

Analysis of Challenges and Strategies of Employee Communications of Sharia Bank In Security Education Transactions Digital [Analisis Tantangan Dan Strategi Komunikasi Pegawai Bank Syariah Dalam Edukasi Keamanan Bertransaksi Digital]

Feni Rahmawati¹⁾, Fitri Nur Latifah^{*,2)}

¹⁾Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

²⁾ Program Studi Perbankan Syariah, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

*Email Penulis Korespondensi: fitri.latifah@umsida.ac.id

Abstract. *This study aims to analyze the challenges and strategies of Commandication of Employee of Sharia Bank in providing digital transformation of security to the Customer with low digital literacy in Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. This research is based on the increasing use of digital banking services that has not been offset by the understanding of the security of the Digital Customer to increase the risk of cyber crime such as phishing. This study has novelty because it focuses on interpersonal communication strategy of the Sharia Bank employee in digital security education, while previous research is more emphasizing aspects of security technology. The research method uses qualitative descriptive approach with case studies. The research informant consists of frontburger employees and customer service digital service selected using purposive sampling technique. The first step of this research is the interview data with the customer and employee of the bank, observation and documentation, then the data is collected and is reviewed by SWOT analysis. From the results of research that have been in the analysis showed that the low literacy of customers inhibited in the use of digital services and making cyber or phishing crimes became high soaring. In overcoming this interpersonal communication strategy with an easy-to-understand language of the customer and direct assistance proved effective in minimizing Ciber's crime and increasing customer confidence to banks, especially Sharia Bank. However, the education is still reactive and unattructured systematically that it is needed to be more planned and sustainable communication strategies.*

Keywords - Interpersonal Communication; Digital Literacy; Islamic Banking Phishing

Abstrak. *Penelitian ini bertujuan menganalisis tantangan dan strategi komunikasi pegawai bank syariah dalam memberikan edukasi keamanan bertransaksi digital kepada nasabah dengan literasi digital rendah di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital yang belum diimbangi dengan pemahaman keamanan digital nasabah sehingga meningkatkan risiko kejahatan siber seperti phishing. Penelitian ini memiliki kebaruan karena berfokus pada strategi komunikasi interpersonal pegawai bank syariah dalam edukasi keamanan digital, sedangkan penelitian sebelumnya lebih menekankan aspek teknologi keamanan. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Informan penelitian terdiri dari pegawai frontliner dan nasabah pengguna layanan digital yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Langkah awal penelitian ini yaitu data wawancara dengan nasabah dan pegawai bank, observasi serta dokumentasi, lalu data di dikumpulkan serta ditelaah menggunakan analisis SWOT. Dari hasil penelitian yang sudah di analisis menunjukkan bahwa rendahnya literasi nasabah menghambat dalam penggunaan layanan digital serta membuat kejahatan siber atau phishing menjadi melonjak tinggi. Dalam mengatasi hal ini strategi komunikasi interpersonal dengan bahasa yang mudah dipahami oleh nasabah serta pendampingan langsung terbukti efektif dalam meminimalisir kejahatan siber dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank terutama bank syariah. Namun, edukasi yang dilakukan masih bersifat reaktif dan belum terstruktur secara sistematis sehingga diperlukan strategi komunikasi yang lebih terencana dan berkelanjutan.*

Kata Kunci - Komunikasi Interpersonal; Literasi Digital; Phishing

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi pada sektor perbankan, termasuk perbankan syariah, melalui hadirnya layanan seperti mobile banking, internet banking, pembukaan rekening online, dan kerja sama dengan fintech syariah. Transformasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Dalam perbankan syariah, seluruh aktivitas operasional tetap harus sesuai dengan prinsip Islam yang menekankan keadilan, transparansi, dan larangan riba, gharar, serta spekulasi. Namun, perkembangan layanan digital juga menghadirkan tantangan baru, terutama terkait keamanan transaksi dan rendahnya pemahaman digital sebagian masyarakat. Dengan adanya inovasi ini membantu memudahkan dan sangat efisien bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa perlu datang ke kantor cabang dan operasional bank syariah harus transparansi, keadilan serta larangan riba, gharar yang sesuai dengan prinsip syariah. Meskipun dengan adanya inovasi ini perkembangan digital juga masih menimbulkan tantangan baru, yakni tentang keamanan transaksi serta rendahnya pemahaman nasabah terutama nasabah lanjut usia. Salah satu ancaman terbesar dalam layanan perbankan digital adalah phishing, yaitu tindakan penipuan dengan mengatasnamakan pihak bank untuk memperoleh data pribadi nasabah seperti PIN, password, dan kode OTP. Rendahnya literasi digital menyebabkan banyak nasabah kesulitan membedakan informasi resmi dan palsu sehingga meningkatkan risiko kejahatan siber. Penelitian sebelumnya menjelaskan bahwa keberhasilan transformasi digital perbankan sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat serta pemahaman keamanan siber (Aripin, Fatwa, & Hannase, 2022). Phishing juga masih menjadi salah satu kejahatan digital yang sangat dominan pada layanan keuangan Indonesia (Latifah, Mawardi, dan Wardhana, 2022).

