

**PENGARUH *CYBER CRIME* DAN *E-BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana**



Oleh:

**RIKA NUR ERFIANA**

**NIM. 19.52.31.074**

**PROGAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID  
SURAKARTA**

**2023**

**PENGARUH *CYBER CRIME* DAN *E-BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya)**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Sukoharjo  
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana  
Dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah

Oleh:

**RIKA NUR ERFIANA**

**NIM.19.52.31.074**

Sukoharjo, 10 Oktober 2023

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing Skripsi



**Mokhammad Zainal Anwar S.H.I.,M.S.I**

**NIP.19801130 201503 1 003**

## SURAT PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI

*Assalamu 'alaikum Wr.Wb*

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIKA NUR ERFIANA

NIM : 195231074

Program Studi : PERBANKAN SYARIAH

Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Menyatakan bahwa penelitian skripsi berjudul "*PENGARUH CYBER CRIME DAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Solo Raya)*" Benar-benar bukan merupakan plagiasi dan belum pernah diteliti sebelumnya. Apabila di kemudian hari diketahui bahwa skripsi ini merupakan plagiasi, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

*Wassalamu 'alaikum Wr.Wb*

Sukoharjo, 10 Oktober 2023



Rika Nur Erfiana

NIM.19.52.31.074

## SURAT PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELEITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : RIKA NUR ERFIANA  
NIM : 195231074  
Program Studi : PERBANKAN SYARIAH  
Fakultas : EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Terkait penelitian saya yang berjudul “Pengaruh *Cyber crime* dan *E-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya)”

Dengan ini saya menyertakan bahwa benar-benar telah melakukan penelitian dan pengambilan data mahasiswa Solo Raya. Apabila dikemudian hari diketahui bahwa skripsi ini menggunakan data yang tidak sesuai dengan data yang sebelumnya, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Demikian surat ini dibuat sesungguhnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Sukoharjo, 10 Oktober 2023



Rika Nur Erfiana

Mokhammad Zainal Anwar S.H.I., M.S.I.  
Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Sukoharjo

#### NOTA DINAS

Kepada Yang Terhormat

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Sukoharjo

Di Sukoharjo

*Assalamu'alaikum Wr.Wb*

Dengan hormat, Bersama ini kami sampaikan bahwa setelah menelaah dan mengadakan perbaikan seperlunya, kami memutuskan bahwa skripsi saudara Rika Nur Erfiana NIM 19.52.31.074 yang berjudul: *PENGARUH CYBER CRIME DAN E-BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA* (Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya).

Sudah dapat dimunaqosahkan sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) dalam bidang ilmu Perbankan Syariah.

Oleh karena itu kami mohon agar skripsi tersebut segera *dimunaqosyahkan* dalam waktu dekat

Demikian, atas dikabulkannya permohonan ini disampaikan terimakasih

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Sukoharjo, 10 Oktober 2023

Dosen Pembimbing Skripsi



Mokhammad Zainal Anwar S.H.I., M.S.I

NIP. 19801130 201503 1 003

**PENGESAHAN**

**PENGARUH *CYBER CRIME* DAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN  
NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA  
(Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya)**

Oleh :

**RIKA NUR ERFIANA**  
**NIM. 19.52.31.074**

Telah dinyatakan lulus dalam ujian munaqasyah  
pada hari Senin tanggal 06 November 2023 M / 22 Rabiul Akhir 1445 H dan dinyatakan  
telah memenuhi persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Dewan Penguji:

Penguji I (Merangkap Ketua Sidang)  
Dr. Agung Abdullah, S.E., M.M.  
NIP. 19850301 201403 1 003


Penguji II  
Dr. Waluyo, Lc., M.A.  
NIP. 19790910 201101 1 005

Penguji III  
Melia Kusuma, M.M.  
NIK. 19810608 201701 2 147



Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta



  
Dr. M. Rahmawan Arifin, M.Si  
NIP. 19720304 200112 1 004

## MOTTO

“Sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan, maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan lain) Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap”

-Q.S.Al Insyirah (:6-8)-

“Angin tidak berhembus untuk menggoyahkan pepohonan melainkan menguji kekuatan akarnya”

-Ali Bin Abi Thalib-

“orang yang hebat adalah orang yang memiliki kemampuan menyembunyikan kesusahannya, sehingga orang lain selalu berfikir bahwa ia selalu senang dan tenang”

-Imam Syafi'i-

## PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil'alamiin. Segala puji bagi Allah Maha Rahman dan Rahiim. Terimakasih ya Allah, atas segala kekuatan dan rahmat yang Engkau berikan disaat terberat hamba. Alhamdulillah Engkau memberikan kesempatan kepada hamba untuk memperoleh gelar Sarjana dan berakhir pada naskah skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada

1. Orang tua tercinta. Ayah saya Irwansyah dan Ibu saya Giyanti. Dua orang berjasa dalam hidup saya, terimakasih atas kasih sayang, doa serta segala dukungan yang kalian jarak yang jauh bukanlah menjadi penghalang untuk selalu memotivasi saya. Semoga Allah senantiasa memberikan perlindungan serta Allah mempermudah segalanya.
2. Almarhumah Nenek saya Wiyem yang inshaallah sedang tersenyum Bahagia di Surga, seorang yang merawat saya hingga saya berhasil di bangku perkuliahan semester tujuh , seorang yang menayangi saya dan seorang yang menjadi salah satu rumah ternyaman saya.
3. Terimakasih kepada Pakde Widodo serta Bude Yekti Daryani yang ikut serta berperan merawat, memberikan kasih sayang doa dan memberikan dukungan kepada saya hingga saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
4. Kepada adik saya M.Rizki Ardiansyah serta Keluarga besar saya Ardiyans Zaqi Saputra, Davit Albinsyah Kevin, Andri Oktaviano P, dan Aliya Widya serta terimakasih atas segala dukungan dan doa yang kalian. Semoga adik adik saya dapat melanjutkan Pendidikan serta dapat mengejar cita-cita lebih dari saya serta diberikan kemudahan dan keberkahan oleh Allah SWT.
5. Teman-teman seperjuangan saya yang selalu memberikan energi baik dan saling membantu satu sama lain termasuk dalam penyelesaian tugas akhir.
6. Kepada Bapak Mokhamad Zainal Anwar S.H.I.,M.S.I, yang telah membimbing serta memberikan solusi kepada saya untuk menulis skripsi ini hingga akhir
7. Yang terakhir kepada diri saya sendiri yang berusaha berjuang sampai ditahap ini, terimakasih selalu memberikan afirmasi kepada diri sendiri untuk tetap yakin dan bisa menyelesaikan tanggung jawab ditengah rasa kehilangan dan permasalahan yang ada. Segalanya bukanlah hal yang mudah tetapi niat baik kita selalu dipermudah Allah, Alhamdulillah saatnya berjuang ditahap berikutnya.



## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGARUH *CYBER CRIME* DAN *E-BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi kasus Mahasiswa Solo Raya)”. Skripsi ini disusun untuk menyelesaikan Studi Jenjang Strata 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta. Penulis menyadari sepenuhnya telah banyak mendapat dukungan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak yang telah menyumbangkan pikiran, waktu, tenaga dan sebagainya. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Mudofir, S.Ag., M.Pd, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta.
  2. Dr. M. Rahmawan Arifin, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
  3. Rais Sani Muharrami, S.E.I, M.E.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
  4. Mokhamad Zainal Anwar S.H.I.,M.S.I selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan banyak perhatian dan bimbingan selama penulis menyelesaikan skripsi
  5. Biro Skripsi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas bimbingan dalam menyelesaikan skripsi
  6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta yang telah memberikan bekal ilmu yang bermanfaat bagi penulis
  7. Bapak dan Ibuku tercinta, yang selalu memberikan doa, cinta, dan pengorbanan yang tiada hentinya .
  8. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2019 yang telah memberikan kesenangan dan semangat kepada penulis selama menempuh studi di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Mas Said Surakarta.
- Terhadap semuanya tiada kiranya saya dapat membalasnya, hanya doa kepada Allah SWT, semoga memberikan balasan kebaikan kepada semuanya. Aamiin.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Sukoharjo, 10 Oktober 2023

Rika Nur Erfiana

## ABSTRAK

Perbankan merupakan salah satu perusahaan yang mengembangkan layanan digital berupa *e-banking*. Peningkatan pengguna *e-banking* tidak terlepas dari kemudahan serta pemenuhan transaksi sehari-hari. peningkatan pengguna layanan *e-banking* diikuti dengan banyaknya kejahatan *cyber crime*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *cyber crime* serta layanan *e-banking* terhadap kepuasan mahasiswa Solo Raya pengguna layanan *e-banking* Bank Syariah Indonesia.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu mahasiswa Solo Raya meliputi 5 Universitas dan menggunakan sampel sejumlah 100 responden. Penelitian ini menggunakan Teknik *non probability sampling*. Data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer yang diperoleh dari responden melalui pengisian kuesioner yang disebar dengan *google form* kemudian dianalisis menggunakan metode analisis regresi linier berganda.

Berdasarkan penelitian diperoleh hasil bahwa *cyber crime* dan *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna Bank Syariah Indonesia

Kata Kunci : *cyber crime*, *E-banking*, Kepuasan Nasabah

## ABSTRACT

Banking is the companies that carries out digital in the from of e-banking .Increase in e-banking users, convenience and fulfilment transactions. Increase in banking experience followed by the number of crimes.this research to determine the influence of cyber crime and e-banking on the satisfaction of Solo Raya student using Bank Syariah Indonesia's e-bankingThe type of research used is quantitative.

