

SKRIPSI

PENGARUH *CYBER CRIME* DAN KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP LOYALITAS NASABAH DALAM MENGUNAKAN PRODUK BYOND BSI DI KOTA BANDA ACEH



Disusun Oleh :

**M. AL-FARAZIE
NIM. 200603028**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI UIN AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M/1447 H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Al-Farazie
NIM. : 200603028
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini saya

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademis saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22 Juli 2025
Yang Menyatakan,



M. Al-Farazie

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh *Cyber Crime* dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Byond BSI di Kota Banda Aceh

Disusun Oleh:

M. Al-Farazie
NIM. 200603028

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi
Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas
Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si. Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si.
NIP.197204281999031005 NIP. 199810092024031001

Mengetahui,
Ketua Prodi Perbankan Syariah

Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh *Cyber Crime* dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Byond BSI di Kota Banda Aceh

M. Al-Farazie
NIM. 200603028

Telah Disidangkan Oleh Dewan Penguji Skripsi
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang Perbankan
Syariah

Pada Hari/Tanggal : Senin, 29 Juli 2025 M
4 Shafar 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,

Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si
NIP. 197204281999031005

Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si
NIP. 199810092024031001

Penguji I,

Penguji II,

Marwiyati, S.E., M.M
NIP. 197404172005012000

T. Syifa Fadrizha Nanda, S.E., M.Acc., Ak.
NIP. 198511222025211015

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec.
NIP. 198006252009011009



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922

Web: www.library.ar-raniry.ac.id, Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : M. Al-Farazie
NIM : 200603028
Fakultas/Program Studi : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : 200603028@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKU ☐ Skripsi

Yang berjudul : **Pengaruh Cyber Crime dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Beyond BSI di Kota Banda Aceh**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih-media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 22 Juli 2025

Mengetahui,

Penulis

Pembimbing I

Pembimbing II

M. Alfarazie Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si. Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si.
NIM. 200603028 NIP. 197204281999031005 NIP. 199810092024031001

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT atas limpahan rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *“Pengaruh Cyber Crime dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Byond BSI di Kota Banda Aceh.”* Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia menuju kehidupan yang lebih bermakna dan penuh ilmu pengetahuan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata-1 di Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis mendapatkan banyak bimbingan, arahan, dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec. sebagai Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag. sebagai ketua Program Studi Perbankan Syariah serta Ana Fitria, S.E., M.Sc, RSA. sebagai Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafizh Maulana, S.P., M.E. sebagai Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si sebagai Pembimbing I (satu) yang telah banyak membantu penulis dengan meluangkan waktu, memberikan pemikiran, serta pengarahan yang berharga dalam bentuk saran dan bimbingan terhadap penyusunan skripsi ini. Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si selaku pembimbing II (dua) yang telah memberikan bimbingan, motivasi, serta ilmu pengetahuan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Seluruh dosen, pegawai, dan staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah berbagi ilmu selama masa perkuliahan, serta Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan kemudahan dalam proses pengumpulan data untuk skripsi ini.
6. Terimakasih kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu bagi penulis dalam pengumpulan data, sehingga skripsi ini berjalan dengan lancar.
7. Kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda dan Ibunda, yang telah membesarkan dengan penuh kasih sayang, serta senantiasa memberikan semangat dan doa yang tiada henti, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan diberikan kemudahan. Juga kepada seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi sejak awal

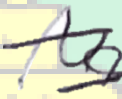
perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini. Alhamdulillah, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan.

8. Kepada seluruh teman-teman Program Studi Perbankan Syariah, khususnya leting 2020, yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, namun telah memberikan inspirasi, doa, dan motivasi. Semoga segala bentuk dukungan, bantuan, saran, serta arahan yang telah diberikan menjadi amal kebaikan dan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun agar penelitian ini dapat lebih baik dan bermanfaat. Sebagai penutup, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan.

Banda Aceh, 22 Juli 2025

Penulis,



M. Al-Farazie

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2. Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

a. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
َ و	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. *Maddah*

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / يَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / يِ	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / يُ	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. *Ta Marbutah* (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

a. *Ta marbutah* (ة) hidup

Ta marbutah (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

- c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّارَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Talḥah*

Catatan:

Modifikasi

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf

ABSTRAK

Nama : M. Al-Farazie
Nim : 200603028
Fakultas/ProgramStudi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Cyber Crime dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Dalam Menggunakan Produk Byond BSI di Kota Banda Aceh
Pembimbing I : Dr. Muhammad Adnan, S.E., M.Si.
Pembimbing II : Eka Octavian Pranata, S.E., M.Si.