Dalam perbankan terutama perbankan syariah, pegawai bank khususnya frontliner memiliki peran utama untuk mengawasi serta mengedukasi mengenai layanan transaksi. Dengan adanya komunikasi interpersonal atau komunikasi dua arah antara nasabah dan pegawai meningkatkan kepercayaan nasabah serta mengurangi kejahatan siber. Penelitian Hayati dan Fatmawati memaparkan bahwa edukasi dua arah efektif untuk meningkatkan keamanan layanan digital. Berbagai penelitian menjelaskan mengenai keamanan digital dan literasi digital, sebagian besar lebih berfokus pada keamanan seperti autentikasi dan sistem deteksi otomatis. Penelitian mengenai strategi komunikasi pegawai bank syariah dalam memberikan edukasi keamanan transaksi digital kepada nasabah dengan literasi digital rendah masih terbatas. Oleh karena itu, terdapat research gap terkait bagaimana strategi komunikasi interpersonal diterapkan oleh pegawai bank syariah dalam meningkatkan pemahaman dan kesadaran keamanan digital nasabah.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan dan strategi komunikasi pegawai bank syariah dalam memberikan edukasi keamanan transaksi digital kepada nasabah dengan literasi digital rendah. Penelitian ini juga mengidentifikasi hambatan komunikasi edukasi digital serta strategi yang sesuai dengan prinsip syariah untuk meningkatkan literasi digital dan meminimalisir risiko phishing pada layanan perbankan digital.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus model Robert K. Yin. Pendekatan ini dipilih karena mampu memahami fenomena secara mendalam dalam konteks nyata, khususnya mengenai strategi komunikasi pegawai bank syariah dalam memberikan edukasi keamanan transaksi digital kepada nasabah dengan literasi digital rendah. Desain penelitian yang digunakan adalah single case study dengan unit analisis berupa strategi komunikasi pegawai frontliner bank syariah dalam proses edukasi digital kepada nasabah. Penelitian dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway pada tahun 2025. Teknik pengambilan informan menggunakan purposive sampling karena peneliti membutuhkan informan yang memiliki pengalaman dan keterkaitan langsung dengan topik penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai frontliner bank syariah dan nasabah pengguna layanan digital dengan tingkat literasi digital rendah, khususnya nasabah lanjut usia. Kriteria informan pegawai yaitu memiliki tugas pelayanan langsung kepada nasabah dan memahami layanan digital perbankan syariah, sedangkan kriteria nasabah yaitu aktif menggunakan layanan digital namun masih mengalami kendala dalam penggunaannya.

Pengumpulan data dikumpulkan secara sistematis melalui observasi, dokumentasi serta wawancara mendalam dengan nasabah maupun pegawai. Dengan melakukan observasi secara langsung dan melihat bagaimana cara pegawai memberikan edukasi kepada nasabah serta wawancara mendalam dapat memberikan informasi mengenai bagaimana tantangan dan strategi pegawai dalam menghadapi kejahatan tersebut. Analisis data menggunakan teknik triangulasi sumber dan triangulasi metode untuk memberikan hasil pasti sesuai dengan data hasil wawancara. Setelah itu tahapan reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Selain itu penelitian ini juga menggunakan analisis SWOT untuk menyimpulkan atau mengetahui apa saja tantangan, strategi, kelemahan, serta peluang dalam menghadapi kejahatan siber.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil

Hasil penelitian didapatkan melalui observasi serta wawancara mendalam terhadap nasabah minim literasi digital dan pegawai bank syariah di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Dari hasil analisis, peneliti mengumpulkan hasil penelitian ke beberapa tema yaitu : (1). Kondisi mengenai literasi digital nasabah, (2). Hambatan dalam penggunaan layanan digital, (3). Risiko kejahatan siber dan phishing, (4). Strategi komunikasi yang digunakan pegawai dalam mengedukasi nasabah.

