

**PENGARUH *CYBER CRIME* DAN PERLINDUNGAN DATA  
NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK *E-BANKING* PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
MEI 2024**

**PENGARUH *CYBER CRIME* DAN PERLINDUNGAN DATA  
NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK *E-BANKING* PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah



Oleh :

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

**ARIEF PRASITYO JUNAIDI**  
**NIM: 204105010089**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
MEI 2024**

**PENGARUH *CYBER CRIME* DAN PERLINDUNGAN DATA  
NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK *E-BANKING* PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan kepada Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember  
untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam – Jurusan Ekonomi Islam  
Program Studi Perbankan Syariah

Oleh :

**ARIEF PRASITYO JUNAIDI**  
**NIM: 204105010089**

Disetujui Pembimbing

  
**AGUNG PARMONO, S.E., M.Si.**  
**NIP. 197512162009121002**

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**PENGARUH CYBER CRIME DAN PERLINDUNGAN DATA  
NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK E-BANKING PADA BANK  
RAKYAT INDONESIA (BRI) CABANG JEMBER**

**SKRIPSI**

Telah diuji dan diterima untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Hari: Senin

Tanggal : 29 April 2024

Tim Penguji

Ketua



Aminatus Zahriyah, S.E., M.Si.

NUP: 230028917

Sekretaris

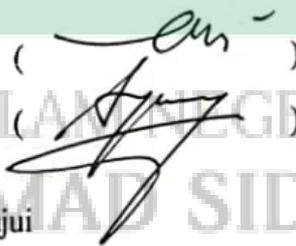


Udik Mashudi, S.E., M.M.

NUP: 2005106

Anggota :

1. Dr. Ahmad Afif, M.E.I.
2. Agung Parmono, S.E., M.Si.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER



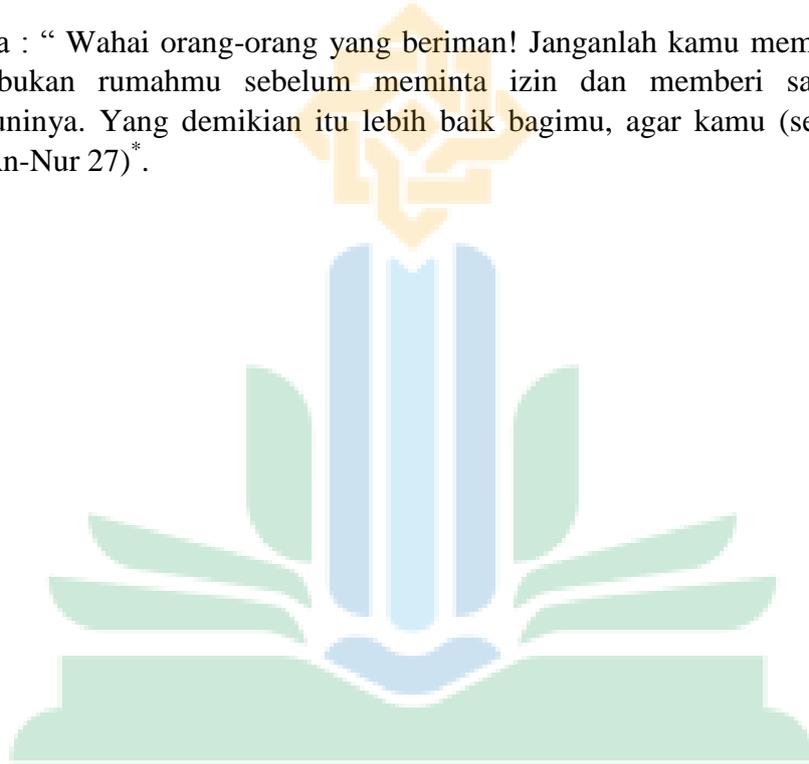
Mengetahui  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. H. Usman, M.Ag.  
NIP. 196812261996031001

## MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَدْخُلُوا بُيُوتًا غَيْرَ بُيُوتِكُمْ حَتَّى تَسْتَأْذِنُوا وَتُسَلِّمُوا عَلَى أَهْلِهَا ذَلِكُمْ خَيْرٌ لَّكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُونَ

Artinya : “ Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memasuki rumah yang bukan rumahmu sebelum meminta izin dan memberi salam kepada penghuninya. Yang demikian itu lebih baik bagimu, agar kamu (selalu) ingat.” (QS. An-Nur 27)\*.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

\* Muhajir Project Tilawah, “Al-Qur’anul Karim”, (Jakarta utara: Darus Sunnah), 356.

## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT atas terselesainya skripsi ini dengan baik dan benar. Teriring do'a dan terimakasih saya persembahkan karya sederhana ini kepada:

1. Ayah M Thohir Junaidi, Ayah Rudi Harjo dan Mamah Sumi'ah Rahayu Ningsih terimakasih atas semua cinta dan perjuangan yang telah Mamah dan Ayah berikan kepada saya.
2. Kakak Tika dan Tiar, Adik Najwa, Terimakasih atas segala dukungan, do'a dan kasih sayang yang tercurah selama ini. Semoga kita bisa menjadi anak yang membanggakan kedua orang tua.
3. Kakek Selamat dan Nenek Rahmani, Terimakasih atas segala doa dan dukungan selama saya berproses di Pendidikan.
4. Segenap guru-guru dari TK hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu kepada saya.
5. Teman dekat saya Anisa dan Rofiki yang selalu memberi dukungan. Saya bahkan tidak bisa menjelaskan betapa bersyukur saya memiliki kalian dalam hidup saya.
6. Segenap keluarga besar perbankan syariah 2020.
7. Almamater tercinta, Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember (UIN KHAS JEMBER).

## KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT. yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh *Cyber crime* Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Jember” sebagai salah satu syarat menyelesaikan program sarjana strata (S1) dengan lancar. Shalawat dan salam semoga tetap tercurah limpahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju zaman yang penuh intelektual ini. Kesuksesan dalam penyelesaian skripsi ini dapat penulis peroleh karena dukungan dan bantuan dari banyak pihak. Oleh karena itu, penulis menyadari dan menyampaikan terimakasih sedalam-dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Hefni, S.Ag M.M CPEM. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
3. Bapak Dr. M.F Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
4. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A. selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah
5. Ibu Dr. Hj. Nurul Setianingrum, S.E., M.M selaku dosen pendamping akademik (DPA) yang telah memberikan arahan selama diperkuliahan.

6. Bapak Agung Parmono, S.E, M.Si. Selaku dosen pembimbing yang telah memberi arahan, bimbingan dan bersedia meluangkan waktunya demi kelancaran penulisan skripsi ini.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
8. Seluruh civitas akademika perpustakaan UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
9. Seluruh keluarga BRI Cabang Jember
10. Semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Akhirnya penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini terdapat banyak kekurangan dan masih jauh dari kesempurnaan, maka kritik dan saran selalu penulis harapkan demi kesempurnaan penulisan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan menambah pengembangan khazanah keilmuan kita semua.

Jember, Mei 2024

Penulis

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## ABSTRAK

**Arief Prasityo Junaidi, Agung Parmono, 2024:** Pengaruh *Cyber Crime* Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (Bri) Cabang Jember.

**Kata Kunci:** *Cyber crime*, Perlindungan data nasabah, *E-banking*, BRI.

Hampir semua aktivitas yang ada pada perbankan dilakukan melalui bantuan teknologi dengan tujuan memudahkan masyarakat maupun sebuah perusahaan dalam melakukan transaksi. *E-banking* telah menjadi suatu strategi inovatif dalam sektor perbankan global untuk menarik perhatian nasabah dan meningkatkan kepuasan mereka terhadap layanan keuangan. Pemanfaatan teknologi tidak hanya memberikan keuntungan bagi nasabah akan tetapi juga terdapat hal-hal yang bisa merugikan nasabah seperti terjadinya kejahatan dunia maya atau *cyber crime* yang berimbas kepada kebocoran data nasabah sehingga hal tersebut harus di minimalisir agar kejadian tersebut bisa terkendalikan, karena hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk yang memanfaatkan teknologi seperti *E-banking*.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Apakah *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*?, (2) Apakah perlindungan data nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* ?, (3) Apakah *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*?

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Untuk mengetahui pengaruh *Cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *E-banking*, (2) Untuk mengetahui pengaruh perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *E-banking*, (3) Untuk mengetahui pengaruh *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *E-banking*.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian Kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah melalui penyebaran kuesioner dengan sampel yang diambil sejumlah 100. skala ukur yang digunakan yaitu skala likert. Instrumen pengumpulan data yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data yang digunakan ialah (1) Uji asumsi klasik (2) Analisis Regresi linier berganda (3) Uji Hipotesis (4) Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) Hasil penelitian secara parsial diketahui bahwa *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember (2) Hasil penelitian secara parsial diketahui bahwa perlindungan data nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember (3) Hasil penelitian secara simultan atau Bersama-sama menunjukkan bahwa *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember.

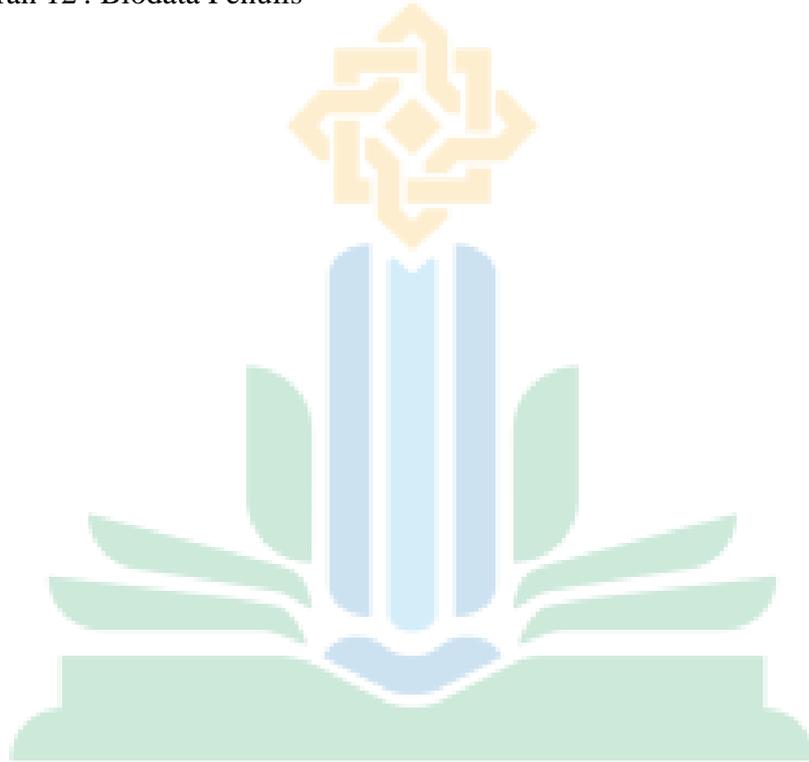
## DAFTAR ISI

Halaman

<b>MOTTO .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	8
C. Tujuan Penelitian .....	8
D. Manfaat Penelitian .....	9
E. Ruang Lingkup Penelitian.....	10
1. Variabel Penelitian .....	10
2. Indikator Variabel.....	12
F. Definisi Oprasional .....	13
G. Asumsi Penelitian .....	14
H. Hipotesis.....	15
I. Sistematika Pembahasan .....	18
<b>BAB II KAJIAN KEPUSTAKAAN .....</b>	<b>20</b>
A. Penelitian Terdahulu .....	20

B. Kajian Teori .....	29
1. Kualitas Pelayanan .....	29
2. <i>Cyber crime</i> .....	32
3. Perlindungan Data Nasabah.....	36
4. Kepercayaan .....	37
5. <i>E-banking</i> .....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
A. Pendekatan Dan Jenis Penelitian.....	40
B. Populasi Dan Sampel .....	41
C. Teknik Dan Instrumen Pengumpulan Data.....	42
D. Analisis Data .....	47
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS .....</b>	<b>54</b>
A. Gambaran Obyek Penelitian .....	54
B. Penyajian Data .....	59
C. Analisis Dan Pengujian Hipotesis.....	58
D. Pembahasan.....	67
<b>BAB V KESIMPULAN .....</b>	<b>70</b>
A. Kesimpulan .....	70
B. Saran.....	70
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
Lampiran 1 : Matrik Penelitian	
Lampiran 2 : Pernyataan Keaslian Tulisan	
Lampiran 3 : Angket Penelitian	
Lampiran 4 : Surat Izin Penelitian	

- Lampiran 5 : Surat Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Jurnal Kegiatan Penelitian
- Lampiran 7 : Surat Screening Turnitin 25%
- Lampiran 8 : Surat Selesai Bimbingan
- Lampiran 9 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 10 : Hasil Uji SPSS
- Lampiran 11 : Data Output Kuesioner
- Lampiran 12 : Biodata Penulis



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Indikator Variabel .....	13
Tabel 2.1 Maping Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 4.1 Jam Operasional & Pelayanan BRI.....	56
Tabel 4.2 Karakteristik berdasarkan Usia .....	57
Tabel 4.3 Karakteristik berdasarkan jenis kelamin .....	57
Tabel 4.4 Karakteristik Pendidikan .....	57
Tabel 4.5 Uji Validitas .....	59
Tabel 4.6 Uji Reliabilitas .....	60
Tabel 4.7 Uji Normalitas.....	61
Tabel 4.8 Uji Multikolonieritas.....	62
Tabel 4.9 Heteroskedastisitas.....	63
Tabel 4.10 Uji Regresi linier berganda .....	63
Tabel 4.11 Uji t Parsial.....	65
Tabel 4.12 Uji f Parsial .....	66
Tabel 4.13 Koefisien Determinasi.....	67

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Asumsi Penelitian.....	14
Gambar 2. Struktur Organisasi BRI Cabang Jember .....	53



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Evolusi teknologi informasi dari era ke era terus berlangsung dengan momentum yang dinamis, menyesuaikan diri dengan aliran inovasi yang tak pernah surut. Menyelami kemajuan ini bukan sekadar pilihan, melainkan sebuah keharusan. Keterampilan mengikuti perkembangan teknologi informasi menjadi senjata utama dalam merajut kesuksesan, memungkinkan individu maupun perusahaan untuk merangkul efisiensi dan efektivitas terbaik dalam setiap langkahnya. Pada era globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, sektor perbankan menjadi salah satu sektor yang mengalami perkembangan pesat<sup>1</sup>. Hampir semua aktivitas transaksi pada perbankan saat ini menggunakan bantuan teknologi, seperti yang kita ketahui saat ini perbankan memiliki berbagai layanan transaksi seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, pembayaran dan lainnya<sup>2</sup>. Layanan tersebut merupakan layanan perbankan elektronik atau yang biasa di sebut *e-banking*.

Hampir semua aktivitas yang ada pada perbankan dilakukan melalui bantuan teknologi dengan tujuan memudahkan masyarakat maupun sebuah perusahaan dalam melakukan transaksi<sup>3</sup>. Pesatnya perkembangan teknologi,

---

<sup>1</sup> Ravika Mutiara Savitrah, bay et al., "Brainstroming Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember," *jurnal ilmiah pengabdian pada masyarakat* 02, No 4 (2024):361.

<sup>2</sup> Kumala Sari, "Pengaruh *Cyber crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah BSI dalam Menggunakan Produk *E-banking*." (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2023), 1

<sup>3</sup> Syafril, *Bank & Lembaga Keuangan Modern* (Jakarta: Kencana, 2020), 116-117, [Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya - Google Books](#)

yaitu segala hal yang berhubungan dengan internet dan dunia digital tentu juga berimbas pada perilaku transaksi masyarakat dan dunia pemasaran<sup>4</sup>. *E-banking* telah bertransformasi menjadi strategi inovatif di arena perbankan global, berfungsi sebagai magnet bagi nasabah serta meningkatkan tingkat kepuasan mereka dalam menggunakan jasa keuangan. Dengan *e-banking* dalam konteks perbankan, layanan yang efisien dan tidak dibatasi oleh faktor waktu serta lokasi dapat diwujudkan dengan kemudahan. Implementasi solusi perbankan elektronik (*e-banking*) bertujuan untuk memperhalus alur transaksi, menurunkan intensitas beban kerja di sektor perbankan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan penerapan teknologi informasi<sup>5</sup>. Kualitas pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik karena dimensinya dan indikatornya dapat bervariasi di antara individu yang terlibat dalam pelayanan. Kualitas pelayanan merujuk pada sejauh mana pelayanan dapat mencapai kesempurnaan dalam memenuhi kebutuhan dan persyaratan masing-masing konsumen,<sup>6</sup> Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan

---

<sup>4</sup> Siti Indah Purwaning Yuwana, "Corononomics: Strategi Revitalisasi UMKM Menggunakan Teknologi Digital Digital Ditengah Pandemi Covid-19," *Journal of Technopreneurship on Economics and Business Review* 2, No.1 (2020):53

<sup>5</sup> Ibnu Syawali Manurung, Bay et al., "Kemudahan Sistem *E-banking* Terhadap Masyarakat Mengakses Sistem Informasi Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)," *Jurnal Of Communication and Islamic Broadcasting* 3, No.4 (2023):880, <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i2.2877>.

<sup>6</sup> Moh Haris Balady, Bay et al., "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan BMT NU Cabang Ajung," *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis* 1, No 4 (2024):911.

diharapkan.<sup>7</sup> Adapun layanan *e-banking* pada Bank Rakyat Indonesia antara lain *mobile banking*, *internet banking*, *Automated Teller Machine (ATM)* dan lain-lain.

Raden Bei Aria Wirjaatmadja mendirikan Bank Rakyat Indonesia (BRI) di Purwokerto, Jawa Tengah, pada Pada tanggal 16 Desember 1895, adalah salah satu dari beberapa institusi perbankan besar. yang dikelola oleh pemerintah di Indonesia. BRI dalam mengikuti perkembangan teknologi dengan memberikan layanan *E-banking* tentunya tidak hanya menciptakan hal positif saja akan tetapi terdapat hal negatif yang berupa risiko yang harus diperhatikan dan dikendalikan. Seiring dengan perkembangan teknologi, persaingan produk dalam dunia bisnis semakin meningkat, mulai munculnya inovasi produk baru, inovasi distribusi, serta inovasi media pemasaran<sup>8</sup>. Meskipun demikian ada hal yang tidak bisa dipungkiri terjadi dalam dunia teknologi yang semakin mendunia ini yakni adanya tindak kejahatan yang biasa disebut *cyber crime*. *cyber crime* adalah suatu kejahatan yang menggunakan teknologi informasi dan merupakan suatu kejahatan yang transnasional atau sebuah kejahatan yang tidak mengenal jarak atau batas negara (dilakukan dari mana saja untuk merugikan korban nya), *cyber crime* ini juga tidak ada nya kekerasan (*non violence*), tidak adanya kontak fisik (*no physical contact*) dan tanpa adanya inisial karakteristik yang membuat para

---

<sup>7</sup> Muhammad rahel, Abd Rokhim dan Ahmadiono, “ Pengaruh motivasi menghindari riba, pengetahuan produk, brand image dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT NU area bondowoso I Kabupaten Bondowoso,” *Indonesian Journal Of Islamic Economics & Finance* 5, No.2 (2022):7.

<sup>8</sup> M.F Hidayatulla, Bay et al.,” Strategi digital marketing dengan instagram dan tiktok pada butik dot.id,” *Human Ffalah jurnal ekobomi dan bisnis islam* 10, No 1 (2023):126.

pelaku *cyber crime* tidak dapat dilacak serta unsur pidana yang sulit untuk dibuktikan<sup>9</sup>.

Dilansir dari Kompas.com yang menyatakan bahwa uang nasabah senilai 384 juta setelah mendapatkan undangan digital diponselnya, yang dikarenakan ketidak tahuan nasabah bahwa undangan tersebut merupakan cyber peretas, sebagai salah satu bentuk tanggung jawab dari kasus tersebut pihak BRI Mengupayakan dengan menindaklanjuti peningkatan proses investigasi. Berdasarkan laporan dari portal berita Kompas.com, terungkap adanya indikasi kebocoran informasi pribadi milik sekitar dua juta klien BRI Life. Lebih jauh ditemukan bahwa lebih dari 400.000 dokumen milik perusahaan asuransi tersebut telah bocor dan terdistribusi di ranah internet. Sebagai respon BRI *Life* telah menginisiasi investigasi digital untuk menelusuri kebocoran informasi ini dengan bantuan sebuah tim spesialis keamanan siber yang bersifat independen. Perusahaan tersebut secara tegas menyatakan kebijakannya yang ketat terhadap tidak membagikan data pribadi kliennya kepada pihak manapun tanpa wewenang. Ade Nasution selaku *Corporate Secretary* dari BRI *Life* menambahkan bahwa perusahaan berkomitmen penuh untuk memastikan perlindungan hak-hak pemegang polis sesuai dengan kesepakatan polis yang telah disetujui<sup>10</sup>. Dari dugaan kasus tersebut BRI harus terus meningkatkan sistem keamanan yang maksimal dan juga terus memberika wawasan terhadap nasabah agar berhati-hati dalam

---

<sup>9</sup> Cahyo Hidayatullah, "Jenis Dan Dampak *Cyber crime*." *Jurnal Pelita Bangsa* 2, no. 1 (2023): 216, [Jenis dan Dampak \*Cyber crime\* | Prosiding Sains dan Teknologi \(pelitabangsa.ac.id\)](#).