Industri perbankan syariah di Indonesia masih terus berkembang. Besarnya jumlah masyarakat muslim di Indonesia pada hakikatnya merupakan potensi besar bagi perbankan syariah untuk tumbuh dan berkembang. Meningkatnya ancaman kejahatan siber dan pentingnya menjaga kepercayaan nasabah dalam layanan perbankan digital syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh cyber crime dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan produk Byond BSI di Kota Banda Aceh. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif, melibatkan 100 responden nasabah Byond BSI yang dipilih secara purposive, dan dianalisis menggunakan regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, cyber crime berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah, sementara kepercayaan nasabah berpengaruh positif signifikan. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas. Temuan ini mengindikasikan bahwa penguatan sistem keamanan dan peningkatan kepercayaan nasabah menjadi faktor penting dalam mempertahankan loyalitas terhadap layanan perbankan digital syariah.

Kata Kunci: *Cybercrime, Kepercayaan Nasabah, Loyalitas, Mobile Banking*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	1
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	i
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	ii
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
KATA PENGANTAR	v
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	viii
ABSTRAK.....	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	10
1.3 Tujuan penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.5 Sistematika Penulisan	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	Error!	Bookmark not defined.
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas	Error!	Bookmark not defined.
Gambar 4.2 Hasil Uji Scatterplot	Error!	Bookmark not defined.



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	Error! Bookmark not defined.
Tabel 3.2 Instrumen Skala <i>Likert</i> ...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Distribusi Responden Berdasarkan Domisili (Kecamatan)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Distribusi Responden Berdasarkan Usia Responden	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Lama menggunakan Byond	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.6 Deskriptif Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.7 Deskriptif Variabel <i>Cybercrime</i>	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.8 Deskriptif Variabel Kepercayaan Nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.9 Deskriptif Variabel Loyalitas Nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Instrumen Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.14 Hasil Uji t (Parsial)	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.15 Hasil Uji F (Simultan) ..	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.16 Hasil Koefisien Determinasi (R^2)	Error! Bookmark not defined.



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 2 Tabulasi Responden Penelitian**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 3 Hasil Uji Validitas**Error! Bookmark not defined.**

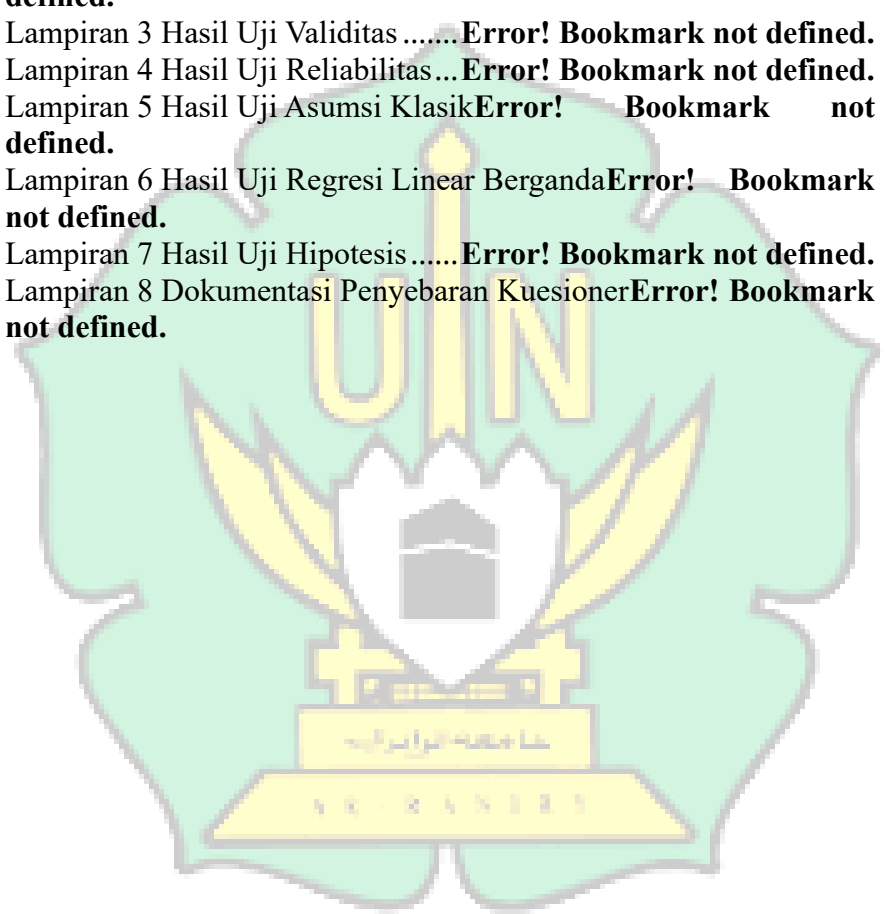
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas...**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 5 Hasil Uji Asumsi Klasik**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 7 Hasil Uji Hipotesis.....**Error! Bookmark not defined.**

