

DAMPAK TINGKAT KEPERCAYAAN ELEKTRONIK, KEPUASAN ELEKTRONIK, LOYALITAS ELEKTRONIK DAN KUNJUNGAN KEMBALI SITUS PADA TINDAK KEJAHATAN SIBER (*CYBER CRIME*) PERBANKAN

M. Adhitya Wardhana^{a,*}, Nur Hayati^b, Yunus Mustaqim^c

^{abc}Universitas Muhammadiyah Kudus

Email : Adhityawardhana@umkudus.ac.id

Abstrak

Lembaga Keuangan di Era Modern saat ini sudah melakukan penyesuaian, yang semula segala jenis transaksinya menggunakan model konvensional, kini mulai beralih mengkombinasikannya dengan transaksi model digital. Dengan migrasinya ke jenis transaksi digital tentunya memiliki banyak resiko yang mengintai suatu Lembaga keuangan, resiko tersebut adalah tindak kejahatan siber (*cyber crime*) yang bermacam-macam jenisnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kejahatan siber (*cyber crime*) perbankan kepada nasabah suatu perbankan. Penelitian ini adalah kualitatif dengan desain penelitiannya ialah kepustakaan (*library research*) yang mana mengandalkan data-data dari sumber-sumber bacaan berita dari berbagai media *online*. Hasil penelitian ini menunjukkan, jika tindak kejahatan siber (*cyber crime*) yang dialami oleh industry perbankan, memberikan dampak kepada nasabahnya, dengan mulai munculnya *trust issue*, ketidakpuasan dan loyalitas nasabah yang mulai berkurang. Dapat ditarik kesimpulan, Tindak kejahatan siber (*cyber crime*) dilakukan oleh oknum-oknum perseorangan atau kelompok tertentu yang menasar suatu Lembaga keuangan tertentu. Untuk itu diperlukan suatu sinergitas yang melibatkan seluruh elemen, supaya *cyber crime* ini dapat diberantas dengan baik.

Kata kunci: Kepercayaan Elektronik, Kepuasan Elektronik, Loyalitas Elektronik, Kunjungan Kembali situs, Kejahatan cyber.

Abstract

Financial Institutions in the Modern Era are currently making adjustments, from previously all types of transactions using conventional models, now they are starting to switch to combining them with digital model transactions. With the migration to digital types of transactions, of course there are many risks that lurk in a financial institution, these risks are various types of cyber crime. Furthermore, the aim of this research is to analyze the impact of banking cyber crime on banking customers. More specific, in this research the type of research method is qualitative research and the research design using library research which relies on data from news reading sources from various online media. The results of this research show that cyber crime experienced by the banking industry has an impact on its customers, with trust issues starting to emerge, customer dissatisfaction and loyalty starting to decrease. It can be concluded that cyber crimes are carried out by certain individuals or groups who target certain financial institutions. For this reason, a synergy involving all elements is needed, so that this cyber crime can be eradicated proper

Keywords: E-Trust, E-Satisfactio, E-Loyalty, Revisited, Cyber Crime

I. PENDAHULUAN

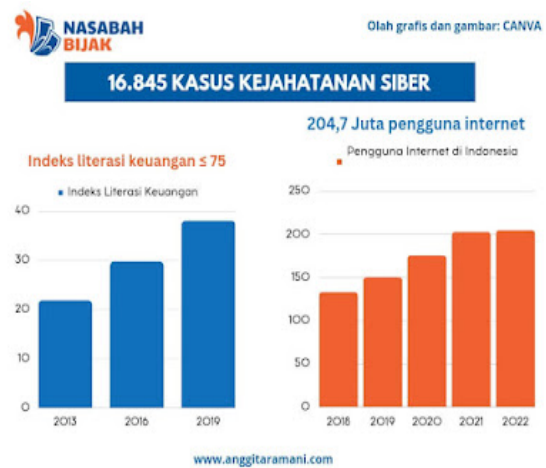
Tahun berganti tahun dan sudah mulai adanya pergeseran Era/zaman mulai menuntut salah satunya Lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan melakukan penyesuaian. Penyesuaian tersebut salah satunya mengoptimalkan teknologi digital untuk membantu Lembaga keuangan yang dalam hal ini sektor perbankan untuk melakukan kegiatan operasional mereka, seperti contohnya menerima transaksi perbankan dari nasabah mereka, menerima

permintaan nasabah untuk melakukan transfer kepada rekening nasabah yang dikehendaki, menawarkan produk program unggulan perbankan, dan menerima aduan dan kritikan dari nasabah. Sesuai dengan kegiatan operasional perbankan, idealnya tugas pokok perbankan merupakan Lembaga yang mempunyai peran untuk menghimpun dana, memberikan kredit kepada masyarakat, dan menerima pembayaran dari nasabah.