The population in this research is Solo Raya students convering 5 universities and using a sample of 100 respondents.

This research uses non probability sampling technique. The data used in this research is primary data obtained from respondent by filling out questionnaires distributed using google form and then analysed using the multiple linear regression analysis method.

Based on the research, the results showed that cybet crime and e-banking have an influence on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia users.

Keywords: Cyber Crime,E-banking, Customer Satisfaction

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BUKAN PLAGIASI.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN TELAH MELAKUKAN PENELITIAN .....	iv
HALAMAN NOTA DINAS .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
KATA PENGANTAR .....	vii
ABSTRAK .....	viii
<i>ABSTRACT</i> .....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	8
1.3 Batasan Masalah .....	8
1.4 Rumusan Masalah .....	9
1.5 Tujuan Penelitian .....	9
1.6 Manfaat Penelitian .....	10
1.7 Jadwal Penelitin	
1.8 Sistematika Penulisan .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
2.1 Cyber Crime.....	12
2.1.1 Pengertian Cyber Crime .....	12
2.1.2 Jenis- Jenis Cyber Crime .....	13
2.2 <i>E-banking</i> .....	15

2.2.1 Pengertian <i>E-banking</i> .....	15
2.2.2 Jenis- Jenis Layanan <i>E-banking</i> .....	16
2.3 Kepuasan Nasabah .....	20
2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	20
2.3.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah .....	21
2.3.3 Evaluasi Kepuasan Nasabah .....	23
2.4 Perbankan Syariah .....	25
2.4.1 Pengertian Bank Syariah .....	25
2.4.2 Operasional Bank Syariah .....	26
2.5 Hasil Penelitian yang Relevan .....	27
2.6 Kerangka Berfikir .....	33
2.7 Hipotesis .....	34
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian .....	36
3.2 Jenis Penelitian.....	36
3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.3.1 Populasi .....	36
3.3.2 Sampel .....	37
3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	37
3.4 Data dan Sumber Data .....	38
3.4.1 Data .....	38
3.4.2 Sumber Data .....	39
3.5 Teknik Pengambilan Data .....	39
3.6 Variabel Penelitian .....	40
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	41
3.8 Teknik Analisis Data.....	42
3.8.1 Uji Instrumen.....	42
3.8.2 Uji Asumsi Klasik .....	44
3.8.3 Uji Hipotesis.....	45

3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	49
4.1 Gambar Umum Penelitian .....	49
4.1.1 Gambar Umum Responden .....	50
4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data .....	50
4.2.1 Karakteristik Responden.....	50
4.2.2 Uji Instrumen.....	51
1. Uji Validitas .....	51
2. Uji Reliabilitas .....	53
4.2.3 Uji Asumsi Klasik .....	54
1. Uji Normalitas.....	54
2. Uji Multikolineritas.....	55
3. Uji Heteroskedasitas.....	56
4.2.4 Uji Hipotesis .....	57
1. Uji Parsial (Uji T).....	57
2. Uji Simultan (Uji F) .....	58
3. Uji Koefisien Determinan .....	59
4.2.5 Analisis Regresi Linier Berganda.....	60
4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	61
BAB V PENUTUP .....	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Keterbatasan .....	69
5.3 Saran-Saran .....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	71
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

2.1 Hasil Penelitian Relevan .....	27
3.1 Populasi Mahasiswa Solo Raya .....	36
3.2 Definisi Operasional Variabel.....	42
4.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
4.2 Jumlah Responden Berdasarkan Universitas .....	50
4.3 Hasil Uji Validitas Cyber Crime .....	52
4.4 Hasil Uji Validitas <i>E-banking</i> .....	52
4.5 Hasil Uji Validitas Kepuasan .....	53
4.6 Hasil Uji Reliabilitas .....	53
4.7 Hasil Uji Multikolinearitas .....	55
4.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Glejser .....	57
4.9 Hasil Uji Parsial (T) .....	57
4.10 Hasil Uji T hitung dan T tabel .....	58
4.11 Hasil Uji Simultan (F).....	59
4.12 Hasil Uji Koefisien Determinan.....	60
4.13 Hasil Regresi Linier Berganda.....	60

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Data .....	1
2.1 Kerangka Berfikir.....	33
4.1 Hasil Uji Normalitas .....	54
4.2 Hasil Uji Heteroskedasitas .....	56