Lampiran 8 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner**Error! Bookmark not defined.**



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi pada saat ini sudah sangat pesat, semua sudah dibuat menjadi lebih mudah. Globalisasi telah menjadi pendorong lahirnya era perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Fenomena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi membawa keuntungan tersendiri bagi negara di seluruh penjuru dunia yaitu mendorong pertumbuhan ekonomi dengan memberikan kemudahan dalam bertransaksi bisnis terutama bisnis keuangan yang sebelumnya menggunakan transaksi secara konvensional menuju transaksi secara elektronik. Teknologi pada dasarnya dikembangkan untuk meningkatkan kualitas hidup manusia serta mengoptimalkan efektivitas dan efisiensi dalam berbagai aktivitas. Salah satu sektor yang paling terdampak oleh perkembangan ini adalah perbankan syariah, karena perannya yang sangat penting dalam mendukung kebutuhan ekonomi masyarakat secara luas.

Industri perbankan syariah di Indonesia masih terus berkembang. Besarnya jumlah masyarakat muslim di Indonesia pada hakikatnya merupakan potensi besar bagi perbankan syariah untuk tumbuh dan berkembang. Sebuah teknologi dalam perbankan memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo secara real-time dari mana saja dan kapan saja. Internet banking

menggabungkan sistem keamanan canggih dengan antarmuka pengguna yang intuitif untuk memastikan transaksi yang aman dan mudah. Sejak diperkenalkan, layanan ini terus berkembang, menawarkan fitur-fitur baru dan semakin memudahkan kehidupan finansial masyarakat di era digital (Islamiah et al., 2024).

Menurut Griffin (2015) dalam Cahyaningrum (2022) loyalitas nasabah adalah komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Adapun definisi loyalitas lainnya adalah pembentukan sikap dan pola perilaku seorang konsumen terhadap pembelian dan penggunaan produk hasil dari pengalaman mereka sebelumnya (Sigit & Soliha, 2017). Adapun ahli lainnya seperti yang dinyatakan oleh Lutfiani & Musfiroh (2022) menyatakan bahwa definisi loyalitas adalah pembentukan sikap dan pola perilaku seorang nasabah terhadap pembelian dan penggunaan produk/jasa hasil dari pengalaman mereka sebelumnya.

Menurut Junior et al. (2019) membangun dan mempertahankan loyalitas pelanggan bukan pekerjaan yang mudah karena begitu banyaknya persaingan yang ada. Loyalitas pelanggan tidak terbentuk dalam waktu yang singkat, melainkan harus melalui berbagai cara yang dapat membuat pengaruh bagi pelanggan agar memiliki sikap loyal akan produk tersebut. Loyalitas dalam arti secara harafiah berarti setia, atau dapat dikatakan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini pun timbul tanpa adanya paksaan melainkan

timbul karena kesadaran diri akan masa lalu. Konsep loyalitas konsumen atau pelanggan lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya, pembentukan sikap dan pola perilaku seorang pelanggan terhadap pembelian dan penggunaan produk merupakan hasil dari pengalaman sebelumnya (Oktavia et al., 2022).

Faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah salah satunya cyber crime (Wardhana & Nur Hayatib, 2023). Cyber crime jika dibiarkan maka akan berdampak pada reputasi bank karena menyebabkan nasabah tidak loyal. Manajemen resiko terkait reputasi sangat perlu diperlukan dan harus ditingkatkan karena hal ini sangatlah fatal bila tidak ditindaklanjuti kembali maka kepercayaan nasabah terhadap bank dapat menurun dan nasabah akan berpindah ke bank lain. Cyber crime diartikan sebagai kegiatan seseorang, sekelompok orang, Badan Hukum yang memakai komputer bagaikan fasilitas melakukan kejahatan, dan sebagai sasaran (target) (Habibi & Liviani, 2020).