Pergeseran zaman yang serba canggih dengan perlu untuk memaksimalkan teknologi digital dan kualitas jaringan

internet yang menyeluruh, membuat seluruh elemen yang ada dalam sektor perbankan mau tidak mau, suka tidak suka mulai melakukan modifikasi cara mereka bekerja. Modifikasi tersebut ialah mulai sedikit demi sedikit beberapa perusahaan perbankan menghadirkan fitur-fitur layanan yang berbasis digital. Salah satunya adalah perusahaan perbankan Allo Bank. Allo Bank merupakan perusahaan perbankan yang juga melakukan transformasi digital pada kegiatan operasional mereka. Allo bank ini merupakan perusahaan perbankan berbasis digital atau istilahnya adalah perbankan digital. Perbankan digital merujuk penjelasan dari aturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12/POJK.03/2021 yaitu perbankan yang seluruh kegiatan operasionalnya dijalankan berbasis digital, sehingga perbankan tidak memerlukan kantor fisik seperti kantor cabang pembantu.

Dengan konsep operasional kerja dari perbankan digital yang telah diterangkan, tentunya hal ini membuat para perusahaan perbankan lain juga mulai dari sekarang sedikit demi sedikit menerapkan dan mengusung konsep perbankan digital tersebut dengan hanya memfokuskan dan mensentralkan peranan kantor perbankan utama sebagai kantor fisik mereka. Akan tetapi dengan pesatnya perkembangan teknologi dan mulai hadirnya konsepnya perbankan digital ini, bukan tidak mungkin akan mulai bermunculan tindak kejahatan tindak kejahatan pada sektor digital, Tindak kejahatan pada sektor digital ini biasa disebut *cyber crime*. *Cyber crime* sendiri merupakan segala bentuk tindak kejahatan yang muncul dikarenakan pemanfaatan dari penggunaan internet (Kompas). *Cyber crime* sendiri memiliki berbagai macam jenis-jenis bentuk kejahatannya, beberapa bentuk kejahatannya yaitu penyebaran virus dengan sengaja, *data forgery*, *carding*, dan *hacking*(Kompas).



Gambar 1. Tingkat kejahatan siber siber dan indeks literasi keuangan Indonesia (2022)

Berdasarkan tabel diatas kejahatan siber yang terjadi pada tahun 2022 (https://www.anggitaramani.com/2022/09/jad-i-nasabah-bijak.html#google_vignette).

Tindak cyber crime ini terjadi juga didukung masih rendahnya tingkat pemahaman dan literasi mengenai dunia keuangan dan perbankan yang masih hadir dikalangan masyarakat Indonesia.

Bentuk segala macam tindak kejahatan pada era digital yang disebut juga *cyber crime*, tentunya menjadi permasalahan serius yang sering kali hingga saat ini masih menghantui sektor perkonomian suatu negara salah satunya ada pada sektor layanan perbankan. Bagaimana tidak, bahayanya dari tindak kejahatan siber (*cyber crime*) ini sangat merugikan sekali pada saat suatu layanan perbankan sedang mengalami kejadian *cyber crime* tadi. Suatu layanan perbankan tersebut bisa mengalami kerugian, dikarenakan mereka mendapati bahwa informasi perusahaan mereka telah diretas, dicuri, dan diperjual belikan di luar sana, belum lagi layanan perbankan menghadapi bahwa informasi data nasabah yang dititipkan ke pada mereka yang seharusnya menjadi rahasia perbankan menjadi bisa bocor oleh ulah oknum yang melakukan peretasan (*hacking*), melakukan *skimming* data nasabah, dan melakukan tindak kejahatan siber berbentuk *phising* dalam hal ini juga masuk kedalam tindak kejahatan siber berat. Selain itu juga bahkan ulah-ulah oknum ini bisa berakibat fatal yaitu hilangnya jumlah uang nasabah dalam layanan perbankan.