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Hasil Olah Data

Lampiran 3 Tabel R, Tabel F, Tabel T

Lampiran 4 Jadwal Penelitian





















# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*Cyber cyber* merupakan salah satu kejahatan dunia maya yang memanfaatkan teknologi komputer serta jaringan internet sebagai alat utama kejahatan. Meningkatnya kasus *cyber crime* tidak lepas dari pengaruh kemajuan teknologi informasi yang pesat. Indonesia dianggap sebagai negara paling beresiko terhadap serangan keamanan teknologi informasi. Hal tersebut tidak lepas dengan adanya pertumbuhan pengguna internet yang meningkatnya trend terjadinya kejahatan internet di Indonesia (Danuri & Suharnawi, 2017a, 2017b). Informasi yang berasal dari Badan Siber dan Sandi Negara Peningkatan kejahatan *cyber crime* dari tahun 2019 hingga 2020 dapat dilihat dari diagram berikut:

Gambar 1.1  
Jumlah Serangan Siber



Sumber: *website* Badan Siber dan Sandi Negara <https://bssn.go.id/> diakses pada bulan Mei 2023

Berdasarkan diagram diatas dapat diketahui peningkatan kejahatan siber dari 2019 hingga 2020 sebanyak 150, 6 .Tahun 2022 BSSN mencatat bahwa terdapat serangan siber sebanyak 976, 5 juta. Dengan anomaly trafik terbanyak berasal dari aktivitas malware. Serangan *malware* berasal dari perangkat lunak yang dirancang untuk merusak sistem jaringan komputer dan berbahaya bagi pengguna perangkat komputer (Direktorat Operasi Keamanan Siber, 2022).

Salah satu faktor pemicu meningkatnya serangan siber yaitu kemajuan teknologi informasi. Dengan kemajuan teknologi masa kini yang mempermudah dalam kegiatan sehari hari, Instansi yang memanfaatkan kemajua teknologi salah satunya yaitu instansi perbankan. Inovasi yang dilakukan perbankan dengan memanfaatkan teknologi komunikasi yaitu digitalisasi perbankan berupa produk *E-banking*. *E-banking* merupakan fasilitas yang diberikan perbankan kepada nasabah guna bertransaksi seperti transfer, Tarik tunai ataupun pembayaran transaksi lainnya melalui mesin *ATM*, ataupun layanan *M-banking* dan *I-banking* yang dapat diakses melalui ponsel nasabah (Kusuma & Susilowati, 2007).

*E-banking* merupakan layanan yang banyak diminati nasabah dalam menggunakan layanan perbankan hal tersebut sesuai dengan keunggulan yang ditawarkan layanan digital dalam bertransaksi yaitu layanan yang mudah, efektif, efisien serta aman. Peningkatan pengguna *e-banking* sangat signifikan hal tersebut dapat dilihat jumlah penggunanya mengalami peningkatan 169%, dimana pada tahun 2012 pengguna *e-banking* sebanyak 150, 8 juta transaksi dan tahun 2016 sebanyak 405, 6 juta transaksi (Kadek et al., 2020).

Perbankan tidaklah luput dari serangan siber Kegiatan yang menjadi target kejahatan siber di perbankan yang meliputi resiko penyalahgunaan data dan financial fasilitas pembayaran menggunakan kartu kredit pada *website* toko online dan fasilitas perbankan lainnya yang menggunakan layanan digital. Serangan siber terbaru terjadi pada Bank Syariah Indonesia yang terkonfirmasi mendapat serangan *Ransomware LockBit*. *Ransomware* merupakan virus *malware* yang menyerang perangkat dengan enkripsi file. Serangan siber tersebut mampu menembus data nasabah sebanyak 15 juta pengguna BSI. Serta dengan adanya serangan tersebut akses *e-banking* baik *m-banking* ataupun ATM tidak dapat diakses untuk melakukan transaksi apapun. Dari kasus tersebut terdapat kerugian finansial serta kerugian terkait kebocoran data nasabah. Akun sosial media milik BSI baik di Instagram ataupun twitter juga terdapat keluhan yang beraneka ragam bahkan terdapat nasabah yang pindah menggunakan bank konvensional (<https://www.cnnindonesia.com/teknologi/mengenal-lockbit-30-ransomware>).

Kasus kejahatan siber lainnya yaitu kasus pembobolan rekening *E-banking* Ilham Bintang senilai 300 juta rupiah yang terjadi pada tahun 2020. Menurut keterangan kerja kejahatan dengan menggunakan data sliik serta duplikat *SIM Card* milik korban selanjutnya nomer tersebut digunakan untuk mengakses e-mail korban dan melakukan transaksi pelayannya di *e-banking* (Sulisrudatin, 2020).