Menurut Hamzah (1989) dalam Marita (2023) *cybercrime* adalah kejahatan dibidang komputer secara umum dapat diartikan sebagai penggunaan komputer secara ilegal. *Cybercrime* adalah tindak kriminal yang dilakukan dengan menggunakan teknologi komputer sebagai alat kejahatan utama. Merupakan kejahatan yang memanfaatkan perkembangan teknologi komputer khususnya internet. Cyber crime dibagi menjadi 2 kategori, yakni cyber crime dalam pengertian sempit dan dalam pengertian luas. Cyber crime dalam pengertian sempit adalah kejahatan terhadap sistem komputer,

sedangkan cyber crime dalam arti luas mencakup kejahatan terhadap sistem atau jaringan komputer dan kejahatan yang menggunakan sarana komputer (Aldriano & Priyambodo, 2022).

Cybercrime bagi sebagian besar masyarakat yang terbiasa menggunakan media teknologi komunikasi (telekomunikasi) bukanlah istilah yang asing terdengar (Raharjo & Agus, 2002). *Cybercrime* atau kejahatan di ruang maya saat ini merupakan sebuah fenomena yang tidak terbantahkan, tidak terlihat namun nyata. Terdapat berbagai kasus *cybercrime* yang kian hari kian meningkat, terutama di negara-negara yang tidak memiliki kepastian hukum dalam bidang teknologi komunikasi modern (Fuady, 2015) dalam (Rokhman & Liviani, 2020)

Menurut Suwarjono (2022) faktor lain yang dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan perbankan yang berbasis internet adalah kepercayaan. Dikutip dari KBBI (2008:542) mendefinisikan kepercayaan adalah semua pengetahuan yang dimiliki oleh konsumen dan semua kesimpulan yang dibuat konsumen tentang objek, atribut, dan manfaat. Adapun menurut Wang et al. (2015) kepercayaan merupakan keyakinan seorang pelanggan pada perusahaan karena memiliki kemampuan untuk melakukan aktivitas yang diharapkan. Kotler & Keller (2017), kepercayaan adalah kesediaan perusahaan untuk bergantung pada mitra bisnis. Adapun menurut (Ngongo & Lena, 2022) Kepercayaan adalah keyakinan salah satu pihak terhadap niat dan perilaku pihak lain, sehingga kepercayaan dapat didefinisikan sebagai harapan

konsumen bahwa penyedia layanan dapat dipercaya atau diandalkan dalam memenuhi janjinya.

Nasabah yang merasa aman dan yakin akan keamanan transaksi serta privasi data mereka, mereka cenderung lebih setia dalam menggunakan layanan tersebut (Lutfiani & Musfiroh, 2022). Kepercayaan ini dibangun melalui transparansi, kualitas layanan, dan responsifitas bank dalam menangani keluhan. Oleh karena itu, bank yang mampu membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah akan lebih sukses dalam menciptakan loyalitas jangka panjang (Dewi, 2019). kepercayaan nasabah dalam meningkatkan loyalitas saat menggunakan mobile banking berfokus pada keyakinan bahwa layanan perbankan digital yang aman, andal, dan transparan akan memperkuat hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah (Simatupang et al., 2024).

Kepercayaan ini dibangun melalui berbagai faktor, seperti perlindungan data pribadi, kecepatan transaksi, kemudahan akses, serta responsivitas layanan pelanggan. Ketika nasabah merasa yakin bahwa informasi dan dana mereka terlindungi dengan baik, mereka cenderung lebih nyaman dan setia dalam menggunakan layanan mobile banking (Setiabudi et al., 2023). Selain itu, pengalaman positif yang konsisten akan meningkatkan kepuasan dan memperkuat loyalitas, sehingga nasabah lebih kecil kemungkinannya untuk beralih ke layanan perbankan lain (Simatupang et al., 2024).