Gambar 2. Bentuk bentuk *cyber crime* sektor perbankan

Tindak kejahatan seperti ini yang bisa menimpa layanan perbankan tentunya akan memunculkan permasalahan-permasalahan dari bagian internal perbankan dan eksternal perbankan yang tentunya hal ini harus segera bisa diatasi oleh perbankan yang terdampak tindak *cyber crime* ini. Permasalahan internal yang sering muncul adalah, adanya ketidak siapan perbankan menerima serangan *cyber crime* ini, sering kali masih dijumpai perbankan yang khususnya ada di Indonesia, kurang nya keamanan yang berlapis pada system keamanan digital dalam suatu perbankan sehingga akan sangat rentan pembobolan dan *hacking* oleh oknum-oknum yang berupaya untuk melakukan tindak *cyber crime*. Selain pada permasalahan internal, perbankan juga dihadapkan persoalan eksternal yang tentunya tidak kalah berbahaya dan kompleks dari persoalan internal. Masalah-masalah eksternal ini lah yang menjadi penentu kelangsungan perkembangan perusahaan perbankan, apakah perbankan mampu menghandle dan mengatasi persoalan eksternal ini dengan baik atau tidak.

Persoalan-persoalan eksternal yang menimpa suatu perbankan terkait masalah *cyber crime* tentunya ialah tingkat Kepercayaan Nasabah, Kepuasan Nasabah, Loyalitas nasabah dan kunjungan Kembali nasabah, terlebih lagi pada saat-saat sekarang ini banyak perbankan yang berada pada masa transisi kegiatan operasional dan mulai menambahkan fitur-fitur yang berbasis digital yang diharapkan akan lebih memudahkan para nasabahnya. Persoalan

eksternal pertama yang diangkat pada penelitian ini ialah masalah Kepercayaan nasabah Elektronik. Kepercayaan elektronik ini berarti sejauh mana perbankan menjamin kerahasiaan data informasi yang diberikan nasabah secara online, misalkan dalam rangka pembukaan rekening berbasis online dengan tidak perlu mendatangi ke kantor perbankan terkait. Kemudian juga sejauh mana produk fitur layanan yang ditawarkan perbankan kepada nasabah dan calon nasabah ini bisa memandu dan memudahkan mereka dengan baik pada saat dipergunakan untuk keperluan misalkan bertransaksi, dan sejauh mana produk layanan tadi menjamin keamanan nasabahnya pada saat melakukan transaksi.

Pemasalahan eksternal selanjutnya adalah menyoal Kepuasan nasabah elektronik. Pada Kepuasan elektronik ini terdapat tiga dimensi: konsumen merasa puas pada penggunaan layanan, konsumen merasakan pelayanan yang diberikan melebihi bayangan mereka, dan konsumen merasa senang dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan (Slack et al., 2020) dalam (GM setiabudi, et al., 2023). Dari beberapa factor tersebutlah yang pada akhirnya akan memudahkan nasabah dalam menggunakan produk layanan perbankan tadi, sehingga dengan dimudahkannya dalam menggunakan layanan tersebut, nasabah akan merasa puas, sehingga merasa sudah sesuai ekspektasi dan bahkan bisa diluar ekspektasi mereka Ketika merasakan pengalaman menggunakan layanan perbankan tersebut.

Loyalitas elektronik merupakan komitmen yang dijalin pelanggan dengan suatu merk tertentu yang hal ini didasarkan pada sikap yang positif dari pelanggan. (Tri at al., 2018) pada penelitian (Adi Widodo, at al., 2022) yang menjadi persoalan bagi sektor perbankan adalah untuk memperoleh nasabah yang loyal. Hal mengenai loyalitas ini menjadi persoalan eksternal berikutnya bagi suatu perbankan, bagaimana tidak, nasabah yang mendapati bahwa layanan perbankan mereka sedang tertimpa masalah *cyber crime*, tentunya akan berpikir ulang Kembali masih perlukah mereka untuk loyal terhadap perbankan tersebut. Loyalitas sendiri tentunya memiliki maksud pemahaman yang

berarti seseorang tersebut sudah mempercayakan informasi dan uang mereka pada nasabah, kemudian mereka terpuaskan akan fitur-fitur produk nasabah berbasis digital yang ditawarkan dan sudah mereka gunakan, kemudian mereka datang Kembali untuk melakukan kegiatan transaksi perbankan mereka dengan berbasis digital. Akan tetapi Ketika suatu perbankan sedang terkena *cyber crime*, tingkat loyalitas nasabah mereka tentunya akan dipertanyakan, beberapa factor yang membuat nasabah menjadi goyah tetap loyal dan setia atau pindah ke perbankan lain tentunya adalah apakah system keamanan digital perbankan aman, produk yang dipergunakan apakah bisa menjamin kerahasiaan bertransaksi via digital.

