

SKRIPSI

PENGARUH *INTERNET BANKING* DAN *CYBER CRIME* TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI TAPAK TUAN)



Disusun Oleh:

**JULIANDA FITRI
NIM. 160603162**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AR-RANIRY BANDA ACEH
BANDA ACEH
2021M/1443H**

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Julianda Fitri
NIM : 160603162
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 mempertanggung jawabkan*
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 bertanggung jawab atas karya ini.*
- 6.

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 akademik 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, 21 Januari 2021

Yang menyatakan,



Julianda Fitri
Julianda Fitri

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

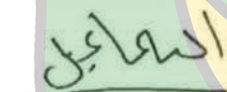
Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)

Disusun Oleh:

Julianda Fitri
NIM: 160603162

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



Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP: 198310282015031001

Pembimbing II



Ismuadi, S.E., S.P.d.I., M.Si
NIP: 198601282019031005

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah


Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag
NIP: 19771105200604200

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

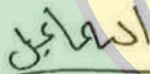
Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri)

Julianda Fitri
NIM: 160603162

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: Jum'at, 21 Januari 2021 M
8 Jumadil Akhir 1442 H
Banda Aceh
Tim Penilai Sidang Hasil Skripsi

Ketua,



Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP: 198310282015031001

Sekretaris,



Ismuadi, S.E., S.P.d.I., M.Si
NIP: 198601282019031005

Penguji I,



Farid Fathony Ashal, Lc., M.AAbrar
NIP: 198604272014031002

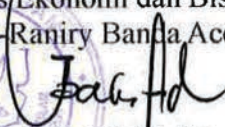
Penguji II,



Amri, S.E., S.Pd.I., M. Si
NIDN. 0122078601

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




Dr. Zaki Fuad, M. Ag
NIP. 196403141992031003



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

Nama : Julianda Fitri
NIM : 160603162
Fakultas/ Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/ Perbankan Syariah
E-mail : 160603162@student.ar-raniry.ac.id

demikian 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 ☐ KKKU ☐ Skripsi ☐

yang berjudul:

Pengaruh Internet Banking dan Cyber Crime terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi pada Bank Syariah Mandiri)

berserta perangkat yang diperlukan (bila ada). 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: 21 Januari 2021

Mengetahui:

Penulis

Julianda Fitri

NIM. 160603162

Pembimbing I

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A Ismuadi, S.E., S.Pd.I., M.Si

NIP: 198310282015031001

Pembimbing II

NIP: 198601282019031005

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat merampungkan skripsi dengan judul “Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah diPerbankan Syariah”. Shalawat sertasalam senantiasa tercurah kepada Rasulullah SAW yang mengantarkan manusia dari zaman kegelapan ke zaman yang terang benderang seperti dapat kita rasakan pasa saat sekarang ini.

Penyusunan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian studi dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) bagi mahasiswa S-1 pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh. Disini penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak dapat terselesaikan tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini terutama kepada:

1. Dr. Zaki Fuad, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., selaku Ketua Prodi Perbankan Syariah serta Ayumiati, SE., selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah dan Penasehat Akademik yang telah memberi dukungan selama masa perkuliahan

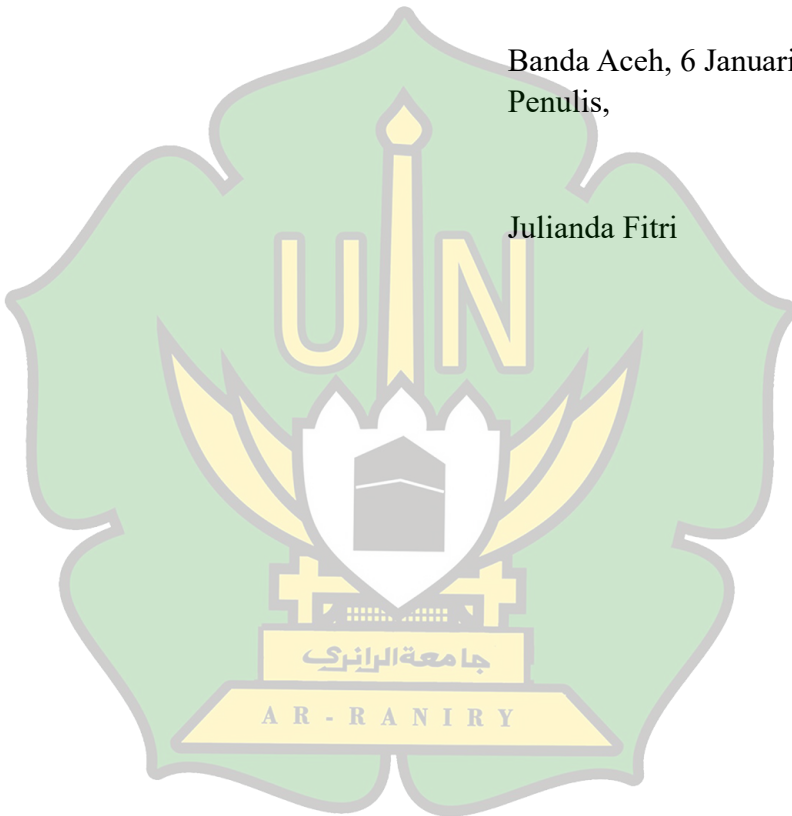
3. Muhammad Arifin, Ph.D selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A selaku pembimbing I serta Ismuadi, S.E., S.P.d.I., M.Si selaku pembimbing II yang telah bersedia membimbing dan memberikan banyak ilmu serta solusi pada setiap permasalahan atas kesulitan penulis dalam penulisan skripsi ini.
5. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.
6. Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan
7. Kedua orang tua, ayah Rusyidi (alm), ibu Sarmiati dan abang tersayang Zhiaul Rahman serta keluarga yang telah memberikan segenap dukungan, nasehat dan juga do'a yang tiada henti-hentinya kepada penulis.
8. Sahabat tercinta Nabila Putri Zalvi, Nova Risdianti, Feby Jumifa Kuine serta teman teman seperjuangan Fitria Santi, Emilya Burkiah, Dara Mastura Gebrina Ray dan Wita Wahyuni yang telah membantu menyemangati, menemani dalam kegalauan, sedih dan senang penulis selama penulisan skripsi ini. Serta Seluruh teman-teman seangkatan, terutama Prodi Perbankan Syariah Angkatan 2016 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.

Akhir kata penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata kesempurnaan. Karena itu, penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaannya dan semoga bermanfaat bagi kita semua. Aamiin Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Banda Aceh, 6 Januari 2021

Penulis,

Julianda Fitri



TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

Keputusan Bersama Menteri Agama dan Materi 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	T
2	ب	B	17	ظ	Z
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Š	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	Ž	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Š	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 hakikat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
وَ	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

Kaifa : كَيْفَ

Haula : هَوْلَ

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
أ/ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ā
يَ	<i>Fathah dan wau</i>	Ī
يُ	<i>Dammah dan wau</i>	Ū

Contoh:

qala: قَالَ

rama: رَمَى

qila: قِيلَ

yaqulu: يَقُولُ

4. Ta Marbutah (ة)

Trasliterasi untuk ta marbutoh 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 atas 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:

raudah al-atfal/raudatul atfal : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ
al-madinah al-munawwarah/ : الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ
al-madinatul munawwarah
talhah : طَلْحَةُ

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: Hamad 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 : Julianda Fitri
NIM : 160603162
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam
Judul Skripsi : Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah
Tebal Skripsi : 83 hlm
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
Pembimbing II : Ismuadi, S.E., S.P.d.I., M.Si

Internet Banking itu sendiri adalah bentuk dari proses pemanfaatan internet oleh bank sehingga dapat mempromosikan sekaligus dapat melakukan transaksi secara *online* dan *cyber crime* didefinisikan sebagai kejahatan komputer. Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh antara *internet banking* terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri. Untuk mengetahui pengaruh antara *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri. Untuk mengetahui pengaruh antara *internet banking* dan *cyber crime* secara bersama-sama terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri. Jenis penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam proses penelitian lapangan (*field research*). Ditemukan (1) Aspek *internet banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, (2) Aspek *cyber crime* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah (3) kepercayaan nasabah *internet banking* dan *cyber crime* secara bersamaan berpengaruh positif dan negatif terhadap kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan.

Kata Kunci : *Internet Banking, Cyber Crime dan Kepercayaan*

DAFTAR ISI

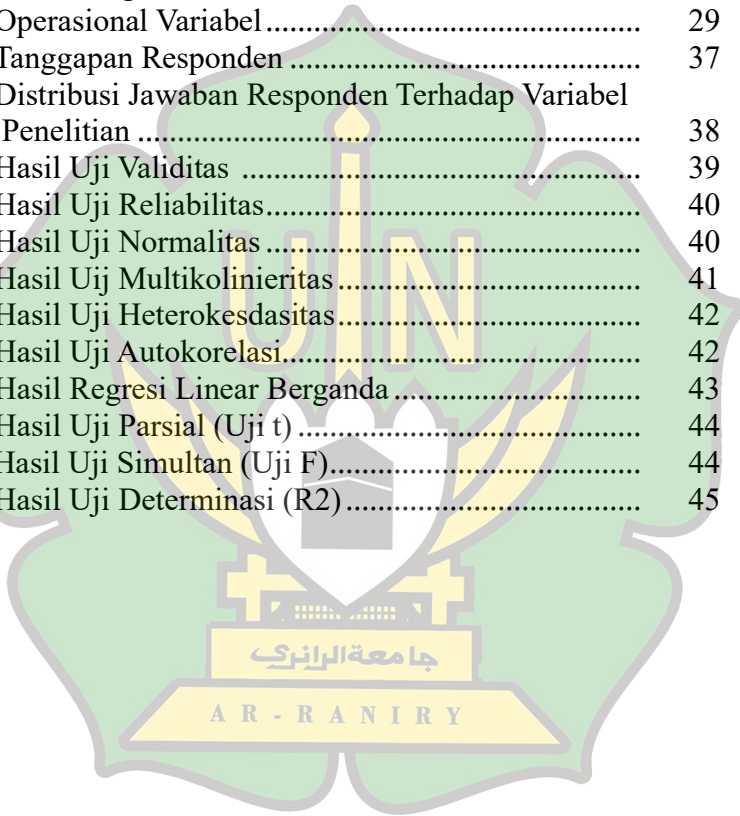
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH.....	i
PERSETUJUAN SIDANG SKRIPSI	ii
PENGESAHAN HASIL SIDANG SKRIPSI.....	iii
TRANSLITERASI	v
KATA PENGANTAR	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	6
 BAB II LANDASAN TEORI.....	 8
2.1 Pengertian <i>Internet Banking</i>	8
2.1.1 Tujuan <i>Internet Banking</i>	9
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan <i>Internet Banking</i>	9
2.1.3 Sistem Keamanan Penggunaan <i>Internet Banking</i>	9
2.2 Pengertian <i>Cyber Crime</i>	10
2.2.1 Karakteristik <i>Cyber Crime</i>	11
2.2.2 <i>Cyber Crime</i> di Indonesia	12
2.2.3 <i>Cyber Crime</i> dalam Pandangan Islam.....	13
2.3 Pengertian Kepercayaan	14
2.4 Pengertian Bank Syariah	15
2.4.1 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah	16
2.4.2 Prinsip Bank Syariah Nasabah	16
2.5 Pengertian Nasabah	19
2.5.1 Perlindungan Nasabah.....	19

2.6 Penelitian Terdahulu.....	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	23
2.8 Hipotesis Penelitian.....	24
2.8.1 Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	24
2.8.2 Pengaruh <i>Cyber Crime</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	25
2.8.3 Pengaruh <i>Internet Banking</i> dan <i>Cyber Crime</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Jenis Penelitian	27
3.2 Lokasi Penelitian	27
3.3 Populasi Penelitian	27
3.4 Jenis Data dan Sumber Data	28
3.4.1 Data Primer.....	28
3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	29
3.6 Uji Kualitas Data	30
3.6.1 Uji Validitas.....	30
3.6.2 Uji Reabilitas.....	30
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	30
3.7.1 Uji Normalitas	30
3.7.2 Uji Multikolinearitas	30
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas	31
3.7.4 Uji Autokorelasi	31
3.8 Analisis Regresi Linier Berganda.....	31
3.9 Uji Hipotesis.....	32
3.9.1 Uji Parsial (Uji t)	32
3.9.2 Uji Simultan (Uji F)	32
3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)	33
3.10 Operasional Variabel Penelitian	33
3.10.1 Variabel Independen (X)	33
3.10.2 Variabel Dependen (Y).....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	34
4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri.....	34
4.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri	34
4.1.2 Profil Singkat Bank Syariah Mandiri.....	35

4.1.3	Visi dan Misi Bank Syariah	35
4.1.4	Sekilas Tentang <i>Internet Banking</i>	36
4.2	Karakteristik Responden	37
4.3	Distribusi Jawaban Responden.....	37
4.4	Hasil Pengujian Kualitas Data.....	38
4.4.1	Hasil Uji Validitas Data.....	38
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas Data	39
4.5	Hasil Pengujian Asumsi Klasik	40
4.5.1	Uji Normalitas.....	40
4.5.2	Uji Multikolinearitas	41
4.5.3	Uji Heteroskedastisitas.....	41
4.5.4	Uji Autokorelasi	42
4.6	Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda.....	43
4.7	Pengujian Hipotesis	43
4.7.1	Hasil Pengujian Secara Parsial.....	43
4.7.2	Hasil Pengujian Secara Silmutan	44
4.7.3	Hasil Pengujian Koefisien Determinasi	45
4.8	Pembahasan	45
4.8.1	Pengaruh <i>Internet Banking</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	45
4.8.2	Pengaruh <i>Cyber Crime</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	46
4.8.3	Pengaruh <i>Internet Banking</i> dan <i>Cyber Crime</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah	46
BAB V PENUTUP		47
5.1	Kesimpulan.....	47
5.2	Saran	48
DAFTAR PUSTAKA		49

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Nasabah BSM Tapak Tuan 2018-2020.....	4
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel 3.1	Nasabah Pengguna <i>Internet Banking</i>	28
Tabel 3.2	Skala Pengukuran Data.....	28
Tabel 3.3	Operasional Variabel	29
Tabel 4.1	Tanggapan Responden	37
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian	38
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas	39
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	40
Tabel 4.5	Hasil Uji Normalitas	40
Tabel 4.6	Hasil Uji Multikolinieritas.....	41
Tabel 4.7	Hasil Uji Heterokedasitas.....	42
Tabel 4.8	Hasil Uji Autokorelasi.....	42
Tabel 4.9	Hasil Regresi Linear Berganda	43
Tabel 4.10	Hasil Uji Parsial (Uji t)	44
Tabel 4.11	Hasil Uji Simultan (Uji F).....	44
Tabel 4.12	Hasil Uji Determinasi (R ²).....	45



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	24
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas P-Plot.....	41
Gambar 4.2 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	42



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	52
Lampiran 2 Tabulasi Responden Terhadap <i>Internet Banking</i> ...	55
Lampiran 3 Tabulasi Responden Terhadap <i>Cyber Crime</i>	56
Lampiran 4 Tabulasi Responden Terhadap Kepercayaan Nasabah.....	57
Lampiran 5 Hasil Uji Validitas	58
Lampiran 6 Hasil Uji Reliabilitas	60
Lampiran 7 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	62
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Berganda	65



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam perekonomian suatu negara, hal yang paling mendasar dan juga sangat penting yang harus diperhatikan yaitu sektor perbankan. Perbankan merupakan suatu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana yang kemudian akan melakukan transaksi hal ini juga disebut dengan *financial intermediary*, tentunya hal tersebut sangat penting bagi suatu Negara. Kemudian disamping itu, menurut Nasution (2005) perbankan juga bisa artikan sebagai keseimbangan mobilitas keuangan pada lingkungan masyarakat secara efisien dalam skala mikro maupun makro. Dengan memiliki peran yang sangat vital, maka industri perbankan harus menjaga kualitas dari produk atau pelayanan yang mereka miliki. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah serta ekstensi perusahaan untuk berkompetisi. Sebuah produk bisa dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen.

Dalam hal pelayanan serta produk yang ditawarkan diharapkan adanya perubahan berdasarkan dengan kondisi sosial masyarakat maupun perkembangan teknologi, sehingga para pengguna tidak merasa bosan. Supriyono (2010) berpendapat bahwa pada zaman yang serba teknologi dapat dikatakan jauh lebih

mudah melakukan kegiatan transaksi apapun, masyarakat mengharapkan sesuatu yang pastinya murah, mudah serta efisien. Sehingga pihak perbankan mau tidak mau harus bisa menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat di era modern sekarang, caranya adalah dengan bermigrasi menggunakan *Internet Banking*. Menurut Surat Edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP Tahun 2004, tentang Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui *Internet (Internet Banking)*, yang dimana *Internet Banking* itu sendiri adalah salah satu layanan jasa Bank yang bisa digunakan oleh nasabah dalam hal memperoleh informasi, berkomunikasi serta dapat bertransaksi perbankan melalui jaringan *Internet*.

Kemudian disamping itu menurut Furst et al. (2010), *Internet Banking* merupakan saluran perpanjangan jarak jauh untuk mengantarkan jasa-jasa perbankan. Jasa- jasa yang dimaksud disini adalah jasa yang diberikan secara tradisional juga diantaranya adalah pembukaan rekening, melakukan transfer dana antar rekening dan juga ada layanan baru seperti pembayaran tagihan elektronik yang memungkinkan nasabah untuk menerima maupun melakukan pembayaran melalui *Internet Banking*. Dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* adalah salah satu layanan Bank melalui jaringan *Internet* yang dapat membuat nasabah memperoleh jasa maupun layanan perbankan seperti informasi serta melakukan transaksi perbankan yang bisa dilakukan kapan saja dan dimana saja.Keuntungan dari menyediakan layanan *Internet Banking* bagi bank adalah *Internet Banking* bisa menjadi

solusi murah pengembangan infrastruktur dibanding membuka *outlet* ATM, misalnya seperti menghemat biaya percetakan formulir yang harus diisi nasabah untuk bertransaksi, brosur, katalog dan menggantinya dengan data elektronik.

Selain itu, menurut (Hitt & Frei, 2002) dengan pelayanan yang memuaskan ini akan membuat nasabah meningkatkan rasa loyalitas nasabah kepada pihak bank dikarenakan pelayanan atau produk yang memuaskan dan memberikan keuntungan lebih kepada nasabah. Dengan meningkatnya teknologi di industri perbankan akan menghasilkan proses keuangan yang efisien, efektif, akurat dan dapat diandalkan. Teknologi ini akan mempengaruhi perkembangan perbankan di masa depan dalam hal pemasaran bank dan strategi bisnis. Hal ini ditunjukkan dengan adanya perkembangan serta luasnya distribusi perbankan menggunakan media *online*.