<sup>10</sup> [BRI Life Telusuri Dugaan Kebocoran Data 2 Juta Nasabah \(kompas.com\)](#).

menggunakan teknologi informasi agar terhindar dari *cyber crime*, karena *cyber crime* ini dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *e-banking*. Keselarasan dengan penelitian yang dijalankan oleh Kumala Sari (2023) dalam risetnya yang berjudul "Pengaruh *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah BSI Dalam Menggunakan Produk *E-banking*" menunjukkan bahwa kejahatan siber memiliki dampak signifikan pada tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan produk *E-banking*.

Kasus *cyber crime* saat ini mengalami peningkatan seperti apa yang dinyatakan oleh Fauzi pada Tribunnews.com, sepanjang waktu tahun 2023 kuartal I terdapat laporan *phishing* sebanyak 26.675. Dalam jumlah laporan *phishing* tersebut yang paling banyak menjadi sasaran itu dari sektor bisnis tepatnya media sosial. "laporan ini mencatat peningkatan signifikan dalam jumlah pengaduan, dengan angka yang melonjak sebesar 220 persen pada Q4 tahun 2022, dimana dominasi pengaduan tersebut berkaitan dengan aktivitas *phishing* yang dilaporkan melalui <https://s.id>. Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa mayoritas hosting situs-situs dengan domain .id yang terlibat dalam *phishing* berlokasi di Indonesia. Namun, tercatat pula adanya keterlibatan Amerika Serikat, Austria, Singapura dan negara lain dalam hosting situs-situs tersebut" dari kasus *cyber crime* diatas dapat diketahui bahwa kasus kejahatan *cyber crime* terus meningkat dan banyak memakan korban sehingga mengalami kerugian, kerugian yang dialami belum tentu hanya sebatas finansial saja akan tetapi kebocoran data. Kasus tersebut rata-

rata terjadi pada sektor perbankan yang kemungkinan besar akan berpengaruh pada kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *e-banking*, karena mereka akan khawatir dan takut menjadi korban *cyber crime* yang pada saat ini mengalami peningkatan, oleh karena itu lembaga perbankan harus memberikan perlindungan data nasabah.

Perlindungan data merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari Hak Asasi Manusia (HAM) yang telah diakui secara resmi dan didukung oleh berbagai instrumen konstitusi dan peraturan hukum, hal ini menjadi pijakan penting dalam menjaga privasi. Informasi yang bersifat personal adalah data yang terkait dengan seseorang dan bisa mengidentifikasi pemiliknya, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan sejenisnya. Oleh sebab itu, tiap entitas memperoleh hak yang sesuai terhadap keamanan informasi pribadi mereka, sehingga wajib menjaganya dari akses yang tidak sah<sup>11</sup>. Data pribadi merupakan suatu hal yang bersifat privasi yang semua orang tidak mau jika data pribadi tersebar tanpa ada seizin pemiliknya, karena data pribadi dapat disalahgunakan oleh pelaku tindak kejahatan. Dengan demikian maksimalkan perlindungan data nasabah, nasabah tidak akan merasa khawatir dan akan merasa aman dan nyaman dalam menggunakan produk *e-banking*, Oleh karena itu munculnya kepercayaan dari pihak nasabah dapat dipertimbangkan sebagai hasil dari implementasi kebijakan perlindungan data. Dengan

---

<sup>11</sup> Abil Yositya Indah Mauliza, Rizky Dwi Salsabilla Machmudi dan Rachma Indrarini, "Pengaruh Perlindungan Data Dan Cyber Scurity Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan Fintech Masyarakat Di Surabaya," *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi dan Pendidikan* 1, No. 11 (2022): 2497, <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.395>.

demikian penting untuk diakui bahwa keamanan dan privasi data nasabah memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepercayaan mereka dalam memanfaatkan layanan *e-banking*. Hal ini sejalan dengan temuan penelitian yang dilakukan oleh Abil Yosita Indah Mauliza at al (2022), studi menyatakan bahwa keamanan data berpengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan dalam penggunaan teknologi finansial (*fintech*).

Kepercayaan merupakan kemauan seseorang untuk bergantung pada individu lain, di mana terdapat suatu kepercayaan dalam individu tersebut. Konsep kepercayaan ini merujuk pada keadaan psikologis yang muncul dari konteks dan situasi sosial individu. Saat menghadapi suatu keputusan, seseorang cenderung memilih opsi yang didasarkan pada pandangan orang yang dipercayainya, dari pada memilih pandangan yang dianggap kurang dipercayai<sup>12</sup>. Kepercayaan dapat konseptualisasi sebagai tindakan yang memotivasi seseorang untuk mengantisipasi keuntungan yang bersifat menguntungkan dari subjek yang dipercayainya. Kepercayaan ini tumbuh karena individu yang mendapatkan kepercayaan dianggap mampu memberikan manfaat serta menjalankan harapan dari individu yang memberikan kepercayaan tersebut. Oleh karena itu, Istilah kepercayaan menjadi prinsip fundamental yang membentuk landasan bagi kedua pihak

---

<sup>12</sup> Refky Fielnanda, *Urgensi Islamic Corporate Governance dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah* (Klaten: Lakeisha, 2022), 12, [Urgensi Islamic Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loy... - Google Books](#).

untuk membina kolaborasi yang saling menguntungkan dalam konteks kerjasama<sup>13</sup>.

Berdasarkan analisis konteks yang telah disampaikan sebelumnya, penulis merasa terdorong untuk mengamati secara lebih mendalam terhadap nasabah Bank Rakyat Indonesia di Cabang Jember dengan fokus pada subjek penelitian yang berjudul “Pengaruh *Cyber Crime* Dan Perlindungan Data Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember”. tujuan penelitian ini memaparkan bagaimana perlindungan data dan *cyber crime* dalam dunia perbankan serta bagaimana pengaruh perlindungan data dan *cyber crime*, yang mana kedua hal tersebut tidak hanya berasal dari bank akan tetapi juga tingkat kehati-hatian nasabah dalam menggunakan media informasi.

## **B. Rumusan Masalah**

Dengan mempertimbangkan konteks yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah dapat dirumuskan dalam bentuk berikut ini:

1. Apakah *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*?
2. Apakah perlindungan data nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*?
3. Apakah *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*?

---

<sup>13</sup> Eric Hermawan, “Pengaruh Kepercayaan Pembelajaran Dan Kolaborasi Terhadap Manajemen Pengetahuan” *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial* 1, No.1 (2022): 27 <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1>.

### C. Tujuan Penelitian

Mengacu pada perumusan permasalahan yang telah disebutkan, tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *E-banking*
2. Untuk mengetahui pengaruh perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *E-banking*
3. Untuk mengetahui pengaruh *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *E-banking*.

### D. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Peningkatan pemahaman dan kesadaran penulis terhadap dampak kejahatan *cyber* dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan pengguna *e-banking* telah diperoleh melalui penelitian ini.

2. Bagi Perusahaan

Perusahaan memiliki kemampuan untuk menilai dampak dari kejahatan *cyber* dan upaya perlindungan data pelanggan terhadap tingkat kepercayaan yang dimiliki oleh pelanggan terhadap platform *e-banking*. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk optimal dalam mengelola pemanfaatan layanan yang telah disediakan.

3. Bagi pihak lain

Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan mengenai *cyber crime* dan perlindungan data nasabah pada perbankan dan juga masyarakat juga akan tau sehingga dapat berhati-hati dalam menggunakan teknologi

informasi serta juga bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

## E. Ruang Lingkup Penelitian

### 1. Variabel Penelitian

Mengacu pada karakteristik, sifat atau nilai yang bervariasi dalam orang, objek atau aktivitas yang ditetapkan peneliti untuk diinvestigasi kemudian dianalisis guna merumuskan kesimpulan. Dikatakan variabel karena terdapat variasi di dalamnya. Seperti *cyber crime* ini dapat dikatakan variabel karena *cyber crime* mempunyai banyak elemen yang dapat berubah atau bervariasi seperti jenis kejahatan dan lain-lain<sup>14</sup>. Variabel Penelitian ini merupakan variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen).

#### a. Variabel Bebas

##### 1. *Cyber Crime* (X1)

*Cybercrime* merujuk pada praktek kriminal yang melibatkan eksploitasi beragam infrastruktur jaringan komputer dengan maksud yang tidak sah, dimana pelaku memanfaatkan kemudahan yang ditawarkan oleh teknologi digital untuk mencapai tujuan kejahatan<sup>15</sup>. Kejahatan *cyber crime* perlu diperhatikan karena berdampak negatif dan dapat merugikan nasabah, sudah banyak kasus *cyber crime* yang memakan banyak korban sehingga

<sup>14</sup> Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2013), 38.

<sup>15</sup> Sastya Hendri Wibowo dkk, *Cyber crime Di Era Digital*, (Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022), 139, [Cyber crime di Era Digital - Google Books](#).

kejahatan ini harus segera tertangani. Salah satu cara menangani kejahatan tersebut yaitu dengan memaksimalkan keamanan pada setiap produk *e-banking*. Dengan peningkatan tingkat keamanan, kenyamanan nasabah dalam mengadopsi layanan *E-banking* meningkat dan keraguan mereka berkurang, karena ancaman kejahatan *cyber crime* memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan *e-banking*.

## 2. Perlindungan Data Nasabah (X2)

Perlindungan data dianggap sebagai hak fundamental manusia dan beberapa wilayah hukum telah mengakui hak tersebut sebagai bagian dari hak konstitusional atau melalui prinsip habeas data yang mengamankan hak individu untuk melindungi data pribadinya dan memperoleh pembenaran jika terjadi kesalahan dalam pengelolaannya. Data pribadi dianggap sebagai aset yang memiliki nilai ekonomi yang signifikan; kebocoran data seseorang dapat mengakibatkan penipuan, kejahatan, dan dampak serius lainnya<sup>16</sup>. Oleh sebab itu perlindungan data nasabah ini sangat penting, data yang telah dipercayakan nasabah terhadap bank harus benar-benar dilindungi karna hal tersebut dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan produk bank tersebut.

### b. Variabel Terikat

---

<sup>16</sup> Hanifan Niffari, "Perlindungan Data Pribadi Sebagai Bagian Dari Hak Asasi Manusia Atas Perlindungan Diri Pribadi (Suatu Tinjauan Komparatif Dengan Peraturan Perundang-Undangan Di Negara Lain," *Jurnal Yuridis* 7, no. 1 (2020): 107-108.

Variabel yang cenderung mengalami perubahan akibat dari faktor-faktor yang tidak terkontrol, umumnya dikenal sebagai Variabel Terikat. Variabel ini secara simbolis direpresentasikan sebagai Y. Dalam konteks penelitian ini, Y merujuk pada Kepercayaan Nasabah.

Kepercayaan merupakan perilaku yang mendorong individu untuk berharap akan manfaat positif dari pihak yang dipercayainya. Kepercayaan ini tumbuh karena individu yang mendapatkan kepercayaan dianggap mampu memberikan manfaat serta menjalankan harapan dari individu yang memberikan kepercayaan tersebut. Dalam konteks ini, konsep kepercayaan menjadi fondasi yang mendasari kedua belah pihak dalam membangun kolaborasi yang menguntungkan secara bersama-sama<sup>17</sup>.

## **2. Indikator Variabel**

Referensi empiris dari variabel yang sedang diselidiki dalam suatu penelitian umumnya dikenal sebagai indikator variabel. Indikator ini akan menjadi panduan dalam pengembangan pertanyaan dalam kuesioner, wawancara, dan pengamatan.

---

<sup>17</sup> Eric Hermawan, "Pengaruh Kepercayaan Pembelajaran Dan Kolaborasi Terhadap Manajemen Pengetahuan," 27.

Tabel 1.1 Indikator Variabel

NO	VARIABEL	INDIKATOR
1.	<i>Cyber crime</i> (X1)	1. Pengetahuan mengenai <i>Cyber crime</i> 2. Pengalaman 3. Perlindungan
2.	Perlindungan data nasabah (X2)	1. Spesifikasi Tujuan 2. Keamanan 3. Pertanggungjawaban
3.	Kepercayaan Nasabah (Y)	1. Reputasi 2. Kepuasan 3. Integritas

Sumber: Data diolah 2023

## F. Definisi Oprasional

Definisi operasional variabel merujuk pada landasan konseptual yang digunakan untuk mengukur variabel penelitian secara empiris yang dibangun atas dasar indikator yang telah ditetapkan sebelumnya.

### 1. Definisi Oprasional Variabel X

a. *Cyber crime* merujuk pada eksploitasi jaringan komputer yang dilakukan dengan niat kriminal yang menggunakan teknologi tinggi

dan menyalahgunakan fasilitas digital yang merupakan fenomena yang terjadi di Indonesia.

b. Perlindungan data dianggap sebagai hak fundamental manusia yang telah diakui oleh beberapa negara sebagai hak konstitusional atau dalam bentuk *habeas data*, yang merupakan hak setiap individu untuk mendapatkan perlindungan dan pembenaran atas data pribadinya jika terjadi pelanggaran.

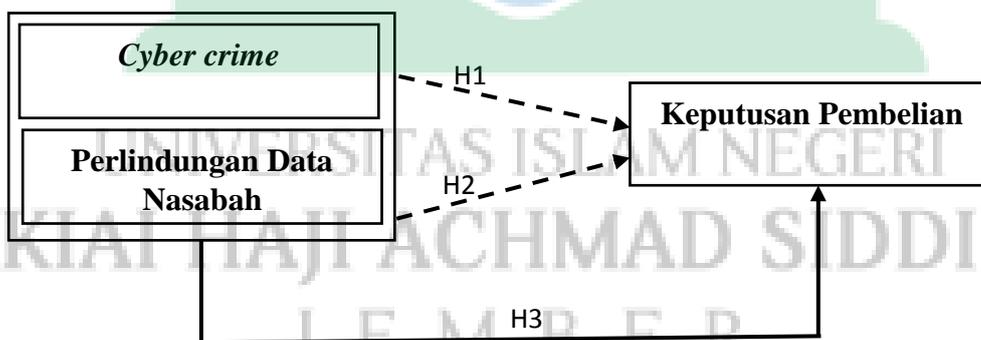
## 2. Definisi Oprasional Variabel Y

- a. Kepercayaan merupakan perilaku yang mendorong individu untuk berharap akan manfaat positif dari pihak yang dipercayainya. Kepercayaan ini tumbuh karena individu yang mendapatkan kepercayaan dianggap mampu memberikan manfaat serta menjalankan harapan dari individu yang memberikan kepercayaan tersebut.

### G. Asumsi Penelitian

Suatu titik tolak pemikiran secara luas diterima para peneliti untuk fondasi pemikiran sering kali dijelaskan sebagai asumsi penelitian atau prinsip dasar<sup>18</sup>. Asumsi ini mengatakan bahwa kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* ini dapat dipengaruhi oleh *cyber crime* dan perlindungan data nasabah.

**Gambar 1. Asumsi Penelitian**



Sumber : Data Kajian terdahulu yang diolah

<sup>18</sup> Tim penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah* (Jember: IAIN Jember, 2020), 80.

Keterangan :

- *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *ebanking*.
- Perlindungan data nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*.
- *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*.

## H. Hipotesis

Sebuah jawaban atau dugaan yang bersifat sementara yang memiliki kemungkinan benar dan juga mungkin salah biasanya disebut dengan hipotesis. Hipotesis merupakan sebuah dugaan, akan tetapi tidak asal menduga tetapi berlandas teori-teori atau hasil penelitian yang sudah dilakukan. Karena hipotesis ini bersifat dugaan, jadi hipotesis ini kemungkinan bisa di tolak dan juga bisa diterima. Diterima dan ditolaknya sebuah hipotesis secara substansial bergantung pada validitas data empiris yang tersedia. Dalam konteks penelitian, hipotesis merujuk pada proposisi atau asumsi awal yang bersifat provisional terhadap permasalahan yang diinvestigasi, sehingga membutuhkan pengujian melalui data empiris untuk menetapkan kebenarannya<sup>19</sup>.

Rumusan hipotesis :

<sup>19</sup> Agung Edy Wibowo, *Metodologi Penelitian* (Cirebon: Insania, 2021), 72, [Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah - Google Books](#).

1. Pengaruh *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking*

*Cyber crime* merujuk pada aktivitas kriminal yang melibatkan eksploitasi berbagai jenis jaringan komputer dengan maksud untuk melakukan tindakan kriminal yang menggunakan teknologi tinggi serta menyalahgunakan kemudahan yang disediakan oleh teknologi digital. Kejahatan *cyber crime* perlu diperhatikan karena berdampak negatif dan dapat merugikan nasabah, sudah banyak kasus *cyber crime* yang memakan banyak korban sehingga kejahatan ini harus segera tertangani. Salah satu cara menangani kejahatan tersebut yaitu dengan memaksimalkan keamanan pada setiap produk *e-banking*<sup>20</sup>. Dengan mengoptimalkan aspek keamanan, kenyamanan nasabah dapat ditingkatkan sehingga kepercayaan mereka terhadap penggunaan produk *e-banking* menjadi lebih kokoh. Hal ini disebabkan oleh dampak negatif yang ditimbulkan oleh tindak kejahatan *cyber crime* pada tingkat kepercayaan nasabah terhadap sistem *e-banking*.

Dari hasil penelitian yang dipublikasikan oleh Kumala Sari pada tahun (2023) disimpulkan bahwa kejahatan *cyber* berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Oleh sebab itu, hipotesis penelitian ini ialah:

**Ha<sub>1</sub>**: Terdapat pengaruh pada variabel *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking*.

---

<sup>20</sup> Sastya Hendri Wibowo et al, *Cyber crime Di Era Digital*, 139.

2. Pengaruh perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking*

Perlindungan data merupakan komponen esensial dari Hak Asasi Manusia (HAM) telah mendapat pengakuan dan dukungan yang sah melalui berbagai instrumen konstitusional dan regulasi hukum. Hal ini menjadi landasan krusial dalam menjaga keamanan privasi. Informasi yang bersifat personal adalah data yang terkait dengan seseorang dan bisa mengidentifikasi pemiliknya, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Nomor Induk Kependudukan (NIK), dan sejenisnya. Karena itu, setiap individu memiliki hak atas privasi data pribadinya, sehingga wajib menjaganya dari akses yang tidak sah<sup>21</sup>. Data pribadi merupakan suatu hal yang bersifat privasi yang semua orang tidak mau jika data pribadi tersebar tanpa ada seizin pemiliknya, karena data pribadi dapat disalah gunakan oleh pelaku tindak kejahatan. Dengan memperhatikan upaya yang maksimal dalam menjaga kerahasiaan data nasabah ini menciptakan lingkungan aman dan nyaman terhadap nasabah dalam memanfaatkan layanan *e-banking*. Dampaknya akan muncul rasa kepercayaan yang kuat dari nasabah terhadap institusi keuangan yang mereka gunakan. Dari konteks tersebut, hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>2</sub>:** Terdapat pengaruh pada variabel pengaruh perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking*.

---

<sup>21</sup> Abil Yositya Indah Mauliza, Rizky Dwi Salsabilla Machmudi dan Rachma Indrarini, 2497.

### 3. Pengaruh *cyber crime* dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking*

*Cyber crime* merujuk pada pemanfaatan infrastruktur jaringan komputer dengan maksud kriminal yang terampil secara teknologi, dimana pemanfaatan ini melibatkan eksploitasi yang tidak sah dari kemudahan yang disediakan oleh teknologi digital<sup>22</sup>. Kasus *cyber crime* pada perbankan banyak membuat para nasabah mengalami kerugian, kerugian yang dialami tidak hanya dalam bentuk finansial akan tetapi kemungkinan besar juga akan terjadi kebocoran data nasabah. Dengan terjadinya kasus-kasus tersebut otomatis nasabah akan takut dan tidak percaya lagi dalam menggunakan produk *e-banking* yang ditawarkan bank BRI. Dengan peningkatan tingkat perlindungan data nasabah atau keamanan yang optimal, kemungkinan kejahatan *cyber crime* dapat dikurangi sehingga pengguna *e-banking* dapat merasa lebih aman dan percaya dalam menggunakan layanan tersebut. Berdasarkan uraian tersebut, hipotesis yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

**Ha<sub>3</sub>:** Terdapat pengaruh pada variabel *cyber crime* dan perlindungan data nasabah secara simultan terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking*.