Kepercayaan nasabah dalam hal ini juga memegang peranan penting dan penentu apakah nasabah perbankan tersebut setelah mengetahui adanya tindak *cyber crime* yang sedang merajarela, membuat mereka meragukan kredibilitias perbankan tersebut atau tidak, Kepercayaan sering kali digambarkan percaya terhadap pemberi layanan, percaya pada pemberi regulasi, percaya dari segi sisi ekonomi, dan percaya pada sisi informasi (GM setiabudi et al., 2023). Kemudian persoalan eksternal yang dihadapi perbankan Ketika mengalami tindak *cyber crime* berikutnya adalah Kunjungan Kembali (*Revisit*). Kunjungan Kembali ini aspek-aspek yang pendorong dan pemicunya salah satunya adalah aspek kognitif. Aspek kognitif dalam perbankan digital ini bentuknya adalah pengalaman apa yang dirasakan nasabah selama bertransaksi pada perbankan berbasis digital, pengalaman apa yang diberikan oleh produk layanan perbankan pada nasabah menggunakannya. Factor-faktor indikasi inilah yang tentunya sangat menentukan seorang nasabah akan melakukan kunjungan Kembali dilain hari pada perbankan tersebut, terutama pada layanan produk perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui lebih jauh dampak yang ditimbulkan dari munculnya tindak kejahatan siber (*cyber crime*) yang menimpa perbankan-perbankan di Indonesia, apakah memberikan pengaruh nasabah dilihat dari sudut pandang Kepercayaan

nasabah, Kepuasan nasabah, Loyalitas nasabah dan Keinginan nasabah untuk berkunjung kembali.

II. LANDASAN TEORI

A. Kejahatan Cyber Perbankan

Kejahatan siber dalam sektor perbankan mencakup berbagai modus operandi yang bertujuan untuk mencuri data dan uang. Beberapa modus kejahatan siber yang sering terjadi di sektor perbankan meliputi *card skimming*, *phishing*, *carding*, *typosite*, dan penggunaan malware. Selain itu, terdapat juga modus *carding*, *typosite*, dan penggunaan *malware* seperti keylogger. Kejahatan siber dalam sektor perbankan merupakan ancaman serius yang memerlukan kewaspadaan ekstra dari para nasabah dan lembaga keuangan (OJK (Otoritas Jasa Keuangan), 2020).

B. Tingkat Kepercayaan Elektronik

Tingkat kepercayaan masyarakat terhadap transaksi elektronik di Indonesia cenderung bervariasi. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan ini dipengaruhi oleh manfaat yang dirasakan pengguna dan *e-trust* terhadap penjual di platform belanja online (Royani, Kusyanti, & Aryadita, 2018). Hal ini dapat dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik dan faktor-faktor lain. Menurut penelitian, kepercayaan elektronik memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan dalam konteks layanan elektronik (Pratama, 2022).

C. Loyalitas

Loyalitas merupakan sikap dimana seseorang menunjukkan kesetiaan dan pengabdian kepada orang, kelompok bahkan tujuan. Loyalitas dapat ditunjukkan kepada perusahaan, atasan, teman, merk bahkan produk tertentu. Sehingga hal ini selaras dengan Loyalitas terhadap suatu teknologi bahwa loyalitas elektronik merujuk pada sejauh mana konsumen setia terhadap platform atau layanan elektronik. Beberapa penelitian telah menyoroti pengaruh kualitas layanan elektronik terhadap loyalitas elektronik. Misalnya, sebuah penelitian menemukan bahwa kualitas layanan elektronik memiliki pengaruh signifikan

terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel mediasi (Syabani, 2022). Penelitian lain menyebutkan bahwa kualitas layanan elektronik terdiri dari empat dimensi, yaitu efisiensi, ketersediaan sistem, pemenuhan, dan keandalan sistem, yang semuanya dapat memengaruhi loyalitas elektronik (Utami, 2017).

