan syariah; (2) bagaimana pengaruh keamanan akses terhadap kepercayaan nasabah dalam bertransaksi; dan (3) bagaimana implikasi hubungan tersebut terhadap strategi pengembangan layanan digital perbankan syariah di Kota Medan. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mensintesis temuan-temuan penelitian terdahulu guna memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai keterkaitan antara e-banking, keamanan akses, dan kepercayaan nasabah pada perbankan syariah.

METODOLOGI

Artikel ini disusun menggunakan metode kajian literatur (literature review) dengan pendekatan kualitatif deskriptif. Data yang digunakan bersumber dari data sekunder berupa artikel jurnal ilmiah nasional dan internasional, laporan resmi lembaga (Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan Kaspersky), serta regulasi perundang-undangan yang relevan. Penelusuran literatur dilakukan melalui basis data Google Scholar, Garuda (Garba Rujukan Digital), dan Directory of Open Access Journals (DOAJ) dengan kata kunci “e-banking bank syariah”, “keamanan akses perbankan digital”, “kepercayaan nasabah bank syariah”, dan “digital banking Medan”.

Kriteria inklusi yang digunakan meliputi: (1) artikel diterbitkan dalam rentang lima tahun terakhir (2021–2026); (2) membahas topik e-banking, keamanan digital, atau kepercayaan nasabah pada konteks perbankan syariah; dan (3) diterbitkan pada jurnal ilmiah terindeks nasional maupun internasional. Artikel yang tidak relevan secara tematik atau tidak dapat diakses secara penuh dikeluarkan dari kajian. Analisis dilakukan melalui teknik sintesis tematik (thematic synthesis), yaitu mengelompokkan temuan-temuan penelitian terdahulu ke dalam tema-tema utama berupa e-banking, keamanan akses, dan kepercayaan nasabah, kemudian mengaitkannya dengan konteks spesifik industri perbankan syariah di Kota Medan untuk merumuskan implikasi praktis dan rekomendasi kebijakan

HASIL DAN PEMBAHASAN

E-Banking terhadap Keamanan Akses Nasabah

Kajian atas berbagai literatur menunjukkan bahwa perluasan penggunaan e-banking berbanding lurus dengan meningkatnya eksposur risiko keamanan siber yang dihadapi bank syariah maupun nasabahnya. Semakin luas kanal digital yang dibuka, semakin besar pula permukaan serangan (attack surface) yang dapat dimanfaatkan pihak tidak bertanggung jawab (Fatmala Putri & Ratna Sari, 2023). Hal ini tergambar jelas dari insiden gangguan sistem yang pernah dialami salah satu bank syariah nasional pada tahun 2023, yang memicu kekhawatiran luas mengenai keamanan data pribadi dan dana nasabah (Marcelliana et al., 2023). Insiden semacam ini menegaskan bahwa transformasi digital pada perbankan syariah tidak dapat dilepaskan dari investasi serius pada aspek keamanan sistem informasi, termasuk enkripsi data, autentikasi berlapis, dan pemantauan transaksi secara real-time.

Meskipun demikian, keberadaan e-banking itu sendiri bukan sumber utama kerentanan, melainkan lebih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur teknologi, tata kelola risiko, dan kualitas sumber daya manusia yang mengelola sistem tersebut (Otoritas Jasa Keuangan, 2024). Bank syariah yang memiliki tata kelola teknologi informasi yang matang cenderung lebih mampu meminimalkan risiko keamanan dibandingkan bank yang masih dalam tahap awal transformasi digital, sehingga kualitas manajemen risiko teknologi menjadi variabel penentu penting dalam hubungan antara adopsi e-banking dan tingkat keamanan akses nasabah.

Keamanan Akses terhadap Kepercayaan Nasabah Perbankan Syariah

Berbagai penelitian secara konsisten menunjukkan bahwa persepsi keamanan berperan penting dalam membentuk kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah. Susanto (2021) menemukan bahwa persepsi keamanan dan kualitas informasi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan konsumen dalam transaksi daring, sementara Andi Fauziah dan Tenrypada (2021) menegaskan bahwa kepercayaan menjadi faktor utama yang mendorong nasabah bank syariah untuk terus menggunakan layanan e-banking. Ketika nasabah merasa data dan dananya terlindungi secara memadai, mereka cenderung memiliki keyakinan yang lebih besar terhadap kredibilitas bank, yang pada gilirannya memperkuat loyalitas dan intensitas penggunaan layanan digital (Putri & Rahayu, 2024).

