

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN DAN KEPERCAYAAN
NASABAH TERHADAP BANK SYARIAH INDONESIA PASCA
SERANGAN *CYBER* 2023**

Oleh :

Riva Dharmayana

ABSTRAK

Bergabungnya tiga Bank Syariah di Indonesia membuat satu Bank Syariah Terbesar di Indonesia yaitu Bank Syariah Indonesia, dengan potensi Muslim yang mencapai 240 Juta jiwa membuat Bank Syariah Indonesia dapat menjadi pemain tunggal di bidang Perbankan Syariah, Namun tahun 2023 Serangan Siber yang menimpa Bank Syariah Indonesia cukup membuat pukulan bahwa sistem keamanan Bank Syariah terbesar di Indonesia ini belum sepenuhnya aman banyak dari nasabahnya yang menarik tabungannya dan beralih ke bank lainnya. Menarik untuk melihat Bagaimana Dampak serangan cyber tersebut terhadap Bank Syariah Indonesia serta bagaimana Strategi mereka memulihkan kepercayaan nasabahnya. Dalam rangka menemukan jawaban dari permasalahan di Tugas Akhir ini maka penulis menggunakan Metode Penelitian Kuantitatif Analisis Deskriptif.

Kata kunci : Serangan Cyber, Kepuasan Nasabah, Kepercayaan Nasabah

**ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION AND TRUST
LEVEL TOWARDS SHARIA BANK INDONESIA POST CYBER
ATTACK 2023**

By :

Riva Dharmayana

ABSTRACT

The merger of three Sharia Banks in Indonesia created the largest Sharia Bank in Indonesia, namely Bank Syariah Indonesia, with a Muslim potential of 240 million people, making Bank Syariah Indonesia able to become the biggest player in the field of Sharia Banking. However, in 2023 the Cyber Attack hit Bank Syariah Indonesia was quite It was a blow that the security system of the largest Sharia Bank in Indonesia was not completely safe, many of its customers withdrew their savings and switched to other banks. It will be interesting to see the impact of this cyber attack on Bank Syariah Indonesia and how their strategy is to restore customer trust. In order to find answers to the problems in this final assignment, the author uses Quantitaative descriptive Research Methods.

Keywords : Cyber Attack, Customer Satisfaction, Customer Trust