D. Kepuasan Elektronik

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Hal ini juga dapat dilihat sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang saat sebuah produk atau jasa memenuhi ekspektasinya. Dari hasil penelitian yang ada, kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan konsumen elektronik. Beberapa dimensi dalam mengukur kualitas layanan elektronik meliputi kontrol yang dirasakan, kenyamanan pelayanan, pelayanan pelanggan, dan pemenuhan layanan (Parlyna, Monoarfa, & Muallim, 2020).

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dimana menggunakan pendekatan deskriptif serta melakukan penelaah dokumen. Pendekatan deskriptif yang dimaksud ialah menjelaskan permasalahan penelitian dengan metode mendiskripsikan secara akurat dan sistematis mengenai dokumen dan data yang ada. Penulis menelaah menggunakan sejumlah artikel ilmiah, berita, buku, dan sumber website lain yang terpercaya.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada penelitian kali ini membahas mengenai kejadian-kejadian tindak kejahatan siber (*cyber crime*) yang melanda di Indonesia selama beberapa tahun belakangan ini. Berbagai tindak kejahatan siber (*cyber crime*) ini terangkum pada tabel dibawah:

Tabel 1.0. Data Kejahatan Siber (*Cyber Crime*)

Tahun kejadian	Kasus pada bank	Sumber berita
14 april 2015	3 bank besar indonesia	https://www.liputan6.com/bisnis/read/2213243/dibobol-hacker-uang-nasabah-di-3-bank-terkurus-rp-130-miliar
20 oktober 2021	Bank jatim	https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20211022100000-185-710827/data-nasabah-bank-jatim-diduga-bocor-dijual-di-forum-hacker
24 februari 2023	Bank bri	https://ekonomi.republika.co.id/berita/rqlc74502/70-nasabah-bri-jadi-korban-pembobolan-rekening-rp-52-m
11 juni 2022	Bank bri	https://regional.kompas.com/read/2022/06/11/153551878/lagi-uang-rp-469-juta-di-rekening-bri-raib-gara-gara-klik-link-penipu?page=all
17 mei 2023	Bank bsi	https://money.kompas.com/read/2023/05/17/072027926/perjalanan-kasus-bsi-dari-gangguan-layanan-sampai-hacker-minta-tebusan?page=all
24 mei 2023	Bfi finance	https://www.cnbcindonesia.com/market/20230524165026-17-440273/bfi-finance-eror-diserang-hacker-data-nasabah-aman

Seperti yang tersaji pada Tabel diatas, tindak kejahatan siber (*cyber crime*) ini selalu mengintai dan mengancam sektor perbankan. Dengan maraknya Tindakan kejahatan seperti ini tahun ketahun tentunya akan mempengaruhi reputasi suatu perbankan yang nantinya akan memberikan dampak tingkat kepercayaan nasabah berkurang munculnya Trust Issue dikarenakan perbankan rentan terkena kejahatan, situs nya rawan diretas, lalu ada kepuasan nasabah menjadi menurun, nasabah yang sudah tidak percaya lagi akan suatu

perbankan tentunya akan merasa tidak puas akan kinerja perbankan tersebut, sehingga potensi hengkangnya nasabah perbankan tadi mengalihkan dana mereka ke perbankan lain memiliki peluang yang cukup besar. Selain tadi dampak adanya tindak kejahatan siber (*cyber crime*) yang berimbas ke Kepercayaan dan Kepuasan, berikutnya ada nasabah mulai menjadi tidak Loyal, Ketika suatu industry perbankan terkena tindak kejahatan seperti ini, akan memunculkan satu pertanyaan besar tentunya kepada nasabah, haruskah saya tetap loyal, tetap setia dengan perbankan ini, apalagi setelah mengetahui fakta bahwasanya

perbankan tersebut sedang mengalami masa sulit seperti terkena tindak kejahatan, kemudian selain persoalan loyal, berikutnya adalah masalah kunjungan Kembali dilain hari. Kunjungan Kembali dilain hari ini juga memegang peranan penting terhadap kelangsungan perkembangan perbankan. Pada saat suatu perbankan dihantam oleh kasus tindak kejahatan seperti itu, tidak sedikit dari nasabahnya mulai enggan untuk berkunjung Kembali di perbankan tadi, karena mereka sudah mengetahui bahwasanya perbankan tersebut kurang bagus untuk nasabah teruskan untuk bertransaksi disana apalagi untuk jangka Panjang, hanya karena sudah terkena tindak kejahatan.