Pembahasan mengenai *cybercrime* sulit diperoleh dan diukur secara langsung, maka dari itu penelitian ini merujuk pada studi terdahulu yang membahas keamanan (security) sebagai representasi dari *cybercrime*. Keamanan memiliki keterkaitan erat dengan *cybercrime*, karena bertujuan melindungi nasabah dari ancaman kejahatan siber. Keamanan digunakan sebagai variabel representatif untuk menggambarkan *cybercrime*, karena mencakup aspek perlindungan yang berpengaruh terhadap kepercayaan dan loyalitas nasabah dalam menggunakan m-banking. Adapun penelitian terdahulu yang membahas tentang keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah adalah seperti pada penelitian Robin (2023) yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh terhadap loyalitas. Adapun hasil yang berbeda juga terdapat pada penelitian lainya, seperti pada penelitian yang dilakukan oleh Maryono (2022) yang menyatakan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas. Perbedaan temuan ini menunjukkan adanya inkonsistensi dalam literatur terkait peran keamanan dalam membentuk loyalitas nasabah. Selain itu, penelitian yang secara langsung membahas *cybercrime* dan loyalitas masih sangat terbatas, terutama di negara berkembang, sehingga pendekatan menggunakan keamanan sebagai representasi dari *cybercrime* menjadi tantangan tersendiri. Berdasarkan hal tersebut, peneliti berupaya untuk mengeksplorasi lebih lanjut bagaimana keamanan, sebagai representasi dari *cyber crime* memengaruhi loyalitas nasabah.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Supertini et al. (2020), ditemukan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan di Pusaka Kebaya, Singaraja. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor kepercayaan dapat memberikan dampak yang berbeda terhadap loyalitas pelanggan. Sebagai contoh, hasil penelitian Kurniasih dan Ika Febrilia (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan konsumen tidak berpengaruh secara parsial terhadap loyalitas konsumen dalam penggunaan produk. Hal ini mengindikasikan adanya perbedaan temuan terkait peran kepercayaan dalam membentuk loyalitas pelanggan. Perbedaan hasil yang ditemukan dalam kajian terdahulu menunjukkan adanya celah penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh perbedaan dalam metodologi, teori, atau faktor lainnya yang belum teridentifikasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam guna menemukan temuan yang dapat mendukung atau memperjelas hasil dari penelitian sebelumnya.

Pengamatan peneliti sebagai observasi awal yang peneliti lakukan pada variabel cyber crime mendapati hasil bahwa menemukan masih banyak nasabah yang masih belum mengenali kejahatan-kejahatan siber. Kurangnya pemahaman nasabah mengenai kejahatan *cybercrime*, phishing terjadi akibat ketidaktelitian nasabah dalam mengakses informasi yang ada dan ketidaktelitian nasabah dimana memberikan username password serta kode OTP melalui website pelaku siber, seperti kasus salah satu

nasabah bank syariah di aceh yang harus membayar kredit atas nama pribadi tanpa sepengetahuan dan persetujuan nama yang tercantum. Kasus lain juga menimpa seorang nasabah yang mengakui bahwa ia tanpa sadar mengisi laman formulir palsu yang dibuat sedemikian rupa (phising).

Observasi awal selanjutnya pada variabel kepercayaan peneliti menemukan bahwa masih ada sejumlah nasabah yang meragukan keamanan layanan perbankan syariah, yang menyebabkan mereka enggan untuk memanfaatkan fasilitas tersebut. Ketidakpercayaan ini muncul dari kekhawatiran akan potensi risiko pencurian data dan penipuan online, yang kerap menjadi isu hangat di kalangan pengguna layanan digital. Meskipun bank telah berupaya untuk meningkatkan sistem keamanan dan memberikan informasi mengenai proteksi data, persepsi negatif ini masih menghambat nasabah untuk beralih dari metode perbankan tradisional. Hal ini menunjukkan bahwa, untuk mendorong adopsi internet banking yang lebih luas, perlu ada upaya lebih lanjut dalam membangun kepercayaan dan memberikan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan yang ditawarkan.

Byond BSI merupakan platform digital inovatif yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih praktis, modern, dan sesuai dengan prinsip syariah. Byond by BSI diluncurkan pada tanggal 9 November 2024 dengan total penggunanya telah mencapai 3,5 juta hingga awal Maret 2025 (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Byond merupakan peralihan mobile banking dari platform lama yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia yakni BSI Mobile, peralihan ini disebabkan oleh seringnya eror dan pernah terjadi serangan cyber yang dialami oleh aplikasi BSI mobile. Melalui Byond BSI, nasabah dapat mengakses berbagai layanan perbankan, mulai dari pembukaan rekening, pembayaran tagihan, transfer dana, hingga investasi, semuanya hanya dalam satu aplikasi. Platform ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan generasi milenial dan masyarakat yang semakin akrab dengan teknologi, sehingga menghadirkan kemudahan dalam mengelola keuangan kapan saja dan di mana saja. Dengan mengedepankan nilai-nilai syariah serta keamanan data, Byond BSI berkomitmen untuk menjadi solusi perbankan digital terpercaya di Indonesia.