#### I. Sistematika Pembahasan

Pada bagian ini menguraikan pemaparan konseptual yang menjadi landasan perumusan Skripsi ini, tersaji sebagai berikut:

---

<sup>22</sup> Sastya Hendri Wibowo, dkk, *Cyber crime Di Era Digital*, 139.

## **BAB I Pendahuluan**

Pada bab I ini atau bab pertama terdapat 8 sub bab yang terdiri dari: latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian yang terdiri variabel penelitian dan indikator variabel, definisi oprasional, hipotesis dan terakhir yaitu sistematika pembahasan

## **BAB II Kajian Pustaka**

Pada bab II ini akan di paparkan kajian kepustakaan serta literatur yang berhubungan dengan isi proposal ini. Pada bab ini terdapat 2 sub bab yang pertama yaitu penelitian terdahulu, penelitian terdahulu merupakan sebuah kajian yang penelitian sejenis dengan pengaruh *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah. dan yang ke dua yaitu kajian teori yang berisikan teori *cyber crime*. Fungsi dari bab ini yaitu sebagai landasan teori untuk bab berikutnya yang berguna untuk menganalisa data yang diperoleh dari penelitian dan hipotesis.

## **BAB III Metode Penelitian**

Bab III ini berisikan pembahasan berkenaan dengan metodologi penelitian yang meliputi pendekatan dan jenis penelitian yang akan digunakan, populasi dan sample, teknik dan instrumen pengumpulan data serta analisis data.

## **BAB IV Penyajian Data Dan Analisis**

Pada bab berisikan beberapa sub bab yaitu gambaran obyek penelitian, berisikan gambaran umum dari Bank Rakyat Indonesia Cabang Jember, penyajian data, analisis dan pengujian hipotesis serta pembahasan.

## **BAB V Penutup Dan Kesimpulan**

Pada bab ini berisikan kesimpulan serta saran-saran dari hasil penelitian.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## BAB II

### KAJIAN KEPUSTAKAAN

#### A. Penelitian Terdahulu

Penulis menyajikan sejumlah temuan kajian terdahulu dan relevan dengan studi yang tengah diteliti lalu merangkumnya, termasuk karya-karya yang telah dipublikasikan maupun yang masih dalam tahap penelitian (seperti skripsi, tesis atau disertasi), Sebagai Berikut:

- a. Penelitian yang dilakukan oleh Kumala sari, pada tahun 2023 dikutip dari jurnal yang berjudul “Pengaruh *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah BSI Dalam Menggunakan Produk *E-Banking*”<sup>23</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi dampak *cybercrime* terhadap tingkat kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia dalam mengadopsi pelayanan *E-banking*. Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif dan memanfaatkan data primer yang dikumpulkan melalui survei yang melibatkan 100 responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Penentuan sampel dilakukan dengan menggunakan metode slovin. Analisis hasil menunjukkan bahwa secara signifikan, *cybercrime* memiliki pengaruh yang berarti terhadap tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *E-banking*.

- b. Penelitian yang dilakukan oleh Abil Yositya Indah Mauliza, Rizky Dwi Salsabilla Machmudi dan Rachma Indrarini pada tahun 2022 dikutip dari jurnal yang berjudul “Pengaruh Perlindungan Data Dan *Cyber Scurity*

---

<sup>23</sup> Kumala sari, 5.

Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan *Fintech* Masyarakat Di Surabaya”<sup>24</sup>

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan perangkat lunak SPSS. Data yang digunakan berasal dari sumber primer yang didapatkan melalui penyebaran kuesioner daring menggunakan *Google Form* kepada responden yang dipilih secara purposive sampling. Tujuan penelitian ini adalah untuk menginvestigasi dampak perlindungan data dan keamanan *cyber* terhadap tingkat kepercayaan penggunaan *fintech* di kalangan masyarakat Surabaya. Analisis menunjukkan bahwa perlindungan data dan keamanan *cyber* mempunyai pengaruh signifikan pada tingkat kepercayaan dalam menggunakan *fintech*.

- c. Penelitian yang dilakukan oleh Andini Madaniah Nasution dan Eko Suprayitno pada tahun 2022 yang dikutip dari jurnal yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *E-banking* dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi”<sup>25</sup>

Penelitian ini memanfaatkan metode kuantitatif deskriptif dalam mengumpulkan data yang dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner

<sup>24</sup> Abil Yositya Indah Mauliza, Rizky Dwi Salsabilla Machmudi dan Rachma Indrarini, “Pengaruh Perlindungan Data Dan Cyber Scurity Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan *Fintech* Masyarakat Di Surabaya,” *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi dan Pendidikan* 1, No. 11 (2022): 2497, <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.395>.

<sup>25</sup> Andini Madaniah Nasution dan Eko Suprayitno, “Pengaruh Penggunaan *E-banking* dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 8, No.2 (2022):1205, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.

kepada 90 responden yang merupakan nasabah BSI dan Muamalat. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi dampak penggunaan *e-banking* serta perlindungan nasabah pengguna *e-banking* terhadap tingkat kepercayaan nasabah, dengan mempertimbangkan literasi keuangan sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *e-banking* tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah, sementara perlindungan nasabah memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Selain itu, literasi keuangan tidak dapat mengubah atau mengontrol hubungan antara penggunaan layanan perbankan elektronik (*E-banking*) atau faktor perlindungan nasabah dengan tingkat kepercayaan nasabah. Pengujian *R Square* menunjukkan bahwa secara bersama-sama.

- d. Penelitian yang dilakukan oleh Almira Putri Aryani dan Liana Endah Susanti pada tahun 2022 dari jurnal yang berjudul “Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi Online pada Market Place Terhadap Kepuasan Konsumen”<sup>26</sup>

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji signifikansi perlindungan data nasabah dalam transaksi *online* di *platform* perdagangan pada tingkat kepuasan konsumen, mengingat belum adanya upaya yang memadai dalam mewujudkan perlindungan data pribadi konsumen. Fakta ini tercermin dari sejumlah insiden yang berkaitan dengan penyalahgunaan

---

<sup>26</sup> Almira Putri Aryani, “Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi Online pada Marketplaceterhadap Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Ahmad Dahlan Legal Perspective* 2, No. 4 (2022):20, <https://doi.org/10.12928/adlp.v2i1.5610> .

informasi pribadi konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk mencapai tujuan tersebut dengan menerapkan pendekatan hukum normatif atau doktrinal, dimana sumber-sumber hukum primer, sekunder, dan tersier diperoleh melalui analisis literatur kemudian disusun secara sistematis untuk dianalisis. Hasil temuan dari penelitian ini mengonfirmasi bahwa tingkat keamanan informasi pribadi pelanggan memiliki implikasi yang substansial terhadap tingkat kepuasan pelanggan serta keselamatan data secara menyeluruh.

- e. Penelitian yang dilakukan oleh Aria Devananta pada tahun 2021 dikutip dari jurnal “Implikasi *Cybercrime* Pada Bisnis Digital di Indonesia”<sup>27</sup>

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguraikan kembali secara deskriptif mengenai fenomena *cybercrime* yang terjadi pada bisnis digital di Indonesia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif yang berusaha mengumpulkan data yang dapat diukur untuk dianalisis. Hasil penelitian ini menyatakan bahwa ancaman baru terus mengalami peningkatan pada bisnis digital yang sedang berkembang di Indonesia. Keterbatasan dalam penegakan hukum terhadap *cybercrime* menyebabkan keberadaannya masih berleluasa di Indonesia. Kondisi ini disebabkan oleh perlunya terus menerus memperbaharui peraturan perundang-undangan seperti halnya yang dilakukan oleh negara-

---

<sup>27</sup> Almira Putri Aryani, “Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi Online pada Marketplaceterhadap Kepuasan Konsumen,” *Jurnal Ahmad Dahlan Legal Perspective* 2, No. 4 (2022):20, <https://doi.org/10.12928/adlp.v2i1.5610> .

negara maju sebagai langkah preventif terhadap serangan *cybercrime* yang dapat mengancam bisnis digital saat ini.

- f. Penelitian yang dilakukan oleh Alexander Anggono, Tarjo dan Moh. Riskiyadi pada tahun 2021 dikutip dari jurnal yang berjudul “Cybercrime dan *Cyberscurity* pada Fintech: Sebuah Tinjauan Pustaka Sistematis”<sup>28</sup>

Penelitian mengidentifikasi tantangan industri *fintech* dalam menghadapi kejahatan *cyber* serta langkah-langkah antisipatif dalam bentuk keamanan *cyber* guna mengatasi tantangan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan tinjauan pustaka sistematis terhadap artikel-artikel yang membahas topik kejahatan *cyber* dan keamanan *cyber* dalam konteks industri *fintech*, yang tersedia di berbagai database *online* yang terpercaya. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa masalah-masalah yang terkait dengan kejahatan *cyber* di industri *fintech* termasuk kelemahan dalam regulasi, insiden kehilangan data dan informasi, pencurian properti intelektual yang secara langsung berdampak pada citra industri *fintech*. Dalam mengatasi tantangan kejahatan *cyber* di industri *fintech*, langkah-langkah keamanan *cyber* yang proaktif, peningkatan dalam peraturan dan pembentukan runtutan kerja keamanan *cyber* yang solid dapat menjadi solusi yang efektif.

- g. Penelitian yang dilakukan oleh Dewa Ayu Pargita Apsari, Wayan Gede Suka Parwita dan Ni Putu Suci Meinarni pada tahun 2021 dikutip dari

---

<sup>28</sup> Alexander Anggono, Tarjo dan Moh. Riskiyadi, “Cybercrime dan *Cyberscurity* pada *Fintech*: Sebuah Tinjauan Pustaka Sistematis,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 12, no. 3 (2021): 239, <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i3.33528>.

jurnal yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap *Cyber crime* Di Kota Denpasar”<sup>29</sup>.

Pendekatan metodologi deskriptif dengan fokus pada analisis kuantitatif, serta memanfaatkan data skunder dan primer. Tujuan dari penelitian untuk meneliti pengaruh dari penggunaan layanan Internet Banking dan tindakan perlindungan data pelanggan terhadap insiden cybercrime di Denpasar. Hasil penelitian menegaskan bahwa secara bersama-sama, pemanfaatan *Internet Banking* dan upaya perlindungan data nasabah (meliputi *Client Charter*, kerahasiaan data nasabah, uji coba dan layanan dukungan pelanggan) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kejahatan *cyber* di wilayah tersebut, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai F hitung sebesar 1,173 dengan nilai signifikansi F sebesar 0.332.

- h. Penelitian yang dilakukan Ni Kadek Pande Diah Pratiwi dan Desak Made Sukarnasih pada tahun 2020 dikutip dari jurnal berjudul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap *Cyber crime* Di Masyarakat Denpasar Selatan”<sup>30</sup>

Tujuan studi ini untuk menginvestigasi dampak penggunaan layanan *internet banking* terhadap insiden kejahatan siber di wilayah

<sup>29</sup> Dewa Ayu Pargita Apsari, Ni Putu Suci Meinarni dan Wayan Gede Suka Parwita, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap *Cyber crime* Di Kota Denpasar” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* 4, No.1 (2021): 142.

<sup>30</sup> Pratiwi, Ni Kadek Pande Diah dan Desak Made Sukarnasih, “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap *Cyber crime* Di Masyarakat Denpasar Selatan.” *Information Tehknology Journal* 1, No. 2(2020): 26.

Denpasar Selatan, serta dampak perlindungan konsumen terhadap penggunaan layanan tersebut terhadap kejahatan siber di wilayah yang sama. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan populasi penelitian berada di kalangan masyarakat Denpasar Selatan. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner kepada 100 responden menggunakan metode accidental sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan metode uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, uji koefisien determinasi ( $R^2$ ), serta uji hipotesis (uji F dan uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan layanan internet banking berhubungan positif dan signifikan dengan kejahatan siber di Denpasar Selatan. Selain itu, perlindungan konsumen terhadap layanan *internet banking* juga berperan penting dalam mengurangi insiden kejahatan siber di kawasan tersebut. Lebih lanjut, pemanfaatan layanan *internet banking* bersamaan dengan perlindungan konsumen menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap insiden kejahatan siber.

- i. Penelitian yang dilakukan oleh Nida Rafa Arofah dan Yeni Priatna Sari pada tahun 2020 dikutip dari jurnal yang berjudul "*Internet Banking Dan Cyber crime : Sebuah Studi Kasus Di Perbankan Nasional*"<sup>31</sup>

Tujuan studi mengevaluasi dampak penggunaan layanan *Internet Banking* terhadap kejadian kejahatan dunia maya pada wilayah Tegal dengan fokus kepada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk

---

<sup>31</sup> Nida Rafa Arofah dan Yeni Priatna Sari, "Internet Banking Dan *Cyber crime* : Sebuah Studi Kasus Di Perbankan Nasional," *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* 18, No.2 (2020): 107, <https://doi.org/10.21831/jpai.v18i2.35872>.

Kantor Cabang Tegal. Populasi yang menjadi subjek penelitian adalah individu yang menggunakan sarana prasarana *Internet Banking* di Kawasan Tegal. Sampel sejumlah 100 dipilih mengaplikasikan metode *random sampling*. Temuan empiris menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan *Internet Banking* dalam industri perbankan yang menjadi subjek penelitian berpengaruh secara signifikan terhadap kejahatan dunia maya di Wilayah Tegal. Analisis hasil menyimpulkan kemanfaatan layanan *Internet Banking* memberikan dampak positif dan signifikan pada peningkatan kejahatan dunia maya di sektor perbankan di Kota Tegal.

- j. Penelitian yang dilakukan oleh Mira Herlina dan Safarudin Husada pada tahun 2019 dikutip dari jurnal yang berjudul “Dampak Kejahatan Cyber dan Informasi Hoax Terhadap Kecemasan Remaja di Media Online”<sup>32</sup>

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi implikasi dari kejahatan *cyber* dan penyebaran informasi palsu terhadap tingkat kecemasan dan pola perilaku komunikasi sosial remaja di *platform* daring.

Kerangka teoritis dan konseptual yang digunakan dalam penelitian ini berkaitan erat dengan dampak kejahatan *cyber* dan penyebaran informasi palsu terhadap tingkat kecemasan dan perilaku komunikasi sosial remaja di *platform* daring yang disokong oleh pendekatan metodologis kuantitatif dengan penggunaan sampel berjumlah 108 responden yaitu siswa dan siswi SMK Tunas Grafika Informatika Petukangan Selatan. Temuan dari

---

<sup>32</sup> Mira Herlina dan Safarudin Husada, “Dampak Kejahatan *Cyber* dan Informasi Hoax Terhadap Kecemasan Remaja di Media Online,” *Journal Uta 45 Jakarta* 5, No. 2 (2019): 90, <https://doi.org/10.52447/promedia.v5i2.2336> .

penelitian ini menunjukkan adanya korelasi signifikan antara kejahatan *cyber* dan penyebaran informasi palsu. Selain itu, juga terlihat adanya dampak kejahatan *cyber* terhadap tingkat kecemasan dan dampak penyebaran informasi palsu terhadap kecemasan remaja di platform daring. Oleh karena itu, disarankan agar diberikan edukasi, peningkatan literasi dan bimbingan kepada remaja dalam menggunakan platform daring guna mengurangi dampak negatif dari kejahatan *cyber* di lingkungan daring.

**Tabel 2.1 Mapping Penelitian Terdahulu**

NO	PENULIS	PERSAMAAN	PERBEDAAN
1.	Kumala Sari	1. Metode kuantitatif 2. Sumber data primer 3. Variabel <i>Cyber crime</i>	1. Lokasi penelitian 2. Variabel perlindungan data nasabah
2.	Abil Yositya Indah Mauliza, dkk	1. Metode kuantitatif 2. Sumber data primer 3. Variabel perlindungan data nasabah	Subjek Penelitian
3.	Andini Madaniah Nasution dan Eko Suprayitno	1. Metode kuantitatif deskriptif 2. Variabel perlindungan nasabah	Subjek penelitian
4.	Almira Putri Aryani dan Liana Endah Susanti	Variabel Perlindungan data pribadi konsumen	1. Subjek Penelitian 2. Metode hukum normatif atau doktrinal
5.	Aria Devananta	1. Membahas <i>Cyber crime</i> 2. Metode kuantitatif deskriptif	Subjek penelitian
6.	Alexander Anggono, Tarjo dan Moh. Riskiyadi	Membahas <i>Cyber crime</i>	1. Metode Tinjauan Pustaka Sistematis 2. Subjek penelitian

7.	Dewa Ayu Pargita Apsari, dkk	1. Kuantitatif 2. Variabel Perlindungan data nasabah	1. Subjek penelitian 2. Variabel <i>x internet banking</i>
8.	Ni Kadek Pande Diah Pratiwi dan Desak Made Sukarnasih	1. Metode Kuantitatif 2. Variabel Perlindungan nasabah	1. Subjek Penelitian 2. Variabel <i>internet banking</i>
9.	Nida Rafa Arofah dan Yeni Priatna Sari	Membahas <i>Cyber crime</i>	Subjek penelitian
10.	Mira Herlina dan Safarudin Husada	1. Membahas kejahatan <i>Cyber</i> 2. Menggunakan data primer dengan kuisioner	Lokasi penelitian

*Sumber : Data Kajian terdahulu yang diolah*

## B. Kajian Teori

### 1. Kualitas Pelayanan

Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan<sup>33</sup>.

Kualitas pelayanan merujuk pada derajat kesesuaian layanan dengan ekspektasi dan kebutuhan klien. Dalam konteks ini, layanan

<sup>33</sup> Teddy Chandra bay et al., *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer loyalty : Tinjauan Teroriti* (Purwoerto: IRDH, 2020), 60.

dikategorikan sebagai berkualitas apabila mampu memenuhi sebagian besar dari harapan yang diungkapkan oleh para konsumen<sup>34</sup>.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan didefinisikan sebagai evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan atau konsumen terhadap layanan yang mereka terima dalam konteks produk atau jasa yang disediakan (*perceived services*) sejalan dengan standar atau harapan layanan yang diinginkan (*expected services*). Bagi pihak produsen, kualitas pelayanan mencakup rincian produk dan jasa yang telah disusun dan diurutkan sesuai pada kebutuhan atau keinginan nasabah dengan tujuan agar pelanggan merasa puas terhadap produk atau jasa yang mereka terima<sup>35</sup>.

Berdasarkan penjelasan mengenai konsep kualitas pelayanan sebelumnya dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan terfokus pada tingkat kepuasan konsumen pada layanan yang diberikan terkait produk atau jasa yang mereka peroleh. Suatu layanan dianggap berkualitas apabila mampu memenuhi sebagian besar ekspektasi yang dimiliki oleh konsumen.

a. Tujuan kualitas pelayanan

Pertimbangan terhadap mutu layanan mampu menjadi faktor peningkatan kedekatan emosional antara pelaku usaha dan pelanggan.

Ketika ekspektasi dan kebutuhan terpenuhi pelanggan akan mengalami apresiasi terhadap upaya yang diberikan oleh entitas bisnis tersebut.

---

<sup>34</sup> Dewi Pertiwi, *Pemasaran Jasa Pari Wisata* (Yogyakarta: Deepublish, 2021), 67, [Pemasaran JaTsa Pariwisata \(Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Ge... - Google Books](#)

<sup>35</sup> Salim Al Idrus, *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori* (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 2, [Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian - Google Books](#)

Pelanggan akan merasakan bahwa nilai yang diberikan sejajar dengan harapan dan aspirasinya.

b. Fungsi Kualitas pelayanan

Tingkat keunggulan pelayanan memiliki tujuan untuk memaksimalkan kepuasan pelanggan walaupun respon pelanggan bisa bervariasi. Setiap entitas pengelola bisnis memiliki tanggung jawab untuk memelihara tingkat kepuasan tersebut sesuai dengan fungsi keunggulan pelayanan.