Sebagai gambaran menurut Mahdi dan Mehrdad (2010), dalam beberapa tahun terakhir, adopsi *Internet Banking* mulai terjadi cukup luas sebagai saluran Distribusi untuk layanan keuangan karena kemajuan pesat dalam Teknologi Informasi (TI) dan pasar perbankan kompetitif yang intensif. Sementara penggunaan layanan perbankan *online* adalah pengalaman yang cukup baru bagi banyak orang sebab hal tersebut belum terbiasa serba teknologi karena biasanya seseorang hendak melakukan transaksi apapun serba manual. Selain itu menurut Sathye (1999), faktor pendorong masuknya *Internet Banking* diperbankan sendiri

disebabkan oleh yang pertama karena perkembangan teknologi sekarang sudah semakin pesat sehingga mampu mendukung adanya pengembangan teknologi yang dapat membantu memudahkan aktivitas perbankan. Selanjutnya karena adanya dukungan dari pemerintah dalam membangun telekomunikasi guna memudahkan dan masyarakat dalam hal transaksi keuangan.

Disamping itu banyak juga dampak negatif yang kita dapatkan apabila menggunakan sistem *Internet Banking* yang tidak bisa kita hindari lagi, seiring dengan berkembangnya teknologi *Internet* yang dapat memudahkan segalanya juga banyak menimbulkan kejahatan yang biasa disebut dengan *Cyber Crime*. Munculnya beberapa kasus di Indonesia seperti: pencurian kartu kredit, penipuan perbankan, *hacking* dan juga sebagainya (Kadir, 2002). Seperti yang pernah dilansir pada laman Liputan6.com nasabah BSM melaporkan kasus pembobolan uang lewat ATM kepada Kepolisian Kota Palembang, Sumatera Selatan pada tahun 2009. Peristiwa hilangnya uang tabungan tersebut pada saat nasabah melaksanakan ibadah haji. Penarikan uang terjadi dari 11-21 Desember 2009 dan setiap menarik uang. Pelaku selalu mengambil maksimal Rp1.250.000 total kerugian yang dialami Amin diperkirakan Rp42.000.000.

Disamping itu, dilansir melalui laman Serambinews.com kejadian yang sama juga pernah menimpa 3 orang nasabah BNI cabang Lhoksumawe pada tahun 2017 dengan modus kejahatan *skimming* dan total kerugian mencapai Rp26.608.143. Mereka

mengetahui uangnya hilang yaitu melalui pemberitahuan dari *sms Banking*, padahal pada hari yang sama mereka tidak melakukan transaksi apapun di BNI. Dari kejadian tersebut Kepala BNI cabang Lhoksumawe menghimbau agar seluruh nasabah BNI agar lebih waspada serta menjaga kerahasiaan *user id mobile Banking*, sering mengganti PIN kartu ATM dan juga identitas pribadi jangan sampai ada yang mengetahuinya.

Menurut Widodo (2009), *Cyber Crime* merupakan segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas seseorang, sekelompok orang, badan hukum yang menggunakan komputer sebagai sarana untuk melakukan kejahatan-kejahatan maupun komputer sebagai objek kejahatan. Sedangkan menurut (Wahid & Labib, 2005), *Cyber Crime* diartikan sebagai segala macam pengguna jaringan komputer yang bertujuan untuk kriminal atau kriminal dengan teknologi tinggi dengan cara menyalahgunakan kemudahan teknologi digital yang ada.

Adaptasi teknologi menjadi tantangan terbesar bagi industri perbankan, sebab muncul beberapa risiko akan menjadi momok yang sangat menakutkan dikarenakan semakin berkembangnya suatu teknologi maka banyak juga ancaman yang akan datang dari waktu ke waktu. Menggiurkan memang sebab dengan mudahnya seseorang bisa mendapatkan apa yang diinginkan dalam sekejap hal-hal tersebut bisa disebabkan oleh perilaku nasabah yang cenderung suka mencoba hal-hal yang baru dan tidak dibutuhkan

dalam hal negatif seperti peretasan dan sebagainya (Martins, Oliveira, & Popovic, 2014).

Bank Syariah Mandiri (BSM) adalah lembaga perbankan dan merupakan salah satu bank yang menggunakan sistem *Internet Banking*. Kebijakan yang dipilih BSM dalam menyediakan infrastruktur *e-Banking* berbasis *in-house development*, dimana sistem transaksi *Internet Banking* yang dikelola sendiri oleh pihak BSM serta tidak menggunakan teknologi dari pihak luar bank (Ischak, 2008).

Berdasarkan Laporan Tahunan Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan (2020), jumlah nasabah serta pengguna *Internet Banking* dari tahun 2018-2020. Adapun jumlahnya dapat dilihat pada Tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Jumlah Nasabah BSM Tapak Tuan 2018-2020

Tahun	Jumlah Nasabah	Pengguna <i>Internet Banking</i>
2020	2023 orang	5 orang
2019	805 orang	20 orang
2018	375 orang	15 orang

Sumber: Laporan Tahunan BSM Tapak Tuan, 2020

Bank Syariah Mandiri merupakan salah satu bank yang sudah dilengkapi dengan fasilitas *Internet*, dapat juga dilihat dari Tabel 1.1 bahwa pada tahun 2018 dengan nasabah sebanyak 375 orang hanya 15 orang yang memakai *Internet Banking*. Kemudian pada tahun selanjutnya yaitu tahun 2019 nasabah semakin

bertambah maka pengguna *Internet Banking* juga mulai bertambah yaitu sebanyak 20 orang, dan yang terakhir pada tahun 2020 sebanyak 2023 orang nasabah BSM hanya sekitar 5 orang yang tertarik menggunakan *Internet Banking* yang mungkin bisa dipengaruhi oleh berbagai faktor salah satunya adalah keamanan dalam penggunaannya.

Menurut (Ivan, Ciurea, Doinea, & Avramiea, 2012), keamanan pada perbankan ini tidak hanya ditentukan dari sistem otomatis yang berada di *back-end* atau belakang layar sebuah sistem saja, tetapi juga berada pada tingkah laku pengguna atau biasanya dalam dunia perbankan disebut dengan istilah nasabah. Banyak perusahaan perbankan mengembangkan keamanan yang terintegrasi seperti menggunakan teknologi kecerdasan buatan atau di sebut *artificial intelligence*, metode ini dapat mendeteksi perangkat terpercaya seperti laptop terpercaya atau perangkat seluler yang digunakan nasabah untuk aktivitas perbankan hariannya guna untuk meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap sistem yang diberikan. Jika pengguna masuk dari perangkat yang berbeda, sistem perbankan akan mengirimkan pemberitahuan kepada nomor ponsel nasabah yang telah terdaftar. Secanggih-canggihnya sistem keamanan terintegrasi ini belum cukup menahan terjadinya kejahatan siber tersebut, contohnya ketika nasabah memberikan *credential* akun mereka kepada orang lain dalam hal sadar maupun tidak sadar, pemberian *credential* kepada orang lain adalah tindakan yang melanggar sistem keamanan.

Beberapa bentuk metode kejahatan dalam dunia siber yang sering terjadi kepada nasabah dalam aktivitas perbankan seperti *phishing* dan *social engineering*. Menurut (Riswandi, 2005), *Phishing* digunakan untuk memikat korban agar memberi kata sandi mereka ataupun informasi lainnya dengan sukarela, biasanya ditargetkan kepada pengguna *Internet Banking*. Ironisnya menurut Dhanalakshmi et al. (2011), semua data diri dan informasi kita akan berpindah tangan kepada pelaku kejahatan tersebut, serta kartu kredit ataupun rekening yang ada digunakan sesuai keinginnya sendiri dengan kata lain *phishing* kejahatan yang mengambil kata sandi dan informasi keuangan. Tingkah laku *phishing* adalah mengikuti atau menyerupai aplikasi atau halaman aplikasi maupun web untuk memikat korbannya. Hal ini mungkin tidak disadari oleh korban dikarenakan kepercayaan nasabah terhadap halaman yang mereka akses. *Social engineering* digunakan untuk meyakinkan korban melalui rasa senang, takut atau membangun kepercayaan dengan para korban untuk memberikan informasi berharga mereka dengan sukarela. Dalam penerapannya *social engineering* dapat berupa teks seperti sms ke ponsel nasabah, suara seperti panggilan telpon seluler maupun gambar ataupun foto yang pada dasarnya untuk membuat nasabah percaya terhadap informasi palsu yang dikirimkan oleh peretas.

Hal ini dapat merugikan sektor finansial maupun kepercayaan nasabah, walaupun dalam kejahatan keamanan siber dapat disebabkan oleh perilaku dari nasabah yang kurang melek

terhadap teknologi sehingga menyebabkan terjadinya kerentanan yang dapat di eksplotasi seperti *Cookies*, *Phishing*, dan *Key Logging* (Zanoon & Gharaibeh, 2013). Perbankan berusaha memperbaiki sistemnya dengan keamanan terintegrasi untuk meningkatkan kewanan yang perusahaan miliki dan juga dapat menumbuhkan loyalitas serta kepercayaan yang besar terhadap perbankan.

Untuk meningkatkan kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* serta menghindari dari adanya kejahatan *Internet* maka dari itu sangat penting bagi bank untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah terhadap penggunaan. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul ***“Pengaruh Internet Banking dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Diperbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)”***

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang maka yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian yaitu:

1. Apakah *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan?
2. Apakah *Cyber Crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan?
3. Apakah *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *Internet Banking* terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan.
2. Untuk mengetahui pengaruh antara *Cyber Crime* terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan.
3. Untuk mengetahui pengaruh antara *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara bersama-sama terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Penulis, untuk dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dibidang Ekonomi dan Bisnis Islam mengenai Pengaruh *Cyber Crime* terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan
- b. Dapat disajikan sebagai suatu usaha atau media dalam mengaplikasikan teori yang telah didapat dari penyusunan di bangku perkuliahan serta dapat dilakukan analisis dan menyelesaikan masalah-masalah nyata, sebagai ilmu yang digunakan apabila terjun ke dunia kerja.

- c. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan koreksi dan tambahan tentang atau dijadikan bahan rujukan serta untuk menambah literatur sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian lebih lanjut atau juga bisa dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya.

2. Manfaat Praktis

Manfaat dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi pengguna jasa perbankan, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dan mahasiswa tentang adanya *Cyber Crime* terhadap nasabah pengguna *Internet Banking* agar lebih waspada dalam menanggapi kasus-kasus yang kian maraknya terjadi
- b. Bagi Bank Syariah Mandiri, penelitian diharapkan mampu memberikan masukan, menyediakan informasi yang benar dan juga menjadi salah satu referensi untuk pengambilan keputusan serta peningkatan kerja pada masa yang akan datang.

1.5 Sistematika Penulisan Skripsi

Untuk memberikan gambaran lebih lanjut tentang penyusunan skripsi ini, maka penulis menggunakan 5 bab yaitu:

BAB I

PENDAHULUAN

Meliputi, Latar Belakang Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat

Penelitian Skripsi serta Sistematika
Penulisan Skripsi

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Berisi tentang teori-teori yang relevan dengan penelitian, teori sebagai dasar penyusunan dalam hipotesis. Meliputi pengertian *Cyber Security*, pengertian kepercayaan, Bank Syariah

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini membahas tentang metode penelitian, membahas jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel, metode pengumpulan data, definisi dan pengukuran variabel penelitian serta teknik analisis data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Memuat deskripsi tentang penelitian, hasil analisis serta pembahasan secara mendalam tentang hasil penelitian

BAB V PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang membangun untuk objek penelitian yang dipilih oleh penulis

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian *Internet Banking*

Internet yaitu kumpulan dari jaringan-jaringan kemudian terhubung dan satu dengan yang lainnya, sehingga jaringan tersebut membentuk sambungan menuju global informasi. Sedangkan *Internet Banking* itu sendiri adalah bentuk dari proses pemanfaatan *Internet* oleh bank sehingga dapat mempromosikan sekaligus dapat melakukan transaksi secara online (Furst et al. 2000). Lain halnya dengan Tampubolon (2005) yang berpendapat bahwa *Internet Banking* merupakan salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah dalam memperoleh informasi, melakukan komunikasi serta transaksi perbankan melalui jaringan *Internet*. Dalam proses transaksi ekonomi terdapat juga interaksi antara penjual dan pembeli guna memperkuat hubungan jangka panjang antara penjual dan pembeli begitu juga dalam transaksi *Internet Banking* pihak berusaha menjaga hubungan atau ikatan jangka panjang dengan nasabahnya. Biasanya penjual dan pembeli sering kali melakukan transaksi secara langsung tapi lain halnya dengan *Internet Banking* yang menggunakan pemisah, tidak adanya interaksi secara fisik antara nasabah dengan pihak bank.

Kehadiran *Internet Banking* merupakan suatu bentuk pemanfaatan media *Internet* secara *online* serta dapat

mempermudah proses pemanfaatan jaringan oleh setiap manusia terutama bagi pihak menyelenggarakan kegiatan usaha. Menurut Chang (2002), dalam penggunaan *Internet* terdapat tiga jenis cara yang diawarkan yaitu: a) layanan informasi (*informational*), yang mana hanya terdapat layanan informasi jasa keuangan saja pada websitenya. b) komunikasi (*communicational*) didalam websitenya dimungkinkan nasabah dapat berkomunikasi dengan pihak bank, dan yang terakhir yaitu c) transaksi (*transactional/advance*) yang biasa nasabah lakukan seperti transfer dana, pengecekan saldo ataupun sebagainya.

2.1.1 Tujuan *Internet Banking*

Beberapa tujuannya baik bagi pihak bank maupun pihak nasabah yaitu (Chang, 2002):

- 1) Bank
 - a. Memberikan penjelasan tentang produk maupun jasa yang ada seperti: pinjaman ataupun kartu kredit
 - b. Informasi yang berhubungan dengan suku bunga dan kurs mata uang asing yang terbaru
- 2) Bagi Nasabah
 - a. Mempermudah dalam bertansaksi perbankan
 - b. Dapat mempercepat dalam transaski perbankan bisa dilakukan dimanapun dan juga kapanpun itu.
 - c. Menghemat biaya.

2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Internet Banking*

a. Kenyamanan (*Convenience*)

Karena menurut nasabah dalam penggunaannya itu dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja atau dalam artian fleksibel, oleh karena hal tersebut dapat mempermudah semua pekerjaan termasuk dalam proses transaksi perbankan.

b. Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*)

Kemampuan dalam melakukan inovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah dengan ketersediaan fitur yang berbeda pada website

c. Kecepatan (*Speed*)

Yang dimaksud disini adalah kecepatan dalam memberikan informasi yang diinginkan oleh pengguna.

d. Tarif dan Biaya (*Fees and Charge*)

Dapat mempermudah nasabah dalam hal mengakses bank mereka serta biaya yang relative lebih murah serta dapat menghemat waktu (Chang, 2002).

2.1.3 Sistem Keamanan Penggunaan *Internet Banking*

Akhir-akhir ini yang menjadi permasalahan pada *Internet Banking* yaitu tentang sistem keamanannya dalam proses bertransaksi melalui jaringan *Internet*. Masalah yang menjadi ketakutan besar bagipra pengguna *Internet Banking* yaitu masalah pencurian baik itu yang berhubungan dengan informasi data pribadi

maupun yang lainnya apabila berhasil diretas dapat digunakan seenaknya oleh pihak yang tidak berhak dan tidak bertanggung jawab. Menurut Mary J dalam Estradiyanto (2012), agar nasabah para pengguna *Internet Banking* merasa aman dalam menggunakannya yaitu perlu adanya keamanan disetiap perangkat yang ada. Ada dua jenis keamanan yang dipakai yaitu:

a. *Cryptography*

Di mana didalam sistemnya menggunakan angka-angka yang biasanya disebut dengan kunci (*key*) atau juga biasa dikenal dengan sistem sandi. Ada dua tipenya yaitu simetris dan asimetris pada sistem simetris menggunakan kode kunci yang sama bagi penerima maupun pengirim pesan, tetapi kelemahan dari simetris ini yaitu kodenya harus dikirim terlebih dahulu kepada pihak penerima dan bisa saja hal tersebut diganggu oleh seseorang ditengah jalan. Sedangkan menurut Munir (2006), sistem asimetris ini juga sama mempunyai kelemahan yaitu jumlah kecepatan pengiriman data bisa saja berkurang akibat tambahan kode, biasanya digunakan untuk mengenali nasabah dalam proses transaksi serta untuk melindunginya.

b. *Firewall*

Sistem yang dirancang untuk mencegah pihak yang tidak diizinkan masuk kedalam daerah yang sudah dilindungi. dan juga *firewall* sendiri selalu berupaya untuk mencegah pihak-pihak yang berusaha masuk dengan melipatgandakan ataupun mempersulit

hambatan yang ada. Tetapi perlu dikethauai bahwa sistem ini tidak bisa menghalau masuknya virus yang ada maupun gangguan yang berasal dari perusahaan itu sendiri (Sudarwanto, 2009).

2.2 Pengertian *Cyber Crime*

Awal mulanya *Cyber Crime* didefinisikan sebagai kejahatan komputer, mengenai definisi kejahatan itu sendiri sampai sekarang masih banyak yang belum sependapat dengan pengertian tersebut bahkan penggunaan istilah tindak pidana untuk kejahatan komputer dalam bahasa inggris pun masih banyak versi. Beberapa diantaranya menggunakan istilah “*computer misuses*”, “*computer abuse*”, “*computer fraud*”, “*computer-related Crime*”, “*computer-assisted Crime*”, atau “*computer Crime*”. Namun pada saat itu banyak yang setuju menggunakan istilah “*computer Crime*”, karena dianggap lebih luas serta biasa digunakan dalam hubungan internasional (Suhariyanto, 2012).

Kejahatan dunia maya atau yang sekarang lebih dikenal dengan istilah *Cyber Crime* yaitu suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan menggunakan *Internet* yang didasari pada kecanggihan teknologi, komputer serta telekomunikasi baik untuk memperoleh keuntungan maupun dengan merugikan orang lain (Hius et al., 2014). Sedangkan menurut Andi Hamzah dalam Golose (2006), mendefiniskan *Cyber Crime* yaitu kejahatan dibidang komputer atau bisa juga diartikan sebagai penggunaan komputer secara ilegal.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *Cyber Crime* adalah suatu kejahatan dalam dunia maya yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang dalam hal penyalahgunaan informasi teknologi dalam dunia maya. Faktor pemicunya antara lain kebebasan jaringan *Internet*, sistem keamanan jaringan yang lemah serta kelalaian dari pengguna *Internet* itu sendiri. Definisi lain dari *Cyber Crime* yaitu kejahatan yang terorganisir dengan menggunakan teknologi sebagai media dalam melakukan kejahatan, sebutan untuk pelaku *Cyber Crime* yaitu *hacker* dan juga *cracker*. *Hacker* yaitu orang yang melakukan pembobolan sistem keamanan jaringan dengan tujuan untuk publisitas sedangkan *Cracker* adalah sebutan bagi yang melakukan pembobolan sistem komputer untuk tujuan pencurian dan merusak sistem.