Pada awal tahun 2018 terjadi tindak kejahatan pencurian informasi kartu debit dengan menggunakan metode *skimming* yang terjadi pada 64 bank yang tersebar di seluruh dunia dan 13 diantaranya bank swasta dan pemerintah Indonesia. Bank yang terdampak harus mengembalikan dana nasabah mencapai

18 Miliar serta berpengaruh terhadap kepuasan meliputi kepercayaan serta loyalitas nasabah. Hal tersebut mengindikasikan pentingnya penanganan yang cepat untuk mengatasi permasalahan-permasalahan tersebut di masa yang akan datang (Faridi, 2019).

Adapun wawancara yang peneliti lakukan kepada salah satu korban siber, korban mendapat notifikasi yang mengatasnamakan Bank BRI dimana terdapat perubahan tarif biaya administrasi dan untuk tetap berada dalam tarif lama atau normal korban diminta untuk mengisi *link website* yang dimanipulasi pelaku. Dengan ketidaktelitian korban maka secara tidak langsung korban mengisi data sensitif berupa *username* dan *password* dengan demikian pelaku dapat merekam pengisian data korban dan dapat membobol layanan *e-banking* pelaku. Korban mengalami kerugian kurang lebih 10juta.

Penelitian sebelumnya dilakukan PT Bank Rakyat Indonesia (BRI) Tbk. Beberapa kasus telah terjadi pembobolan rekening nasabah BRI melalui internet banking (Petriella, 2015). Wakil Direktur Tindak Pidana Ekonomi Khusus Bareskrim Polri, Agung Setya dalam [wartaekonomi.co.id](http://wartaekonomi.co.id) menyatakan bahwa beberapa kejahatan siber yang selama ini terjadi pada dunia perbankan dapat di gambarkan diantaranya adalah adanya akses ilegal pada akun perbankan nasabah, pemalsuan data nasabah yang tersimpan melalui internet (*cloud*) yang berdampak pada kepercayaan nasabah matai (Pendidikan et al., 2020).

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan dengan petriella, penelitian yang dilakukan Rahmah (2020) dan Julianda (2020) melakukan penelitian terkait

dengan pengaruh *internet banking* dan perlindungan nasabah yang diberikan kepada bank dari kejahatan siber. Tujuan penelitian ini yaitu menganalisis menghadapi serangan *cyber crime* serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah.

Simon & Anderson (2013) dan Naam (2017) memiliki kesamaan penelitian terkait bagaimana pertahanan diri dari serangan malware dengan mengidentifikasi jalur kerja serta jenis dari malware itu sendiri. Tujuan dari penelitiannya adalah bagaimana memberikan solusi dari serangan malware dengan menganalisis cara kerja dan jenis malware untuk mengetahui langkah- langkah yang dapat lakukan bagaimana upaya perbankan dalam menjaga keamanan data nasabah serta solusi dalam menghadapi serangan siber serta pengaruhnya terhadap kepercayaan nasabah.

*Cyber crime* dan *E-banking* memberikan negatif serta positif dari kemajuan teknologi informasi komunikasi masa kinui, keduanya berpengaruh terhadap kepuasan konsumen yang ditinjau dari layanan, kepercayaan serta keamanan. Kejahatan *cyber crime* tidak bisa dianggap remeh karena kasus tersebut tentu merugikan nasabah bahkan Secara teori, kualitas layanan memberikan dampak terhadap kepuasan nasabah (Kotler, 2012). Terlebih pada masa kini layanan digital seperti *e-banking* banyak digunakan dalam bertransaksi karena efektif serta efisien dimana dapat diakses melalui smartphone atau jaringan data dalam melakukan transaksi dengan demikian *cyber crime* serta *e-banking* dirasa berpengaruh pada kepuasan nasabah, karena keduanya sama sama memanfaatkan kemajuan digital.

Melanjutkan dari kajian tersebut peneliti tertarik untuk meneliti pengaruh kejahatan siber dan layanan *e-banking* terhadap kepuasan mahasiswa Solo Raya pengguna Bank Syariah Indonesia. Mahasiswa merupakan salah satu kalangan penggunaan kecanggihan teknologi, termasuk dalam menggunakan layanan digital keuangan yaitu *e-banking* yang dinilai dengan menggunakan layanan digital tersebut dapat mempermudah transaksi sehari-hari dengan mudah, cepat, efektif. BSI merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), berasal dari gabungan 3 bank Syariah meliputi Bank Mandiri Syariah, Bank Rakyat Indonesia, Bank Negara Indonesia. Dari penggabungan ke tiga bank tersebut dapat menyatukan kelebihan masing-masing bank untuk memaksimalkan pelayanan, Bank Syariah Indonesia juga memiliki pencapaian yang signifikan dan baik. Dengan diperolehnya penghargaan *the world's best bank 2021* oleh Forbes (Wicaksono Adhi, 2021).