Fungsi kualitas layanan terletak pada upaya memberikan pengalaman yang nyaman dan memuaskan bagi pelanggan dengan tujuan untuk memperoleh kepuasan pelanggan. Dengan demikian, pelanggan akan merasa senang untuk kembali berkunjung ke tempat usaha tersebut bahkan berpotensi meningkatkan loyalitasnya. Dampak positif dari kualitas layanan tersebut dapat dipersepsikan secara luas oleh masyarakat.

c. Dimensi kualitas pelayanan

- 1) Fasilitas pelayanan yang mendukung implementasi pemberian layanan.
- 2) Kredibilitas metode sistem pelayanan yang memastikan efektivitas dan efisiensi.
- 3) Garansi atas keamanan dan privasi dalam penyediaan layanan.
- 4) Penetapan harga layanan yang terjangkau, proporsional, dan adil.

- 5) Keterlibatan empatik dan hubungan yang saling menghargai antara penyedia layanan dan publik yang dilayani.<sup>36</sup>

## 2. *Cyber crime*

*Cyber crime* merupakan tindakan yang melanggar hukum yang dilakukan secara virtual melalui pemanfaatan media komputer yang terhubung ke *internet*, dengan mengeksploitasi perangkat komputer lain yang juga terhubung ke jaringan *internet*. Konsep *cyber crime* didefinisikan sebagai pelanggaran hukum menggunakan teknologi yang canggih mendorong pada kemajuan teknologi *internet*<sup>37</sup>.

*cyber crime* merupakan hasil dari eksploitasi kemajuan teknologi komputer dan informatika yang mengandalkan jaringan komputer sebagai medium utama. Dampaknya dapat sangat merugikan apabila tidak ditangani dengan cepat<sup>38</sup>.

Berdasarkan eksplanasi yang telah disampaikan mengenai konsepsi *cyber crime* dapat disimpulkan bahwa fenomena tersebut merujuk pada aktivitas kejahatan yang terlibat dalam pemanfaatan teknologi komputer dan jaringan *internet* untuk menjalankan tindakan ilegal, termasuk namun tidak terbatas pada akses tanpa izin, kerusakan atau eksploitasi data yang ada dalam sistem komputer yang lain. Dampak dari kejahatan semacam ini dapat mencakup kerugian substansial apabila tidak diberikan penanganan

<sup>36</sup> Ismail Nurudin, *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*, (Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019), 21.

<sup>37</sup> Muhammad Ridha Albaar, *Etika Profesi Informatika* (Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2021), 26-27. [Etika Profesi Informatika - Google Books](#)

<sup>38</sup> Tanhella Zein Vitadiar, *Buku Ajar Etika Hukum Cyber* (Magetan: Cv. Ae Media Grafika, 2021), 82.

yang cepat dan tepat. Berikut adalah beberapa varian yang umum dari *cyber crime*:

a. *Phising*

*Phishing* merupakan suatu proses yang melibatkan perolehan informasi rahasia individu, seperti nomor rekening dan kata sandi yang sering kali terjadi ketika individu diminta untuk mengungkapkan data pribadi mereka yang seharusnya dijaga kerahasiaannya, misalnya melalui formulir *google* atau situs *web* yang tidak resmi. Seorang *phiser* biasanya membuat sebuah *website* palsu yang sangat menyerupai *website* resminya untuk mengelabui seseorang agar percaya dan memasukkan data-data pribadinya pada *website* tersebut, maka jika seseorang terlanjur mengisinya dan mengirimkannya data tersebut tidak akan terkirim pada *server* resminya, akan tetapi data orang tersebut akan terkirim kepada *server* yang dikehendaki oleh *phiser* sehingga dengan mudah *phiser* mengetahui data-data orang tersebut<sup>39</sup>.

Kegiatan *phising* rata-rata ditujukan pada para pengguna *online banking*, para *phiser* biasanya melakukan proses *phising* nya dengan mengirimkan sebuah link melalui media sosial yang berisikan hal-hal yang menarik seperti iming-iming mendapatkan hadiah, persetujuan tarif biaya admin dan lain-lain, sehingga seseorang tertarik untuk mengisi *link* tersebut, dalam mengirim *link phiser* biasanya

---

<sup>39</sup> Utomo, Eko Priyo, *Panduan Internet Untuk Pemula* (Mediakom, Yogyakarta:2007), 146.

menggunakan akun palsu yang mengatas namakan instansi perbankan dan perlu diketahui bahwa akun resmi perbankan akan terdapat centang biru/hijau sebagai penanda bahwa akun tersebut resmi atau asli.

b. *Skimming*

*Skimming* adalah suatu aktivitas pencurian data informasi dari kartu *credit* maupun kartu debit. Manggandakan atau memalsukan data dari *magnetic stripe* pada atm milik nasabah serta memasang *spy camera* untuk mengetahui PIN nasabah, pelaku biasanya menempelkan sebuah alat yang sama seperti *keypad* diatas *keypad* yang asli, sehingga pelaku dapat mengetahui aktivitas *keypad* tersebut<sup>40</sup>. Karenanya menjadi esensial bagi para nasabah untuk menjalankan kewaspadaan yang tinggi saat melakukan transaksi di mesin ATM dengan memperhatikan keberadaan potensi objek yang mencurigakan pada perangkat tersebut.

c. *Hacking*

*Hacking* adalah sebuah aktivitas memodifikasi, menganalisis, membobol komputer dan jaringan komputer dengan tujuan mencari keuntungan atau adanya tantangan. Seseorang yang melakukan aktivitas ini biasa di sebut *hacker* yang mencoba untuk mencari kelemahan atau kerentangan sebuah komputer dan jaringan untuk mendapatkan keuntungan. Dalam praktik *hacking*, para pelaku

---

<sup>40</sup> Renaldy Putro Utomo, Soesi Idayanti dan Tiyas Vita Widyastuti, *Upaya Perbankan dalam Penyelesaian Card Skimming* (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2023), 36.

berusaha menemukan kerentanan dalam sistem komputer elektronik dengan tujuan mengembangkan perangkat lunak kecil yang memungkinkan akses atau penetrasi ke dalam sistem tanpa memerlukan kredensial pengguna seperti nama pengguna dan kata sandi<sup>41</sup>.

### 3. Perlindungan data nasabah

Perlindungan data dianggap sebagai Hak Asasi Manusia yang mendasar. Secara internasional, perlindungan data diakui sebagai hak konstitusional melalui prinsip '*habeas data*' yang mengamankan individu terhadap penyalahgunaan data yang dimilikinya serta memberikan jaminan pembenaran dalam kasus kesalahan terhadap integritas data tersebut<sup>42</sup>.

Perlindungan data konsumen pada pada sektor keuangan dapat dikatakan baik jika 5 prinsip dipedomani dan diterapkan dengan *konsisten* dan adanya niat baik dari pelaku usaha keuangan maupun konsumen. Berikut 5 prinsip yang mengacu pada pasal 2 PJOK Nomor: 6/PJOK.7/2022 tentang perlindungan data konsumen bahwa perlindungan

data konsumen menerapkan 5 prinsip, yaitu:

#### a. Edukasi yang memadai

<sup>41</sup> Tomi Wicaksono Putra, Hamidah Abdurrachman Dan Achmad Irwan Hamzani, *Pertanggung Jawaban Pidana Terhadap Kejahatan Hacking* (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2023), 50-51. [Pertanggungjawaban Pidana Terhadap Kejahatan Hacking - Google Books](#).

<sup>42</sup> Briliawan Gama Rahmatullah Et Al, *Antalogi Esai Hukum Dan Ham* (Malang: Universitas Muhammadiyah Malang, 2020), 57. [ANTOLOGI ESAI HUKUM DAN HAM Afiliasi Hukum Dan HAM Dalam Mewujudkan Perlind... - Google Books](#)

- b. Keterbukaan dan Transparansi yaitu pemberian informasi secara jelas dan lengkap mengenai produk dan/atau layanan kepada konsumen menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.
- c. Perlakuan yang adil yaitu memperlakukan konsumen secara adil dan tidak diskriminatif
- d. Perlindungan aset, privasi dan data konsumen
- e. Penanganan pengaduan dan penyelesaian sengketa yang efektif dan efisien<sup>43</sup>.

Secara umum, tujuan dari perlindungan data konsumen adalah untuk mencapai dua prinsip utama. Pertama, untuk meningkatkan tingkat kepercayaan konsumen dan investor terhadap operasi yang terkait dengan layanan keuangan. Kedua, memberikan peluang efisien, adil dan transparan bagi pelaku usaha jasa keuangan, sementara konsumen memperoleh pemahaman tentang hak dan kewajiban mereka dalam hubungan dengan pelaku usaha jasa keuangan, termasuk karakteristik, layanan dan produknya. Secara jangka panjang industri keuangan akan mengalami peningkatan efisiensi sebagai respons terhadap permintaan akan pelayanan yang lebih prima dalam sektor ini<sup>44</sup>.

#### 4. Kepercayaan

Bank syariah akan berhasil menarik banyak nasabah jika dianggap dapat dipercaya oleh mereka. Membangun kepercayaan ini membawa

---

<sup>43</sup> Lembaran negara Republik Indonesia. Peraturan OJK Nomor 6 Tahun 2022, Pasal 2 ayat (99).

<sup>44</sup> Chatamarrasjid Ais, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia* (Jakarta: Kencana, 2020), 125, [Hukum Perbankan Nasional Indonesia - Google Books](#).

manfaat, seperti memberikan kesan positif kepada nasabah dan mendorong mereka untuk merekomendasikan bank kepada orang lain, yang pada akhirnya menguntungkan perusahaan dan menciptakan loyalitas dari nasabah. Kepercayaan adalah ketika seseorang bersedia mengandalkan pihak lain dalam transaksi karena mereka yakin pada pihak tersebut. Kepercayaan terhadap bank sangat penting dalam mempengaruhi loyalitas nasabah dalam dunia perbankan. Dengan tingginya tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, bank dapat menghimpun dana sebanyak mungkin dari nasabah dan nasabah akan tetap setia kepada bank tersebut<sup>45</sup>.

#### 5. *E-banking*

*E-banking* merujuk pada sebuah sistem layanan yang disediakan oleh lembaga keuangan seperti bank yang memungkinkan pelanggan melakukan transaksi keuangan secara langsung melalui perangkat elektronik. Keberadaan *e-banking* dianggap menguntungkan baik bagi institusi keuangan maupun pelanggan karena menyediakan kemudahan dan efisiensi dalam pelaksanaan transaksi<sup>46</sup>. Dengan adanya *e-banking* perbankan bisa memberikan layanan yang mudah praktis dan efisien sehingga nasabah akan merasa puas. Adapun beberapa produk *e-banking* sebagai berikut:

---

<sup>45</sup> Abdul Aziz, et. Al, *Ekonomi Makro Islam Teori dan Studi Kasus* (Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2024), 110, [Ekonomi Makro Islam : Teori & Studi Kasus - Google Books](#)

<sup>46</sup> Nila Nurochani, Eddy Jusuf dan Undang Juju, *Strategi Pengembangan Layanan E-banking Syariah* (Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2023), 49, [Strategi Pengembangan Layanan E-banking Syariah - Google Books](#).

a. *Automated Teller Machine (ATM)*

Perangkat elektronik disediakan institusi keuangan bahkan entitas bisnis lainnya yang memungkinkan pelanggan untuk melakukan sejumlah transaksi, termasuk penarikan dana dari rekening tabungan mereka, penyetoran uang tunai, pemeriksaan saldo dan transfer dana<sup>47</sup>.

b. *Mobile Banking*

Mobile banking adalah sebuah layanan perbankan yang bisa diakses langsung melalui telepon seluler GSM (Global System for Mobile Communication) dengan menggunakan Short Message Service (SMS).

c. *Sms Banking*

SMS banking adalah sebuah layanan informasi perbankan yang bisa diakses langsung melalui telepon seluler dengan menggunakan pesan singkat (SMS). Berbagai transaksi dapat dilakukan melalui SMS banking, termasuk transfer, cek saldo, pembayaran, dan pembelian.

d. *Internet Banking*

Nasabah memiliki kemampuan untuk melakukan berbagai jenis transaksi perbankan, baik yang bersifat finansial maupun non-finansial, seperti transfer, informasi saldo dan pembayaran, menggunakan komputer yang terhubung ke jaringan internet bank.

e. *Phone Banking (via telepon)*

---

<sup>47</sup> Heru Kresna Reza, *Keuangan Digital*, (Cirebon: Yayasan Wiyata Bestari Samasta, 2019), 4-5, [Keuangan Digital - Google Books](#).

*Phone Banking* merupakan suatu sistem komunikasi yang memfasilitasi pelanggan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perantara telepon. Berbagai transaksi dapat dilakukan seperti transfer, cek saldo, pembayaran, dan pembelian<sup>48</sup>.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

---

<sup>48</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Memahami Bisnis Bank Syariah*, (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014), 135-136, *Memahami Bisnis Bank Syariah* - Google Books

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian lapangan dengan mengaplikasikan jenis penelitian Kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif dikenal sebagai pendekatan terstruktur, terencana dan sistematis dari tahap awal hingga perumusan desain penelitian. Pendekatan ini sesuai dengan filsafat positivisme, dimana penelitian dilakukan terhadap populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, serta analisis data yang mengandalkan pendekatan kuantitatif/statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan<sup>49</sup>. Pemilihan pendekatan kuantitatif dilandasi oleh karakteristik data yang diharapkan pada periode berikutnya yang bersifat angka, serta pendekatan analisis statistik yang akan diterapkan untuk menyelidiki korelasi antara variabel independen dan dependen.

Dalam penelitian ini, digunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk memberikan pemahaman yang mendalam mengenai subjek penelitian atau temuan yang dihadapi. Metode ini digunakan dengan tujuan untuk memberikan gambaran yang akurat dan komprehensif. Pendekatan ini menggunakan strategi untuk menggambarkan atau menjelaskan topik penelitian dengan mengumpulkan data atau sampel yang sesuai tanpa

---

<sup>49</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 8.

melakukan analisis atau menyimpulkan secara umum sesuai dengan konvensi ilmiah yang dikenal sebagai pendekatan deskriptif.

## **B. Populasi dan Sampel**

Populasi merujuk pada domain generalisasi yang terdiri dari obyek bahkan subjek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan peneliti untuk diinvestigasi lalu dianalisis untuk menyimpulkan hasil penelitian. Dengan artian, populasi mencakup seluruh obyek atau subjek yang menjadi fokus penelitian saat sample diambil untuk analisis. Dalam konteks penelitian ini, populasi terdiri dari semua nasabah yang menggunakan layanan perbankan syariah di cabang-cabang di Jember, Indonesia.

Sample merupakan bagian representatif dari totalitas populasi yang memiliki karakteristik serupa. Dalam situasi di mana populasi terlalu besar untuk diteliti secara menyeluruh karena kendala-kendala seperti keterbatasan finansial, tenaga dan waktu, peneliti dapat memilih untuk mengambil sampel dari populasi tersebut. Informasi yang diperoleh dari sampel tersebut dapat diterapkan secara umum pada populasi secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi sampel yang diambil untuk memenuhi syarat sebagai representasi yang tepat dari populasi tersebut. Penarikan sampel dilaksanakan melalui metode pengambilan sampel secara probabilitas, di mana setiap entitas atau elemen dalam populasi mempunyai probabilitas yang setara untuk terpilih menjadi bagian dari sampel<sup>50</sup>.

---

<sup>50</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 80-82.

Penelitian ini dilakukan pengambilan sampel dari populasi yang tidak dapat diidentifikasi secara spesifik, mengingat jumlah nasabah merupakan data rahasia yang dijaga oleh lembaga perbankan sebagai bagian dari informasi internal perusahaan. Oleh karena itu, peneliti menerapkan rumus Cochran yang dirancang untuk populasi yang tidak diketahui, sesuai dengan metodologi yang ditetapkan.

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 (0,5)(0,5)}{(0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang diperlukan

z = harga dalam kurve normal untuk simpangan 5% dengan nilai 1,96

p = peluang benar 50%

q = peluang salah 50%

e = tingkat kesalahan sampel 10% = 0,1<sup>51</sup>

Dari rumus diatas dihasilkan sampel sebanyak 96,04 dan peneliti ingin membulatkan keatas menjadi 100 responden.

### C. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

#### 1. Teknik pengumpulan data

<sup>51</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Metod)*, (Bandung: Alfabeta, 2018) 128.

Menggunakan data primer hal ini mengacu pada proses pengumpulan data secara langsung oleh peneliti dari sumber awalnya. Data primer sering disebut sebagai data asli atau data yang paling aktual. Proses pengumpulan data primer melibatkan serangkaian teknik seperti observasi, wawancara, diskusi terfokus dan penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti untuk menghasilkan informasi sesuai dengan tujuan penelitian<sup>52</sup>. Data primer yang digunakan penelitian ini diperoleh berdasarkan pengamatan langsung dan penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Rakyat Indonesia di wilayah Cabang Jember.

Kuesioner ialah metode pengumpulan data dengan melibatkan penyebaran item pertanyaan atau pernyataan kepada individu yang menjadi responden. Penerapan kuesioner sering digunakan dalam situasi di mana jumlah responden yang besar dan tersebar di berbagai wilayah. Kuesioner dapat berisi pertanyaan tertutup atau terbuka, dan dapat disebarkan langsung kepada responden atau melalui media internet.<sup>53</sup>

kuesioner yang digunakan oleh peneliti untuk mengetahui mengenai tanggapan responden tentang pengaruh *cyber crime* dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah ialah menggunakan produk *E-banking*.

Dalam konteks penelitian ini digunakanlah skala Likert. Penggunaan skala Likert memungkinkan variabel hendak diukur untuk

---

<sup>52</sup> Sandu Siyoto dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 67-68, [Dasar Metodologi Penelitian - Google Books](#).

<sup>53</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 142.

diuraikan sebagai sejumlah indikator variabel yang menjadi dasar untuk merumuskan beberapa item instrumen berupa pertanyaan atau pernyataan.

Dalam penelitian ini jawaban pada setiap item instrumen menggunakan gradasi sangat setuju, setuju, ragu-ragu, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Maka jawaban tersebut akan diberi skor adalah 5,4,3,2,1<sup>54</sup>. Skor ini diberikan tergantung dari pertanyaan atau pernyataan peneliti, kuisisioner yang digunakan merupakan kuisisioner semi atau kombinasi dari kuisisioner tertutup dan terbuka. Dalam kuisisioner semi responden telah tersedia jawaban, tetapi juga disediakan tempat untuk menjawab dengan kemauannya sendiri.

## 2. Instrumen Pengumpulan Data

### a. Uji Validitas

Suatu prosedur bertujuan untuk mengevaluasi keabsahan setiap elemen atau pernyataan yang diusung pada kerangka penelitian.

Konteks penggunaan data sekunder, pelaksanaan uji validitas tidak

selalu diwajibkan. Dalam proses pengujian validitas setiap item atau

pernyataan akan dievaluasi dengan menghubungkan jumlah respons

total terhadap pernyataan yang terkait dengan variabel yang

bersangkutan. Diketahui valid tidak nya pada uji validitas yaitu dengan

membandingkan kan r hitung (*pearson correlation*) dengan nilai r tabel.

R tabel adalah  $df$  (derajat bebas)=  $n-2$  (signifikansi 5% atau 0,05). Nilai

r hitung dapat ditentukan menggunakan nilai yang ada pada baris

---

<sup>54</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, 93-94.

*Person Corelation*. Dan nilai  $r$  tabel dapat ditentukan, pada kolom digunakan rumus  $N-2$ ,  $N$  merupakan banyaknya responden<sup>55</sup>. Berikut kriteria pengujian validitas

- 1) Jika nilai positif dan  $r$  hitung  $\geq r$  tabel maka item dapat dinyatakan valid,
- 2) jika  $r$  hitung  $< r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid.

b. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas pada prinsipnya merupakan proses untuk mengukur konsistensi variabel yang diukur melalui penggunaan kuesioner atau pernyataan yang diberikan. Uji reliabilitas digunakan dengan membandingkan nilai *Cronbach's Alpha* dengan tingkat/taraf signifikan yang digunakan. Tingkat/mtaraf yang digunakan bisa 0,5 0,6 hingga 0,7 tergantung kebutuhan odalam penelitian. Adapun kriteria pengujian sebagai berikut.

- 1) Jika nilai *Cronbach's Alpha*  $>$  tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan reliabel.
- 2) Jika nilai *Cronbach's alpha*  $<$  tingkat signifikan, maka instrumen dikatakan tidak reliabel<sup>56</sup>.

<sup>55</sup> Budi Darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS(Uji Validitas, Uji Reabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*, (Bogor: Guepedia, 2021), 7-8, [Statistika Penelitian Menggunakan Spss \(Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Re... - Google Books](#).

<sup>56</sup> Budi darma, *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*, 17.

## D. Analisis data

### 1. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, auto korelasi dan heteroskedasitas pada model regresi. Uji asumsi klasik yang digunakan yaitu uji normalitas, uji multikolonieritas, uji heterokedasitas dan Uji Normalitas.