2.2.1 Karakteristik *Cyber Crime*

Menurut Suhariyanto (2012), terdapat beberapa bentuk kejahatan yang sangat berhubungan dengan teknologi informasi dengan berbasis komputer serta jaringan telekomunikasi, dalam beberapa literatur dapat dikelompokkan menjadi beberapa bentuk yaitu:

a. *Unauthorized Accses to Computer System and Service*

Kejahatan yang dilakukan memasuki/menyusup kedalam suatu sistem jaringan komputer secara ilegal tanpa diketahui oleh pemiliknya.

b. *Illegal Content* (Data Yang Tidak Benar)

Kejahatan yang memasukkan data maupun informasi yang tidak benar kedalam *Internet* dapat dianggap sebagai tindakan melanggar hukum atau suatu perbuatan yang tidak etis.

c. *Data Forgery* (Data Palsu)

Kejahatan dengan tindakan pemalsuan data pada dokumen-dokumen penting yang tersimpan sebagai *scriptless document* melalui *Internet*. Biasanya terdapat pada dokumen yang ada di *e-commerce* dengan membuat seolah-olah terjadi kesalahan dalam proses pengetikan pada akhirnya akan menguntungkan pihak pelaku, karena korban yang tidak paham akan memasukkan data pribadi serta nomor kartu kredit dan bisa saja disalahgunakan oleh pelaku.

d. *Cyber Espionage* (kejahatan yang melakukan mata-mata dengan pihak lain)

Kejahatan yang memanfaatkan jaringan *Internet* untuk melakukan kegiatan mata-mata terhadap pihak lain, dengan cara memasuki sistem jaringan komputer (*computer network system*) pihak yang dituju. Biasanya sasarannya yaitu saingan bisnis dimana semua data pentingnya (*data base*) tersimpan didalam suatu sistem yang disebut *computerized* (terhubung dengan jaringan komputer).

e. *Cyber Sabotage and Extortion*

Kejahatan yang dilakukan dengan membuat kehancuran, serta gangguan terhadap data yang ada maupun program komputer maupun sistem jaringan komputer yang terhubung dengan jaringan *Internet*.

f. *Offens Against Intellectual Property*

Kejahatan yang ditunjukkan terhadap hak atas dasar kekayaan intelektual yang dimiliki pihak lain di *Internet*.

g. *Infringements of Privacy*

Kejahatan yang menyangkut tentang informasi seseorang yang merupakan data yang sangat pribadi dan juga bersifat rahasia.

2.2.2 *Cyber Crime* di Indonesia

Kejahatan komputer ini didasari pada komputer sebagai alat untuk melakukan tindakan yang tidak benar, penggunaan sistem berbasis komputer terkadang banyak memicu terjadinya kecurangan (*fraud*) serta pencurian. Banyak pegawai yang mengakali untuk sistem presensi yang menggunakan *barcode* maupun kartu magnetik, jadi seorang pegawai dapat menitipkan kartu magnetik tersebut pada orang lain dan bahkan untuk kartu dengan *barcode* seseorang dapat menggandakannya dengan memfotokopi. Semakin banyak penyalahgunaan VISA maupun sejenisnya melalui *Internet* juga telah merebak diseluruh penjuru dunia, termasuk Indonesia. Siapa saja dapat memanfaatkan kartu

seperti itu yang merupakan milik orang lain untuk berbelanja disitus-situs online (Kadir, 2002).

Banyak kasus yang terjadi di Indonesia salah satu diantaranya yaitu, Polri merilis kerugian dari aktivitas kejahatan perbankan menyerang sistem pembayaran di Indonesia. Menurut Direktur Tindak Pidana Ekonomi dan Khusus Bareskrim Mabes Polri (Dirtipideksus) Bareskrim Polri selama periode 2012-2015 mengalami kerugian sebesar Rp33 miliar dengan jumlah pelaku mencapai 497 orang. Kemudian pada tahun 2013 Bank Indonesia (BI) tercatat telah terjadi 1.009 kasus pembobolan yang dilaporkan dengan kerugian mencapai Rp2,37 miliar. *Card Not Present* (CNP) adalah salah satu kejahatan yang paling banyak terjadi dengan perkiraan kasus mencapai 458 kasus dengan nilai Rp545 juta dan juga kasus pencurian identitas sebanyak 402 kasus dengan nilai Rp1,14 miliar yang dialami oleh 18 penerbit.

2.2.3 *Cyber Crime* dalam Pandangan Islam

Islam sebagai agama yang sangat mengapresiasi fenomena yang terjadi dimasyarakat, termasuk akibat buruk yang ditimbulkan dari penggunaan teknologi informasi dimana mengharuskan hukum Islam menjawab dari sekian banyak pokok permasalahan dari perkembangan informasi tidak terkecuali masalah yang sangat mengganggu aktifitas yaitu *hacking* (*Cyber Crime*). Menurut Anam (2009), secara garis besar hukum Islam belum memiliki teori tentang hal tersebut, tetapi untuk merunut akar yang tepat dalam

menangani masalah *hacking* (Cyber Crime) didalam hukum Islam dapat diambil rujukan dari Al-Qur'an maupun hadist-hadist dan juga pendapat ulama. Hukum Islam yang terangkum dalam *fiqh jinayah* (pidana Islam) dan *fiqh mu'amalah* dengan tegas melanggar pelanggaran terhadap privasi, amanat, pencurian serta pengingkaran janji. Hal tersebut didasarkan pada dalil-dalil yang ada seperti:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum diantara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang sebaik-baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat (An-nisa:58).

وَالسَّارِقُ وَالسَّارِقَةُ فَاقْطَعُوا أَيْدِيَهُمَا جِزَاءً بِمَا كَسَبَا نَكَالًا مِنَ اللَّهِ وَاللَّهُ عَزِيزٌ حَكِيمٌ

Artinya: Laki-laki yang mencuri dan perempuan yang mencuri, potonglah tangan keduanya (sebagai) pembalasan bagi apa yang mereka kerjakan dan sebagai siksaan dari Allah. Dan Allah Maha Perkasa lagi Maha Bijaksana. (Al-Maidah:38).

Di mana ada sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk membobol mesin ATM dengan cara

menambahkan satu alat yang digunakan untuk dapat membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN melalui *camera*. Alat tambahan ini dapat berupa cover yang terletak diluar mesin ATM sehingga sulit dibedakan bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATMnya. Isi dari pita magnetik merupakan serangkaian bunyi *tone* serial yang berupa data identitas kartu, data *tone* inilah yang dapat diduplikat kedalam kartu baru (*Proses Clonning*) (Supriyono, 2010).

2.3 Pengertian Kepercayaan

Beberapa literatur telah mendefinisikan kepercayaan (*trust*) adalah keyakinan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepercayaan adalah tentang adanya kesediaan seseorang untuk bertingkah laku tertentu karena yakin bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan yang umumnya dimiliki seseorang.

Menurut McKnight et al. dalam (Bachmann & Zaheer, 2006), bahwa kepercayaan sendiri dibangun oleh pihak-pihak yang tidak saling mengenal baik dalam interaksi maupun dalam proses transaksi. Oleh karena itu perdagangan, komunikasi serta interaksi dunia maya sangat mengedepankan aspek kepercayaan. Apabila kepercayaan itu tidak ada maka akan berakibat pada tidak lakunya produk yang dijual, sebab komunitas dunia maya hanya bisa mengandalkan kepercayaan.

Charles Handy dalam (Oektomo, 2006), menyatakan dengan istilah *trust and the virtual organization*, yang dapat dibangun melalui *seven rules of trust*, yaitu:

- 1) *Trust is not blind* yaitu kepercayaan tidak buta, yang dimana sebuah loyalitas ada atas dasar adanya kepercayaan yang membutuhkan proses serta bukti bahwa produk yang dipilih konsumen benar-benar terjamin kualitas serta kepercayaannya.
- 2) *Trust need boundaries* yaitu kepercayaan tanpa batas. Suatu kepercayaan dibangun karena adanya komitmen maupun kompetensi yang dimiliki suatu perusahaan tertentu, sehingga persepsi yang nantinya akan tertanam yaitu yang akan mengarah pada pembentukan citra yang bagus bukan kearah yang tidak jelas.
- 3) *Trust demand learning* yaitu kepercayaan proses pembelajaran. Agar bisa menjadi pihak yang akan dipercaya tentunya harus adanya proses pembelajaran, hal ini berkaitan dengan sulitnya memenuhi apa yang diinginkan oleh konsumen serta pemenuhan unsur-unsur kepercayaan itu sendiri. Semakin banyak belajar maka akan menciptakan nilai yang berkesinambungan.
- 4) *Trust in thought* yaitu kepercayaan bukan sesuatu yang mudah. Dalam hal ini produsen harus berhati-hati dalam membangun proses kepercayaan, karena apabila gagal maka risiko yang akan dihadapi adalah kehilangan konsumen ataupun keluar dari suatu komunitas tertentu.

- 5) *Trust need bonding* yaitu kepercayaan membutuhkan suatu ikatan. Dimana setiap tujuan pada kelompok kecil haruslah mendukung pada tujuan konteks besar, dalam hal ini tidak boleh ada yang saling utama semuanya akan sama rata.
- 6) *Trust need touch* kepercayaan memerlukan sentuhan personal. Sebuah kepercayaan dimulai dengan terjalannya komunikasi yang baik sehingga hal tersebut akan menjadi jembatan terjalannya sebuah kepercayaan.
- 7) *Trust requires leader* kepercayaan memerlukan pemimpin. Peran pemimpin yaitu untuk mengupayakan tumbuh dan berkembangnya kepercayaan itu sendiri.

2.4 Pengertian Bank Syariah

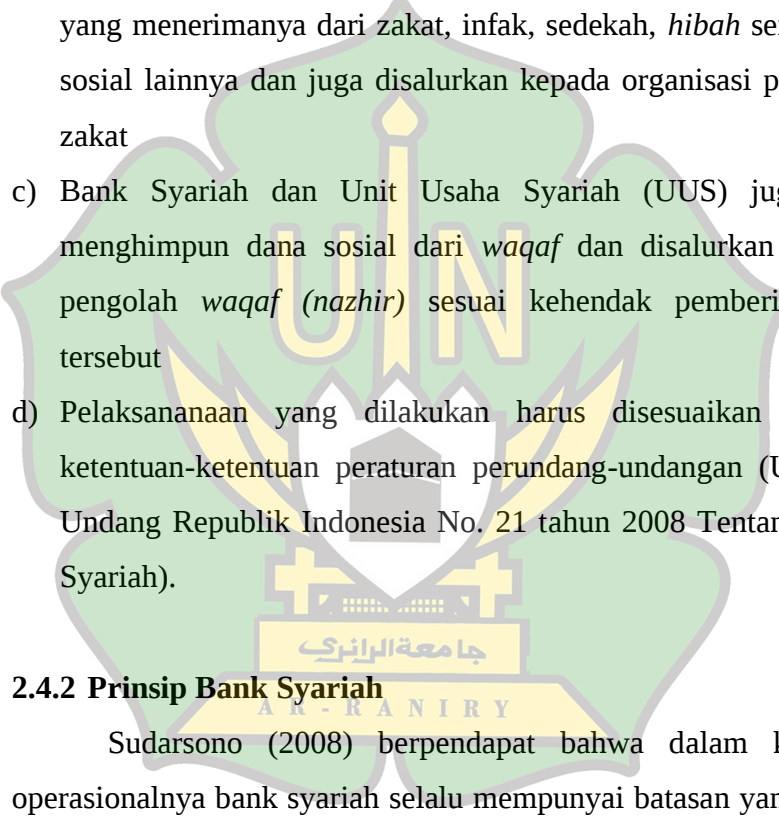
Bank berasal dari kata *banque* dalam bahasa Perancis dan *banco* dalam bahasa Italia, artinya yaitu peti/lemari atau bangku. Kata peti atau lemari dapat diartikan sebagai tempat penyimpanan benda-benda atau barang-barang berharga, misal seperti emas, berlian, uang dan sebagainya. Dalam Al-Qur'an makna bank tidak dijelaskan secara eksplisit. Tetapi apabila yang dimaksudkan seperti sesuatu yang memiliki unsur-unsur misalnya struktur, manajemen, fungsi, hak serta kewajiban maka semua itu disebutkan dengan jelas. Contohnya zakat, sedekah, *ghanimah* (rampasan perang), *ba'i* (jual beli), *dayn* (utang dagang), *maal* (harta) dan sebagainya yang memiliki fungsi untuk dilaksanakan oleh suatu peran tertentu dengan kegiatan ekonomi (Sudarsono, 2008).

Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha yang disesuaikan dengan prinsip syariah atau prinsip hukum syariah dimana sudah diatur didalam fatwa Majelis Ulama Indonesia tentang prinsip keadilan serta keseimbangan (*'adl wa tawazun*), kemaslahatan (*maslahah*), alamiah (*universal*), dan juga tidak mengandung unsur *gharar*, *masyir*, *riba*, *zalim*, dan obyek yang haram (UU RI No. 21 tahun 2008 tentang bank syariah).

Bank yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam artinya yaitu didalam pengoperasionalan bank itu sudah mengikuti kaidah-kaidah syariah Islam, seperti yang menyangkut dengan tata cara bermuamalah secara Islam. Tata cara bermuamalah tersebut itu menjauhi praktik-praktik yang dikhawatirkan memiliki unsur-unsur yang tidak sesuai dengan ketentuan-ketentuan syariah Islam seperti riba dan sebagainya, kemudian digantikan dengan kegiatan investasi atas dasar bagi hasil serta pembiayaan perdagangan juga praktik-praktik usaha yang telah dilakukan pada zaman Rasulullah atau bentuk usaha yang telah ada sebelumnya tetapi tidak dilarang oleh Rasulullah (Wibowo, 2005).

2.4.1 Tujuan dan Fungsi Bank Syariah

Menurut Muhammad (2005), perbankan syariah bertujuan untuk membantu pelaksanaan pembangunan nasional dalam upaya meningkatkan kebersamaan dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Fungsi bank syariah yaitu:

- 
- a) Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) wajib menjalankan fungsi serta menghimpun dana dan menyalurkannya kembali ke masyarakat.
- b) Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul maal, yang menerimanya dari zakat, infak, sedekah, *hibah* serta dana sosial lainnya dan juga disalurkan kepada organisasi pengolah zakat
- c) Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah (UUS) juga bisa menghimpun dana sosial dari *waqaf* dan disalurkan kepada pengolah *waqaf* (*nazhir*) sesuai kehendak pemberi *waqaf* tersebut
- d) Pelaksanaan yang dilakukan harus disesuaikan dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan (Undang-Undang Republik Indonesia No. 21 tahun 2008 Tentang Bank Syariah).

2.4.2 Prinsip Bank Syariah

Sudarsono (2008) berpendapat bahwa dalam kegiatan operasionalnya bank syariah selalu mempunyai batasan yang harus dijalankan dan sesuai dengan prinsip syariah Islam, oleh karena itu bank syariah harus menerapkan prinsip-prinsip yang sesuai dan juga tidak boleh bertentangan dengan syariah Islam. Prinsip-prinsipnya yaitu sebagai berikut:

- a) *Al-Wadiah* atau simpanan

Bank syariah memberikan kesempatan bagi pihak yang kelebihan dana untuk dapat menyimpan dalam bentuk *al-wadiah*, tujuannya adalah untuk investasi guna mendapatkan keuntungan seperti giro dan juga tabungan (Muhammad, 2005). *Al-wadiah* adalah bentuk titipan murnidari satu pihak ke pihak yang lain, baik individu juga badan hukum kemudian harus dijaga dan dikembalikan kapan saja penitip menghendakinya. Pembagian *al-wadiah* ada dua jenis yaitu:

1) *Wadiah Yad Al-Amanah*

Dimana pihak yang menerima titipan tidak boleh mempergunakannya baik barang maupun uang serta tidak bertanggung jawab atas kerusakan maupun kehilangan yang terjadi nantinya yang bukan kesalahan dari penerima titipan tersebut.

2) *Wadiah Yad Adh-Dhamanah*

Penerima titipan dapat menggunakan barang maupun uang yang telah dititipkan dengan atau tanpa izin pemilik barang atau uang tersebut serta harus bertanggung jawab atas kehilangan atau kerusakan barang/uang titipan.

b) Prinsip Bagi Hasil (*Profit Sharing*)

Suatu sistem yang meliputi cara untuk pembagian keuntungan antara pihak yang memiliki dana dengan pihak pengelola dana. Pembagian hasil usaha antara bank sebagai pihak yang memiliki dana dengan nasabah penerima dana. Produk yang sesuai dengan prinsip ini adalah:

1. *Al-Mudharabah*

Akad kerjasama usaha antara pihak yang memiliki kelebihan dana dan juga pengelola dana dengan keuntungan bagi hasil menurut kesepakatan diawal serta apabila mengalami kerugian semuanya ditanggung oleh pihak yang memiliki dana, kecuali kesalahannya terletak pada pihak pengelola dana. Akad *mudharabah* dibagi dua jenis yaitu (Slamet, 2006):

a) *Mudharabah Muthlaqah*

Pemilik dana mempercayakan semuanya kepada pengelola dana mau digunakan untuk apa dana tersebut tetapi masih dalam kegiatan usaha yang dianggapnya baik dan juga menguntungkan

b) *Mudharabah Muqayyadah*

Pemilik dana memberikan syarat kepada pengelola dana dalam penggunaan dana tersebut dengan pembatasan jangka waktu, tempat, jenis usaha, dan sebagainya (Zainul, 2009).

2. *Al-Musyarakah*

Akad kerjasama antara dua pihak atau lebih untuk menentukan usaha tertentu yang sesuai dengan prinsip syariah dan juga keuntungan dibagi sesuai dengan kesepakatan bersama diawal kemudian kerugian dibagi sesuai dengan porsinya masing-masing (Slamet, 2006).

c) Prinsip Jual Beli (*Al-Tijarah*)

Menerapkan tata cara jual beli, dimana bank akan membeli terlebih dahulu barang yang akan dijualbelikan kemudian nasabah akan diangkat menjadi agen dan kemudian melakukan pembelian

barang atas nama bank, kemudian bank menjual barang tersebut kepada nasabah dengan harga sejumlah harga beli ditambah dengan margin (Muhammad, 2005).

1) *Al-Murabahah*

Akad jual beli yang menyatakan harga perolehan dan keuntungan yang disepakati oleh penjual dan pembeli (Karim, 2007).

2) *Salam*

Akad jual beli suatu barang dimana harganya dibayar dengan sesegera sedangkan barangnya akan diserahkan dikemudian hari dalam jangka waktu yang disepakati (Zainul, 2009).