1. Kondisi Literasi Digital Nasabah

Berdasarkan hasil wawancara, pegawai menyatakan bahwa tingkat literasi digital nasabah masih tergolong rendah, terutama pada nasabah lanjut usia. Banyak nasabah belum terbiasa menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile dan masih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor cabang.

Salah satu pegawai menyampaikan: “Masih banyak nasabah yang datang hanya untuk transfer atau cek saldo karena takut salah kalau menggunakan mobile banking.” (Informan Pegawai 1)

Nasabah juga mengakui bahwa mereka masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur layanan digital. Salah satu nasabah menyatakan: “Saya takut pencet menu yang salah, jadi lebih nyaman kalau dibantu pegawai bank.” (Informan Nasabah 2)

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital perbankan belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan literasi digital masyarakat.

2. Kendala Penggunaan Layanan Digital

Hasil penelitian menunjukkan beberapa hambatan dalam penggunaan layanan digital, yaitu seperti sulit login aplikasi, lupa password, dan kurangnya pemahaman tentang fitur transaksi layanan digital.

Salah satu pegawai menjelaskan: “Nasabah sering lupa PIN atau password, bahkan ada yang takut menggunakan aplikasi karena khawatir uangnya hilang.” (Informan Pegawai 2)

Kondisi ini memperlihatkan bahwa kendala penggunaan layanan digital tidak hanya disebabkan oleh faktor teknis, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan mental dan pemahaman nasabah terhadap teknologi digital.

3. Risiko Phishing dan Keamanan Transaksi Digital

Tema lain yang ditemukan dalam penelitian ini adalah tingginya risiko phishing pada nasabah dengan literasi digital rendah. Pegawai menyampaikan bahwa masih banyak nasabah yang mudah percaya terhadap pesan atau telepon palsu yang mengatasnamakan pihak bank.

Salah satu pegawai menyatakan: “Beberapa nasabah pernah memberikan kode OTP karena mengira yang menghubungi benar-benar dari pihak bank.” (Informan Pegawai 3)

Nasabah juga mengakui bahwa mereka sering merasa bingung membedakan informasi resmi dan palsu. Salah satu nasabah mengatakan: “Kadang saya takut kalau ada link atau pesan masuk, takut penipuan.” (Informan Nasabah 1)

Temuan ini menunjukkan bahwa rendahnya pemahaman keamanan digital menjadi faktor utama meningkatnya risiko phishing pada layanan perbankan digital.

4. Strategi Komunikasi Pegawai dalam Edukasi Digital

Untuk menghadapi risiko tersebut pegawai memberikan inovasi dengan menerapkan strategi komunikasi dua arah atau interpersonal dengan nasabah serta memberikan pendampingan secara langsung dan mengingatkan nasabah tentang menjaga privasi seperti PIN, password dan kode OTP.

Salah satu pegawai menjelaskan: “Kami biasanya menjelaskan pelan-pelan dan mendampingi nasabah langsung saat menggunakan aplikasi.” (Informan Pegawai 1)

Nasabah juga menilai bahwa pendekatan tersebut sangat membantu dalam memahami layanan digital. “Kalau dijelaskan langsung lebih mudah dipahami dibanding baca sendiri.” (Informan Nasabah 3)

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi interpersonal menjadi strategi yang efektif dalam meningkatkan pemahaman dan rasa aman nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Selain itu, peran pegawai sebagai komunikator dan edukator menjadi faktor penting dalam mendukung keberhasilan transformasi digital pada perbankan syariah.

Peneliti menjabarkan penelitian dengan matriks SWOT berdasarkan temuan lapangan terkait apa saja strategi dan tantangan yang dihadapi pegawai bank syariah dalam mengedukasi mengenai penggunaan layanan digital dengan aman. Penjabaran matriks ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kondisi internal dan eksternal yang mempengaruhi efektivitas edukasi di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Melalui penjabaran ini hasil penelitian lebih mudah dipahami secara rinci dan sistematis sehingga dapat lebih mudah mencerna dan mengetahui tentang kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam strategi komunikasi layanan digital.