#### a. Uji Normalitas

Untuk menentukan apakah distribusi data mengikuti pola normal atau tidak. Kehadiran normalitas dalam data merupakan prasyarat utama dalam analisis parametrik. Kehadiran normalitas ini sangat signifikan karena data yang terdistribusi secara normal dianggap sebagai representasi yang memadai dari populasi yang bersangkutan. Uji validitas bisa dilakukan dengan metode uji *kolmogorov smirnov*.

Kriteria pengujian :

a) Jika signifikansi < dari 0,05 maka data terdistribusi tidak normal.

b) Jika signifikansi > dari 0,05 maka data terdistribusi normal<sup>57</sup>.

#### b. Uji Multikolonieritas

Multikolinearitas merupakan fenomena di mana terdapat keterkaitan yang kuat atau mendekati sempurna antara variabel independen dalam sebuah model regresi yang ditandai dengan koefisien korelasi yang tinggi, bahkan mendekati nilai 1. Sebuah

<sup>57</sup> Rochmad Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, (Ponorogo: CV. Wade Group, 2016) 83-94.

model regresi yang berkualitas seharusnya tidak mengalami keadaan di mana terdapat korelasi yang kuat atau mendekati sempurna di antara variabel independennya. Konsekuensi dari keberadaan multikolinearitas adalah ketidakpastian koefisien regresi dan peningkatan besar dalam kesalahan estimasi. metode uji multikolinearitas, yaitu: melihat nilai tolerance dan inflation factor (VIF) pada model regresi dengan cara apabila nilai VIF kurang dari 10 dan Tolerance lebih dari 0,1 maka dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas<sup>58</sup>.

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan fenomena di mana varians residual tidak konsisten di setiap pengamatan dalam model regresi. Sebuah model regresi yang baik diharapkan tidak mengalami heteroskedastisitas, Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji heteroskedastisitas adalah melalui Uji Glejser. Prosedur Uji Glejser melibatkan regresi variabel independen terhadap nilai absolut residualnya. Keberadaan heteroskedastisitas dapat diidentifikasi jika signifikansi statistik antara variabel independen dan nilai absolut residualnya melebihi ketentuan tingkat signifikan, biasanya 0,05. Apabila signifikansi tersebut melebihi ambang tersebut, maka dapat

---

<sup>58</sup> Rochmad Aldy Purnomo, 121.

disimpulkan bahwa tidak ada indikasi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut<sup>59</sup>.

## 2. Analisis Regresi berganda

Dalam rangka mengidentifikasi pengaruh atau keterkaitan linier antara dua atau lebih variabel independen terhadap satu variabel dependen, dilakukan analisis regresi linier berganda<sup>60</sup>.

Variabel dependen yaitu kepercayaan nasabah dan variabel independen ialah *cyber crime* dan perlindungan data nasabah. Dibawah ini rumus model regresi berganda:

$$Y = \alpha + \beta_1.X_1 + \beta_2.X_2 + e$$

Keterangan

Y = Variabel dependen (Kepercayaan nasabah)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien variabel independen (*Cyber crime*)

$\beta_2$  = Koefisien variabel independen (perlindungan data nasabah)

$X_1$  = Variabel independen (*Cyber crime*)

$X_2$  = Variabel independen (perlindungan data nasabah)

e = Error<sup>61</sup>

Dalam mengidentifikasi serta mengevaluasi hubungan variabel independen dan variabel dependen, peneliti mempergunakan aplikasi SPSS versi 22 for Windows.

<sup>59</sup> Rochmad Aldy Purnomo, 129

<sup>60</sup> Rochmad Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, 161.

<sup>61</sup> Rochmad Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, 171.

### 3. Uji Hipotesis

Suatu prakiraan permulaan untuk merespon pertanyaan yang diajukan dalam perumusan permasalahan penelitian. Prediksi ini bersifat sementara karena tergantung teori yang relevan dan belum didasarkan pada bukti empiris yang diperoleh dari proses pengumpulan data. Oleh karena itu, hipotesis juga dapat dianggap sebagai jawaban teoritis terhadap rumusan masalah penelitian, namun belum mencerminkan jawaban yang bersifat empiris.

#### a. Uji t (parsial)

Uji ini digunakan dalam mengevaluasi pengaruh signifikan secara terpisah dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dengan menggunakan Tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi berikut langkah-langkah pengujiannya:

##### 1) Merumuskan Hipotesis

$H_{01}$  : *Cyber crime* secara parsial tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*

$H_{a1}$  : *Cyber crime* secara parsial berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*

$H_{02}$  : Perlindungan data secara parsial tidak berpengaruh Terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*

$H_{a2}$  : Perlindungan data secara parsial berpengaruh Terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk

### *E-banking*

#### 2) Nilai

Nilai signifikansi 5% (0,05)

#### 3) Berdasarkan signifikansi

a) Jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima

b) Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

#### 4) Membuat kesimpulan

Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, maka bisa disimpulkan bahwa:

a) *Cyber crime* berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*.

b) perlindungan data berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking*<sup>62</sup>.

#### b. Uji F

Uji F yang juga dikenal sebagai uji koefisien regresi secara bersama-sama dimanfaatkan dalam mengevaluasi kebermaknaan pengaruh kolektif variabel independen terhadap variabel dependen melalui suatu model regresi. Pengujian dilakukan mengacu pada tingkat signifikansi sebesar 0,05.

#### 1) Merumuskan hipotesis

$H_{03}$  : *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah secara

bersama-sama tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah

<sup>62</sup> Rochmad Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, 172

menggunakan *E-banking*

$H_{a3}$  : *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *E-banking*

2) Nilai

Nilai signifikansi 5% (0,05)

3) Kriteria pengujian

Jika signifikansi  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Jika signifikansi  $>0,05$  maka  $H_0$  diterima

4) Membuat kesimpulan

Jika signifikansi  $<0,05$  maka  $H_0$  ditolak jadi bisa disimpulkan bahwa *cyber crime* dan perlindungan data nasabah secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan *E-banking*<sup>63</sup>

4. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) merupakan metrik yang dimanfaatkan ketika mengevaluasi sejauh mana variabel independen (bebas) memengaruhi variabel dependen (terikat). Apabila nilai koefisien determinasi dalam suatu model regresi menurun secara bertahap atau mendekati nol menunjukkan bahwa pengaruh dari semua variabel bebas terhadap variabel terikat semakin kecil. Sebaliknya, jika nilai  $R^2$

<sup>63</sup> Rochmad Aldy Purnomo, *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*, 169.

mendekati 100%, itu menandakan variabel bebas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat<sup>64</sup>.



---

<sup>64</sup> Syafrida Hafni Sahir, *Metodologi Penelitian* (Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021),54.

## BAB IV

### PENYAJIAN DATA DAN ANALISIS

#### A. Gambaran Obyek Penelitian

##### 1. Sejarah singkat berdirinya BRI Kantor Cabang Jember

Kantor Cabang Jember PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk merupakan salah satu dari 36 kantor cabang yang berada di bawah naungan kantor wilayah Bank BRI di Jawa Timur. Lokasinya berada di Jalan Jendral Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jember lor, Kecamatan Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131. Pendirian kantor ini dilakukan pada tanggal 7 Desember 1995 oleh Direktur Utama Bank BRI, Djokosantoso Moeljono. Dengan posisi strategisnya dalam operasional perbankan, didukung oleh 23 unit Bank BRI lainnya di wilayah Jember, Bank BRI berkomitmen untuk memberikan pelayanan optimal kepada masyarakat.<sup>65</sup>

##### 2. Visi-Misi BRI Kantor Cabang Jember

###### a. Visi Bank Rakyat Indonesia

Menjadi bank komersial terkemuka yang selalu mengutamakan kepuasan nasabah.

###### b. Misi Bank Rakyat Indonesia

- 1) Melakukan kegiatan perbankan yang terbaik dengan mengutamakan pelayanan kepada usaha mikro, kecil dan menengah untuk menunjang peningkatan ekonomi masyarakat.

---

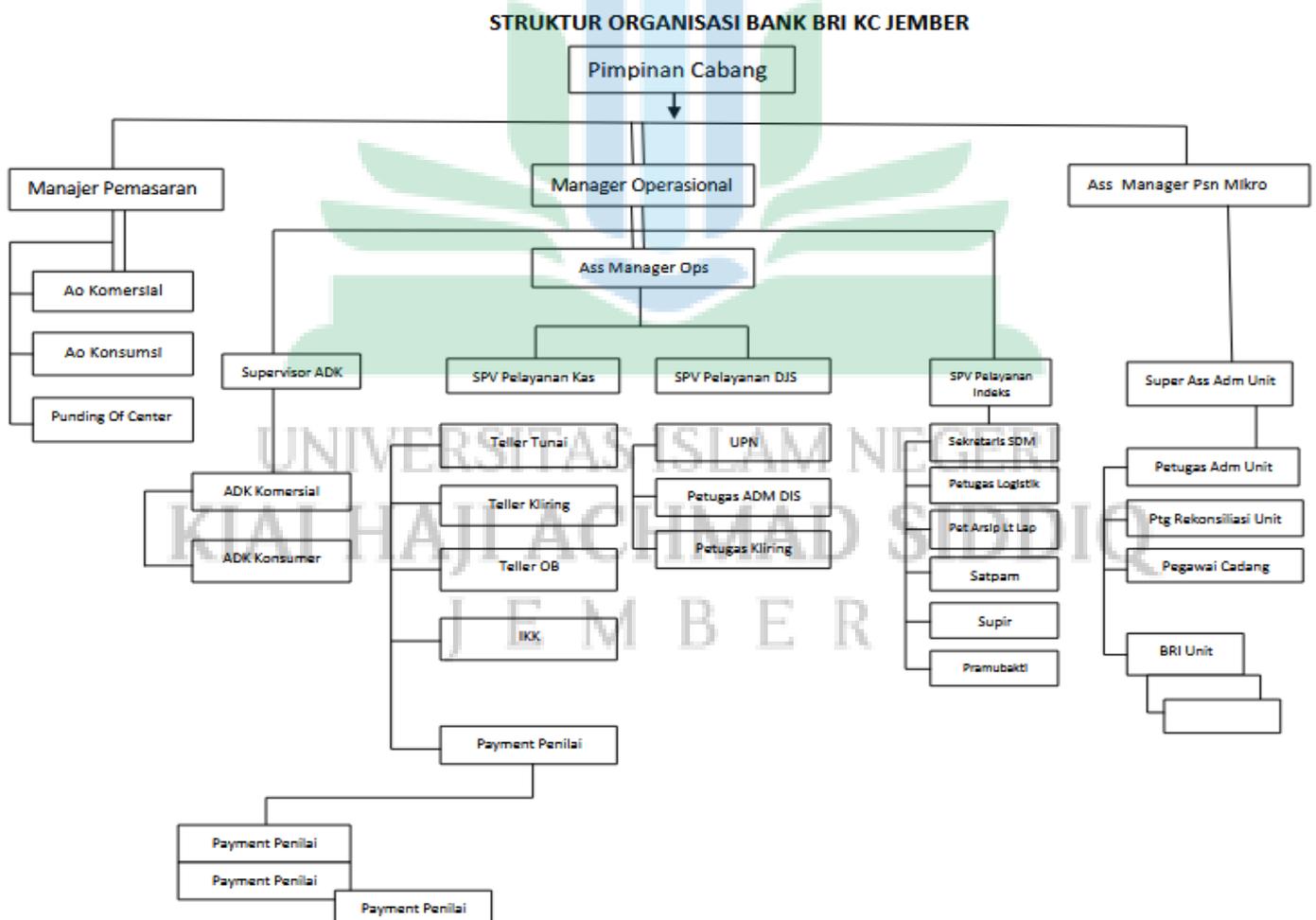
<sup>65</sup> Observasi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember, 14 Januari 2024

- 2) Memberikan pelayanan prima kepada nasabah melalui jaringan kerja yang tersebar luas dan didukung oleh sumber daya manusia yang profesional yang melaksanakan praktik *Good Corporate Governance*
- 3) Memberikan keuntungan dan manfaat yang optimal kepada pihak-pihak yang berkepentingan (*stakeholders*)

### 3. Profil dan Struktur BRI Kantor Cabang Jember

#### a. Struktur BRI KC Jember

Gambar 2. Struktur Organisasi BRI Cabang Jember



Sumber: Data diolah, 2023

b. Tugas dan Tanggung Jawab

1) Pimpinan Cabang

- a) Melaksanakan pengelolaan operasional kantor Cabang dan Unit di lingkungan regionalnya.
- b) Menyelaraskan dengan dinamika perubahan yang terjadi dalam konteks ekonomi serta kondisi kerja yang memengaruhi aktivitas di cabang.
- c) Melakukan evaluasi rutin terhadap kondisi keuangan dan persediaan untuk mengidentifikasi kebutuhan akan perbaikan dan tindakan pencegahan yang diperlukan.

2) Manajer Pemasaran

- a) Menetapkan pemberian kredit sesuai dengan lingkup wewenangnya.
- b) Mengidentifikasi potensi ekonomi dari unit kerja untuk merencanakan pengembangan pasar sasaran.
- c) Dari awal pemberian kredit hingga pengembalian, tanggung jawabnya meliputi pengembangan portofolio kredit.

*Funding Officer (FO)*

- a) Identifikasi dan evaluasi skill Calon Penyimpan Potensial (CPP) baik dari individu ataupun lembaga digunakan dalam menyusun strategi penargetan yang sesuai.

- b) Pelaksanaan kegiatan penjualan melibatkan kontak, pertemuan dan penawaran kepada calon nasabah guna meningkatkan jumlah nasabah yang terbuka.
- c) Pelaksanaan aktivitas pemasaran produk dan layanan perbankan termasuk *Cross Selling* digunakan sebagai strategi untuk mengoptimalkan kinerja bisnis BRI.

### 3) Manajer Operasional

- a) Asisten Manajer Operasional Supervisor Kasir bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas terkait administrasi dan pengelolaan data berkaitan dengan pelayanan pelanggan di bidang ini, yakni:

#### (1) Fungsi *Teller*

- (a) Menginisiasi pengumpulan dan penyetoran dana modal serta menyediakan layanan transaksional bagi klien.
- (b) Pengecekan ttd nasabah dalam proses transaksi pengambilan dana.
- (c) Menyalin data transaksi yang dilakukan oleh klien dan menyesuaikan catatan mutasi akun.
- (d) Menyusun dokumentasi yang merinci alokasi dana dalam kas besar serta mengirimkannya kepada departemen *front office*.

(2) Fungsi *Teller OB (Over Booking)* bertugas untuk mencatat transaksi kas internal (non-tunai), seperti penggajian, biaya pengobatan karyawan dan transaksi serupa lainnya.

(3) Peran Tim Kurir Kas (TKK) adalah mengelola arus kas menuju unit-unit serta menjalankan proses transfer dana yang masuk.

(4) Fungsi *Payment Point (PP)* bertujuan untuk menyelesaikan pembayaran yang tidak terkait secara langsung dengan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI).

(5) Supervisor Pelayanan DJS (Dana Jasa)

(6) Fungsi Unit Pelayanan Nasabah (UPN)

(a) Memberikan layanan kepada pelanggan yang membutuhkan informasi tentang produk yang ditawarkan

(b) Bertanggung jawab atas kelengkapan dan pemeliharaan dokumen-dokumen nasabah, serta memberikan layanan dalam proses pembukaan rekening (rekening deposito maupun tabungan)

(c) Mengurus administrasi dokumen dengan rapi serta mengajukan permohonan penerbitan kartu ATM (Anjungan Tunai Mandiri)<sup>66</sup>

c. Waktu Kerja PT. Bank BRI Kantor Cabang Jember

---

<sup>66</sup> Observasi di Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember, 14 Januari 2024

**Tabel 4.1 Jam Operasional & Pelayanan BRI**

Hari	Jam
Senin - Jum'at (kecuali tanggal merah)	08:00-14:30

*Sumber: Dokumen BRI Cabang Jember*

## B. Penyajian Data

### 1. Karakteristik Responden berdasarkan usia

**Tabel 4.2 Karakteristik Berdasarkan usia**

USIA	JUMLAH
16-20	9
21-25	91
26-30	-

*Sumber: Data Primer, 2024*

Dari data yang tercantum dalam tabel, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden dalam penelitian ini yang berusia antara 16 - 20 tahun adalah 9 orang, sedangkan yang berusia antara 21 - 25 tahun adalah 91 orang, dan tidak terdapat responden yang berusia antara 26 - 30 tahun.

### 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

**Tabel 4.3 Karakteristik Berdasarkan jenis kelamin**

No	Perempuan	Laki-Laki
1	35	65

*Sumber : Data Primer, 2024*

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel di atas dapat diamati bahwa dari total 100 responden yang berpartisipasi sebanyak 35 responden merupakan perempuan dan 65 responden merupakan laki-laki.

### 3. Karakteristik responden berdasarkan Pendidikan

**Tabel 4.4 Karakteristik pendidikan**

Pendidikan	Jumlah
SD	-
SMP	-

<b>SMA/SMK/SEDERAJAT</b>	<b>93</b>
<b>S1</b>	<b>7</b>
<b>S2</b>	<b>-</b>
<b>S3</b>	<b>-</b>

*Sumber : Data Primer, 2024*

Dengan mengacu pada informasi yang tersaji dalam tabel, dapat diperhatikan bahwa responden dalam penelitian ini telah dikelompokkan berdasarkan tingkat pendidikan. Dari hasil analisis ditemukan bahwa tidak ada responden yang berpendidikan tingkat SD atau SMP sedangkan responden dengan tingkat pendidikan SMA/SMK/SEDERAJAT mencapai jumlah 93, dengan jumlah responden tingkat S1 sebanyak 7 dan tidak ada yang memiliki tingkat pendidikan S2 atau S3. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini memiliki latar belakang pendidikan yang mencakup tingkat SMA/SMK/SEDERAJAT dan S1.

## **C. Analisis dan Pengujian Hipotesis**

### **1. Uji Validitas**

Pengujian yang bertujuan menentukan keabsahan setiap pertanyaan atau pernyataan digunakan dalam penelitian disebut Uji Validitas. Pertanyaan atau pernyataan dalam penelitian ini disebarkan kepada 100 responden nasabah Bank Rakyat Indonesia melalui kuisisioner, yang selanjutnya dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS 22. Kriteria yang digunakan untuk mengevaluasi kevalidan sebuah pertanyaan adalah dengan membandingkan koefisien *pearson correlation* ( $r$  hitung) dengan nilai  $r$  tabel. Dalam menentukan  $r$  tabel yaitu menggunakan rumus  $N-2$ ,  $N$

merupakan banyaknya responden sehingga r tabel diketahui 0.1966. jika r hitung > dari r tabel maka pernyataan tersebut bisa dinyatakan valid<sup>67</sup>. Uji validitas pada penelitian ini dapat diketahui pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.5 Uji Validitas**

NO	VARIABEL	ITEM	KORELASI PEARSON	SIGNIFIKASI (2-TAILED)	Df= (100-2) 0,05	Keterangan
1	Cyber crime	X1.1	0.621	0,000	0.1966	Valid
		X1.2	0.524	0,000	0.1966	Valid
		X1.3	0.693	0,000	0.1966	Valid
		X1.4	0.632	0,000	0.1966	Valid
		X1.5	0.577	0,000	0.1966	Valid
		X1.6	0.441	0,000	0.1966	Valid
2	Perlindungan Data	X2.1	0.665	0,000	0.1966	Valid
		X2.2	0.669	0,000	0.1966	Valid
		X2.3	0.522	0,000	0.1966	Valid
		X2.4	0.591	0,000	0.1966	Valid
		X2.5	0.618	0,000	0.1966	Valid
		X2.6	0.710	0,000	0.1966	Valid
3	Kepercayaan	Y.1	0.605	0,000	0.1966	Valid
		Y.2	0.615	0,000	0.1966	Valid
		Y.3	0.572	0,000	0.1966	Valid
		Y.4	0.733	0,000	0.1966	Valid
		Y.5	0.706	0,000	0.1966	Valid
		Y.6	0.710	0,000	0.1966	Valid

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 1

Dari analisis tabel 7 diatas dapat disimpulkan bahwa dari 18 pernyataan yang terdiri dari 12 pernyataan variabel independent (X) dan 6 pernyataan dari variabel dependen (Y) semuanya dapat dinyatakan Valid dan dapat digunakan dalam penelitian karena r hitung > r tabel maka dinyatakan valid

<sup>67</sup> Budi Darma, 7-8.