3) *Istishna'*

Jual beli antara pembeli dan penjual dimana barang yang akan diperjualbelikan harus dengan kriteria lebih jelas terlebih dahulu. Dan juga cara pembayarannya dilakukan dengan pembayaran dimuka, cicilan atau juga bisa dengan ditangguhkan sampai jangka waktu tertentu (Zainul, 2009).

d) Prinsip Sewa (*Al-Ijarah*)

Menurut Slamet (2006), akad pemindahan hak guna atas barang atau jasa yang melalui pembayaran upah sewa, tidak diikuti dengan pemindahan hak milik atas barang itu. Prinsip ini terbagi dua jenis yaitu:

- 1) *Ijarah*, sewa murni
- 2) *Ijarah al-muntahiya bin tamlik* yaitu penggabungan sewa dan beli.

e) Prinsip Jasa (*Fee Based Service*)

Meliputi seluruh layanan non-pembiayaan yang diberikan oleh bank. Bentuk produknya yaitu: (Kasmir, 2012)

1) *Al-Wakalah*

Akad perwakilan antara satu pihak dengan pihak yang lain, dimana pihak kedua bertindak sebagai perwakilan dari pihak pertama atas semua urusannya. Misalnya pihak nasabah memberikan seluruh kuasanya kepada pihak bank sebagai perwakilan dirinya atas segala urusan pekerjaan jasa tertentu.

2) *Al-Kafalah*

Menjadikan seseorang ikut bertanggung jawab atas tanggung jawab seseorang dalam pelunasan atau pembayaran utang kemudian keduanya dipandang sebagai terutang.

3) *Al-Hawalah*

Pengalihan utang dari yang terutang kepada pihak yang wajib menanggungnya.

4) *Ar-Rahn*

Menahan sesuatu dengan cara yang dibenarkan yang mungkin untuk ditarik kembali.

5) *Al-Qardh*

Meminjamkan harta kepada pihak lain tanpa mengharapkan imbalan apapun. Misalnya memberikan harta kepada orang lain yang dapat ditagih atau diminta kapanpun itu tapi tanpa adanya imbalan apapun (Zainul, 2009).

2.5 Pengertian Nasabah

Dalam Peraturan Bank Indonesia No.7/7PBI/2005 dan juga No. 10/10/PBI2008 tentang penyelesaian pengaduan nasabah Pasal 1 angka 2 yang dimaksud dengan nasabah yaitu pihak menggunakan jasa bank, yang disini juga termasuk pihak yang tidak memiliki akun rekening tetapi juga bisa ikut berpartisipasi dalam kegiatan tersebut untuk melakukan transaksi keuangan (*walk-in costumer*). Di dalam UU No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang didalamnya terdapat jenis maupun pengertian dari nasabah itu sendiri, (Zainul, 2009) jenis-jenis nasabah ada 2 yaitu:

1. Nasabah Penyimpan dimana pihak yang menyimpan dananya di dalam bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian yang telah disetujui bersama antara kedua belah pihak.
2. Nasabah Debitur yaitu yang mendapatkan fasilitas kredit maupun pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau dipersamakan dengan itu sesuai kesepakatan antara bank dengan pihak yang bersangkutan.

2.5.1 Perlindungan Nasabah

Dalam setiap kegiatan yang hendak dilakukan selalu ada hal yang harus menjadi kewaspadaan, apalagi yang berhubungan dengan jaringan *Internet*, dimana perlindungan bagi nasabah itu adalah salah satu faktor yang paling penting dalam upaya memberikan kenyamanan, kepercayaan serta kepuasan nasabah

menjadi tolak ukur kedepannya. Oleh karena *technology risk* sangat tinggi, banyak hal yang bisa menjadi kemungkinan pengguna mengalami kerugian dari berbagai aspek karena daatanya disadap ataupun salah dimanfaatkan oleh para *hacker* yang tidak bertanggung jawab (Oektomo, 2006).

Menurut Khasmir (2012) ada beberapa hal penting yang harus dilakukan dalam upaya penanganan perlindungan terhadap nasabah antara lain:

1) *Client Charter*

Didalamnya memuat pernyataan bank untuk melakukan kegiatan operasionalnya, *Internet Banking* yang aman, menjaga data pribadi nasabah serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin dan juga mendengar segala keluhan nasabah sehingga memberikan respon yang cepat untuk memulihkan kembali.

2) Kerahasiaan Data Nasabah (*Privacy Police*)

Bagi nasabah data pribadi adalah salah satu faktor yang sangat penting, sehingga diharapkan bagi bank untuk dapat menjaga sebaik mungkin agar tidak terekspos kemana-mana dengan langkah yang nyata untuk dpat menjaga dan menghargai privasi nasabah serta menjadi landasan kepercayaan nasabah dalam sistem perbankan.

3) *Customer Support Service*

Pihak bank wajib memberikan jasa layanan 24 jam yang dapat dihubungi melalui telepon, *electronic mail* maupun dari berbagai media lainnya gunanya untuk membantu menjawab semua

pertanyaan yang diberikan nasabah dalam pengopersionalan *Internet Banking*.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari hasil penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebagai bahan pedoman maupun perbandingan penelitian. Berikut adalah beberapa hasil penelitian terkait yang dijadikan pedoman serta berkaitan dengan topik yang akan dibahas dalam penelitian ini.

Penelitian yang dilakukan oleh Harish (2017) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Terhadap Kepuasan Nasabah” (Studi kasus: Bank Syariah Mandiri Depok) penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas nasabah layanan *mobile Banking* terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil penelitian yang didapat yaitu pada variabel kepercayaan nasabah, pihak bank merasa diuntungkan karena semakin banyak nasabah yang mempercayai layanan pada bank tersebut maka semakin optimal profit yang diterima. Bagi pihak nasabah yang memiliki kepercayaan pada bank, merasa diuntungkan karena data-data pribadi dan transaksi mereka terjaga dengan aman. Sedangkan variabel kualitas layanan yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, pihak nasabah merasa diuntungkan dari segi fleksibilitas. Disamping itu kendala yang dihadapi

kemungkinan kurangnya perlindungan ataupun garansi yang diberikan oleh pihak bank atas semua transaksi, karena yang kita ketahui segala proses transaksi menggunakan media elektronik. Persamaan dengan penelitian ini yaitu sama-sama mengkaji tentang kepercayaan nasabah dalam penggunaan *Internet Banking* serta menggunakan metode kuantitatif. Perbedaannya adalah dalam penelitian ini tidak mengkaji tentang *Cyber Crime*.

Penelitian ini dilakukan oleh Eka Laila Fitriani (2018) dalam skripsi yang berjudul “Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna *E-Banking*” (Studi kasus: Nasabah BNI Syariah KC Teluk Betung) dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel reputasi dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-Banking* baik secara parsial maupun secara simultan. Hasil penelitian yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa reputasi perusahaan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-Banking*. Dimana semakin tinggi tingkat reputasi perusahaan dan kepercayaan maka tingkat loyalitas nasabahnya juga akan semakin meningkat. Kemudian kendala yang menjadi keluhan nasabah yaitu tentang semakin maraknya kejahatan *Internet* belakangan yang terjadi serta adanya tambahan fitur baru yang lebih menarik lagi. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji tentang kepercayaan nasabah. Sedangkan perbedaannya yaitu tidak membahas tentang adanya *Cyber Crime*.

Penelitian ini dilakukan oleh Yuslia Naili Rahmah (2018) dalam skripsinya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *Internet Banking* dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas *Internet Banking* Terhadap *Cyber Crime* di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya pengaruh penggunaan *Internet Banking* terhadap terjadinya *Cyber Crime* di wilayah D.I Yogyakarta, kemudian pengaruh perlindungan nasabah Bank dalam penggunaan fasilitas *Internet Banking* terhadap terjadinya *Cyber Crime* di wilayah D.I Yogyakarta, dan yang terakhir pengaruh penggunaan *Internet Banking* dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas *Internet Banking* terhadap terjadinya *Cyber Crime* di wilayah D.I Yogyakarta. Hasil penelitian pengguna *Internet Banking* berpengaruh terhadap terjadinya *Cyber Crime* di DIY, hal tersebut diharapkan pihak bank mampu meningkatkan system keamanan yang ada untuk kedepannya bagi produk perbankan yang berbasis *Internet*. Persamaannya dengan penelitian ini yaitu sama-sama membahas tentang *Internet Banking* dan *Cyber Crime*. Sedangkan perbedaannya yaitu terletak pada tempat yang akan diteliti dan tahunnya.

Penelitian ini dilakukan oleh Shofiana (2011) “Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna *Internet Banking* (Studi Kasus: di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah

pengguna *Internet Banking*. Hasil penelitian yang didapat yaitu faktor yang mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking* di BSM Semarang terdapat pengaruh positif dan signifikan antara *shared value*, komunikasi, oportunistik behavior terhadap variabel kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking*, oleh karenanya BSM sebagai penyedia layanan *Internet Banking* harus selalu mengawasi semua transaksi pada *Internet Banking*. Persamaannya yaitu sama-sama meneliti tentang *Internet Banking*. Perbedaannya yaitu tidak mengkaji tentang *Cyber Crime*.

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil
1.	Shofiana (2011)	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna <i>Internet Banking</i> (Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara X_1 dengan Y sebesar 36,3% sedangkan X_2 terhadap Y sebesar 34,4% dan variabel X_3 terhadap Y berpengaruh sebesar 24,4%. Hasil regresi simultan menunjukkan nilai f sebesar 10,756 dengan signifikansi 0,000 atau 0%. Koefisien determinasi 0,468 hal ini menunjukkan 46,8% variasi skor kepercayaan pengguna <i>Internet Banking</i> ditentukan oleh <i>shared values</i> , <i>communication</i> dan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil
				<i>opotunistic behavior control.</i>
2.	Harish (2017)	Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah	Kuantitatif	1. Kepercayaan nasabah memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dari nilai t hitung lebih besar daripada nilai t tabel 2,073. 2. Variabel kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah. 3. Pada hasil uji simultan kedua variabel secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan Fhitung sebesar 61,339.
3.	Rahmah (2018)	Pengaruh Penggunaan <i>Internet Banking</i> dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas <i>Internet Banking</i> Terhadap <i>Cyber Crime</i> Di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	Kuantitatif	1. Terdapat pengaruh positif dan signifikan penggunaan <i>Internet Banking</i> terhadap <i>Cyber Crime</i> di wilayah DIY dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,281 dan nilai signifikansi sebesar 0,037. 2. Terdapat pengaruh dari masing-masing variabel perlindungan nasabah yaitu terdapat pengaruh negatif dan signifikan <i>Client Charter</i> terhadap <i>Cyber Crime</i> di wilayah DIY. 3. Terdapat pengaruh penggunaan <i>Internet Banking</i> dan perlindungan nasabah pengguna fasilitas

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil
				<i>Internet Banking.</i>
4	Fitriani (2018)	Pengaruh Reputasi Perusahaan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna <i>E-Banking</i>	Kuantitatif	1. Variabel reputasi perusahaan tidak mempunyai pengaruh terhadap loyalitas. 2. Variabel kepercayaan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah. 3. Berdasarkan uji simultan menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel reputasi dan kepercayaan secara bersama-sama terhadap loyalitas nasabah pengguna <i>e-Banking</i>.

Sumber: Data diolah, 2020

2.7 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2011), kerangka berfikir merupakan teori yang berhubungan dengan berbagai faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang sangat penting. Kerangka berfikir berguna untuk mempermudah penulis dalam memahami persoalan yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang dihadapi.

Bank syariah merupakan bank yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta hukum yang berlaku, dimana faktor keamanan serta kepercayaan menjadi sangat penting untuk diperhatikan dalam proses transaksi. Kepercayaan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seseorang terhadap

pihak lain dalam upaya meningkatkan rasa keamanan maupun kenyamanan dalam proses bertransaksi. Dalam dunia perbankan sendiri sudah menggunakan fitur *Internet Banking* di mana segala sesuatu yang berhubungan dengan transaksi perbankan bisa dilakukan dimana saja dan kapan saja hanya. Walaupun banyak kemudahan yang ditawarkan tidak jarang juga banyak terjadi kejahatan yang mungkin dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

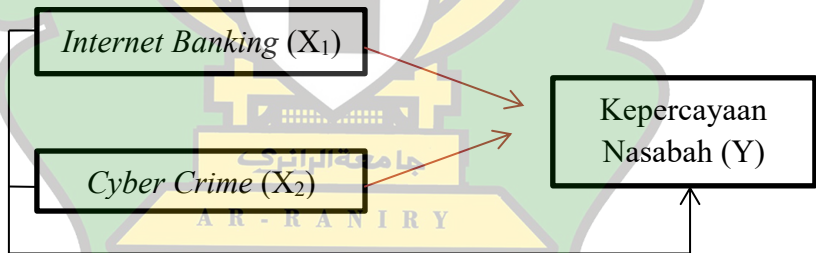
Internet Banking merupakan bentuk dari pemanfaatan media *Internet* oleh bank dalam upaya untuk mempromosikan serta melakukan transaksi secara online, *Internet Banking* sendiri merupakan sarana pelayanan bank melalui media *Internet*. Dimana sudah memungkinkan pihak pengguna dapat melakukan transaksi keuangan secara virtual seperti transfer dana, pengecekan saldo ataupun berbagai jenis pembayaran lainnya. Oleh karena itu dapat dipastikan penggunaan *Internet Banking* lebih murah, mudah serta efisien. Banyaknya kemudahan yang ditawarkan dari penggunaan *Internet Banking* ini juga tidak luput dari pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal melakukan kejahatan melalui jaringan *Internet*.

Kejahatan *Internet* atau yang sekarang lebih dikenal dengan istilah *Cyber Crime* adalah suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan menggunakan *Internet* dan didasari pada kecanggihan teknologi komputer serta telekomunikasi baik untuk memperoleh keuntungan maupun dengan merugikan orang lain.

Oleh karena itu untuk dapat mencegah kejahatan tersebut dibutuhkan sistem keamanan.

Berdasarkan penjelasan di atas, hubungan antara variabel-variabel yaitu *Internet Banking* dan *Cyber Crime* terhadap kepercayaan nasabah diperbankan. Kemudian selanjutnya disusun kerangka berfikir yang menggambarkan alur pemikiran yang dikembangkan dalam penelitian ini. Secara garis besar kerangka berfikir ini menjelaskan hubungan antar variabel-variabel independen yaitu *Internet Banking* (X_1) dan *Cyber Crime* (X_2) terhadap kepercayaan nasabah (Y). Selanjutnya peneliti akan membentuk kerangka berfikir sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Data Diolah (2020)

Keterangan:

X_1, X_2 = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

—→ = Pengaruh variabel secara parsial

—→ = Pengaruh variabel secara simultan

2.8 Hipotesis Penelitian

Menurut Hamid (2010), hipotesis adalah dugaan sementara yang memiliki sebab akibat dari kinerja variabel yang perlu pembuktian kebenarannya. Berdasarkan kerangka pemikiran penelitian tersebut, maka hipotesis sebagai berikut:

2.8.1 Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah

Internet Banking merupakan sebuah sistem komunikasi yang memungkinkan dapat menghubungkan setiap jaringan komputer secara langsung maupun tidak langsung. Menurut Riswandi (2005), *Intenet Banking* juga merupakan salah satu layanan jasa Bank yang memungkinkan nasabah dalam hal mendapatkan informasi, melakukan komunikasi serta melakukan transaksi perbankan melalui jaringan komputer.

Dengan adanya *Internet Banking* dapat mempermudah segala urusan yang berhubungan dengan transaksi perbankan, menghemat waktu serta bisa digunakan dimana saja dan kapan saja. Pada era modern sekarang semua orang membutuhkan hal yang serba praktis, sehingga hal ini dapat menarik perhatian nasabah dalam upaya penerapannya. Sebab semakin tinggi pengguna *Internet Banking* maka semakin tinggi juga tingkat kepercayaan dan akan loyal dengan platform tersebut.

Hasil penelitian Djohar Arifin (2016) Fitri Syamsiah (2017) Yuslia Naili Rahmah (2018) menyatakan bahwa *Internet Banking*

berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Dari penjelasan di atas, dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: *Internet Banking* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan Nasabah

2.8.2 Pengaruh *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah

Menurut Hius et al. (2014), *Cyber Crime* didefinisikan sebagai suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan menggunakan *Internet* yang dilengkapi dengan kecanggihan teknologi, komputer dan telekomunikasi baik untuk memperoleh keuntungan atau tidak dengan merugikan pihak lain.

Semakin berkembang teknologi informasi dalam menggunakan *Internet Banking* tentu dapat menarik perhatian dari berbagai kalangan untuk dapat menggunakannya. Tetapi dibalik semua kemudahan tersebut juga banyak memberikan risiko yang tanpa kita sadari sering terjadi, salah satunya yaitu upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal membobol semua data atau informasi dari pengguna *Internet* untuk digunakan demi kepentingan pribadi. Oleh karena itu, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan para pengguna *Internet* dengan kejahatan-kejahatan yang ada atau yang lebih dikenal dengan *Cyber Crime*. Ketika keamanan suatu sistem atau jaringannya tidak terdapat kejahatan maka tingkat kepercayaan pengguna meningkat dan menjadi loyal, begitu juga sebaliknya.

Hasil penelitian Niko Estradiyanto (2012) Dwi Ayu Astrini (2015) Yuslia Naili Rahmah (2018) Indra & Edwin (2019) *Cyber Crime* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Dari penjelasan di atas, dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H2 : *Cyber Crime* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan Nasabah

2.8.3 Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah

Chang (2002) berpendapat bahwa *Internet Banking* merupakan bentuk dari pemanfaatan media *Internet* oleh bank dalam upaya untuk mempromosikan serta melakukan transaksi secara online, *Internet Banking* sendiri merupakan sarana pelayanan bank melalui media *Internet*. Dimana sudah memungkinkan pihak pengguna dapat melakukan transaksi keuangan secara virtual seperti transfer dana, pengecekan saldo ataupun berbagai jenis pembayaran lainnya. Oleh karena itu dapat dipastikan penggunaan *Internet Banking* lebih murah, mudah serta efisien. Banyaknya kemudahan yang ditawarkan dari penggunaan *Internet Banking* ini juga tidak luput dari pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal melakukan kejahatan melalui jaringan *Internet*.

Sedangkan menurut Sudarwanto (2009), *Cyber Crime* merupakan segala jenis pengguna jaringan *Internet* bertujuan untuk

criminal atau criminal berteknologi tinggi dengan cara menyalahgunakan kemudahan teknologi. Pada dasarnya, menurut Suhariyanto (2012), *CyberCrime* meliputi semua tindakan pidana yang berkenaan dengan sistem informasi itu sendiri serta sistem komunikasi yang merupakan sarana untuk penyampaian maupun pertukaran informasi kepada pihak lain.

Kepercayaan adalah tentang adanya kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena yakin bahwa mitranya akan memberikan apa yang ia harapkan yang umumnya dimiliki seseorang (Kotler & Keller, 2009). Segala sesuatu yang berhubungan dengan *Internet Banking* tidak luput dari adanya kejahatan. Sebab *Internet Banking* memberikan semua kemudahan yang ada dalam proses transaksinya hal tersebut memicu munculnya pengguna yang tidak bertanggung jawab yang menyalahgunakan platform tersebut pada hal yang tidak diinginkan, baik dalam hal pencurian data nasabah maupun yang lainnya. Disamping itu, kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* merupakan faktor utama dalam terwujudnya segala sesuatu. Tanpa adanya kepercayaan nasabah pengguna maka tidak akan terjamin hal tersebut akan bertahan lama. Maka dari penjelasan di atas antara *Internet Banking*, *Cyber Crime* serta kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan.