Pada Mei 2023 sistem perbankan salah satu bank di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) mengalami serangan siber. Hal ini menyebabkan sistem bank tersebut menjadi bermasalah dan layanan perbankan juga tidak dapat diakses oleh nasabah selama beberapa hari. BSI kemudian berkoordinasi dengan Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN) melakukan berbagai upaya untuk mengatasi serangan siber tersebut. Saat ini BSI telah memulihkan koneksi dengan Bank Indonesia sehingga layanan Bank Indonesia Real Time Gross Settlement (BI-RTGS), Sistem Kliring Nasional Bank Indonesia (SKN BI), dan BI Fast beroperasi normal didukung aplikasi kritikal lainnya termasuk berbagai layanan kanal pembayaran, sehingga dapat kembali melayani kebutuhan

masyarakat. Pasca gangguan layanan perbankan, kegiatan perbankan BSI kembali berlangsung normal. Serangan siber terhadap BSI bukan kali pertama yang terjadi di Indonesia. Pada tahun 2021, Bank Jatim dan BRI Life (perusahaan asuransi milik BRI) diretas dan data pribadi nasabah diduga bocor di internet. Bahkan pada awal tahun 2022 silam Bank Indonesia juga mengaku mendapat serangan ransomware (Budiyanti, 2023).

Berdasarkan uraian di atas penulis ingin mengkaji lebih lanjut bagaimana pengalaman dan pengetahuan terhadap *cyber crime* dan kepercayaan yang ada pada nasabah dapat mempengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan produk Byond BSI, dengan judul **“Pengaruh *Cyber Crime* dan Kepercayaan Nasabah terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk Byond Bsi di Kota Banda Aceh”**.

1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah pada penelitian ini maka rumusan masalah yang akan di fokuskan yakni adalah sebagai berikut:

1. Apakah *cyber crime* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Byond BSI di Kota Banda Aceh?
2. Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Byond BSI di Kota Banda Aceh?

3. Apakah *cyber crime* dan kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Byond BSI di Kota Banda Aceh?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjawab rumusan masalah yang terdapat, Adapun tujuan yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Byond BSI di Kota Banda Aceh.
2. Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Byond BSI di Kota Banda Aceh.
3. Untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* dan kepercayaan nasabah secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Byond BSI di Kota Banda Aceh.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis sebagai referensi dalam bidang perbankan syariah, terkait *cyber crime* dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran serta ilmu untuk memperkaya wawasan setiap pembaca. Penelitian ini juga dapat menambah kemajemukan dan khazanah penelitian di Indonesia serta menjadi masukan bagi peneliti yang akan mengembangkan penelitian selanjutnya.

Manfaat Praktis penelitian ini dapat menjadi bahan acuan bagi perusahaan atau bank syariah untuk mempersiapkan perencanaan dengan matang sebelum meluncurkan sebuah produk atau jasa perbankan syariah khususnya *mobile banking*. Hasil penelitian ini dapat menambah informasi bank syariah dalam meneliti loyalitas nasabah. Sebagai bahan pertimbangan bank syariah untuk lebih memantapkan dan mengevaluasi strategi yang telah digunakan.

Manfaat Kebijakan Penelitian ini diharapkan dapat menjadi kebijakan bagi lembaga keuangan syariah untuk bisa berkembang dan semakin berdaya saing di kalangan nasabah, sehingga membutuhkan dukungan dan pendampingan agar bank syariah terus bertumbuh.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan ini bertujuan untuk memberikan gambaran secara umum:

BAB I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan yang ditulis secara teratur dengan kaidah-kaidah penulisan yang benar dan terstruktur.

BAB II Landasan Teori

Bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian terkait, dan kerangka berpikir yang menjelaskan landasan teori dan

pengembangan hipotesis yang ditulis dengan kaidah-kaidah penulisan yang benar dan terstruktur.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini berisi tentang jenis dan sumber data, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, uji validasi, dan teknik analisa data yang ditulis dengan teratur dan sesuai ketentuannya.

BAB IV Hasil dan Pembahasan

Bab ini berisi tentang hasil dari Analisa dan pembahasan dari hasil penelitian berdasarkan pengaruh cyber crime dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan Byond di Bank Syariah Indonesia Kota Banda Aceh.

BAB V Penutup

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran atas hasil analisa data yang telah dilakukan oleh peneliti. Bagian akhir terdiri dari daftar pustaka dan lampiran.