## 2. Uji Reliabilitas

Pada dasarnya, uji ini digunakan untuk mengevaluasi tingkat kehandalan variabel yang diukur melalui instrumen seperti kuesioner atau pernyataan yang diberikan. Penilaian reliabilitas diaplikasikan berdasarkan perbandingan nilai *Cronbach's Alpha* dengan tingkat signifikansi. Tingkat taraf dalam penelitian ini menggunakan 0,60 yang artinya jika nilai Cronbach's Alpha > dari 0,60 maka instrumen dikatakan reliabel<sup>68</sup>. Uji reliabilitas pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 4.6 Uji Reliabilitas**

NO	Variabel	Cronbach's Alpha	Standar Reliabilitas	Keterangan
1	<i>Cyber crime X1</i>	0.616	0.60	Reliabel
2	Perlindungan Data X2	0.689	0.60	Realibel
3	Kepercayaan Y	0.737	0.60	Reliabel

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 2

Berdasarkan tabel 8 dapat disimpulkan bahwa dari 18 pernyataan dapat dinyatakan reliabel karena nilai *Cronbach's Alpha* yang dihasilkan diatas standar reliabilitas 0,60.

## 3. Uji Asumsi Klasik

### a. Uji Normalitas

Untuk mengevaluasi apakah distribusi data sesuai dengan asumsi normalitas, dilakukan pengujian menggunakan metode Uji Normalitas. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan uji

<sup>68</sup> Budi Darma, 17.

*kolmogrov smirnov* dengan kriteria pengujian Jika signifikansi > dari 0,05 maka data terdistribusi normal<sup>69</sup>. Uji normalitas pada penelitian ini bisa dilihat pada tabel sebagai berikut.

**Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas**

Variabel	One-Sampel Kolmogorov-Smirnov Test	
		Unstandardized Residual
X1	Monte Carlo Sig. (2-tailed)	.760
X2	Monte Carlo Sig. (2-tailed)	.070

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 3

Berdasarkan tabel diatas diketahui nilai signifikasi variabel X1 = 0,760 dan X2 = 0,070 lebih besar dari 0,05 maka model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

b. Uji Multikolonieritas

Multikolinearitas merujuk pada keadaan di mana variabel-variabel independen dalam model regresi memiliki hubungan linear yang kuat atau mendekati sempurna (ditunjukkan dengan koefisien korelasi yang tinggi atau mendekati 1). Metode untuk menguji multikolinearitas melibatkan evaluasi nilai tolerance dan inflation factor (VIF) dalam model regresi. Suatu model regresi dianggap tidak mengalami multikolinearitas jika nilai VIF kurang dari 10 dan nilai tolerance lebih besar dari 0,1<sup>70</sup>. Berikut hasil uji multikolonieritas:

<sup>69</sup> Rochmad Aldy Purnomo, 83-94.

<sup>70</sup> Rochmad Aldy Purnomo, 121.

Tabel 4.8. Uji Multikolonieritas

Coefficients		
Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Cyber Crime	.801	1.249
Perlindungan Data	.801	1.249

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 4

Berdasarkan tabel 10 nilai *tolerance* untuk variabel *Cyber crime* (X1) yaitu 0,801, nilai VIF 1,249 dan nilai *toleran* untuk variabel perlindungan data yaitu 0,801 dengan nilai VIF 1,249. karena nilai *tolerance* kedua variabel  $> 0,10$  dan nilai VIF dari kedua Variabel  $< 10$  maka dapat dinyatakan tidak terjadi multikolinieritas dari kedua variabel *independent* tersebut.

#### c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas adalah ketidakmerataan variabilitas residual di sepanjang pengamatan dalam model regresi. Salah satu cara umum untuk menguji heteroskedastisitas adalah dengan menggunakan Uji Glejser. Prosedur Uji Glejser melibatkan regresi variabel independen terhadap nilai absolut residual. Heteroskedastisitas dianggap ada jika signifikansi statistik antara variabel independen dan nilai absolut residual melebihi tingkat signifikansi yang biasanya diatur pada 0,05. Apabila signifikansi tersebut melebihi ambang tersebut, maka dapat

disimpulkan bahwa tidak ada indikasi masalah heteroskedastisitas dalam model regresi tersebut<sup>71</sup>.

**Tabel 4.9 Uji Heteroskedastisitas**

Coefficients	
Model	Sig.
(Constan)	.148
Cyber Crime	.057
Perlindungan Data	.657

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 5

Dari hasil output diatas dapat diketahui Bahwa signifikansi antara variabel independen dengan absolut residual lebih dari 0,05 yaitu *Cyber crime* 0,057 dan perlindungan data 0,657 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

d. Uji Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.10 Uji Regresi Linier Berganda**

Coefficients	
Model	Unstandardized Coefficients
	B
(Constan)	7.607
Cyber Crime	.459
Perlindungan Data	.240

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 6

Berikut hasil dari uji regresi linier berganda dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

<sup>71</sup> Rochmad Aldy Purnomo, 129

$$Y = 7,607 + 0,459.X_1 + 0,240.X_2 + e$$

Keterangan :

Y = Variabel dependen (Kepercayaan nasabah)

$\alpha$  = Konstanta

$\beta_1$  = Koefisien variabel independen (*Cyber crime*)

$\beta_2$  = Koefisien variabel independen (perlindungan data nasabah)

$X_1$  = Variabel independen (*Cyber crime*)

$X_2$  = Variabel independen (perlindungan data nasabah)

E = Error

Dari perhitungan SPSS diatas menjelaskan bahwa:

1) Nilai ( $\alpha$ ) sebesar 7,607 Artinya jika nilai variabel independen  $X_1$  dan  $X_2$  adalah 0, maka nilai variabel dependen (Nilai Y) sebesar 7,607.

2)  $\beta_1$  atau nilai koefisien regresi  $X_1$  sebesar 0,459 Bernilai positif, sehingga jika *cyber crime* mengalami kenaikan satu-satuan maka kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *e-banking* akan meningkat 0,459 apabila nilai  $X_2=0$

3)  $\beta_2$  (nilai koefisien regresi  $X_2$ ) sebesar 0,240 Bernilai positif, sehingga jika perlindungan data mengalami kenaikan satu-satuan maka kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *e-banking* akan meningkat sebesar 0,240 apabila nilai  $X_1=0$ .

e. Pengujian Hipotesis

1) Uji t (Parsial)

Metode uji T (parsial) digunakan dengan tujuan untuk menilai dampak signifikan secara parsial dari variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05 dan 2 sisi. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  ditolak sebaliknya jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  diterima<sup>72</sup>. Hasil Uji T parsial pada penelitian ini bisa dilihat pada tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.11. Uji T Parsial**

Coefficients	
Model	Sig.
( <i>Constan</i> )	.002
Cyber Crime	.000
Perlindungan Data	.007

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 7

Berdasarkan pada hasil 13 dapat diinterpretasikan dari hasil pengujian hipotesis terhadap *cyber crime* (X1) menunjukkan nilai sig. Lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,00. maka  $h_{01}$  ditolak, jadi dapat disimpulkan *cyber crime* berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan.

pengujian perlindungan data (X2) menyatakan nilai sig.  $<$  dari 0,05 yaitu 0,007. maka  $H_{02}$  ditolak, jadi disimpulkan bahwa perlindungan data berpengaruh positif terhadap kepercayaan

<sup>72</sup> Rochmad Aldy Purnomo, 172

nasabah dalam menggunakan produk *e-banking* pada bank BRI cabang jember.

## 2) Uji f (Simultan)

Uji f digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian menggunakan tingkat signifikansi 0,05. Jika signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. sebaliknya jika signifikansi  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima<sup>73</sup>. Berikut hasil Uji f dapat diketahui melalui tabel sebagai berikut:

**Tabel 4.12 Uji f**

ANOVA	
Model	Sig.
Regression	.000b
Residual	
Total	

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 8

Berdasarkan 14 diketahui nilai sig 0,000  $< 0,05$   $H_0$  ditolak maka dapat disimpulkan bahwa variabel *Cyber crime* (X1) dan Perlindungan data (X2) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking* pada bank BRI cabang jember (Y).

## f. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel *cyber crime* dan perlindungan data terhadap variabel kepercayaan. Bila koefisien determinasi dalam model regresi

<sup>73</sup> Rochmad Aldy Purnomo, 169.

terus menjadi kecil atau semakin dekat dengan nol berarti semakin kecil pengaruh semua variabel bebas terhadap variabel terikat atau nilai  $R^2$  semakin mendekati 100% berarti semakin besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat.

**Tabel 4.13 Koefisien Determinasi**

Model Summary	
Model	R Square
1	.381

Sumber: Lampiran Hasil Uji SPSS No 9

Berdasarkan tabel diatas dipengaruhi nilai koefisien R square ( $R^2$ ) sebesar 0,381 atau 38,1 jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa besarnya pengaruh variabel *cyber crime* dan perlindungan data nasabah sebesar 0,381 atau 38,1%.

#### D. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian telah diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Pengaruh *Cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* pada bank BRI cabang jember

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cyber crime* berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *e-banking* pada Bank BRI Cabang Jember, hal ini dilihat dari nilai signifikansi variabel *cyber crime* (X1) sebesar  $0,00 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak karena *cyber crime* itu dapat merugikan nasabah sehingga nasabah enggan dalam menggunakan produk *e-banking* dan nasabah menjadi takut jika dirinya menjadi korban *cyber crime*.

Temuan dari penelitian ini konsisten dengan hasil penelitian yang telah dilaksanakan oleh Kumala Sari dalam karyanya yang berjudul “pengaruh *Cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah BSI dalam menggunakan produk *E-banking*” menunjukkan bahwa *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah BSI KCP Banjar Baru A.Yani.<sup>74</sup>

2. Pengaruh perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* pada bank BRI cabang Jember

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa perlindungan data berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *e-banking*, hal ini dibuktikan dengan Tingkat signifikansi variabel perlindungan data (X2) sebesar  $0,007 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak. Hal ini dapat disimpulkan bahwasanya perlindungan data berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *e-banking*.

Temuan dari penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilaksanakan oleh Abil Yosita Indah Mauliza Bay et al., dengan judul “pengaruh perlindungan data dan cyber security terhadap tingkat kepercayaan menggunakan fintech masyarakat di Surabaya”. Menunjukkan bahwa perlindungan data mempengaruhi tingkat kepercayaan dalam menggunakan fintech secara signifikan.

---

<sup>74</sup> Kumala Sari, 78.

3. Pengaruh *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *E-banking* pada bank BRI cabang jember

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel independent (*cyber crime* dan perlindungan data nasabah) secara simultan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *e-banking*. Hal tersebut dibuktikan dengan dilakukannya pengujian menggunakan *software* SPSS 22 sehingga hasil Sig.  $0,000 < 0,05$  maka dapat disimpulkan bahwa *cyber crime* (X1) dan perlindungan data nasabah (X2) berpengaruh secara simultan atau bersama-sama terhadap kepercayaan (Y).

## BAB V

### KESIMPULAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan temuan yang telah dikaji, dapat disimpulkan mengenai Pengaruh *Cyber crime* dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember :

1. *Cyber Crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember
2. Perlindungan Data Nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember
3. *Cyber Crime* dan Perlindungan Data Nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk *E-banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember

#### B. Saran

Dalam segmen penutup ini, penulis bermaksud untuk menyampaikan rekomendasi yang relevan dengan pokok pembahasan yang telah diperbincangkan sebelumnya. Berikut adalah beberapa saran yang diajukan:

1. Sebaiknya pihak bank meningkatkan system keamanan pada *e-banking* serta melindungi data nasabah dengan baik sehingga nasabah dapat merasa puas dan tidak ada lagi rasa khawatir dalam menggunakan *e-banking* dengan itu nasabah pengguna *e-banking* bank bri akan terus meningkat.

2. Bagi peneliti selanjutnya, Penelitian ini dapat diperluas lagi dengan menambahkan Varibel independen dan menggunakan alat analisis yang berbeda.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## DAFTAR PUSTAKA

- Albaar, Muhammad Ridha. *Etika Profesi Informatika*. Ponorogo: Uwais Inspirasi Indonesia, 2021. [ETIKA PROFESI INFORMATIKA - Google Books](#)
- Ais, Chatamarrasjid, *Hukum Perbankan Nasional Indonesia*. Jakarta: Kencana, 2020. [Hukum Perbankan Nasional Indonesia - Google Books](#).
- Alexander Anggono, Tarjo dan Moh. Riskiyadi, “Cybercrime dan Cyberscurity pada *Fintech*: Sebuah Tinjauan Pustaka Sistematis,” *Jurnal Manajemen dan Organisasi* 12, no. 3 (2021): 239, <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i3.33528>
- Apsari, Dewa Ayu Pargita, Ni Putu Suci Meinarni dan Wayan Gede Suka Parwita. “Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap *Cyber crime* Di Kota Denpasar.” *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora* Vol. 4, No.1(2021): 142, [View of Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Cybercrime Di Kota Denpasar \(penerbit.org\)](#).
- Arifin, Choirul. (2023 April 17) 69.117 Pengaduan Kejahatan Phising Masuk ke IDADX Hingga Maret 2023. Diakses dari <https://www.tribunnews.com/techno/2023/04/17/69117-pengaduan-kejahatan-phising-masuk-ke-idadx-hingga-maret-2023>.
- Arofah, Nida Rafa dan Yeni Priatna Sari. “Internet Banking Dan *Cyber crime* : Sebuah Studi Kasus Di Perbankan Nasional.” *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* Vol. 18, No.2(2020): 107, <https://doi.org/10.21831/jpai.v18i2.35872>.
- Aryani, Almira Putri. “Pentingnya Perlindungan Data Pribadi Konsumen dalam Transaksi Online pada Marketplaceterhadap Kepuasan Konsumen.” *Jurnal Ahmad Dahlan Legal Perspective* 2, No. 4 (2022):20, <https://doi.org/10.12928/adlp.v2i1.5610> .
- Aziz, Abdul, Sarah Sumiati dan Tiara Intan Lhaksita. *Ekonomi Makro Islam Teori dan Studi Kasus*. Indramayu: CV. Adanu Abimata, 2024. [Ekonomi Makro Islam : Teori & Studi Kasus - Google Books](#)
- Balady, Moh Haris, Achmad Roziqin, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim dan, Ainun Nisa Nurhidayat Hakim. “Analisis kepuasan pelanggan terhadap pelayanan BMT NU Cabang Ajung,” *Jurnal akuntansi keuangan dan bisnis* 1, No 4 (2024):911.
- Brahim, Nur Eli. *Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kelas XI Semester 2. Bidang Keahlian Bisnis dan Manajemen. Program Keahlian Akuntansi dan Keuangan. Kompetensi*

*Keahlian Akuntasni dan Keuangan Lembaga*. Yogyakarta: Andi, 2021.  
Produk Kreatif dan Kewirausahaan Akuntansi dan Keuangan Lembaga SMK/MAK Kel... - Google Books

BRI. Tentang BRI. Diakses dari Tentang BRI - Bank BRI | Melayani Dengan Setulus Hati

Clinton, Bill, Oik Yusuf. BRI Life Telursuri Dugaan Kebocoran Data 2 Juta Nasabah. 28 Juli 2021, Diakses dari BRI Life Telusuri Dugaan Kebocoran Data 2 Juta Nasabah (kompas.com)

Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS(Uji Validitas, Uji Reabilitas, Regresi Linier Sederhana, Regresi Linier Berganda, Uji T, Uji F, R2)*, (Bogor: Guepedia, 2021). Statistika Penelitian Menggunakan Spss (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Re... - Google Books.

Devananta, Aria. "Implikasi Cybercrime Pada Bisnis Digital di Indonesia." Jurnal Litbang Polri 24, No. 3 (2021): 139, <https://doi.org/10.46976/v24i3.157>

Dzulviqor, Ahmad, Robertus Belarminus. Uang Nasabah Rp 384 Juta Lenyap Setelah Dapat Undangan Digital di Ponsel, Ini Tanggapan BRI Nunukan. 24 Juli 2023, Diakses Dari Uang Nasabah Rp 384 Juta Lenyap Setelah Dapat Undangan Digital di Ponsel, Ini Tanggapan BRI Nunukan (kompas.com)

Fielnanda, Refky. *Urgensi Islamic Corporate Governance dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah*. Klaten: Lakeisha, 2022. Urgensi Islamic Corporate Governance Dalam Meningkatkan Kepercayaan dan Loy... - Google Books.

Firmansyah, Hamdan dkk. *Teori Dan Praktik Manajemen Bank Syariah Indonesia*. Cirebon: Insania, 2021. Teori Dan Praktik Manajemen Bank Syariah Indonesia - Google Books.

Fitri, Julianda. "Pengaruh Internet Banking Dan *Cyber crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)". Skripsi Universitas Islam Ar-Raniry, 2021. Julianda Fitri, 160603162, FEBI, PS, 085256043481.pdf (ar-raniry.ac.id).

Haditya, Faturrahman, "Pengaruh *Cyber crime* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk *E-banking* (Studi Kasus Perbankan Syariah Di Wilayah Yogyakarta)" (Skripsi, UIN Sunan Kalijaga Yoyakarta, 2020), 9-78.

Mira Herlina dan Safarudin Husada, "Dampak Kejahatan *Cyber* dan Informasi Hoax Terhadap Kecemasan Remaja di Media Online," *Journal Uta 45 Jakarta 5*, No. 2 (2019): 90, <https://doi.org/10.52447/promedia.v5i2.2336>

- Hermawan, Eric. "Pengaruh Kepercayaan Pembelajaran Dan Kolaborasi Terhadap Manajemen Pengetahuan." *Jurnal Ilmu Komunikasi dan Ilmu Sosial* 1, No.1 (2022) 27 <https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1>.
- Hidayatullah, Cahyo. "Jenis Dan Dampak *Cyber crime*." *Jurnal Pelita Bangsa* 2, no. 1 (2023): 216. [Jenis dan Dampak \*Cyber crime\* | Prosiding Sains dan Teknologi \(pelitabangsa.ac.id\)](https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1) .
- Hidayatulla, M.F, Nikmatul Masrurah, Nur Ika Mauliyah dan Nathania Nur Rafidah." Strategi digital marketing dengan instagram dan tiktok pada butik dot.id," *Human Ffalah jurnal ekobomi dan bisnis islam* 10, No 1 (2023):126.
- Idrus, Salim Al. *Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori*. Malang: Media Nusa Creative, 2019. [Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian - Google Books](https://books.google.com/books?id=...)
- Ikatan Bankir Indonesia. *Memahami Bisnis Bank Syariah*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2014. [Memahami Bisnis Bank Syariah - Google Books](https://books.google.com/books?id=...)
- Indonesia..go.id, (2023, 6 Februari). Transaksi Uang Elektronik. Diakses dari [Indonesia.go.id - Transaksi Uang Elektronik Melejit](https://www.indonesia.go.id).
- Ismanto, Hadi, Anna Widiastuti, Harjum Muharram, Irene Rini Demi Pangestuti, and Fathur Rofiq. *Perbankan dan Literasi Keuangan*. Yogyakarta: Deepublish, 2019. [Perbankan Dan Literasi Keuangan - Google Books](https://books.google.com/books?id=...)
- Kwarto, Febrian, Madya Angsito. "Pengaruh *Cyber crime* Terhadap Cyber Scurity Compliance Di Sektor Keuangan." *Jurnal Akutansi dan Bisnis* 11, No.2, (2018):99. [Pengaruh \*Cyber crime\* Terhadap Cyber Security Compliance Di Sektor Keuangan | Kwarto | Jurnal Akuntansi Bisnis \(Ubm.Ac.Id\)](https://doi.org/10.38035/jkis.v1i1) .
- Manurung, Ibnu Syawali, Melisa Ananda P R, Febi Alicia, dan Nurbaiti Sirait. "Kemudahan Sistem *E-banking* Terhadap Masyarakat Mengakses Sistem Informasi Perbankan Syariah Pada Bank Syariah Indonesia (BSI)." *Jurnal Of Communication and Islamic Broadcasting* 3, No. 4 (2023) <https://doi.org/10.47467/dawatuna.v3i2.2877>.
- Mauliza, Abil Yositya Indah, Rizky Dwi Salsabilla Machmudi dan Rachma Indrarini, "Pengaruh Perlindungan Data Dan Cyber Scurity Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan Fintech Masyarakat Di Surabaya". 2022, *Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi dan Pendidikan* Vol. 1, No. 11. <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.395> .
- Nasution, Andini Madaniah dan Eko Suprayitno. "Pengaruh Penggunaan *E-banking* dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi". *Jurnal Ilmiah*

Ekonomi Islam, Vol. 8, No. 2 (2022): 1205, <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>.