Sebagaimana dalam hasil penelitian Dwi Ayu Astrini (2015) Yulia Naili Rahmah (2018) Indra & Edwin (2019) terbukti berpengaruh positif terhadap variabel Kepercayaan Nasabah. Dari

uraian di atas maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

H3: *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan Nasabah



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*) yang menggunakan strategi eksploratif sekuensial yaitu menggunakan pengumpulan data serta analisis data pada tahap yang pertama kali, kemudian dilanjutkan dengan analisis data pada tahap keduanya setelah mendapatkan hasil-hasil dari tahap pertama (Creswell, 2009).

Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menyajikan angka-angka atau statistic dalam proses pengerjaannya (Sugiyono, 2015). Menurut Siregar (2013) dapat dilihat tujuan akhir yang ingin dicapai dengan menggunakan metode ini yaitu untuk menguji suatu teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan serta pengaruh, memberikan hasil dari suatu penelitian yang dilakukan dan juga akan menyajikan data berupa bilangan maupun angka-angka serta menggunakan teknik perhitungan matematika.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian bertempat pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan Aceh Selatan. Pertimbangan memilih lokasi tersebut adalah keterjangkauan lokasi penelitian oleh peneliti, baik dari segi tenaga, dana, serta efisiensi waktu yang ditempuh. Lokasi yang

dipilih tidak menimbulkan masalah dalam kaitannya dengan hal kemampuan tenaga peneliti. Disamping itu dapat membantu peneliti dalam hal keuangan, sebab pada pemilihan lokasi ini tidak adanya biaya lapangan yang harus dikeluarkan serta di BSM Tapak Tuan tersebut sudah menggunakan *Internet Banking* maka hal tersebut yang membuat peneliti memilih lokasi tersebut untuk diteliti.

3.3 Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2015) mendefinisikan bahwa populasi adalah suatu wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek terdapat berbagai kualitas maupun karakteristik tertentu yang ditentukan oleh peneliti untuk dapat mempelajari serta kemudian menghasilkan suatu kesimpulan. Populasi bukan hanya berfokus pada orangnya saja tetapi juga objek maupun benda-benda alam yang lain serta meliputi seluruh karakteristik atau sifat yang dimiliki oleh subjek maupun objek itu. Dalam penelitian ini populasinya adalah nasabah Bank Mandiri Syariah Tapak Tuan pengguna *Internet Banking* dengan jumlah nasabah pengguna *Internet Banking* sekitar 40 orang.

Tabel 3.1
Nasabah Pengguna *Internet Banking*

Tahun	Pengguna <i>Internet Banking</i>
2020	5 orang
2019	20 orang
2018	15 orang

Sumber: Laporan Tahunan BSM Tapak Tuan, 2020

3.4 Jenis Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua data yaitu data primer dan juga data sekunder yang dimana:

3.4.1 Data Primer

Data yang siap dipublikasikan atau yang telah diunggah oleh suatu instansi tersebut kemudian dapat langsung dimanfaatkan oleh peneliti atau dalam artian lainnya data yang didapatkan secara langsung dari sumber yang ingin diteliti disebut dengan data primer. Dalam penelitian kali ini data primer dapat diperoleh langsung dari sumber asli yaitu nasabah Bank Mandiri Syariah Tapak Tuan berdasarkan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan, dalam hal ini peneliti menggunakan teknik kuesioner yang dimana akan memberikan pertanyaan tertulis kepada responden untuk menjawabnya dengan sejujur-jujurnya (Sugiyono, 2014).

Kuesioner ataupun angket diberikan kepada responden dan kemudian diminta untuk menjawab sesuai dengan cara memberitanda (x) atau checklist (√). Kemudian skala yang digunakan adalah skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur persepsi, pendapat serta sikap seseorang maupun sekelompok orang tentang suatu peristiwa atau gejala sosial (Ridwan, 2007).

Tabel 3.2
Skala Pengukuran Data

Skala Pengukuran	Keterangan
5	Sangat Setuju (SS)
4	Setuju (S)
3	Kurang Setuju (KS)
2	Tidak Setuju (TS)
1	Sangat Tidak Setuju (STS)

Sumber: Ridwan, 2007

3.5 Definisi Operasional Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2014), variabel yang pada dasarnya dibentuk dari segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang akan ditetapkan oleh peneliti untuk dapat dipelajari kemudian sehingga dapat diatarik beberapa kesimpulan yang nantinya diperoleh atau didapatkan oleh informan. Secara teoritis variabel juga dapat diartikan sebagai atribut seseorang atau objek yang memiliki variasai antar satu dengan yang lainnya maupun antar satu objek dengan objek yang lainnya.

Tabel 3.3
Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala dan Pengukuran
1	<i>Internet Banking</i> (X ₁)	<i>Internet Banking</i> itu sendiri adalah bentuk dari proses pemanfaatan <i>Internet</i> oleh	a. Transaksi Nasabah pengguna <i>Internet Banking</i> b. Pengguna fasilitas	Ordinal (1-5)

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala dan Pengukuran
		bank sehingga dapat mempromosikan sekaligus dapat melakukan transaksi secara online (Furst et al., 2000)	<i>Internet Banking</i>	
2	<i>Cyber Crime</i> (X ₂)	<i>Cyber Crime</i> yaitu suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan menggunakan <i>Internet</i> yang didasari pada kecanggihan teknologi, komputer serta telekomunikasi baik untuk memperoleh keuntungan maupun dengan merugikan orang lain. (Hius et al., 2014)	a. Terjadinya <i>Cyber Crime</i> pada nasabah b. Bentuk ganti rugi dari pihak bank c. Perlindungan dari kejahatan <i>Cyber</i>	Ordinal (1-5)
3	Kepercayaan Nasabah (Y)	Kepercayaan nasabah merupakan penilaian hubungan seseorang dengan orang lain yang akan melakukan transaksi tertentu sesuai dengan harapan dalam sebuah	a. Kepercayaan nasabah terhadap bank b. Kepercayaan nasabah terhadap keamanan data c. Kepercayaan nasabah terhadap fasilitas <i>Internet</i>	Ordinal (1-5)

No	Variabel	Definisi Variabel	Indikator	Skala dan Pengukuran
		lingkungan yang penuh ketidakpastian. (Darsono dan Dharmmesta, 2005)	<i>Banking</i>	

Sumber: Data diolah, 2020

3.6 Uji Kualitas Data

Kuesioner yang nantinya akan dibagikan harus melalui uji validitas dan reabilitasnya. Analisis data merupakan proses pengorganisasian data dan juga mengurutkannya kedalam pola kategori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema serta hipotesis kerja seperti yang didasarkan oleh data (Sudarmanto, 2005).

3.6.1 Uji Validitas

Uji validitas ini dilakukan untuk mengukur kevalidan/sah atau tidaknya suatu kuesioner, dikatakan valid/sah apabila jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang hendak diukur oleh kuesioner tersebut (Sunyoto, 2011)

3.6.2 Uji Reabilitas

Reabilitas adalah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Bentuk pertanyaan yang dikatakan reliable apabila jawaban dari seseorang tersebut adalah konsisten (Sunyoto, 2011). Sejalan dengan itu menurut Sugiyono (2002), dengan menggunakan instrument yang valid atau handal dalam pengumpulan data maka

dari itu diharapkan hasil penelitian akan menjadi valid, jadi instrument yang valid adalah yang bila digunakan beberapa untuk mengukur objek yang sama hasilnya juga akan sama sehingga menjadi syarat untuk mendapatkan hasil penelitian yang valid.

3.7 Uji Asumsi Klasik

3.7.1 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data adalah hal yang lazim dilakukan sebelum dilakukannya metode statistik dan juga merupakan salah satu bagian yang sangat penting dari suatu uji persyaratan analisis data atau yang sering disebut dengan uji asumsi klasik. Uji normalitas dapat dilihat dengan menggunakan uji *Kolmogorov Smirnov*, dimana dasar pengambilan keputusannya yaitu jika signifikansinya dibawah 0,05 maka terdapat perbedaan yang signifikan begitu juga sebaliknya apabila signifikansinya di atas 0,05 maka tidak terjadi perbedaan yang signifikan. Serta penerapan pada uji *Kolmogorov Smirnov* adalah jika signifikansinya di atas 0,05 berarti data yang akan diuji tidak mempunyai perbedaan yang signifikan dengan data normal dan bisa dikatakan bahwa data tersebut normal (Ghozali dan Imam, 2011).

3.7.2 Uji Multikolinearitas

Menurut Ghozali dan Imam (2013), uji multikolinearitas yaitu untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mengetahui ada

atau tidaknya multikolinearitas dilihat pada nilai yang dipakai yaitu nilai *tolerance* $>0,10$ atau sama dengan nilai $VIF < 10$.

3.7.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual dari suatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut dengan *homokedastisitas*. Dan apabila berbeda maka disebut dengan heterokesdesitas (Ghozali dan Imam, 2011)

Dimana cara untuk mendeteksinya yaitu dengan grafik *scatterplot* antara nilai prediksi variabel terikat (z variabel), dengan residualnya (s residualnya):

1. Jika ada pola tertentu yang teratur, seperti titi-titik yang ada membentuk pola tertentu yang teratur (bergelombang, melebar, kemudian menyempit), maka mengidentifikasikan telah terjadi heterokesdastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, serta titik-titiknya menyebar di atas dan dibawah angka nol (0) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heterokesdastisitas (Ghozali dan Imam, 2011).

3.7.4 Uji Autokorelasi

Uji ini bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi linear ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode $t-1$ (sebelumnya). Autokorelasi ini muncul karena observasi berurutan sepanjang waktu berkaitan satu sama lain. Hal ini sering ditemukan pada

runtut waktu (time series), karena sampel atau observasi tertentu cenderung dipengaruhi oleh observasi sebelumnya (Ghozali dan Imam, 2013)

3.8 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis yang mana digunakan oleh peneliti untuk mengetahui apakah keadaan tinggi rendahnya variabel dependen terhadap dua atau lebih variabel independen sebagai faktor untuk dimanipulasi atau dalam artian analisis regresi bisa digunakan apabila variabel independennya lebih dari dua (Ghozali,2016).

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

Dimana:

- α = Konstanta
- Y = Kepercayaan Nasabah
- X_1 = *Internet Banking*
- X_2 = *Cyber Crime*
- β_1, β_2 = Koefisien Regresi X_1 dan X_2
- e = *Error term*

3.9 Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah jawaban yang berlaku sementara terhadap masalah penelitian, dalam hal ini keputusan dibuat mengandung ketidakpastian, memiliki risiko karena jawaban kedepannya bisa jadi benar maupun salah. Dilakukan uji ini untuk dapat mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel

independen terhadap variabel dependen. Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, hipotesis sendiri dibagi menjadi dua bagian yaitu:

1. Hipotesis nol (H_0) yaitu yang menyatakan bahwa tidak ada pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya
2. Hipotesis alternatif (H_a) adalah hipotesis yang menyatakan bahwa ada pengaruh antara satu variabel dengan variabel lainnya.

3.9.1 Uji Parsial (Uji t)

Menurut Ghazali (2016) uji parsial adalah uji yang digunakan untuk mengetahui masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Caranya yaitu dengan membandingkan t_{hitung} dengan t_{tabel} , apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ berarti variabel independen secara individual mempengaruhi variabel dependen. Uji t digunakan untuk menguji apakah setiap variabel (independen) secara masing-masing parsial atau individual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terkait (dependen) pada tingkat signifikansi 0,05 (5%) dengan menganggap variabel bebas bernilai konstan.

1. Jika nilai sig $< 0,05$ atau $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y
2. Jika nilai sig $< 0,05$ atau $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh variabel X terhadap variabel Y

3.9.2 Uji Simultan (Uji F)

Pengujian yang dilakukan untuk mengetahui pengetahuan semua variabel independen terdapat didalam penelitian ini secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel dependen. Hasil perhitungan selanjutnya akan dibandingkan dengan F_{tabel} yang akan diperoleh dengan menggunakan risiko atau signifikan 0,05 (5%) dengan kriteria sebagai berikut:

1. H_0 ditolak dan H_a diterima jika $f_{hitung} > f_{tabel}$ atau nilai signifikan $< 0,05$ (5%)
2. H_0 diterima dan H_a ditolak jika $f_{hitung} < f_{tabel}$ atau nilai signifikan $> 0,05$ (5%)

3.9.3 Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) biasanya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel independen. Nilai R^2 adalah diantara nol dan satu. Jika R^2 berkisar hampir satu artinya semakin kuat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dan juga sebaliknya jika R^2 mendekati nol maka semakin lemah kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen (Suliyanto, 2011)

3.10 Operasional Variabel Penelitian

Operasional variabel mempunyai batasan serta penjelasan mengenai variabel-variabel yang akan digunakan dalam proses penelitian. Metode dalam pengukuran sikap yang digunakan

dengan skala alert, maka variabel yang nantinya akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel, kemudian dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item yang berupa pertanyaan serta pernyataan (Sugiyono, 2009).

3.10.1 Variabel Independen (X)

Variabel bebas merupakan variabel yang menjadi sebab perubahan maupun timbulnya variabel terikat, dimana variabel dalam penelitian ini adalah:

- a. *Internet Banking* (X_1)
- b. *Cyber Crime* (X_2)

3.10.2 Variabel Dependen (Y)

Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat karena adanya variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel terikatnya yaitu Kepercayaan Nasabah.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Syariah Mandiri

4.1.1 Sejarah Bank Syariah Mandiri

Krisis moneter dan ekonomi yang terjadi pada tahun 1997 serta disusul oleh krisis politik nasional menyebabkan terjadinya kekacauan besar dalam perekonomian nasional. Akibat dari krisis tersebut menyebabkan perbankan di Indonesia yang mayoritas adalah bank konvensional mengalami kesulitan yang sangat parah. Keadaan tersebut membuat pemerintah Indonesia terpaksa mengambil tindakan merestrukturisasi dan merekapitalisasi sebagian bank-bank di Indonesia.

Kemudian dibentuklah Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 perubahan atas Undang-Undang sebelumnya yaitu Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 tentang perbankan. Oleh karena itu hal tersebut dapat memberikan pengaruh yang sangat baik, dimana memberikan kesempatan bagi bank untuk dapat beroperasi secara syariah sepenuhnya atau dengan membuka cabang khusus syariah (Grafika, 2007).

Bank konvensional berikut yang terkena dampak dari krisis yaitu PT Bank Susila Bakti yang dimiliki oleh Yayasan Kesejahteraan Pegawai (YKP) PT. Bank Dagang Negara dan PT. Mahkota Prestasi. Bank Susila Bakti (BSB) hendak melepaskan diri dari situasi tersebut dengan upaya merger dan juga mengundang

investor asing (Bank Syariah Mandiri, Laporan Tahunan BSM, 2008).

Pada 31 juli 1999 dilakukannya merger (penggabungan) 4 bank oleh pemerintah (Bank Dagang Negara, Bank Bumi Daya, Bank Exim dan Bapindo) dibawah naungan PT Bank Mandiri (Persero). Serta Bank Susila Bakti yang juga ingin mengkonversi menjadi bank syariah juga diambil alih oleh PT Bank Mandiri (Persero) (Bank Syariah Mandiri, Laporan Tahunan BSM, 2008).

Menindak lanjuti dari keputusan merger, Bank Mandiri Syariah melakukan konsolidasi serta membentuk Tim Pengembangan Perbankan Syariah yang bertujuan untuk mengembangkan layanan perbankan syariah sebagai respon atas diberlakukannya UU No. 10 Tahun 1998 yang memberikan kesempatan bagi bank umum untuk melayani transaksi syariah (*dual Banking system*) (Bank Syariah Mandiri, Laporan Tahunan BSM, 2008).

Sebagaimana yang tercantum didalam Akta Notaris: Sujipto, SH, No. 23 tanggal 8 September 1999 tentang perubahan Bank Susila Bakti dari bank konvensional menjadi bank syariah serta mengganti dengan nama Bank Syariah Sakinah Mandiri merupakan hal yang sangat tepat karena bersamaan dengan pemberlakuan UU tersebut. Selanjutnya dari tim pengembangan segera mempersiapkan sistem dan juga fasilitas yang diperlukan, sehingga bank BSB dapat beroperasi sesuai dengan prinsip syariah.

Pengkonversian tersebut kemudian disahkan oleh Gubernur Bank Indonesia melalui Surat Keputusan Gubernur Bank Indonesia No. 1/24/KEP.BI/1999 yang berisi keterangan tentang pembolehan ijin perubahan kegiatan usaha konvensional menjadi syariah, tepat pada tanggal 25 Oktober 1999. Kemudian, melalui Surat Keputusan Deputy Gubernur Senior Bank Indonesia No. 1/1/KEP.DGS/1999, menyatakan bahwa Bank Indonesia menyetujui adanya perubahan nama PT Bank Susila Bakti menjadi PT Bank Syariah Mandiri. Selanjutnya pada tanggal 1 November 1999 atau 25 Rajab 1420 merupakan hari pertama pengoperasiannya dan juga ditetapkan sebagai hari lahirnya PT Bank Syariah Mandiri (Bank Syariah Mandiri, Laporan Tahunan BSM, 2008).

4.1.2 Profil Singkat Bank Syariah Mandiri

Dunia perbankan sekarang bukan hanya didominasi oleh bank konvensional saja melainkan sudah banyak tersebar bank-bank yang berkonsepkan syariah diantaranya yaitu Bank Syariah Mandiri. Bank Syariah Mandiri merupakan bank syariah terbesar di Indonesia dan juga sebagai pelopor berdirinya bank-bank yang berlandaskan prinsip syariah (Bank Syariah Mandiri, 2017).

Dengan memadukan antara idealisme usaha serta nilai-nilai keagamaan, hal tersebutlah yang membuat Bank Syariah Mandiri unggul dalam dunia perbankan. Kemudian mengenai kantor cabang yang dimiliki oleh Bank Syariah Mandiri saat ini yaitu 1.736 jaringan kantor yang terdiri dari 129 kantor cabang, 398 kantor cabang pembantu, 50 kantor kas, 1000 layanan syariah bank di

Bank Syariah Mandiri dan jaringan kantor lainnya, 114 payment point, 36 kantor layanan, 6 kantor mikro dan 3 kantor non operasional sudah banyak terdapat diseluruh Indonesia dan juga dilengkapi dengan jaringan ATM (Bank Syariah Mandiri, 2017).