BSI memiliki keunggulan yang sangat cocok untuk mahasiswa dimana dengan menggunakan layanan BSI bebas administrasi bulanan serta dapat mengakses layanan digital. Selain itu beberapa universitas bekerja sama dengan Bank Syariah Indonesia seperti pembayaran Uang Kuliah Tunggal (UKT), beberapa universitas terdapat kantor cabang Bank Syariah Indonesia serta terdapat mesin ATM BSI di lingkungan universitas. Serta dengan adanya kasus kejahatan siber terbaru yang menyerang BSI yang merugikan nasabah. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pengaruh *cyber crime* dan *e-banking* terhadap kepuasan kepada mahasiswa Solo Raya



## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang sudah dijelaskan diatas, maka peneliti dapat memperoleh identifikasi masalah yaitu

1. Adanya kasus *cyber crime* yang meningkat sebanyak 976, 5 juta pada tahun 2022 dan kasus siber yang merugikan nasabah dan bank baik secara financial ataupun non financial, seperti kerugian pencurian data nasabah pada tahun 2018 serta kerugian materil sebesar 18 miliar serta terdapat kasus siber terbaru yang terjadi di BSI yang membuat keresahan serta kerugian bank nasabah atyaupun karyawan.
2. Kurangnya pemahaman nasabah mengenai kejahatan *cyber crime*, *phissing* terjadi akibat ketidaktelitian nasabah dalam mengakses informasi yang ada dan ketidaktelitian nasabah dimana memberikan username password serta kode OTP melalui *website* yang diberikan pelaku siber, seperti kasus yang terjadi pada korban kabupaten wonogiri yang mengakami kerugian 10 juta akibat kejahatan *phissing* tersebut.
3. Banyaknya pengguna perbankan digital berupa layanan *e-banking* yang dirasa mampu mempermudah dalam bertransaksi secara efektif dan efisien.

## 1.3 Batasan masalah

Digunakan untuk menghindari penyimpangan pokok pembahasan, sehingga Batasan masalah menjadikan penelitian lebih terarah serta memudahkan dalam pembahasan pada penelitian ini adapun Batasan masalah:

1. Mahasiswa/i yang berkuliah di Universitas Solo Raya yang dilingkungan Universitas terdapat ATM BSI
2. Mahasiswa/i Solo Raya yang menggunakan *e-banking* BSI

#### **1.4 Rumusan Masalah**

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

1. Apakah *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa Solo Raya pengguna BSI?
2. Apakah layanan *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna BSI?
3. Apakah *crime* dan *e-banking* secara Bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pengguna Bank Syariah Indonesia?

#### **1.5 Tujuan Penelitianx**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh antara *Cyber crime* terhadap kepuasan mahasiswa di Bank Syariah Indonesia
2. Untuk mengetahui pengaruh antara layanan *E-banking* terhadap kepuasann mahasiswa di Bank Syariah Indonesia.

3. Untuk mengetahui pengaruh antara *Cyber Crime* dan layanan *E-banking* secara bersama-sama terhadap kepuasan mahasiswa Bank Syariah Indonesia.

### **1.6 Manfaat Penelitian**

Penelitian yang dilakukan diharapkan memiliki manfaat kepada beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan sarana belajar, memperdalam ilmu pengetahuan, serta memperluas wawasan dengan membandingkan teori yang telah di pelajari dibangku kuliah dengan praktik sebenarnya, dan di harapkan bagi penulis untuk menambah wawasan serta pengetahuan.

2. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan menjadi aset pustaka yang dapat memberikan pemikiran, pengetahuan, dan literatur perpustakaan.

### **1.7 Jadwal penelitian**

*(Terlampir)*

### **1.8 Sistematika Penulisan Skripsi**

Adapun sistematika penulisan yang digunakan sebagai gambaran mengenai hal-hal yang dibahas setiap bab dan materi yang ada pada bab tersebut meliputi:

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

Berisikan latar belakang, permasalahan, identifikasi permasalahan, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, gap penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Menjelaskan teori legitimasi, kerangka konseptual identitas perusahaan, dan teori berhubungan keberlanjutan perusahaan. Dilanjutkan dengan uraian penelitian terdahulu yang relevan, kemudian kerangka berfikir dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Menjelaskan jenis penelitian, populasi dan sampel penelitian serta teknik pengambilan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Menguraikan gambaran umum penelitian, deskripsi data penelitian, hasil analisis data, pengujian model pengukuran, pengujian model konseptual, pengujian hipotesis serta pembahasan permasalahan penelitian.

## **BAB V PENUTUP**

Menjelaskan kesimpulan penelitian, implikasi penelitian dan kontribusi teori, keterbatasan penelitian dan saran penelitian selanjutnya.



## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 *Cyber crime***

##### **2.1.1 Pengertian *Cyber crime***

*Cyber crime* merupakan bentuk akses ilegal transmisi data melalui jaringan internet atau kerap di artikan sebagai kejahatan dunia maya dimana Kejahatan dunia maya sangatlah dipengaruhi dengan pertumbuhan teknologi digital, informasi serta komunikasi yang semakin pesat dan canggih adalah kejahatan terkait komputer yang dilakukan di dunia maya (Robert, 2021). *Cyber crime* atau kejahatan di dunia maya sendiri merupakan salah satu dampak negatif internet sebagai platform yang saat ini banyak digunakan. (Cohen, 2009).

Menurut Hius (2014) *Cyber crime* merupakan 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. Menurut Andi Hamzah dalam Golose (2006) mendefinisikan *Cyber crime* merupakan kejahatan dibidang komputer atau bisa juga diartikan sebagai penggunaan komputer secara illegal.

Dari beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *Cyber crime* merupakan suatu kejahatan dalam dunia maya yang dilakukan oleh seseorang maupun sekelompok orang dalam 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 sedangkan *Cracker* adalah sebutan bagi yang melakukan pembobolan sistem komputer untuk tujuan pencurian dan perusakan sistem.

### **2.1.2 Jenis Jenis Kejahatan *Cyber crime***

Jenis-jenis *Cyber crime* berdasarkan motif dan penindakan terdiri dari dua jenis, menurut Sutanto, Hermawan Sulistyو (2005):

1. Kejahatan yang menggunakan teknologi informasi (TI) sebagai fasilitas. Contoh-contoh dari aktivitas siber jenis pertama ini adalah pembajakan (*copyright* atau hak cipta intelektual, dan lain-lain); pornografi; pemalsuan dan pencurian kartu kredit (*carding*); penipuan lewat e-mail; penipuan dan pembobolan rekening bank; perjudian on line; terorisme; situs sesat; materi-materi internet yang berkaitan dengan sara (seperti penyebaran kebencian etnik dan ras atau agama); transaksi dan penyebaran obat terlarang; transaksi seks; dan lain-lain
2. Kejahatan yang menjadikan sistem dan fasilitas teknologi informasi (ti) sebagai sasaran. *Cyber crime* jenis ini bukan memanfaatkan komputer dan internet sebagai media atau sarana tindak pidana, melainkan menjadikannya sebagai sasaran. Contoh dari jenis-jenis tindak kejahatannya antara lain pengaksesan ke suatu sistem secara ilegal (*hacking*), perusakan situs internet dan *server data* (*cracking*), serta *defecting* (Sulisrudatin, 2018).

Adapun jenis *Cyber crime* yang ada di dalam dunia perbankan. Berikut jenis-jenis serangan *Cyber crime* yang ada dalam perbankan (Andy, 2021) :

1. *Carding* merupakan kejahatan berupa penyalahgunaan informasi terkait dengan kartu kredit milik orang lain. Dimana para pelaku melancarkan kejahatan dengan cara mencuri identitas atau mengetahui informasi pemilik kartu kredit dan digunakan dalam transaksi pembelian melalui online.
2. *Phising* merupakan sebuah kejahatan berbasis teknologi digital yang dilakukan dengan menggunakan saluran internet dalam melancarkan aksinya untuk mendapatkan informasi data diri terkait dengan kartu kredit ataupun debit. Untuk mendapatkan informasi pelaku memancing korban untuk memberikan informasi rahasia berupa data diri rahasia meliputi *username* dan *password* dengan cara mengirim pesan berupa link yang telah di *de-face* untuk diisi korban.
3. *Hacking* adalah menerobos program komputer milik orang/pihak lain. *Hacker* adalah orang yang gemar ngoprek komputer, memiliki keahlian membuat dan membaca program tertentu dan terobsesi mengamati keamanannya.

## **2.2. E-banking**

### **2.2.1 Pengertian E-banking**

*Electronic banking* merupakan aktivitas dalam dunia perbankan dengan menggunakan teknologi informasi. Secara singkat *e-banking* merupakan transaksi yang dilakukan dengan menggunakan web ataupun internet. Penggunaan teknologi pada masa kini memiliki banyak keuntungan baik pada pengguna ataupun perusahaan penyedia layanan salah satunya dengan memanfaatkan teknologi



informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang berpengaruh pada tingkat kepuasan nasabah hal tersebut diungkapkan (Wulan Pinontoan, 2013). Menurut Tatik Suryani *Electronic Banking (e-banking)* yaitu kegiatan yang melakukan transaksi, pembayaran, dan transaksi lainnya melalui internet dengan website milik bank yang dilengkapi sistem keamanan.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan *electronic banking* atau *e-banking* merupakan layanan yang diberikan oleh bank berupa akses melalui *website* bank, *phone banking*, *mobile banking* dan *internet banking* guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi seperti transfer, pembayaran, dan aktivitas bisnis serta mengetahui produk dan jasa yang diberikan oleh bank yang dilengkapi sistem keamanan.