Nurochani, Nila, Eddy Jusuf dan Undang Juju. *Strategi Pengembangan Layanan E-banking Syariah*. Surabaya: Cipta Media Nusantara, 2023. [Strategi Pengembangan Layanan E-banking Syariah - Google Books](#).

Nurudin, Ismail. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia, 2019.

Pertiwi, Dewi. *Pemasaran Jasa Pari Wisata*. Yogyakarta: Deepublish, 2021). [Pemasaran Jasa Pariwisata \(Dilengkapi dengan Model Penelitian Pariwisata Ge... - Google Books](#)

Prasetyo, Kevin Yoga, Fatika Damayanti, Abdul Basith, Meri Wiji Utami, Reza Fitrah Abdillah dan Khairunnisa Sofyan. "Pengaruh E-Commers Tindak Kejahatan Siber di Era Milenium untuk Generasi Milenial." *Journal Of Education and Technology* 1, no. 2 (2021): 81-85. [Pengaruh E-Commerce terhadap Tindak Kejahatan Siber di Era Milenium untuk Generasi Milenial | Journal of Education and Technology \(jurnalilmiah.org\)](#)

Pratiwi, Ni Kadek Pande Diah dan Desak Made Sukarnasih. "Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap *Cyber crime* Di Masyarakat Denpasar Selatan." *Information Tekhnology Journal*, Vol. 1, No. 2(2020): 26, [View of Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap \*Cyber crime\* Di Masyarakat Denpasar Selatan \(undiknas.ac.id\)](#).

Purnomo, Rochmad Aldy. *Analisis Statistik Ekonomi dan Bisnis dengan SPSS*. Ponorogo: CV. Wade Group, 2016.

Putra, Tomi Wicaksono, Hamidah Abdurrachman dan Achmad Irwan Hamzani. *Pertanggung Jawaban Pidana Terhadap Kejahatan Hacking*. Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2023. [Pertanggungjawaban Pidana terhadap Kejahatan Hacking - Google Books](#).

Reza, heru Kresna. *Keuangan Digital*. Cirebon: Yayasan Wiyata Bestari Samasta, 2019. [Keuangan Digital - Google Books](#).

Rokhim, Abd, Ahmadiono dan Muhammad rahel. " Pengaruh motivasi menghindari riba, pengetahuan produk, brand image dan kualitas pelayanan terhadap keputusan menjadi nasabah di BMT NU area

bondowoso I Kabupaten Bondowoso,” *Indonesian Journal Of Islamic Economics & Finance* 5, No.2 (2022):7.

- Sahir, Hafni Syafrida. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: KBM Indonesia, 2021.
- Saputra, Mochammad Ronaldy Aji, Fitria Idham Chalid dan Heri Budiarto. *Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif Kualitatif dan Kepustakaan (Bahan Ajar Madrasah Riset)*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center, 2023. [Metode Ilmiah dan Penelitian: Kuantitatif, Kualitatif, dan Kepustakaan \(Bah... - Google Books\)](#).
- Sari, Kumala. “Pengaruh *Cyber crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah BSI dalam Menggunakan Produk *E-banking*.” Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2023.
- Sinaga, Asmawarna, Anjur Perkasa Alam, Faisal Efendi dan Fajar Siddiq “Penggunaan Fasilitas *E-banking* Dalam Minat Nasabah Studi Kasus Pada PT. BRI Syariah Kantor Cabang Pembantu Stabat,” *Journal Economy And Currency Study (JECS)* 3, No. 1 (2021): 12-13. <https://doi.org/10.51178/jecs.v3i2.270>
- Savitrah, Ravika Mutiara, Nabila Ainuz Zahro, Endah Hambarwati dan Nurul Erda. “*Brainstroming* Optimalisasi Manajemen Risiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember,” *jurnal ilmiah pengabdian pada masyarakat* 02, No 4 (2024):361.
- Siyoto, Sandu dan M. Ali Sodik, *Dasar Metodologi Penelitian*, (Yogyakarta: Literasi Media Publishing, 2015), 67-68, [Dasar Metodologi Penelitian - Google Books](#).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, 2013.
- Sugiyono. *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan Kombinasi (Mixed Method)*. (Bandung: Alfabeta, 2018)128.
- Syafril. *Bank & Lembaga Keuangan Modern*. Jakarta: Kencana, 2020. [Bank & Lembaga Keuangan Modern Lainnya - Google Books](#).
- Tim penyusun, pedoman penulisan karya ilmiah. Jember: IAIN Jember, 2020.
- Utomo, Eko Priyo. *Panduan Internet Untuk Pemula*. Mediakom Yogyakarta:2007, [Panduan Internet untuk Pemula - Google Books](#).
- Utomo, Renaldy Putro, Soesi Idayanti dan Tiyas Vita Widyastuti. *Upaya Perbankan dalam Penyelesaian Card Skimming*. Pekalongan: PT Nasya

Expanding Management, 2023, Upaya Perbankan dalam Penyelesaian Card Skimming - Google Books.

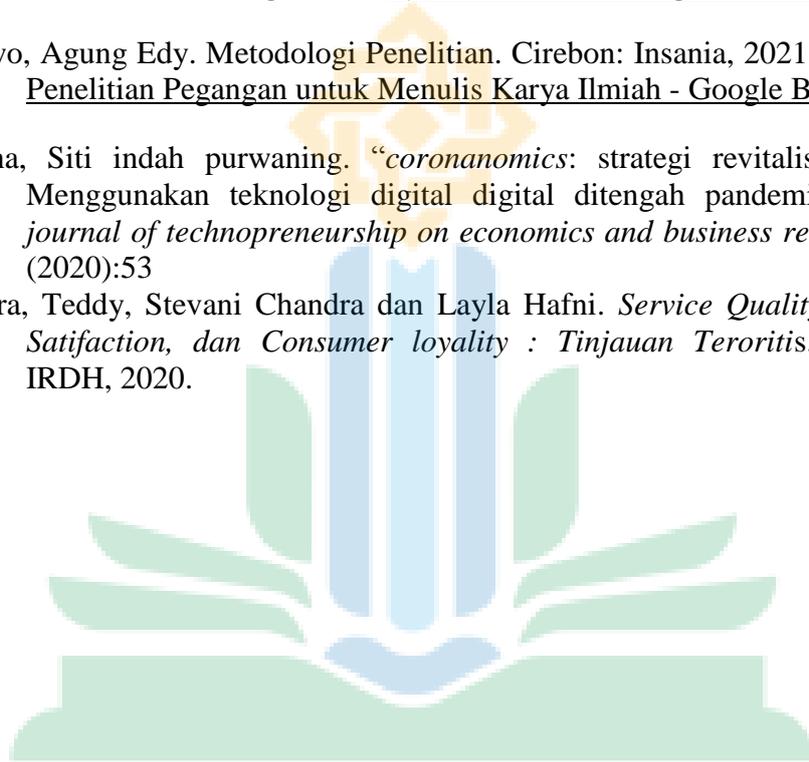
Vitadiar, Tanhella Zein. *Buku Ajar Etika Hukum Cyber*. Magetan: CV. AE Media Grafika, 2021.

Wibowo, Sastya Hendri, dkk. *Cyber crime Di Era Digital*. Padang: PT Global Eksekutif Teknologi, 2022, Cyber crime di Era Digital - Google Books .

Wibowo, Agung Edy. *Metodologi Penelitian*. Cirebon: Insania, 2021, Metodologi Penelitian Pegangan untuk Menulis Karya Ilmiah - Google Books.

Yuwana, Siti indah purwaning. “*corononomics: strategi revitalisasi UMKM Menggunakan teknologi digital digital ditengah pandemi covid-19,*” *journal of technopreneurship on economics and business review* 2, No.1 (2020):53

Chandra, Teddy, Stevani Chandra dan Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer loyalty : Tinjauan Teroritis*. Purwoerto: IRDH, 2020.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 1. Matrik

### MATRIK PENELITIAN KUANTITATIF

Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Indikator	Sumber Data	Metode Penelitian
Pengaruh <i>Cyber Crime</i> Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Produk <i>E-Banking</i> Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Cyber crime</i></li> <li>2. Perlindungan data nasabah</li> <li>3. Kepercayaan</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Cyber crime</i> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengalaman</li> <li>b. Pengetahuan</li> <li>c. Perlindungan</li> </ol> </li> <li>2. Perlindungan data nasabah           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengetahuan</li> <li>b. Kebijakan privasi</li> <li>c. Kualitas pelayanan</li> </ol> </li> <li>3. Kepercayaan           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Kepuasan</li> <li>b. Reputasi</li> </ol> </li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Observasi</li> <li>2. Wawancara</li> <li>3. Diskusi terfokus</li> <li>4. Kuesioner</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Metode Penelitian : Penelitian ini merupakan penelitian lapangan dan menggunakan jenis penelitian Kuantitatif. Dan Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif.</li> <li>2. Teknik Pengumpulan Data : Kuesioner</li> <li>3. Lokasi Penelitian : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember</li> <li>4. Analisis Data           <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Uji Asumsi Klasik</li> <li>b. Analisis Regresi Linier Berganda</li> <li>c. Uji Hipotesis</li> <li>d. Koefisien Determinasi</li> </ol> </li> <li>5. Populasi Penelitian : Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember.</li> <li>6. Sampel Penelitian : Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember.</li> </ol>

## Lampiran 2. Keaslian Tulisan

### PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Arief Prasityo Junaidi  
NIM : 204105010089  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institusi : Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini yang berjudul "Pengaruh *Cyber Crime* dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk *E-Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember" secara keseluruhan adalah hasil penelitian atau karya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi dan digunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 07 Maret 2024

Penyusun



**ARIEF PRASITYO JUNAIDI**  
NIM : 204105010089

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

# KUISIONER PENELITIAN PENGARUH *CYBER CRIME* DAN PERLINDUNGAN DATA NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MENGUNAKAN PRODUK *E- BANKING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JEMBER

Yth Bapak/Ibu Nasabah Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember

salam Sejahtera

Perkenalkan Nama Saya:

Nama : ARIEF PRASITYO JUNAIDI

Nim : 204105010089

TA : 2020

Mahasiswa prodi perbankan syariah, UIN KIAI HJ ACHMAD SHIDDIQ

Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "*pop CYBER CRIME DAN PERLINDUNGAN DATA NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN PRODUK E-BANKING PADA BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR CABANG JEMBER*". Tujuan utama dari penelitian ini yaitu untuk memaparkan bagaimana perlindungan data dan cyber crime dalam dunia perbankan serta bagaimana pengaruh perlindungan data dan cyber crime terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan produk *E-Banking* pada Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Jember.

berkenaan dengan itu, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu nasabah Bank Rakyat Indonesia untuk mengisi kuisisioner ini. semua identitas Bapak/Ibu akan dijaga kerahasiannya dan jawaban dari kuisisioner ini hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. atas bantuan yang Bapak/Ibu berikan, saya ucapkan terima kasih.

Salam Hormat

ARIEF PRASITYO JUNAIDI

*\* Menunjukkan pertanyaan yang wajib diisi*

1. **NAMA LENGKAP \***

---

2. **KELAMIN \***

*Tandai satu oval saja.*

LAKI-LAKI

PEREMPUAN

3. **USIA \***

---

4. **PENDIDIKAN TERAKHIR \***

*Tandai satu oval saja.*

SD/MI/SEDERAJAT

SMP/MTS/SEDERAJAT

SMA/SMK/SEDERAJAT

S1

S2

S3

**KUISIONER PENELITIAN PENGARUH *CYBER CRIME* DAN  
PERLINDUNGAN DATA NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK *E-BANKING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR CABANG JEMBER**

***CYBER CRIME***

5. **Nasabah mengetahui adanya unsur penipuan pada iklan atau pesan dari akun palsu perbankan** \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat setuju

6. **Nasabah mengetahui risiko dari terjadinya *cyber crime*** \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

7. **Nasabah pernah mengalami ancaman *cyber crime* yang berupa phising, skimming dan lain-lain** \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

8. **Nasabah pernah alami ancaman pencurian data *e-banking* \***

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

9. **Bank menindaklanjuti dengan cepat dan tepat atas kejahatan Cyber crime yang nasabah alami \***

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

10. **Bank memberikan keamanan pada *e-banking* nasabah \***

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

**KUISIONER PENELITIAN PENGARUH *CYBER CRIME* DAN  
PERLINDUNGAN DATA NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK *E-BANKING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR CABANG JEMBER**

**PERLINDUNGAN DATA NASABAH**

11. **Bank menggunakan data nasabah sesuai apa yang dibutuhkan \***

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

12. **Bank menggunakan data nasabah dengan baik dan benar**

*Tandai satu oval saja.*

- sangat tidak setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

13. **Bank Melindungi data nasabah dengan baik \***

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

14. **Bank menjamin data nasabah aman \***

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

15. **Bank bertanggung jawab dan memberikan pelayanan yang baik jika terdapat permasalahan data nasabah \***

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

16. **Bank bertanggung jawab jika data nasabah tidak terlindungi dengan baik** \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

**KUISIONER PENELITIAN PENGARUH *CYBER CRIME* DAN  
PERLINDUNGAN DATA NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK *E-BANKING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR CABANG JEMBER**

**KEPERCAYAAN**

17. **Bank BRI memiliki kemampuan yang baik dalam pelayanannya mengatasi permasalahan yang dihadapi nasabah** \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

18. **Bank BRI memiliki keunggulan dalam memberikan pelayanan jasa kepada nasabah yang menghadapi permasalahan perbankannya** \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

19. **Nasabah merasa puas dalam menggunakan produk *e-banking* yang diberikan oleh Bank BRI**

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

20. **Nasabah merasa puas karena Bank BRI memberika pelayanan yang cepat tanggap kepada nasabah yang mengalami masalah** \*

*Tandai satu oval saja.*

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

21. **Nasabah merasa bank BRI mampu menangani permasalahan nasabah yang mengalami kejahatan *Cyber crime* dan kebocoran data dengan baik secara konsisten** \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

22. **Bank BRI memiliki rasa tanggung jawab kepada nasabah yang mengalami *cyber crime* ataupun kebocoran data nasabah** \*

Tandai satu oval saja.

- Sangat Tidak Setuju
- Tidak Setuju
- Ragu-ragu
- Setuju
- Sangat Setuju

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**KUISIONER PENELITIAN PENGARUH *CYBER CRIME* DAN  
PERLINDUNGAN DATA NASABAH TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH  
MENGUNAKAN PRODUK *E-BANKING* PADA BANK RAKYAT INDONESIA  
KANTOR CABANG JEMBER**

### TERIMA KASIH

Saya sangat mengharapkan dan menghargai partisipasi Bapak/Ibu dalam menjawab Kuisisioner ini. keseluruhan tanggapan sangat berarti bagi saya dalam tahap penyusunan skripsi.

Terima kasih atas waktu dan respon positifnya Bapak/Ibu.



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R

## Lampiran 4. Surat izin penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <https://febi.uinkhas.ac.id/>



Nomor : B-2001/Un.22/7.a/PP.00.9/11/2023  
Lampiran : -  
Hal : Permohonan Izin Penelitian

14 November 2023

Kepada Yth.

**Pimpinan PT Bank Rakyat Indonesia Tbk, Kantor Cabang Jember**

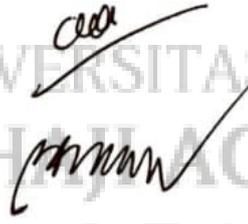
Jl. Ahmad Yani No.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur

Disampaikan dengan hormat bahwa, dalam rangka menyelesaikan tugas Skripsi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, maka bersama ini mohon diizinkan mahasiswa berikut :

Nama : Arief Prasityo Junaidi  
NIM : 204105010089  
Semester : VII (Tujuh)  
Jurusan : Ekonomi Islam  
Prodi : Perbankan Syariah

Guna melakukan Penelitian/Riset mengenai "Pengaruh *Cyber Crime* Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk *E-Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember" di lingkungan/lembaga wewenang Bapak/Ibu.

Demikian atas perkenan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

  
An. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik,  
  
Andri Widyawati Islami Rahayu



## Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian



Model 54

**PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk**  
**KANTOR CABANG JEMBER**  
Jl. Achmad Yani No.1 (0331) 483258, 486485  
Faksimile (0331) 486484.

### **SURAT KETERANGAN**

Nomor : B.275/KC-XVI/SDM/01/2024

Yang bertanda tangan dibawah ini PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Jember, menerangkan bahwa :

Nama : Arief Prasityo Junaidi  
Universitas : UIN KH Achmad Siddiq Jember  
NIM : 204105010089  
Judul Penelitian : Pengaruh *Cyber Crime* dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk E-Banking pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember

Bahwa ybs sudah melaksanakan penelitian di BRI Cabang Jember terhitung mulai November 2023 s/d Januari 2024.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember, 23 Januari 2024

**PT.BANK RAKYAT INDONESIA(PERSERO)Tbk**  
**BRI KANCA JEMBER**



**Djan Wahyu Purnamasari**  
Spv. Penunjang Operasional

#### **Tindakan:**

1. Arsip

*Amanah, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, Kolaboratif*

## Lampiran 6. Jurnal Kegiatan Penelitian

### JURNAL KEGIATAN PENELITIAN DI BANK RAKYAT INDONESIA (BRI) KANTOR CABANG JEMBER

Nama : Arief Prasityo Junaidi

NIM : 204105010089

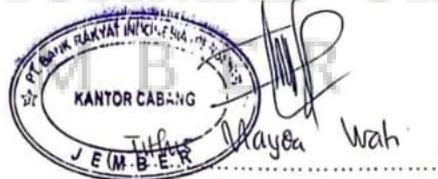
Judul : Pengaruh *Cyber Crime* Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk E-Banking Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember

Lokasi : Jl. Ahmad Yani no.1, Kp. Using, Jemberlor, Kec. Patrang, Kabupaten Jember, Jawa Timur

No	Hari/Tanggal	Uraian Kegiatan	Paraf
1	Selasa/14 November 2023	Penyerahan surat izin penelitian pada BRI Cabang jember	
2	Selasa/21 November 2023	Konfirmasi surat izin penelitian sudah disetujui	
3	Rabu/ 29 November 2023	Penyebaran kuesioner penelitian pada nasabah BRI Cabang Jember	
4	Minggu/ 14 Januari 2024	Selesai penyebaran sekaligus penutupan kuesioner penelitian	
5	Senin/ 22 Januari 2024	Penyerahan Surat selesai Penelitian pada BRI Cabang Jember	

Jember, 22 Januari 2024

Branch Manager BRI Cabang Jember



## Lampiran 7. Surat Keterangan Lulus Plagiasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://uinkhas.ac.id>



### SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Bagian Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam menerangkan bahwa :

Nama : Arief prasityo Junaidi  
NIM : 204105010089  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Judul : Pengaruh cyber crime dan perlindungan data nasabah terhadap kepercayaan nasabah menggunakan produk e-banking pada bank rakyat indonesia (BRI) cabang jember

Adalah benar-benar telah lulus pengecekan plagiasi dengan menggunakan aplikasi Turnitin, dengan tingkat kesamaan dari Naskah Publikasi Tugas Akhir pada aplikasi Turnitin kurang atau sama dengan 25%.

Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jember,  
Operator Turnitin  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
JEMBER

*Hersa Faida Qorjani*  
Hersa Faida Qorjani



## Lampiran 8. Surat Selesai Bimbingan



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Mataram No. 01 Mangli, Kaliwates, Jember, Jawa Timur. Kode Pos: 68136 Telp. (0331) 487550  
Fax (0331) 427005 e-mail: [febi@uinkhas.ac.id](mailto:febi@uinkhas.ac.id) Website: <http://febi.uinkhas.ac.id>



### SURAT KETERANGAN

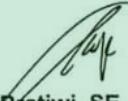
Kami yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa :

Nama : Arief Prasityo Junaidi  
NIM : 204105010089  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh *Cyber Crime* dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Menggunakan Produk *E-Banking* Pada Bank Rakyat Indonesia (BRI) Cabang Jember

Berdasarkan keterangan dari Dosen Pembimbing telah dinyatakan selesai bimbingan skripsi. Oleh karena itu mahasiswa tersebut diperkenankan mendaftarkan diri untuk mengikuti Ujian Skripsi.

Demikian atas perhatiannya disampaikan terima kasih.