4.1.3 Visi dan Misi Bank Syariah

Visi yang diutamakan oleh Bank Syariah Mandiri yaitu “Bank Syariah Mandiri Terdepan dan Modern” yang menjadikan Bank Syariah Mandiri selalu unggul dalam dunia perbankan. Disamping itu misi yang di ingin dicapai adalah sebagai berikut:

- 3.10.2.1 Mewujudkan pertumbuhan dan keuntungan di atas rata-rata industri yang berkesinambungan
- 3.10.2.2 Meningkatkan kualitas produk dan layanan berbasis teknologi yang melampaui harapan nasabah
- 3.10.2.3 Mengutamakan penghimpunan dana murah dan penyaluran pembiayaan pada segmen ritel
- 3.10.2.4 Mengembangkan bisnis atas dasar nilai-nilai syariah universal
- 3.10.2.5 Mengembangkan manajemen talenta dan lingkungan kerja yang sehat
- 3.10.2.6 Meningkatkan kepedulian terhadap masyarakat dan lingkungan

4.1.4 Sekilas Tentang *Internet Banking*

Internet Banking merupakan layanan yang melalui saluran distribusi Bank untuk melihat rekening nasabah perorangan maupun perusahaan melalui jaringan *Internet* dan memakai perangkat lunak

browser pada komputer maupun perangkat lunak lainnya. Berikut ini merupakan beberapa karakteristik layanan yang dimiliki oleh *Internet Banking* yaitu:

3.10.2.6.1 Produk BSM Net *Banking* (BNB) merupakan suatu layanan transaksi perbankan yang melalui jaringan *Internet Banking* kemudian masuk ke alamat <http://bsmnet.syariahamandiri.co.id/cms/> yang dapat diakses oleh nasabah untuk kepentingan pengecekan informasi, pembayaran tagihan, transfer ke bank lain, pembayaran dan lain-lain.

3.10.2.6.2 Cara pendaftaran bisa dilakukan di *Cash Outlet* BSM terdekat/*Brach Office/Area*

3.10.2.6.3 Limit standar nasabah perorangan sampai dengan Rp250 juta

3.10.2.6.4 Limit standar nasabah perusahaan maksimal sampai dengan Rp1 miliar

Selain itu juga *Internet Banking* di Bank Syariah Mandiri menawarkan manfaat yaitu muda, cepat serta *real time*.

4.2 Karakteristik Responden

Sebelum melakukan penelitian, peneliti terlebih dahulu membuat gambaran mengenai karakteristik responden yang hendak dijadikan sampel. Diantaranya seperti: jenis kelamin, pekerjaan, penggunaan produk *Internet Banking* dalam satu bulan serta lama penggunaan *Internet Banking*. Tanggapan responden yang sudah

mengisi kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.1. Data penelitian diperoleh dari hasil kuesioner yang telah disebar kepada seluruh responden dengan hasil dapat dilihat pada Tabel 4.4. Berdasarkan table tersebut dapat diketahui bahwa jumlah responden wanita lebih dominan yaitu sebesar 67,5% dibandingkan dengan jumlah pria hanya sebanyak 32,5%. Ditinjau dari segi pekerjaan yang menjadi responden terbanyak adalah mahasiswa sebanyak 57,5% kemudian disusul oleh wirausaha 12,5% dan wiraswasta 7,5% serta lainnya. Kemudian disamping itu dilihat dari rata-rata penggunaan produk *Internet Banking* dalam satu bulan maka terlihat para responden mayoritas menggunakan 1-3 kali produk *Internet Banking* dalam sebulan dengan jumlah responden sebanyak 52,5%. Dan yang terakhir adalah lama penggunaan produk *Internet Banking* yaitu kurang dari 1 tahun dengan 55% responden.

Tabel 4.1
Tanggapan Responden

Variabel	Klasifikasi	Jumlah Responden	
		Nominal	(%)
Jumlah Kuesioner	Disebar	40	100%
	Tidak Kembali	0	0
	Tidak Dapat	0	0
	Diolah	40	100%
	Dapat Diolah		
Jenis Kelamin	Pria	13	67,5%
	Wanita	27	32,5%
Total		40	100%
Pekerjaan	Mahasiswa	23	57,5%
	Wirausaha	5	12,5%
	Wiraswasta	3	7,5%
	Pegawai Negeri	2	5%
	Sipil	7	17.5%
	Lainnya		

Total		40	100%
Rata-rata menggunakan produk <i>Internet Banking</i> dalam 1 bulan	Tidak pernah	3	7,5%
	1-3 kali	21	52,5%
	4-6 kali	6	15%
	>6 kali	10	25%
Total		40	100%
Lama menggunakan produk <i>Internet Banking</i>	<1 tahun	22	55%
	1-2 tahun	14	35%
	3-4 tahun	1	2,5%
	>4 tahun	3	7,5%
Total		40	100%

Sumber: Data diolah, 2021

4.3 Distribusi Jawaban Responden

Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah yang akan dilihat dari masing-masing variabel. Dibawah ini adalah hasil dari jawaban-jawaban responden berdasarkan data kuesioner dapat dilihat pada Tabel 4.2. Berdasarkan Tabel 4.2 dapat dilihat rata-rata jawaban responden menunjukkan tanggapan sebagai berikut:

1. Pada variabel *Internet Banking*, rata-rata responden menjawab sangat setuju (44,3%), setuju (35,1%), kurang setuju (11,6%), tidak setuju (5,4%) dan yang terakhir sangat tidak setuju (3,3%).
2. Pada dimensi *Cyber Crime*, rata-rata responden menjawab sangat setuju (14%), setuju (28,5%), kurang setuju (23,5%), tidak setuju (17%) dan yang terakhir sangat tidak setuju (17%).
3. Pada dimensi kepercayaan nasabah, rata-rata responden menjawab sangat setuju (29,3%), setuju (43,1%), kurang setuju (18,1%), tidak setuju (5%) dan yang terakhir sangat tidak setuju (4,3%).

Tabel 4.2
Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Penelitian

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	Total
Internet Banking (X₁)							
1.	Dengan menggunakan <i>Internet Banking</i> membuat pekerjaan saya menjadi lebih mudah	53,8	33,3	5,1	5,1	2,6	100
2.	Saya menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk melakukan transfer dana ke rekening yang lain	50,0	37,5	5,0	5,0	2,5	100
3.	Saya menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk mengakses informasi	12,5	32,5	35,0	15,0	5,0	100
4.	Saya menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk melakukan pembayaran tagihan	30,0	47,5	15,0	2,5	5,0	100
5.	Dengan <i>Internet Banking</i> menjadikan waktu saya lebih efektif dalam melakukan transaksi	60,0	30,0	5,0	2,5	2,5	100
6.	Menggunakan <i>Internet Banking</i> sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja	60,0	30,0	5,0	2,5	2,5	100
Rata-Rata		44,3	35,1	11,6	5,4	3,3	100
Cyber Crime (X₂)							
1.	Saya sudah mengalami kejahatan <i>Cyber</i> dalam dunia perbankan khususnya	5,0	20,0	22,5	20,0	32,5	100
2.	Saya merasa takut menggunakan fasilitas <i>Internet Banking</i> karena pernah menjadi korban <i>Cyber</i>	7,5	12,5	17,5	27,5	35,0	100
3.	Bank memberikan perlindungan yang tepat bagi nasabahnya	22,5	52,5	17,5	5,0	2,5	100
4.	Bank selalu memberikan sosialisasi tentang kejahatan <i>Cyber</i> yang bisa terjadi kapanpun kepada nasabahnya	22,5	37,5	27,5	10,0	2,5	100
5.	Saya akan tetap menggunakan <i>Internet Banking</i> walaupun	12,5	20,0	32,5	22,5	12,5	100

No	Pernyataan	SS (%)	S (%)	KS (%)	TS (%)	STS (%)	Total
	sudah menjadi korban <i>Cyber</i>						
	Rata-rata	14	28,5	23,5	17	17	100
Kepercayaan Nasabah (Y)							
1.	Saya percaya dengan keamanan <i>Internet Banking</i>	22,5	52,5	15,0	7,5	2,5	100
2.	Saya percaya bahwa <i>Internet Banking</i> ditujukan untuk kepuasan nasabah	40,0	42,5	10,0	0	7,5	100
3.	Saya yakin <i>Internet Banking</i> mampu memberikan pelayanan yang terbaik	37,5	45,0	12,5	2,5	2,5	100
4.	Kepercayaan nasabah akan tetap terjaga meski kasus kejahatan pernah dialami oleh nasabah	17,5	32,5	35,0	10,0	5,0	100
	Rata-rata	29,3	43,1	18,1	5,0	4,3	100

Sumber: Data diolah, 2021

4.4 Hasil Pengujian Kualitas Data

4.4.1 Hasil Uji Validitas Data

Pengujian kualitas data pada penelitian ini diuji secara statistik menggunakan uji koefisien korelasi *product moment* dengan nilai signifikansi sebesar 0,05 dibantu oleh SPSS 20. Butir pertanyaan tersebut dikatakan valid apabila nilai r_{hitung} lebih besar daripada nilai r_{tabel} . Begitupun sebaliknya, jika r_{hitung} lebih kecil daripada r_{tabel} , maka butir pertanyaan tersebut dikatakan tidak valid. Hasil dari pengujian validitas untuk setiap butir pertanyaan terhadap 40 responden pada penelitian ini dapat dilihat pada Tabel 4.3 berikut:

Tabel 4.3
Hasil Uji Validitas

No. Item	Variabel	Koefisien Korelasi (R_{hitung})	Nilai Kritis 5% (R_{tabel})	Keterangan
X1.1	<i>Internet Banking</i> (X_1)	0,869	0,316	Valid
X1.2		0,878	0,316	Valid
X1.3		0,601	0,316	Valid
X1.4		0,855	0,316	Valid
X1.5		0,910	0,316	Valid
X1.6		0,933	0,316	Valid
X2.1	<i>Cyber Crime</i> (X_2)	0,865	0,316	Valid
X2.2		0,737	0,316	Valid
X2.3		0,419	0,316	Valid
X2.4		0,513	0,316	Valid
X2.5		0,693	0,316	Valid
Y1.1	Kepercayaan Nasabah (Y)	0,831	0,316	Valid
Y1.2		0,881	0,316	Valid
Y1.3		0,814	0,316	Valid
Y1.4		0,689	0,316	Valid

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan data yang terdapat pada Tabel 4.3, maka diperoleh nilai koefisien korelasi lebih besar daripada nilai kritis ($N=40$) yang menunjukkan angka 0,316 (dilihat pada Tabel nilai kritis korelasi r product moment). Hal ini menunjukkan bahwa dengan menggunakan α sebesar 5% dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan pada kuesioner penelitian ini dapat dikatakan valid. Dengan demikian, data yang diperoleh adalah valid dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

4.4.2 Hasil Uji Reliabilitas Data

Setelah dilakukan uji validitas terhadap kuesioner, selanjutnya dilakukan pengujian reliabilitas terhadap kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan hanya pada kuesioner yang memiliki

validitas dengan tujuan mengetahui kehandalan dari kuesioner yang akan digunakan. Uji reliabilitas dilakukan pada 15 butir pertanyaan diuji dengan statistik menggunakan *cronbach's coefficient alpha* lebih besar dari 0,50 melalui bantuan SPSS. Nilai 5.0 diambil agar menjadi perbandingan untuk mencapai reliabilitas tinggi. Hasil uji reliabilitas terhadap 15 butir pertanyaan disajikan pada Tabel 4.4 berikut:

Tabel 4.4
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Nilai Kritis Cronbach's Alpha	Keterangan
<i>Internet Banking</i> (X ₁)	6	0,913	0,50	Reliabel
<i>Cyber Crime</i> (X ₂)	5	0,564	0,50	Reliabel
Kepercayaan Nasabah (Y)	4	0,814	0,50	Reliabel

Sumber: Data diolah (2021)

Berdasarkan hasil analisis realibilitas dapat diketahui bahwa nilai *cronbach alpha* untuk masing-masing variabel persepsi responden dapat di lihat dari beberapa variabel *Internet Banking* (X₁) diperoleh nilai *cronbach alpha* sebesar 0,913, variabel *Cyber Crime* (X₂) didapatkan sebesar 0,564, serta yang terakhir variabel kepercayaan (Y) diperoleh sebesar 0,814. Kemudian dapat disimpulkan bahwa kuesioner pada penelitian ini telah mencapai tujuan penelitian, hal ini dapat dibuktikan dari nilai koefisien *cronbach alpha* lebih besar dari 0,50.

4.5 Hasil Pengujian Asumsi Klasik

4.5.1 Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual mempunyai distribusi normal atau tidak.

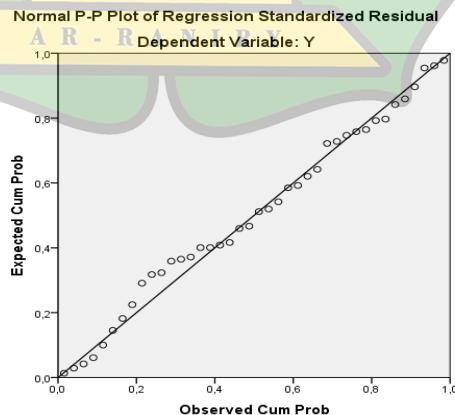
Tabel 4.5
Hasil Uji Normalitas

<i>Asymp. Sig</i>	Keterangan
0,915	Berdistribusi normal

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4.5 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig. 2-tailed*) sebesar 0,915. Nilai signifikansi lebih besar dari pada α 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual data tersebut terdistribusi secara normal. Hal ini juga didukung dengan Gambar 4.1, di mana pada Gambar 4.1 dapat dilihat bahwa sebaran data berada pada garis diagonal. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data telah berdistribusi normal.

Gambar 4.1
Hasil Uji Normalitas P-Plot



Sumber: Data diolah, 2021

4.5.2 Uji Multikolinearitas

Pendeteksian multikolinearitas dapat dilakukan dengan melihat nilai *Variance Inflating Factor* (VIF) dan nilai *tolerance*. Apabila nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 , maka tidak terjadi multikolinearitas. Begitupun sebaliknya, jika nilai *tolerance* $> 0,10$ dan nilai VIF < 10 maka terjadi masalah multikolinearitas.

Tabel 4.6
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel	Tolerance	VIF
<i>Internet Banking</i> (X_1)	0,974	1,027
<i>Cyber Crime</i> (X_2)	0,974	1,027

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.6 dapat dilihat bahwa nilai *tolerance* (0,974) yang diperoleh lebih besar dari 0,10 dan juga nilai VIF (1,027) lebih kecil dari 10. Sehingga dapat disimpulkan bahwa residual data tidak terjadi multikolinearitas.

4.5.3 Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam pengamatan regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamat ke pengamatan yang lain. Jika *variance* dari residual satu pengamat ke pengamatan yang lain tetap, maka disebut homokedastisitas, atau tidak terjadi heterokedasitas.

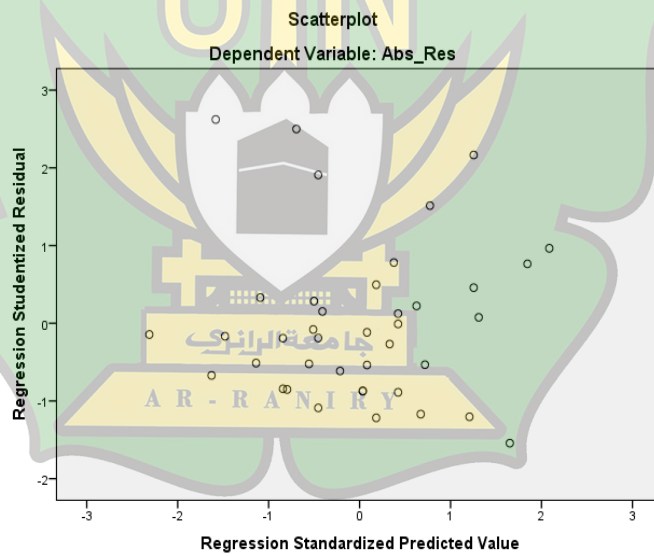
Tabel 4.7
Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig	Keterangan
<i>Internet Banking</i> (X_1)	0,075	Tidak terjadi heterokesdasitas
<i>Cyber Crime</i> (X_2)	0,454	Tidak terjadi heterokesdasitas

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4.7 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (*Asymp.Sig. 2-tailed*) pada variabel *Internet Banking* (X_1) sebesar 0,075 dan variabel *Cyber Crime* (X_2) sebesar 0,454. Nilai signifikansi lebih besar dari pada α 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa residual data telah homogen. Hal ini juga didukung dengan Gambar 4.2. Pola titik-titik pada gambar di atas tidak menunjukkan pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa residual data telah homogen.

Gambar 4.2
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber: Data diolah, 2021

4.5.4 Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ada korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode-t dengan kesalahan pengganggu pada periode t sebelumnya

Tabel 4.8
Uji Autokorelasi

	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,631

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan pada Tabel 4.8 dapat dilihat bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig.2-tailed*) sebesar 0,631. Nilai signifikansi lebih besar dari pada α sebesar 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokorelasi pada residual data.

4.6 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

Metode yang digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah analisis regresi linear berganda yang dibantu dengan perangkat SPSS.

Tabel 4.9
Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
(Constant)	16,851	3,730	
<i>Internet Banking</i> (X_1)	0,225	0,109	0,296
<i>Cyber Crime</i> (X_2)	-0,291	0,115	-0,365

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.9, maka menghasilkan persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 16,851 + 0,225X_1 - 0,291X_2 + e$$

Berdasarkan persamaan regresi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa 16,851 sebagai nilai konstan. Apabila tidak terdapat kedua variabel bebas, maka kepercayaan (Y) adalah sebesar 0,254. Nilai *Internet Banking* (X_1) sebesar 0,225 dan positif, artinya variabel *Internet Banking* (X_1) memberikan kontribusi positif dalam mempengaruhi kepuasan yaitu sebesar 22,5%. Apabila *Internet Banking* meningkat sebesar 1%, maka akan meningkatkan kepuasan sebesar 22,5% dengan menggunakan asumsi untuk variabel bebas lain sama dengan nol atau konstan.

Nilai *Cyber Crime* (X_2) sebesar -0,291 dan negatif, artinya *Cyber Crime* memberikan kontribusi negatif dalam mempengaruhi kepercayaan yaitu sebesar 29,1%. Apabila *Cyber Crime* meningkat sebesar 1%, maka akan menurunkan kepuasan sebesar 29,1% dengan menggunakan asumsi untuk variabel bebas lain sama dengan nol atau konstan.

4.7 Pengujian Hipotesis

4.7.1 Hasil Pengujian Secara Parsial (Uji t)

Uji t dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing dari kedua variabel bebas secara parsial atau individual terhadap variabel terikat. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh satu variabel dalam menjelaskan variabel terikat. Untuk menunjukkan pengaruh secara individu variabel bebas terhadap variabel terikat juga dapat dilihat pada nilai signifikansinya.