Dari Hasil Analisa penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu pemahaman baru yang lebih mengenai dampak dari adanya tindak kejahatan siber (*cyber crime*) bagi nasabah, akan berimbas ke Tingkat Kepercayaan nya, Kepuasan mereka, Loyalitas nasabah, dan kunjungan Kembali nasabah di perbankan yang terdampak.

V. KESIMPULAN & SARAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, kesimpulan yang bisa diambil ialah, tindak kejahatan siber (*cyber crime*) ini mengintai seluruh elemen sektor perbankan yang ada di Indonesia, Karena pada dasarnya tindak kejahatan siber ini:

- 1) Dilakukan oleh orang baik individu ataupun dilakukan secara berkelompok yang dimana mereka mempunyai kemampuan, dan keahlian dalam hal peretasan (*hacking*) yang ini melibatkan penggunaan perangkat elektronik seperti komputer, penggunaan aplikasi elektronik dan perangkat elektronik lainnya. Bentuk jenis kejahatan siber menurut para ahli adalah berupa pencurian identitas, *spionage cyber*, pemerasan *cyber*, pencurian data perusahaan, dan *carding*. Sedangkan menurut UU No. 19 Tahun 2016 yang menjelaskan mengenai Informasi dan segala jenis Transaksi Elektronik,

bentuk-bentuk kejahatan siber (*cyber crime*) adalah tindak pidana yang berhubungan dengan aktivitas *illegal*, tindak pidana yang berhubungan dengan gangguan (*interferens*), tindak pidana memfasilitasi perbuatan yang dilarang, dan tindak pidana pemalsuan informasi atau dokumen elektronik.

SARAN

Segala bentuk Tindak Kejahatan Siber ini memang tidak bisa dibenarkan bagaimanapun caranya, karena dalam kurun waktu beberapa tahun belakangan ini, sudah sangat marak sekali tindak kejahatan siber dengan berbagai macam jenis operasinya. Tentu hal ini sangat-sangat merugikan sekali bagi industry perbankan manapun dan kapanpun, oleh karenanya saran dari peneliti tentunya:

- 1) Pihak seluruh elemen sektor perbankan yang bermain, perlu untuk membangun suatu sistem keamanan yang kuat, memperkuat sistem keamanan perbankan yang ini nanti akan memudahkan pihak perbankan menjalankan kegiatan opsional transaksi mereka. Diharapkan tentunya dengan memperkuat diri system keamanan mereka, perbankan tentu akan terhindar dari masalah tindak kejahatan di masa depan, dan kecil kemungkinan perbankan akan terkena imbas mengurangnya tingkat kepercayaan,kepuasan, loyalitas dan kunjungan Kembali yang dilakukan nasabah nasabah mereka.
- 2) Kemudian saran berikutnya ialah, sebisa mungkin pihak perbankan bersinergi dengan pemerintah, kemudian bersinergi dengan pihak penegak hukum untuk membantu mereka memperkuat keamanan mereka, dengan menerapkan aturan perundangan yang mengatur mengenai kejahatan siber, dan menjalin Kerjasama dengan penegak hukum untuk membantu melacak dan menangkap penjahat yang telah melakukan tindak kejahatan siber ini. Diharapkan dengan saran-saran yang sudah peneliti sebutkan diatas ini, besar harapannya agar dimasa yang akan datang atau dimasa depan, sektor

perbankan menjadi lebih sehat, lebih kuat dan terus bisa diandalkan oleh masyarakat, nasabah dan juga negara untuk memacu perekonomian negara tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, W., Firdaus, P. (2022). The Role of e-Trust and e-Service Quality on e-Loyalty of e-banking Consumers in Tangerang 5(2), 301-308.
- Christian, A., Franky, R. (2021). TINDAK PIDANA CYBER CRIME DALAM KEGIATAN PERBANKAN 9(5), 179-187.
- Grace, M., Joshua, B. (2023). Dampak Kepercayaan dan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Perbankan Elektronik BCA Terhadap Loyalitas Nasabah 14(2), 161-172.
- Moses, N., Lamhot, H. (2022). E-Loyalty Analysis on Digital Banking Application Bank Jago 12(2), 1473-1477.
- Risma, N., Husni, A. (2023). The Effect of Trust, Product Quality, and Mobile Banking Services on Customer Satisfaction at Bank Syariah Indonesia Pekalongan Kajen 1(2), 117-134.