Jember, 08 Maret 2024  
Koordinator Prodi. Perbankan Syariah,

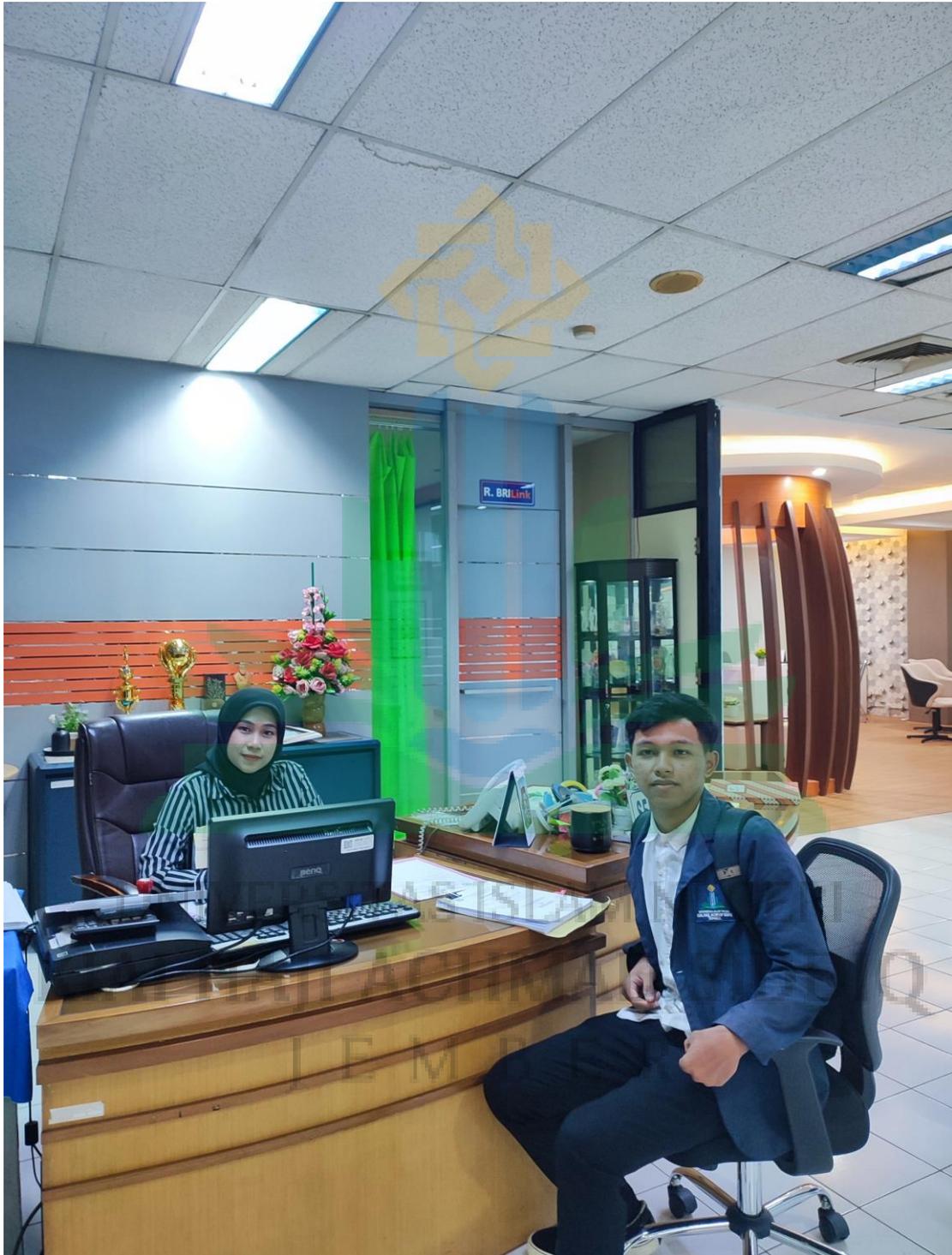
  
**Ana Pratiwi, SE., Ak., MSA**  
NIP.198809232019032003

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ  
J E M B E R



**Lampiran 9. Dokumentasi**

**DOKUMENTASI PENELITIAN**



**Dokumentasi bersama sekretaris BRI Cabang Jember**

## Lampiran 10. Hasil Uji Spss

### 1. UJI VALIDITAS X1, X2 dan Y

#### Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.381**	.277**	.288**	.163	.090	.621**
	Sig. (2-tailed)		.000	.005	.004	.105	.371	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.381**	1	.261**	.027	.020	.236*	.524**
	Sig. (2-tailed)	.000		.009	.790	.844	.018	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.277**	.261**	1	.430**	.263**	.039	.693**
	Sig. (2-tailed)	.005	.009		.000	.008	.703	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	.288**	.027	.430**	1	.305**	.018	.632**
	Sig. (2-tailed)	.004	.790	.000		.002	.861	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	.163	.020	.263**	.305**	1	.325**	.577**
	Sig. (2-tailed)	.105	.844	.008	.002		.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	.090	.236*	.039	.018	.325**	1	.441**
	Sig. (2-tailed)	.371	.018	.703	.861	.001		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL X1	Pearson Correlation	.621**	.524**	.693**	.632**	.577**	.441**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

### Correlations

		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	X2.6	TOTAL X2
X2.1	Pearson Correlation	1	.445**	.235*	.281**	.208*	.368**	.665**
	Sig. (2-tailed)		.000	.019	.005	.038	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.2	Pearson Correlation	.445**	1	.101	.285**	.244*	.496**	.669**
	Sig. (2-tailed)	.000		.319	.004	.014	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.3	Pearson Correlation	.235*	.101	1	.104	.285**	.192	.522**
	Sig. (2-tailed)	.019	.319		.302	.004	.056	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.4	Pearson Correlation	.281**	.285**	.104	1	.235*	.255*	.591**
	Sig. (2-tailed)	.005	.004	.302		.019	.010	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.5	Pearson Correlation	.208*	.244*	.285**	.235*	1	.403**	.618**
	Sig. (2-tailed)	.038	.014	.004	.019		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
X2.6	Pearson Correlation	.368**	.496**	.192	.255*	.403**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.056	.010	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL X2	Pearson Correlation	.665**	.669**	.522**	.591**	.618**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

### Correlations

		Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	TOTAL Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.374**	.146	.347**	.347**	.251*	.605**
	Sig. (2-tailed)		.000	.148	.000	.000	.012	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.374**	1	.113	.334**	.270**	.335**	.615**
	Sig. (2-tailed)	.000		.262	.001	.007	.001	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.146	.113	1	.293**	.321**	.373**	.572**
	Sig. (2-tailed)	.148	.262		.003	.001	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.4	Pearson Correlation	.347**	.334**	.293**	1	.438**	.423**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.003		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.5	Pearson Correlation	.347**	.270**	.321**	.438**	1	.403**	.706**
	Sig. (2-tailed)	.000	.007	.001	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
Y.6	Pearson Correlation	.251*	.335**	.373**	.423**	.403**	1	.710**
	Sig. (2-tailed)	.012	.001	.000	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100	100	100	100
TOTAL Y	Pearson Correlation	.605**	.615**	.572**	.733**	.706**	.710**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## 2. UJI RELIABILITAS X1, X2 dan Y

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.616	6

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.689	6

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.737	6

## 3. UJI NORMALITAS X1 DAN X2

### One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual	
N		100	
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	1.60295748	
Most Extreme Differences	Absolute	.066	
	Positive	.063	
	Negative	-.066	
Test Statistic		.066	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.760 <sup>e</sup>	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.749
		Upper Bound	.771

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

e. Based on 10000 sampled tables with starting seed 926214481.

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.74781158
Most Extreme Differences	Absolute	.127
	Positive	.127
	Negative	-.105
Test Statistic		.127
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 <sup>c</sup>
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.070 <sup>d</sup>
	99% Confidence Interval	
	Lower Bound	.063
	Upper Bound	.076

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 299883525.

**4. UJI MULTIKOLONIERITAS**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	7.607	2.390		3.184	.002		
	CYBER CRIME	.459	.088	.467	5.227	.000	.801	1.249
	PERLINDUNGAN DATA NASABAH	.240	.087	.246	2.751	.007	.801	1.249

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN E-BANKING

5. UJI HETEROSKEDASTISITAS

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-2.173	1.489		-1.459	.148
	CYBER CRIME	.105	.055	.212	1.925	.057
	PERLINDUNGAN DATA NASABAH	.024	.054	.049	.445	.657

a. Dependent Variable: ABS

6. UJI REGRESI LINIER BERGANDA

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.607	2.390		3.184	.002
	CYBER CRIME	.459	.088	.467	5.227	.000
	PERLINDUNGAN DATA NASABAH	.240	.087	.246	2.751	.007

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN E-BANKING

7. UJI T (PARSIAL)

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.607	2.390		3.184	.002
	CYBER CRIME	.459	.088	.467	5.227	.000
	PERLINDUNGAN DATA NASABAH	.240	.087	.246	2.751	.007

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN E-BANKING

8. UJI F (SIMULTAN)

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	145.039	2	72.519	29.812	.000 <sup>b</sup>
	Residual	235.961	97	2.433		
	Total	381.000	99			

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH MENGGUNAKAN E-BANKING

b. Predictors: (Constant), PERLINDUNGAN DATA NASABAH, CYBER CRIME

9. UJI KOEFISIEN DETERMINASI

**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.617 <sup>a</sup>	.381	.368	1.560

a. Predictors: (Constant), PERLINDUNGAN DATA NASABAH, CYBER CRIME

Lampiran 11. Data Output Kuesioner

NO	ITEM PERYATAAN X1						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	4	5	5	5	29
2	4	4	4	5	4	4	25
3	4	4	5	4	4	5	26
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	5	5	5	5	30
6	4	5	4	4	5	4	26
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	5	5	5	5	30
10	5	4	4	5	4	4	26
11	4	4	4	4	5	5	26
12	5	5	5	4	4	4	27
13	4	5	4	5	4	5	27
14	5	4	4	4	5	5	27
15	4	4	5	4	4	4	25
16	5	4	5	4	5	4	27
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	5	4	4	5	5	27
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	4	5	4	4	27
21	5	5	5	4	4	4	27
22	5	5	5	5	4	4	28
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	5	5	5	5	30
25	5	4	4	4	5	4	26
26	4	5	5	4	4	5	27
27	5	5	3	3	3	4	23
28	5	5	5	5	5	5	30
29	5	4	5	4	5	4	27
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	4	4	5	4	5	27
32	4	5	4	4	5	4	26
33	5	5	5	5	5	5	30
34	5	5	5	5	5	5	30
35	4	5	5	4	4	4	26
36	4	4	4	4	4	4	24
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	5	5	4	26
42	5	4	4	5	5	5	28
43	5	4	4	5	5	4	27
44	4	4	5	5	5	5	28
45	4	4	4	4	5	5	26
46	4	4	5	5	4	4	26
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	4	5	4	5	26

49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	4	4	5	5	5	27
51	4	4	4	5	4	4	25
52	4	5	5	5	4	4	27
53	4	4	5	5	4	5	27
54	4	4	4	4	4	5	25
55	4	4	3	4	4	4	23
56	4	4	4	5	5	5	27
57	4	4	3	3	4	5	23
58	3	4	4	4	4	4	23
59	4	4	4	4	4	4	24
60	5	5	5	4	4	4	27
61	4	4	4	4	4	5	25
62	4	4	3	4	4	4	23
63	4	4	3	4	4	4	23
64	4	4	3	4	4	4	23
65	5	4	4	4	4	4	25
66	3	4	4	4	4	4	23
67	4	4	3	3	4	5	23
68	4	4	3	3	4	5	23
69	4	3	4	5	4	4	24
70	3	4	5	4	5	5	26
71	4	4	3	4	4	5	24
72	4	4	4	3	4	4	23
73	4	3	5	4	5	4	25
74	3	4	4	5	4	4	24
75	5	3	4	5	5	4	26
76	4	4	4	5	4	4	25
77	4	5	4	4	4	5	26
78	3	4	4	4	5	5	25
79	4	5	3	4	5	4	25
80	4	5	5	3	4	5	26
81	3	4	5	4	5	4	25
82	4	4	5	4	5	4	26
83	4	5	4	4	4	4	25
84	4	4	5	5	5	5	28
85	4	5	4	4	4	5	26
86	4	4	4	5	5	4	26
87	4	4	4	4	5	5	26
88	4	4	4	4	5	5	26
89	4	4	4	4	4	5	25
90	4	4	4	5	5	5	27
91	5	5	4	4	4	5	27
92	4	4	4	4	5	4	25
93	4	4	3	5	4	4	24
94	4	4	3	4	5	5	25
95	4	4	3	3	5	5	24
96	4	4	4	5	5	4	26
97	4	5	3	3	4	5	24
98	4	5	3	3	5	5	25
99	4	4	4	5	5	5	27
100	4	4	3	3	4	5	23

NO	ITEM PERYATAAN X2						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
1	4	5	5	4	5	5	28
2	5	5	5	5	5	5	30
3	4	5	4	4	5	5	27
4	5	5	5	5	5	5	30
5	5	5	4	4	4	4	26
6	4	5	5	5	4	4	27
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	5	4	5	4	5	27
11	4	4	5	3	5	5	26
12	5	5	5	5	5	5	30
13	4	5	4	5	4	5	27
14	4	4	5	5	5	4	27
15	4	5	5	4	4	4	26
16	4	5	4	5	4	5	27
17	4	4	5	4	4	4	25
18	4	5	5	5	5	5	29
19	5	5	5	5	5	5	30
20	5	5	5	4	4	4	27
21	4	4	5	5	4	4	26
22	4	4	4	5	5	4	26
23	4	4	4	4	4	4	24
24	5	5	5	5	5	5	30
25	4	4	4	4	4	4	24
26	5	5	5	5	4	5	29
27	3	3	4	4	4	4	22
28	5	5	5	4	5	5	29
29	4	5	4	4	4	5	26
30	5	5	5	5	5	5	30
31	5	4	4	4	4	4	25
32	4	4	5	4	4	4	25
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	5	4	5	4	26
36	4	4	4	4	4	4	24
37	5	5	5	5	5	5	30
38	5	5	5	5	5	5	30
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	5	5	5	5	5	29
41	4	4	4	4	4	4	24
42	5	4	5	5	4	4	27
43	4	4	5	5	4	5	27
44	4	4	4	4	5	5	26
45	4	4	5	5	5	5	28
46	4	4	4	4	5	5	26
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	5	5	4	4	5	27

49	4	4	4	4	4	4	24
50	5	4	5	5	5	5	29
51	4	4	5	4	4	4	25
52	4	4	4	5	5	4	26
53	4	4	4	5	5	5	27
54	5	5	5	4	4	5	28
55	4	4	4	3	4	4	23
56	4	4	4	4	4	5	25
57	5	5	4	4	5	5	28
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	3	4	4	4	23
60	4	4	4	5	4	4	25
61	5	4	4	5	5	5	28
62	4	4	4	3	4	4	23
63	4	4	4	3	4	4	23
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	3	5	4	4	5	4	25
68	3	5	4	4	5	4	25
69	3	4	5	4	5	3	24
70	4	3	5	4	5	4	25
71	4	4	5	3	4	4	24
72	4	4	3	5	4	3	23
73	4	5	3	4	4	5	25
74	4	4	5	4	4	4	25
75	4	4	4	4	4	4	24
76	4	4	3	5	4	4	24
77	4	4	5	4	4	4	25
78	4	4	5	4	4	5	26
79	4	5	4	5	4	5	27
80	4	5	4	5	4	5	27
81	4	4	4	5	5	5	27
82	5	5	4	5	5	4	28
83	4	4	4	4	3	4	23
84	4	5	4	4	4	4	25
85	3	4	4	5	4	4	24
86	4	4	4	5	4	4	25
87	4	4	5	5	4	4	26
88	4	4	5	4	4	4	25
89	4	4	5	5	4	4	26
90	4	4	5	4	4	5	26
91	4	4	5	5	4	4	26
92	5	5	4	4	4	4	26
93	4	4	5	5	4	4	26
94	4	4	5	4	4	4	25
95	4	4	5	4	5	4	26
96	4	4	5	4	4	4	25
97	4	4	5	3	5	5	26
98	3	4	5	4	5	4	25
99	3	4	4	4	4	5	24
100	4	4	5	4	4	4	25

NO	ITEM PERYATAAN Y						TOTAL
	1	2	3	4	5	6	
1	5	5	5	5	5	5	30
2	4	4	4	4	4	4	24
3	5	5	4	4	5	4	27
4	5	5	5	5	5	5	30
5	4	4	5	5	5	5	28
6	4	5	5	5	4	4	27
7	4	4	4	4	4	4	24
8	4	4	4	4	4	4	24
9	5	5	5	5	5	5	30
10	4	5	4	5	4	5	27
11	4	4	4	4	4	4	24
12	5	5	5	4	4	5	28
13	4	5	4	5	4	5	27
14	4	4	4	4	4	3	23
15	4	4	4	4	5	5	26
16	4	5	4	5	4	5	27
17	4	4	4	4	4	4	24
18	4	5	4	5	4	5	27
19	5	5	5	5	5	5	30
20	4	4	4	4	4	4	24
21	4	4	5	4	4	4	25
22	4	5	4	5	4	4	26
23	4	4	5	5	5	4	27
24	5	5	5	5	5	5	30
25	4	4	4	5	4	4	25
26	4	4	4	4	4	4	24
27	4	4	5	5	3	3	24
28	5	5	5	5	5	5	30
29	4	5	4	4	4	4	25
30	5	5	5	5	5	5	30
31	4	4	4	4	4	4	24
32	4	4	4	4	4	4	24
33	4	4	4	4	4	4	24
34	4	4	4	4	4	4	24
35	4	4	4	3	4	4	23
36	5	5	5	5	5	5	30
37	4	4	4	4	4	4	24
38	4	4	4	4	4	4	24
39	4	4	4	4	4	4	24
40	4	4	4	4	4	4	24
41	4	4	4	4	4	4	24
42	4	4	5	5	5	5	28
43	4	4	4	5	5	5	27
44	5	5	4	4	4	4	26
45	4	5	5	4	4	5	27
46	5	4	5	5	5	5	29
47	4	4	4	4	4	4	24
48	4	4	5	5	5	4	27

49	5	5	5	5	5	5	30
50	4	4	4	4	4	4	24
51	4	5	4	4	4	4	25
52	4	4	5	5	5	4	27
53	5	5	4	4	5	4	27
54	4	4	4	5	5	5	27
55	4	4	4	4	4	4	24
56	5	4	4	5	4	4	26
57	4	5	4	4	4	4	25
58	4	4	4	4	4	4	24
59	4	4	4	4	4	4	24
60	4	4	4	4	4	4	24
61	5	5	4	4	4	4	26
62	4	4	4	4	4	4	24
63	4	4	4	4	3	4	23
64	4	4	4	4	4	4	24
65	4	4	4	4	4	4	24
66	4	4	4	4	4	4	24
67	4	4	4	3	3	4	22
68	4	4	4	3	3	4	22
69	4	3	5	4	4	5	25
70	5	4	4	5	4	4	26
71	4	4	4	3	4	5	24
72	5	4	4	5	4	4	26
73	5	4	4	5	4	5	27
74	4	4	5	4	4	4	25
75	4	5	4	5	4	5	27
76	4	4	5	4	4	5	26
77	5	4	4	4	4	4	25
78	4	4	5	5	4	4	26
79	4	5	4	4	4	4	25
80	4	5	4	5	4	5	27
81	4	4	5	4	5	4	26
82	5	5	5	5	4	5	29
83	5	4	4	4	4	4	25
84	4	5	4	4	5	4	26
85	4	3	4	4	4	4	23
86	4	5	4	4	5	4	26
87	4	4	5	4	4	4	25
88	4	4	5	4	4	5	26
89	4	4	4	4	4	4	24
90	4	4	5	4	4	5	26
91	4	4	5	4	4	4	25
92	5	4	4	4	5	4	26
93	4	4	5	4	4	4	25
94	4	5	5	4	4	4	26
95	5	4	3	5	4	4	25
96	4	4	4	4	5	4	25
97	4	4	5	4	4	5	26
98	5	5	4	4	4	4	26
99	4	4	5	4	4	4	25
100	5	4	5	4	4	4	26

## Lampiran 12. Biodata

### BIODATA PENULIS



#### Data Diri :

Nama : Arief Prasityo Junaidi  
Tempat, Tanggal Lahir : Jember, 02 Januari 2002  
NIM : 204105010089  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Alamat : Dusun Delima RT/RW 009/004, Desa Kemiri, Kec.Panti,  
Kab. Jember  
No. Tlp : 085729850968  
Email : [ariefprasityojunaidi@gmail.com](mailto:ariefprasityojunaidi@gmail.com)

#### Riwayat Pendidikan

1. TK Rengganis (2007-2008)
2. SDN Kemiri 01 (2008-2014)
3. MTS Bustanul Ulum (2014-2017)
4. SMK Al-Hasan (2017-2020)
5. UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember
  - a. Fakultas/Prodi : FEBI/Perbankan Syariah
  - b. Angkatan : 2020
  - c. NIM : 204105010089