Tabel 4.10
Hasil Uji t

Model	T	Sig	Kesimpulan
(Constant)			
<i>Internet Banking</i> (X_1)	2,056	0,047	Berpengaruh
<i>Cyber Crime</i> (X_2)	-2,536	0,016	Berpengaruh

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.10 dapat disimpulkan bahwa:

a. Hipotesis pertama

Hasil perhitungan secara parsial pengaruh *Internet Banking* terhadap kepercayaan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar 2,056 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,026 dengan nilai signifikansi 0,047. Nilai signifikansi tersebut diketahui bahwa $< 0,05$ dimana $(0,047 < 0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut diterima, artinya *Internet Banking* (X_1) berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* (Y).

b. Hipotesis kedua

Hasil perhitungan secara parsial pengaruh *Internet Banking* terhadap kepercayaan diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,536 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,026 dengan nilai signifikansi 0,016. Nilai signifikansi tersebut diketahui bahwa $< 0,05$ dimana $(0,016 < 0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut diterima, artinya *Cyber Crime* (X_2) berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* (Y).

4.7.2 Hasil Pengujian Secara Simultan (Uji F)

Uji F dilakukan untuk melihat pengaruh masing-masing dari kedua variabel bebas secara simultan atau bersama-sama terhadap variabel terikat. Dimana pada penelitian ini variabel bebasnya adalah *Internet Banking* (X_1) dan *Cyber Crime* (X_2), sedangkan variabel terikatnya yaitu kepercayaan (Y).

Tabel 4.11
Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	37,790	2	18,895	6,345	0,004
Residual	110,185	37	2,978		
Total	147,975	39			

Sumber: Data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau variabel *Internet Banking* (X_1) dan *Cyber Crime* (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan (Y).

4.7.3 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)

Uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model regresi dalam menerangkan variabel bebas (*Internet Banking dan Cyber Crime*) secara bersama-sama menerangkan variansi variabel terikat (kepercayaan).

Tabel 4.12
Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square
1.	0,505	0,255	0,215

Sumber: Data diolah, 2021

Dari Tabel 4.12 di dapatkan nilai *R-squared* sebesar 0.255 atau 25,5%. Artinya variabel kepercayaan (Y) dapat menjelaskan *Internet Banking* (X_1) dan *Cyber Crime* (X_2) sebesar 25,2%, dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan oleh model

4.8 Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk menjelaskan bagaimana pengaruh aspek *Internet Banking* dan *Cyber Crime* terhadap kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan, adapun masing-masing penjelasan adalah sebagai berikut:

4.8.1 Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah

Hasil penelitian mendukung hipotesis pertama, bahwa variabel *Internet Banking* (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* (Y). Hal ini dapat di lihat dengan perolehan nilai t_{hitung} sebesar 2,056 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,026 serta nilai signifikansi $0,047 < 0,05$. Karena semakin berkembangnya jumlah bank yang menawarkan berbagai jenis fasilitas *Internet Banking*, maka hal tersebut dapat menyebabkan terjadinya persaingan antar bank. Dimana kondisi seperti ini memicu bank untuk meningkatkan loyalitas serta kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking*.

4.8.2 Pengaruh *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah

Hasil penelitian mendukung *Cyber Crime* terhadap kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* diperoleh nilai t_{hitung} sebesar -2,536 dan nilai t_{tabel} sebesar 2,026 dengan nilai signifikansi 0,016. Nilai signifikansi tersebut diketahui bahwa $< 0,05$ dimana $(0,016 < 0,05)$. Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis tersebut diterima, artinya *Cyber Crime* (X_2) berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* (Y).

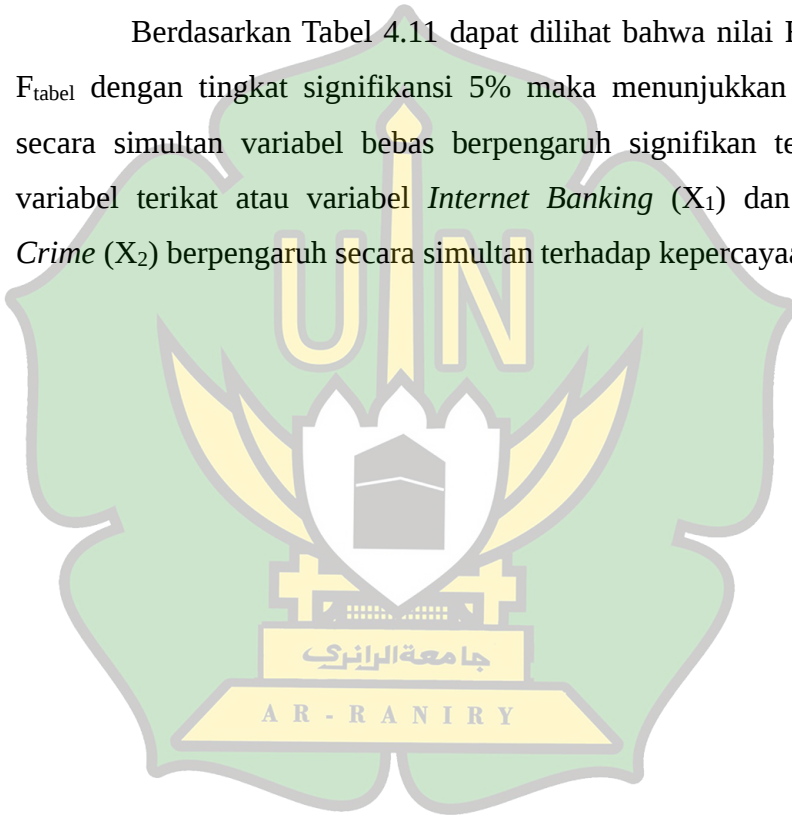
Dibalik semua kemudahan yang ditawarkan pada pengguna *Internet Banking* juga banyak terdapat risiko seperti kejahatan-kejahatan *Internet* atau yang lebih dikenal dengan *Cyber Crime* tanpa kita sadari mengintai kita dimana saja dan kapan saja salah satunya yaitu kejahatan yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab. Oleh karena itu hal tersebut sangat berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*, apabila sistem keamanan tidak terdapat kejahatan maka tingkat kepercayaan semakin meningkat begitu juga sebaliknya.

4.8.3 Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah

Berdasarkan hasil uji statistik secara simultan, variabel *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara bersamaan berpengaruh positif dan negative terhadap kepercayaan nasabah dalam

menggunakan *Internet Banking*. Dari hasil uji determinasi (R^2) menunjukkan bahwa nilai R-squared sebesar 0,255 atau 25,5%. Artinya variabel kepercayaan (Y) dapat menjelaskan *Internet Banking* (X_1) dan *Cyber Crime* (X_2) sebesar 25,2% dan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dapat dijelaskan.

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat dilihat bahwa nilai $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan tingkat signifikansi 5% maka menunjukkan bahwa secara simultan variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat atau variabel *Internet Banking* (X_1) dan *Cyber Crime* (X_2) berpengaruh secara simultan terhadap kepercayaan (Y).



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hasil uji hipotesis yang telah diajukan dengan model analisis regresi linier maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Aspek *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Dengan adanya *Internet Banking* dapat mempermudah segala urusan yang berhubungan dengan transaksi perbankan, menghemat waktu serta bisa digunakan dimana saja dan kapan saja, sehingga hal ini dapat menarik perhatian nasabah dalam upaya penerapannya. Sebab semakin tinggi pengguna *Internet Banking* maka semakin tinggi juga tingkat kepercayaan dan akan loyal dengan platform tersebut.
2. Aspek *Cyber Crime* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah karena dapat menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab dalam hal membobol semua data atau informasi dari pengguna *Internet* untuk digunakan demi kepentingan pribadi. Oleh karena itu, hal ini sangat berpengaruh terhadap kepercayaan para pengguna *Internet*. Ketika keamanan suatu sistem atau jaringannya tidak terdapat kejahatan maka tingkat kepercayaan pengguna meningkat dan menjadi loyal, begitu juga sebaliknya.

3. Kepercayaan nasabah pengguna *Internet Banking* merupakan faktor utama dalam terwujudnya segala sesuatu. Tanpa adanya kepercayaan nasabah pengguna maka tidak akan terjamin hal tersebut akan bertahan lama. Berdasarkan hasil uji statistik secara simultan, variabel *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara bersamaan berpengaruh positif dan negative terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*. Maka *Internet Banking*, *Cyber Crime* serta kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas maka dapat diberikan saran-saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank
 - a. Penelitian ini memberikan informasi bahwa nasabah masih merasakan kekhawatiran apabila memberikan informasi keuangannya saat melakukan transaksi melalui *Internet Banking*. Dengan adanya informasi ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak bank untuk lebih meningkatkan keamanan layanan *Internet Banking* dan lebih intensif dalam melakukan sosialisasi keamanan dalam penggunaan layanan *Internet Banking*.
 - b. Dan juga diharapkan adanya bentuk perlindungan untuk nasabah yang secara khusus diatur untuk melindungi nasabah dari tindak kejahatan *Cyber Crime* yang marak

terjadi belakangan ini. Dimana bank mampu untuk membuat semacam aplikasi unit untuk melaporkan setiap kejahatan kejahatan *Cyber Crime* serta membangun pencegahan atau pertahanan anti malware di seluruh server bank

2. Bagi Nasabah

Penelitian ini memberikan informasi bahwa nasabah wajib memperhatikan risiko yang dapat ditimbulkan dari adanya *Internet Banking* ini tidak hanya melihat dari segi kemudahannya saja tetapi juga bisa mengetahui risiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi pada nasabah, maka oleh sebab itu diharapkan nasabah pengguna *Internet Banking* dapat waspada dan hati-hati dalam proses penggunaan *Internet Banking* itu sendiri.

3. Bagi Penelitian Selanjutnya

Diharapkan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat menambahkan variabel lain yang dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an Surat An-Nisa ayat 58. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Cetakan ke-7: Al-Mizan Publishing House
- Al-Qur'an Surat Al-Maidah ayat 38. *Al-Qur'an dan Terjemahan*. Cetakan ke-7: Al-Mizan Publishing House
- Alghazo, J. M., Kazmi, Z., & Latif, G. (n.d.). *Cyber Security Analysis of Internet Banking in Emerging Countries. User and Bank Perspective* .
- Anam, K. (2009). *Perspektif Hukum Positif dan Hukum Islam*. 17.
- Bachmann, & Zaheer. (2006). *The Handbook of Trust Research*. UK & USA: Edward Elgar Publishing Ltd.
- Bank Syariah Mandiri. (2008). *Laporan Tahunan BSM*. Jakarta.
- Bank Syariah Mandiri. (2017). *Laporan Tahunan BSM*. Jakarta.
- Bank Syariah Mandiri. (2017). *Laporan Tahunan BSM*. Jakarta.
- Al-Qur'an Surah An-Nisa ayat 58 Al-Qur'an dan Terjemahan*. (Cetakan ke 7). Al-Mizan Publishing House.
- Chang, Y. (2002). *Dynamic of banking technology adoption: An application to internet banking*. Working.
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed)* . Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

- Darsono, L., & Dharmmesta, B. (2005). Kontribusi Involvement dan Trust in Brand dalam Membangun Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, 27.
- Dhanalakshmi, R., Prabhu, C., & Chellapan, C. (2011). Detection of phising website and secure transanctions. *IJCNS* 1 (11). 15-21.
- Furst, Karen, W. W., & D. E. (2000). Internet Banking Development and Prospect. *Economic and Policy Analysis Working Paper. Office of the Comptroller of the currency. September, 3.*
- Ghozali, & Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 19. Ed 5.* . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, & Imam. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariat dengan Program IBM SPSS 21. Ed 7.* . Semarang: Universitas Diponegoro.
- Golose, P. R. (Agustus 2006). Perkembangan cyber crime dan upaya penanganannya di Indonesia oleh POLRI. *Buletin Hukum Perbankan dan Kebanksentralan volume 4 Nomor 2*, 29.
- Grafika, R. S. (2007). *Undang-undang Perbankan 1998 (Undang-undang Nomor 10 Tahun 1998)*. Jakarta: Sinar Grafika Offset.
- Hamid, A. (2010). *Panduan Penulisan Skripsi*. Jakarta: FEIS UIN Press.

Hasyim. (n.d.). *BNI Kembalikan Uang Tiga Nasabah (On-line)*, tersedia di <http://www.google.co.id/amp/aceh.tribunnews.com.amp/2017/01/26/bni-kembalikan-uang-tiga-nasabah>.

Hitt, L. M., & Frei, F. X. (2002). *Do better customers utilize electronic distribution channels? The case of PC banking Magement Science* 48.

Hius, J. J., Saputra, J., & Nasution, A. (2014). Mengenal dan Mengantisipasi Kegiatan Cyber Crime pada Aktifitas Online sehari-hari dalam Pendidikan, Pemerintahan dan Industri dan Aspek Hukum yang Berlaku. *Prosiding SNIKOM 2014. Banda Aceh . 24 Mei 2014*, 3.

Hius, J. J., Saputra, J., & Nasution, A. (2014). Mengenal dan mengantisipasi kegiatan cybercrime pada aktivitas online sehari-hari dalam pendidikan, pemerintahan Dan industri dan aspek hukum yang berlaku. *Prosiding SNIKOM 2014*, 3.

Ischak, R. (2008). *Evaluasi atas Infrastruktur Internet Banking in-house dengan Pendekatan Kuantitatif: Studi Kasus: Pada Bank Syariah Mandiri*, Tesis, FASILKOM, Universitas Indonesia. 2.

Ivan, I., Ciurea, C., Doinea, M., & Avramiea, A. (2012). *Collaborative Management of Risks and Complexity in Banking Systems Informatica Economica* 16 (2). 128-141.

Kadir, A. (2002). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI Yogyakarta.

- Karim, A. (2007). *Bank Islam: Analisis Fiqh dan Keuangan*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada .
- Kasmir. (2012). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* . Jakarta : PT Raja Grafindo.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran. Ed 12. Jilid 1*. Jakarta: PT. Indeks.
- Mahdi, S., & Mehrdad, A. (2010). E-banking in Emerging Economy: Empirical Evidence of Iran, *Internasional Journal of Economics and Finance*. 201-209.
- Martins, C., Oliveira, T., & Popovic, A. (2014). Understanding the Internet banking adoption: A unified theory of acceptance and use of technology and perceived risk application *international Journal of Information Management*, 34 (1) . 1-13.
- Muhammad. (2005). *Manajemen Bank Syari'ah*. Yogyakarta: AMPYKPN.
- Munir. (2006). *Kriptografi*. Bandung: Informatika.
- Nasution, N. (2005). *Manajemen Mutu Terpadu (Total Quality Manajemen)*. Bojongsuka: Ghulia Indonesia.
- Oektomo, B. S. (2006). *Perencanaan dan Pengembangan Sistem Informasi. Ed 2* . Yogyakarta: ANDI.
- Riswandi, B. A. (2005). *Aspek Hukum Internet Banking*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

- Rokian, A. (n.d.). *Rekening Nasabah Bank Syariah Mandiri Juga Dibobol*, Berita Liputan6.com diterbitkan tanggal 22 Januari 2010, jam 14:23, pada web <http://berita.liputan6.com>.
- Sari, N. I. (Sabtu, 5 Desember 2015). *Kasus-kasus Pembobolan Kartu Kredit yang Menggemparkan*, www.merdeka.com. Jakarta.
- Sathye, M. (1999). Adoption of Internet banking by Australian costumers: an emprical investigation Internasional Journal of Bank Marketing. 324-334.
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar Interpratama Mandiri.
- Slamet, W. (2006). *Cara Memahami Akuntansi Syariah Berdasarkan PSAK Dan PAPSII*. Jakarta: PT Grasindo.
- Sudarmanto, H. (2005). *Analisis regresi Linier Ganda dengan SPSS, Edisi Pertama*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sudarsono, H. (2008). *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah Deskripsi dan Ilustrasi*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Sudarwanto, A. S. (2009). Cyber-bullying kejahatan dunia maya yang 'terlupakan'. *Hukum Pro Justitia*, 4.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan KUantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suhariyanto, B. (2012). *Tindak Pidana Teknologi Informasi (Cyber Crime)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Suliyanto. (2011). *Ekonometrika Terapan: Teori & Aplikasi dengan SPSS*. Yogyakarta: Andi.
- Supriyanto, A. S., & Machfudz, M. (2010). *Metodologi Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Malang: UIN Maliki Press.
- Supriyono, M. (2010). *Buku Pintar Perbankan*. Bandung: CV ANDI OFFSET.
- Tampubolon, N. (2005). Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank Melalui Internet (internet banking), (online).
- Teguh, M. (2001). *Metode Penelitian Ekonomi Teori dan Aplikasi*. Jakarta: Raja Grafindo.
- Wahid, A., & Labib, M. (2005). *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime)*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Wibowo, E. U. (2005). *Mengapa Memilih Bank Syariah*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Widodo. (2009). *Sistem Pemidanaan Dalam Cyber Crime Alternatif Ancaman Pidana Kerja Sosial Dan Pidana Pengawasan Bagi Pelaku Cyber Crime*. Yogyakarta: Laksbang Mediatama.

Zainul, A. (2009). *Dasar-Dasar Manajemen Bank Syariah*. Jakarta: Pustaka Alvabet Anggota IKAPI.

Zanoon, N., & Gharaibeh, N. (2013). *International Journal of Computer Science and Security (IJCSS)*, Volume (7) Issue (2).



Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Kepada Yth,

Bapak/Ibu Saudara/i Nasabah *Pengguna Internet Banking*
(Nasabah Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)

Di tempat

Dengan hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Julianda Fitri

NIM : 160603162

Program Studi : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Bermaksud mengadakan penelitian dengan judul “Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan).”

Penelitian ini tidak akan menimbulkan akibat yang akan merugikan bagi pihak responden. Semua informasi dari hasil penelitian akan dijaga kerahasiaannya dan hanya dipergunakan untuk kepentingan penelitian. Atas kesediaan waktu dan partisipasinya saya ucapkan terima kasih banyak.