Sebaliknya, ketika terjadi insiden keamanan, dampaknya terhadap kepercayaan nasabah bersifat signifikan dan dapat berlangsung dalam jangka waktu yang cukup lama. Efendi (2023) mencatat bahwa insiden cyber crime yang menimpa bank syariah berdampak pada penurunan kepuasan nasabah, sedangkan Marcelliana et al. (2023) menunjukkan bahwa kasus kebocoran data nasabah memunculkan tuntutan yang lebih besar terhadap penerapan perlindungan konsumen secara konkret oleh bank syariah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa kepercayaan bersifat asimetris, di mana insiden keamanan yang negatif memberikan dampak yang jauh lebih besar terhadap penurunan kepercayaan dibandingkan manfaat kumulatif dari pengalaman transaksi yang lancar dalam jangka panjang.

Pelajaran dari Insiden Data Keamanan Data BSI

Insiden gangguan layanan dan dugaan kebocoran data pada BSI menjadi studi kasus penting bagi industri perbankan syariah nasional. Kajian atas peristiwa tersebut menunjukkan bahwa dampak insiden keamanan siber tidak hanya bersifat teknis dan finansial, tetapi juga menyentuh dimensi kepercayaan religius dan institusional nasabah, mengingat bank syariah diharapkan menjunjung tinggi prinsip amanah dalam pengelolaan dana dan data nasabah (Liddiana et al., 2026). Pemulihan kepercayaan pascainsiden memerlukan strategi komunikasi krisis yang responsif, transparansi informasi kepada publik, serta langkah konkret perbaikan sistem keamanan, karena respons yang lambat atau tidak jelas berpotensi memperburuk persepsi negatif nasabah terhadap bank syariah secara keseluruhan (Marcelliana et al., 2023).

Implikasi bagi Pengembangan Perbankan Syaraiah di Kota Medan

Berdasarkan sintesis kajian literatur, terdapat beberapa implikasi praktis yang dapat dirumuskan bagi pengembangan perbankan syariah di Kota Medan. Pertama, bank syariah yang beroperasi di Kota Medan perlu memperkuat infrastruktur keamanan siber, termasuk penerapan otentikasi berlapis, enkripsi data, dan sistem deteksi dini terhadap aktivitas transaksi yang mencurigakan, sejalan dengan ketentuan Bank Indonesia mengenai ketahanan dan keamanan siber dalam inovasi teknologi sektor keuangan. Kedua, diperlukan program edukasi dan literasi digital-syariah yang masif kepada nasabah, khususnya terkait cara mengenali potensi penipuan digital dan pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi, mengingat literasi nasabah berperan sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara e-banking dan kepercayaan (Madaniah Nasution & Suprayitno, 2022).

Ketiga, bank syariah di Kota Medan perlu membangun mekanisme komunikasi krisis yang responsif untuk mengantisipasi apabila terjadi gangguan layanan atau insiden keamanan, dengan mengacu pada praktik baik pemulihan kepercayaan nasabah pascainsiden BSI (Liddiana et al., 2026). Keempat, kolaborasi antara bank syariah, regulator (OJK dan Bank Indonesia), perguruan tinggi seperti UIN Sumatera Utara, serta komunitas fintech syariah dapat memperkuat ekosistem keamanan digital sekaligus mempercepat inklusi keuangan syariah di Kota Medan. Kelima, penguatan pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) terhadap aspek keamanan dan kepatuhan syariah pada layanan digital perlu terus ditingkatkan agar kepercayaan nasabah yang bersifat multidimensi—baik dari sisi keamanan teknis maupun kepatuhan syariah—dapat terjaga secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil kajian literatur yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan e-banking pada perbankan syariah memiliki hubungan yang erat dengan aspek keamanan akses dan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi. Pertama, perluasan layanan e-banking meningkatkan eksposur risiko keamanan siber, sehingga keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur teknologi dan tata kelola risiko bank syariah. Kedua, persepsi keamanan akses terbukti menjadi faktor penentu utama dalam pembentukan kepercayaan nasabah, di mana insiden keamanan memberikan dampak negatif yang signifikan dan cenderung berlangsung dalam jangka waktu yang lama terhadap tingkat kepercayaan tersebut. Ketiga, literasi digital nasabah dan dukungan

regulasi dari Otoritas Jasa Keuangan berperan sebagai faktor penguat yang memoderasi hubungan antara keamanan dan kepercayaan nasabah.