Tabel Matriks SWOT Strategi Komunikasi Pegawai Bank Syariah dalam Edukasi Keamanan Transaksi Digital

Analisis SWOT	Temuan Penelitian	Dampak Terhadap Edukasi Digital
Strengths (Kekuatan)	Pegawai memiliki kemampuan komunikasi interpersonal yang baik dan mampu menggunakan bahasa sederhana dalam menjelaskan layanan digital.	Memudahkan nasabah memahami penggunaan layanan digital dan meningkatkan kepercayaan nasabah.
	Adanya prinsip amanah, kejujuran, dan pelayanan dalam bank syariah.	Nasabah merasa lebih aman dan percaya terhadap edukasi yang diberikan pegawai bank
	Pegawai memberikan pendampingan langsung saat penggunaan aplikasi digital.	Nasabah lebih mudah memahami langkah transaksi dan keamanan digital.
Weaknesses (Kelemahan)	Tingkat literasi digital nasabah masih rendah, terutama pada nasabah lanjut usia.	Nasabah masih bergantung pada bantuan pegawai dalam menggunakan layanan digital.
	Edukasi digital masih dilakukan secara reaktif dan belum terstruktur.	Penyampaian edukasi belum merata kepada seluruh nasabah.
	Nasabah masih kurang memahami keamanan data pribadi digital.	Risiko kesalahan transaksi dan penyalahgunaan data masih tinggi.
Opportunities (Peluang)	Tingginya penggunaan smartphone di masyarakat.	Dapat dimanfaatkan sebagai media edukasi digital yang lebih efektif dan luas.
	Perkembangan teknologi digital perbankan syariah semakin pesat.	Bank memiliki peluang meningkatkan inovasi layanan dan edukasi digital.
	Meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap transaksi digital.	Mempermudah penerapan program literasi digital kepada nasabah.
Threats (Ancaman)	Maraknya kasus phishing dan penipuan digital yang mengatasnamakan bank.	Nasabah dengan literasi digital rendah menjadi sasaran utama kejahatan siber.
	Penyebaran informasi palsu melalui pesan dan media sosial.	Menurunkan rasa aman dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.
	Rendahnya kesadaran keamanan digital pada sebagian nasabah.	Meningkatkan risiko kebocoran data pribadi dan kerugian finansial.

Berdasarkan hasil analisis SWOT diatas, dapat disimpulkan bahwa strategi komunikasi dua arah atau interpersonal dengan nasabah dan juga pegawai bank memiliki peran utama dalam meminimalisir kejahatan siber serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan bank syariah. Namun, masih sangat diperlukan inovasi strategi yang lebih terencana dan sistematis agar dapat terus meminimalisir kejahatan.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi lapangan, rendahnya literasi digital nasabah menjadi faktor utama yang memengaruhi efektivitas penggunaan layanan perbankan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Nasabah dengan literasi digital rendah cenderung mengalami kesulitan dalam memahami fitur aplikasi, menjaga keamanan data pribadi, serta menggunakan layanan digital secara mandiri. Temuan ini tidak hanya menguatkan penelitian Fatmawati dan Hayati (2023) mengenai pentingnya literasi digital dalam penggunaan layanan perbankan, tetapi juga menunjukkan bahwa literasi digital berhubungan langsung dengan tingkat rasa aman dan kepercayaan nasabah dalam bertransaksi digital. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa nasabah lanjut usia memiliki ketergantungan yang lebih tinggi terhadap bantuan pegawai dibandingkan nasabah usia produktif. Hal tersebut memperlihatkan bahwa faktor usia dan pengalaman teknologi juga memengaruhi efektivitas digitalisasi layanan perbankan.

Inovasi strategi komunikasi dua arah yang dilakukan pegawai bank syariah terbukti efektif karena adanya interaksi secara langsung pegawai dengan nasabah dengan menggunakan bahasa sederhana yang mudah dipahami. Setelah penelitian lapangan dilakukan menunjukkan bahwa nasabah lebih mudah memahami layanan digital jika dijelaskan secara langsung dibandingkan informasi melalui sosial media. Hasil penelitian ini memperluas penelitian sebelumnya yang hanya membahas tentang literasi digital dan teknologi, karena penelitian ini lebih menunjukkan efektivitas strategi komunikasi interpersonal.

Penelitian ini menemukan faktor kendala utama dalam transformasi digital bank syariah yang tidak hanya berasal dari keterbatasan teknologi, tapi juga dari rendahnya pemahaman nasabah dalam memahami risiko kejahatan. Banyak nasabah terutama nasabah minim literasi digital rendah atau lanjut usia masih belum memahami seberapa bahaya kejahatan phishing dan pentingnya menjaga privasi data seperti password, PIN, dan kode OTP. Temuan ini sejalan dengan penelitian Latifah, Mawardi, dan Wardhana (2022) yang menjabarkan bahwa phishing merupakan ancaman utama dalam layanan keuangan. Namun, penelitian ini menjelaskan bahwa kerentanan phishing tidak hanya dipengaruhi oleh lemahnya sistem digital tapi juga lemahnya edukasi terhadap nasabah. Maka dari itu edukasi menjadi faktor penting untuk meminimalisir kejahatan.