Hormat saya,

Julianda Fitri

A. Identitas Responden

1. Nama :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Pekerjaan :
4. *Internet Banking* 1 bulan : ☐ Tidak Pernah ☐ 1-3 kali ☐ 4-6 kali ☐ >6 kali
5. Lama menggunakan *Internet Banking* : ☐ < 1 thn ☐ 1-2 thn ☐ 3-4 thn ☐ > 4 thn

B. Petunjuk pengisian

Mohon mengisi kuesioner ini dengan cara memberi tanda check list (√) pada kolom berikut yaitu dengan memilih alternatif jawaban yang tersedia. Ada lima alternatif jawaban, yaitu:

Sangat setuju (SS) : 5

Setuju (S) : 4

Kurang Setuju (KS) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2

Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

C. Daftar Pertanyaan RANIRY

1. Pengguna *Internet Banking*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Dengan menggunakan <i>Internet Banking</i> membuat pekerjaan saya menjadi lebih mudah					
2.	Saya menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk melakukan transfer dana ke rekening yang					

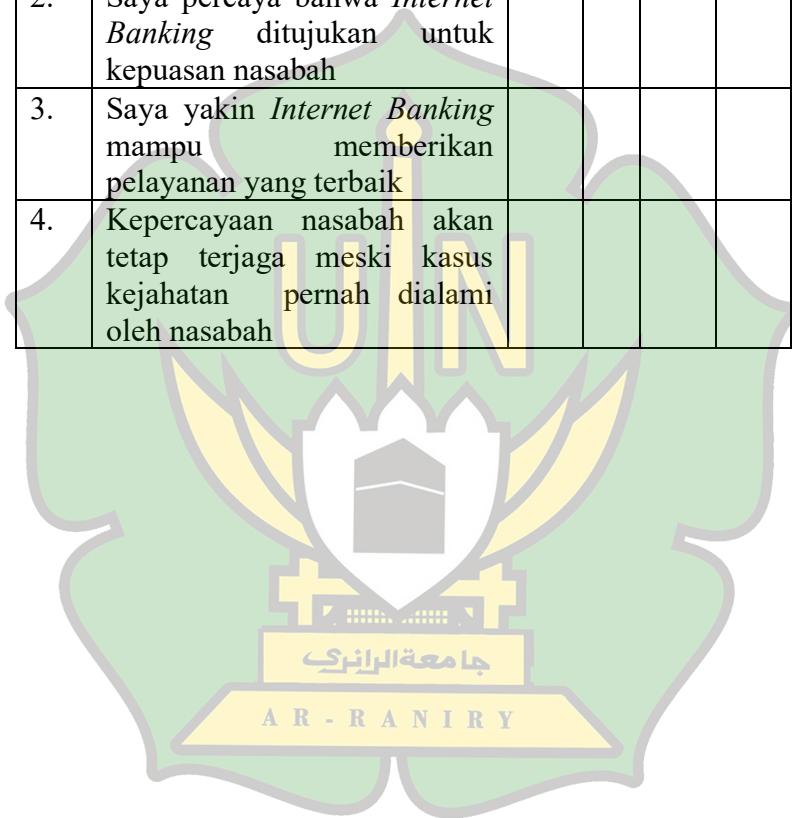
	lain					
3.	Saya menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk mengakses informasi					
4.	Saya menggunakan <i>Internet Banking</i> untuk melakukan pembayaran tagihan					
5.	Dengan <i>Internet Banking</i> menjadikan waktu saya lebih efektif dalam melakukan transaksi					
6.	Menggunakan <i>Internet Banking</i> sangat fleksibel karena dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja					

2. *Cyber Crime*

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya sudah mengalami kejahatan <i>Cyber</i> dalam dunia perbankan khususnya					
2.	Saya merasa takut menggunakan fasilitas <i>Internet Banking</i> karena pernah menjadi korban <i>Cyber</i>					
3.	Bank memberikan perlindungan yang tepat bagi nasabahnya					
4.	Bank selalu memberikan sosialisasi tentang kejahatan <i>Cyber</i> yang bisa terjadi kapanpun kepada nasabahnya					
5.	Saya akan tetap menggunakan <i>Internet Banking</i> walaupun sudah menjadi korban <i>Cyber Crime</i>					

3. Kepercayaan Nasabah

No	Pernyataan	Alternatif Jawaban				
		SS	S	KS	TS	STS
1.	Saya percaya dengan keamanan <i>Internet Banking</i>					
2.	Saya percaya bahwa <i>Internet Banking</i> ditujukan untuk kepuasan nasabah					
3.	Saya yakin <i>Internet Banking</i> mampu memberikan pelayanan yang terbaik					
4.	Kepercayaan nasabah akan tetap terjaga meski kasus kejahatan pernah dialami oleh nasabah					



Lampiran 2. Tabulasi Responden Terhadap *Internet Banking*

No	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	Total X ₁
1.	5	4	5	5	4	5	28
2.	4	4	4	5	4	5	26
3.	4	1	5	5	4	5	24
4.	4	4	3	5	4	5	25
5.	4	4	2	4	4	4	22
6.	4	4	4	4	4	4	24
7.	4	4	4	4	4	4	24
8.	4	4	3	4	4	4	23
9.	4	4	4	4	4	4	24
10.	3	4	3	4	3	3	20
11.	4	4	4	4	4	4	24
12.	4	5	4	5	4	5	27
13.	3	5	3	2	2	5	20
14.	3	5	3	5	3	5	24
15.	3	5	3	2	2	5	20
16.	5	5	2	5	3	3	23
17.	5	3	3	5	2	5	23
18.	3	5	5	5	2	5	25
19.	5	5	3	5	3	5	26
20.	5	5	2	5	3	5	25
21.	5	5	5	2	5	5	27
22.	3	3	2	5	5	5	23
23.	5	5	5	5	5	5	30
24.	3	5	5	5	5	5	28
25.	3	5	3	5	5	5	26
26.	3	5	1	5	5	3	22
27.	4	4	5	5	4	5	27
28.	4	4	5	1	4	5	23
29.	4	1	2	5	4	5	21
30.	3	4	3	5	3	5	23
31.	4	4	3	5	4	4	24

32.	4	1	3	4	2	4	18
33.	4	3	4	4	3	4	22
34.	4	4	4	2	4	4	22
35.	4	4	4	4	4	4	24
36.	4	4	4	2	4	4	22
37.	4	1	4	4	4	4	21
38.	4	4	4	4	4	4	24
39.	4	4	5	5	4	5	27
40.	4	4	5	5	4	5	27



Lampiran 3 Tabulasi Responden Terhadap *Cyber Crime*

No	X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X ₂
1.	4	3	4	5	3	19
2.	4	1	3	5	4	17
3.	4	1	2	5	4	16
4.	4	3	4	5	3	19
5.	4	1	3	5	5	18
6.	5	1	5	5	5	21
7.	2	3	5	5	5	20
8.	2	3	5	5	5	20
9.	2	5	3	2	5	17
10.	5	3	5	5	5	23
11.	5	5	5	5	5	25
12.	5	5	5	2	5	22
13.	5	5	2	2	5	19
14.	4	4	4	5	4	21
15.	4	4	2	5	4	19
16.	4	3	2	5	4	18
17.	2	3	2	2	5	14
18.	2	4	4	5	4	19
19.	4	4	5	2	4	19
20.	2	4	4	5	4	19
21.	2	4	4	2	4	16
22.	4	4	2	2	4	16
23.	4	3	3	5	3	18
24.	4	3	3	5	3	18
25.	4	4	4	5	4	21
26.	4	1	4	5	4	18
27.	4	4	4	5	4	21
28.	4	1	4	5	4	18
29.	4	4	4	5	4	21
30.	4	4	5	5	4	22

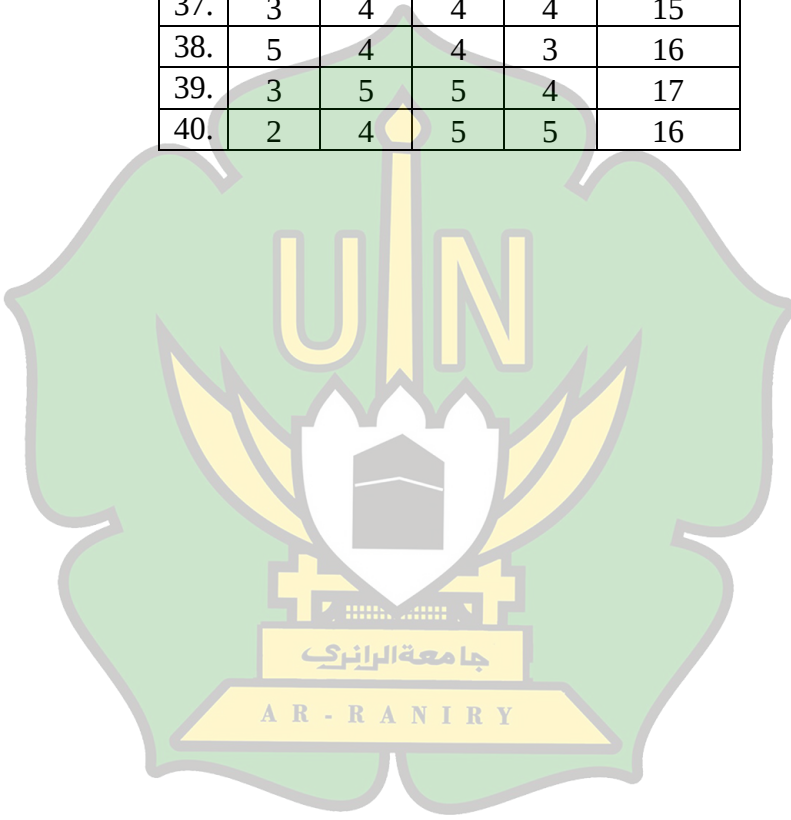
31.	4	4	4	5	5	22
32.	4	3	5	5	3	20
33.	4	3	3	5	3	18
34.	4	3	4	5	4	20
35.	4	5	5	5	5	24
36.	4	5	5	5	5	24
37.	4	5	5	5	5	24
38.	4	3	5	5	3	20
39.	4	3	3	5	4	19
40.	4	3	5	5	4	21



Lampiran 4. Tabulasi Responden Terhadap Kepercayaan Nasabah

No	X3.1	X3.2	X3.3	X3.4	Total X ₃
1.	4	5	3	17	17
2.	5	4	5	5	19
3.	3	5	4	5	17
4.	5	5	5	5	20
5.	5	3	4	3	15
6.	3	5	5	5	18
7.	3	4	5	4	16
8.	5	3	3	3	14
9.	3	5	5	3	16
10.	3	3	3	3	12
11.	3	3	3	3	12
12.	5	5	5	5	20
13.	3	3	3	3	12
14.	5	5	3	3	16
15.	3	5	5	5	18
16.	4	4	4	4	16
17.	5	5	5	4	19
18.	2	4	5	5	16
19.	4	5	4	4	17
20.	5	4	4	4	17
21.	4	4	5	2	15
22.	5	5	4	4	18
23.	4	4	5	5	18
24.	5	5	4	4	18
25.	5	4	5	4	18
26.	4	4	5	5	18
27.	4	4	4	5	17
28.	4	5	4	5	18
29.	4	4	4	4	16
30.	4	4	4	4	16

31.	4	5	4	4	17
32.	4	4	5	5	18
33.	4	4	4	4	16
34.	4	5	4	4	17
35.	3	5	4	5	17
36.	3	4	4	2	13
37.	3	4	4	4	15
38.	5	4	4	3	16
39.	3	5	5	4	17
40.	2	4	5	5	16



Lampiran 5. Hasil Uji Validitas

Internet Banking (X₁)

		Correlations						
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	TOTAL
X1.1	Pearson Correlation	1	,765**	,281	,698**	,820**	,850**	,869**
	Sig. (2-tailed)		,000	,079	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.2	Pearson Correlation	,765**	1	,393*	,622**	,867**	,808**	,878**
	Sig. (2-tailed)	,000		,012	,000	,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.3	Pearson Correlation	,281	,393*	1	,524**	,366*	,393*	,601**
	Sig. (2-tailed)	,079	,012		,001	,020	,012	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.4	Pearson Correlation	,698**	,622**	,524**	1	,670**	,782**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001		,000	,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.5	Pearson Correlation	,820**	,867**	,366*	,670**	1	,906**	,910**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,020	,000		,000	,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
X1.6	Pearson Correlation	,850**	,808**	,393*	,782**	,906**	1	,933**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,012	,000	,000		,000
	N	40	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	,869**	,878**	,601**	,855**	,910**	,933**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40	40	40

Cyber Crime (X₂)

Kepercayaan Nasabah (Y)

		Correlations					
		X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	TOTAL
X2.1	Pearson Correlation	1	,695**	-,041	,075	,339*	,685**
	Sig. (2-tailed)		,000	,800	,644	,032	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.2	Pearson Correlation	,695**	1	,000	,096	,434**	,737**
	Sig. (2-tailed)	,000		1,000	,557	,005	,000
	N	40	40	40	40	40	40
X2.3	Pearson Correlation	-,041	,000	1	,164	,022	,419**
	Sig. (2-tailed)	,800	1,000		,311	,893	,007
	N	40	40	40	40	40	40
X2.4	Pearson Correlation	,075	,096	,164	1	,387*	,513**
	Sig. (2-tailed)	,644	,557	,311		,014	,001
	N	40	40	40	40	40	40
X2.5	Pearson Correlation	,339*	,434**	,022	,387*	1	,693**
	Sig. (2-tailed)	,032	,005	,893	,014		,000
	N	40	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	,685**	,737**	,419**	,513**	,693**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,007	,001	,000	
	N	40	40	40	40	40	40

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

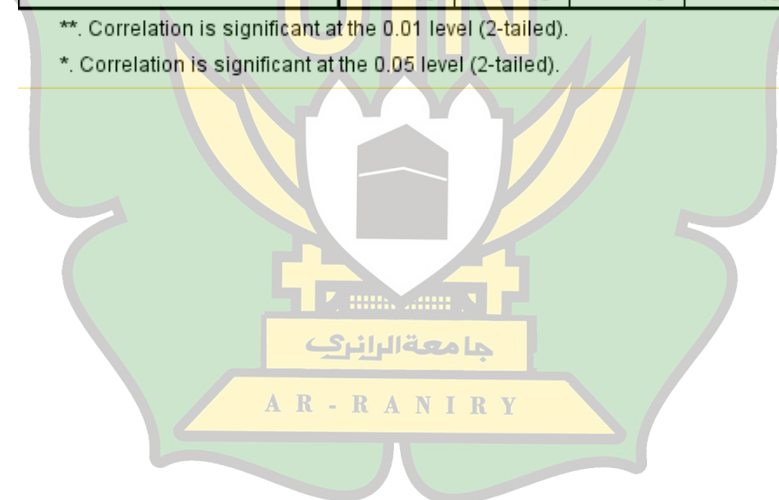
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	TOTAL
Y1.1	Pearson Correlation	1	,751**	,527**	,403**	,831**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,010	,000
	N	40	40	40	40	40
Y1.2	Pearson Correlation	,751**	1	,710**	,365*	,881**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,020	,000
	N	40	40	40	40	40
Y1.3	Pearson Correlation	,527**	,710**	1	,414**	,814**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,008	,000
	N	40	40	40	40	40
Y1.4	Pearson Correlation	,403**	,365*	,414**	1	,689**
	Sig. (2-tailed)	,010	,020	,008		,000
	N	40	40	40	40	40
TOTAL	Pearson Correlation	,831**	,881**	,814**	,689**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	40	40	40	40	40

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

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



Lampiran 6. Hasil Uji Reliabilitas Internet Banking (X₁)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,913	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	20,4000	16,246	,805	,891
X1.2	20,4250	16,199	,818	,889
X1.3	21,3750	18,446	,434	,944
X1.4	20,7500	16,090	,781	,894
X1.5	20,2750	16,307	,868	,883
X1.6	20,2750	16,102	,901	,878

Cyber Crime (X₂)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,564	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X2.1	11,45	9,382	,431	,444
X2.2	11,60	8,862	,508	,393
X2.3	11,40	11,887	,041	,683
X2.4	10,23	11,461	,274	,536
X2.5	10,93	9,507	,460	,430

Kepercayaan Nasabah (Y)

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

	N	%
Cases Valid	40	100,0
Excluded ^a	0	,0
Total	40	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,814	4

Item-Total Statistics

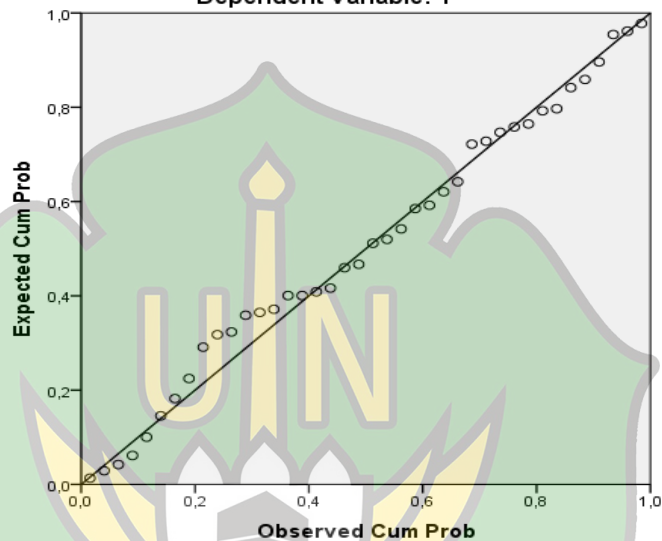
	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	11,68	6,225	,694	,739
Y1.2	11,45	5,382	,753	,704
Y1.3	11,40	6,451	,676	,750
Y1.4	12,05	6,818	,444	,855

Lampiran 7. Hasil Uji Asumsi Klasik

Hasil Uji Normalitas

Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: Y



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

جامعة الزاوية		Unstandardized Residual
N	40	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,68084932
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,047
	Negative	-,088
Kolmogorov-Smirnov Z		,558
Asymp. Sig. (2-tailed)		,915

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	16,851	3,730		4,518	,000		
X1	,225	,109	,296	2,056	,047	,974	1,027
X2	-,291	,115	-,365	-2,536	,016	,974	1,027

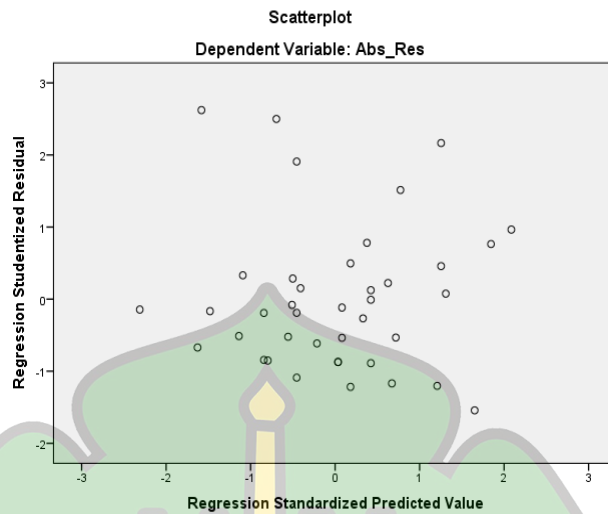
a. Dependent Variable: Y

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,123	2,197		1,422	,164
X1	-,118	,064	-,289	-1,835	,075
X2	,051	,067	,119	,757	,454

a. Dependent Variable: Abs_Res



Hasil Uji Autokorelasi

Runs Test	
	Unstandardized Residual
Test Value ^a	-,04692
Cases < Test Value	20
Cases ≥ Test Value	20
Total Cases	40
Number of Runs	23
Z	,481
Asymp. Sig. (2-tailed)	,631

a. Median

Lampiran 8. Hasil Uji Analisis Regresi Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	16,851	3,730		4,518	,000		
	X1	,225	,109	,296	2,056	,047	,974	1,027
	X2	-,291	,115	-,365	-2,536	,016	,974	1,027

a. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	37,790	2	18,895	6,345	,004 ^b
	Residual	110,185	37	2,978		
	Total	147,975	39			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X2, X1

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,505 ^a	,255	,215	1,726

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y