Bagi perbankan syariah di Kota Medan, temuan ini mengimplikasikan perlunya prioritas strategis pada investasi keamanan siber, transparansi kebijakan perlindungan data, dan edukasi literasi digital nasabah secara berkelanjutan. Penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan kajian empiris secara langsung terhadap nasabah perbankan syariah di Kota Medan guna menguji dan memperkuat temuan yang diperoleh dari studi literatur ini, serta memperluas cakupan variabel penelitian seperti kepuasan dan loyalitas nasabah dalam konteks layanan digital perbankan syariah.

REFERENSI

Akbar, E. E. (2023). Restrukturisasi Pembiayaan Bank Syariah Indonesia. JUMANAGE: Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan, 2(1), 152–157.

Andi Fauziah, & Tenrypada. (2021). Pengaruh kepercayaan, kemudahan, dan resiko terhadap penggunaan e-banking (Survei pada nasabah BRI Syariah di Kota Palu). Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah, 3(1), 74–81.

Apriliani, R. (2021). Membangun kepercayaan konsumen dalam bertransaksi secara online. Komunikatorj, 6(3), 120–139.

Batubara, M. C. A., & Anggraini, T. (2022). Analisis Pengaruh Layanan Digital terhadap Minat Generasi Z dalam Menggunakan Produk Perbankan Syariah. Jurnal

Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 7(2), 706–725.

Darma, S. (2023). Peluang dan Tantangan Islamic Fintech. Glossary: Jurnal Ekonomi Syariah, 1(1), 14–25.

Efendi, R. N. (2023). Pengaruh Cyber Crime dan E-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya). Skripsi.

Fatmala Putri, D., & Ratna Sari, W. (2023). Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data dalam Menggunakan Digital Banking. Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen, 1(4), 173–181.

Gustati, Rahmiati, D., & Sulastri, R. E. (2023). Literasi Keuangan Syariah Sebagai Pemoderasi Religiusitas dalam Mempengaruhi Minat Menggunakan Produk Perbankan Syariah. Jurnal Politeknik Caltex Riau, 16(1).

Kaltsum, S. A., & Muslichah, I. (2022). Faktor-Faktor yang Memengaruhi Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah di Indonesia: Studi pada Layanan Mobile Banking. Management and Islamic Banking, 1(1), 39.

Madaniah Nasution, A., & Suprayitno, E. (2022). Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Literasi Keuangan sebagai Variabel Moderasi. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(2), 1205–1213.

Marcelliana, V., Zahra, S. M., Adzani, N. N., Massaid, H. N., Badriyyah, N., Benita, R., Sukarto, M., Fitriani, C. N., Alief, T., & Bayhaqi, R. (2023). Penerapan

Perlindungan Konsumen Terhadap Nasabah PT. Bank Syariah Indonesia dalam Kasus Kebocoran Data Nasabah. Maliki Interdisciplinary Journal, 1(2), 180–194.

Muchtar, E. H., Alim, M. N., & Nurjannah, N. (2022). Analisa Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). Roadmap Pengembangan dan Penguatan Perbankan Syariah Indonesia (RP3SI) 2023–2027. Jakarta: OJK.

Liddiana, A., et al. (2026). Pemulihan kepercayaan nasabah bank syariah pasca gangguan layanan digital. JIMMI: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Multidisiplin, 3(1).

Madaniah Nasution, A., & Suprayitno, E. (2022). Pengaruh penggunaan e-banking dan perlindungan nasabah terhadap kepercayaan nasabah dengan literasi keuangan sebagai variabel moderasi. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 8(2), 1205–1215.

Marcelliana, V., Zahra, S. M., Adzani, N. N., Massaid, H. N., Badriyyah, N., Benita, R., Sukarto, M., Fitriani, C. N., Alief, T., & Bayhaqi, R. (2023). Penerapan perlindungan konsumen terhadap nasabah PT. Bank Syariah Indonesia dalam kasus kebocoran data nasabah. Deposisi, 1(2), 180–194.