Berdasarkan analisis SWOT dari hasil penelitian observasi dan wawancara, faktor kekuatan utama terdapat pada komunikasi pegawai, pendekatan interpersonal dengan nasabah, dan tingginya kepercayaan nasabah terhadap layanan bank syariah. Kelemahan berasal dari rendahnya pengetahuan nasabah terhadap bahayanya kejahatan siber dan phishing serta rendahnya metode edukasi yang masih bersifat reaktif dan belum terstruktur. Peluang terlihat dari tingginya penggunaan smartphone dan perkembangan teknologi yang bisa dimanfaatkan dengan baik sebagai media edukasi.

Sementara itu, ancaman utama berasal dari meningkatnya kasus phishing dan penyebaran informasi palsu yang mengatasnamakan pihak bank. Penarikan komponen SWOT tersebut didasarkan pada data empiris hasil wawancara informan dan pengamatan langsung selama proses penelitian, sehingga analisis tidak hanya bersifat subjektif tetapi didukung oleh kondisi nyata di lapangan. Dengan demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital pada perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh efektivitas strategi komunikasi pegawai dalam meningkatkan literasi digital, membangun kepercayaan, dan meningkatkan kesadaran keamanan transaksi digital nasabah.

VII. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa rendahnya literasi digital nasabah menjadi tantangan utama dalam implementasi layanan perbankan digital di Bank Syariah Indonesia KCP Sidoarjo Gateway. Rendahnya pemahaman digital menyebabkan nasabah mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital secara mandiri serta meningkatkan risiko kejahatan siber seperti phishing. Dalam kondisi tersebut, strategi komunikasi pegawai bank memiliki peran penting dalam membangun pemahaman, rasa aman, dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan syariah. Penelitian ini menunjukkan bahwa strategi komunikasi interpersonal dengan nasabah dan pendampingan langsung serta edukasi berulang menjadi pendekatan yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan serta keamanan dalam kejahatan. Dari temuan ini inovasi digital perbankan syariah tidak bergantung pada perkembangan teknologi, tetapi juga pada cara mengedukasi secara dua arah. Dengan hal ini penelitian ini memberikan kontribusi bahwa komunikasi interpersonal menjadi faktor utama untuk meminimalisir kejahatan phishing. Selain itu, bank juga perlu membangun model komunikasi edukatif yang lebih terstruktur agar proses edukasi tidak hanya dilakukan ketika nasabah mengalami kendala, tetapi menjadi bagian dari pelayanan rutin perbankan digital. Penelitian

ini memiliki keterbatasan karena hanya dilakukan pada satu kantor cabang bank syariah dengan jumlah informan yang terbatas sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan secara luas. Selain itu, penelitian ini lebih berfokus pada strategi komunikasi pegawai dan belum membahas secara mendalam efektivitas media digital edukasi yang digunakan bank. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas lokasi penelitian, menambah jumlah informan, serta mengembangkan model strategi komunikasi digital yang lebih inovatif dan terintegrasi dengan perkembangan teknologi perbankan syariah

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak Bank Syariah Indonesia yang telah memberikan izin dan dukungan dalam pelaksanaan penelitian ini, khususnya kepada para pegawai dan nasabah yang telah bersedia menjadi informan. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak terkait yang telah membantu dalam proses pengumpulan data, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi. Dukungan dan kontribusi yang diberikan sangat membantu kelancaran serta keberhasilan penelitian ini.

REFERENSI

- [1] 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.
- [2] 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.
- [3] 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.
- [4] 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.
- [5] 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.
- [6] 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.
- [7] B. Prasetyo and A. Nugroho, "Transformasi digital perbankan dan implikasinya terhadap kepuasan nasabah," *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, vol. 17, no. 3, pp. 240–252, 2021.
- [8] R. Putra and R. Hidayat, "Analisis keamanan transaksi digital pada layanan perbankan berbasis teknologi," *Jurnal Akuntansi, Bisnis dan Aplikasi*, vol. 5, no. 2, 2023.
- [9] E. Setiawan and N. Putri, "Strategi komunikasi dalam meningkatkan literasi digital masyarakat," *Jurnal Ilmu Komunikasi*, vol. 15, no. 1, pp. 1–12, 2023.
- [10] 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.

Conflict of Interest Statement:

The author declares that the research was conducted in the absence of any commercial or financial relationships that could be construed as a potential conflict of interest.