### **2.2.2 Jenis-Jenis Layanan *E-banking***

Menurut Ikatan Bankir Indonesia (IBI 2016:56-58) produk-produk *e-banking* yang tersedia di perbankan Indonesia meliputi:

#### **1. ATM (*Automatic Teller Machine*)**

##### **a. Pengertian ATM**

Merupakan mesin yang disediakan oleh lembaga keuangan sebagai alat yang digunakan nasabah untuk bertansaksi berbasis digital dengan menggunakan kartu ATM ataupun *smartphone* yang sudah terverifikasi data melalui perbankan (Ummulhadi & Lahuddin, 2016). Menurut Allen Lipis ATM merupakan alat kasir otomatis yang melayani transaksi tanpa orang, transaksi

yang dapat dilakukan diantaranya untuk mengambil uang dengan menggunakan kartu ATM.

b. Manfaat dari ATM

Adanya ATM nasabah memiliki akses rekening yang dimilikinya melalui kartu ATM. Transaksi yang dapat dilakukan melalui ATM yaitu berupa transaksi tunai dan non-tunai seperti pembayaran tagihan, transfer, mengambil uang tunai, cek saldo, dan lain sebagainya dengan adanya ATM tersebut mempermudah nasabah dan bank dalam melakukan atau melayani transaksi yang mudah dan efektif serta dapat menekan biaya operasional bank (Mahendra & Ernanda Aryanto, 2019).

## 2. *Mobile Banking*

a. Pengertian *mobile banking*

*Mobile banking* merupakan sebuah layanan yang tersedia di perbankan berupa aplikasi yang memungkinkan seorang nasabah dapat bertransaksi melalui *smartphone* yang terhubung dengan layanan internet. Menurut Imelda & Huwaida (2019) *mobile banking* sebuah layanan yang disediakan oleh perbankan dalam bentuk aplikasi yang cara penggunaannya dengan mengakses langsung melalui *handphone* ataupun telepon seluler yang menggunakan layanan data yang telah tersedia dari operator seluler.

b. Kelebihan *mobile banking*

Keunggulan yang didapatkan oleh pengguna *mobile banking* antara lain Febrianti (2021):

- a) Nasabah dapat melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu ATM

- b) Pembukaan buku rekening nasabah dapat dilakukan melalui *mobile banking*.
  - c) Dapat transaksi penyaluran mdana zakat, infaq, waqaf maupun donasi melalui *mobile banking*.
  - d) Dapat melakukan pemblokiran ATM melalui *smarphone* tidak perlu ke kantor cabang atau menghubungi petugas *call center* yang harus mengeluarkan biaya berupa puls
- c. Kekurangan *mobile banking*

Bebrapa kekurangan dalam layanan *mobile banking* diantaranya:

- a) Dapat diakses hanya dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan bank serta terjadinya kendala dalam proses transaksi karena jaringan yang tidak stabil dan mewajibkan nnasabah untuk melakukan *log in* ulang untuk melanjutkan aplikasi jika terjadi error.
- b) Terbatasnya jenis ATM bank syariah yang menyediakan kebutuhan tansaksi setor tunai.

### **3. Internet Banking**

#### a. *Pengertian Internet Banking*

Internet *banking* merupakan salah satu produk perbankan yang memanfaatkan teknologi informasi komunikasi yaitu jaringan internet. Berasal dari gabungan dua istilah kata yaitu internet dan *banking*. Internet *banking* produk layanan jasa yang disediakan bank guna mempermudah nasabah dalam mengakses informasi dan bertransaksi melalui jaringan internet dan dapat diakses melalui web atau situs yang sudah disediakan

(Agustina et al., 2018). *Internet banking* merupakan layanan jasa yang disediakan perbankan dalam mempermudah nasabah melakukan transaksi dengan menggunakan jaringan internet.

b. Manfaat *Internet banking*

Manfaat dengan menggunakan *internet banking* antara lain (Hendarsyah, 2012):

- a) Bank dapat mengurangi biaya operasional berupa biaya pencetakan, kertas, dan lain sebagainya hal tersebut karena dalam bertransaksi melalui *internet banking* dapat diakses melalui jaringan internet baik menggunakan *smartphone* ataupun komputer.
- b) Mempermudah nasabah bank dalam bertransaksi. Nasabah dapat menghemat waktu, dapat mengakses tanpa batas waktu dapat mengakses web dan bertransaksi tanpa perlu datang ke ATM. transaksi yang dapat diakses melalui *internet banking*.
- c) Bank dapat memperluas jaringan pemasaran kepada nasabah dengan menggunakan layanan internet menjangkau banyak negara. Dengan menggunakan *internet banking* nasabah dapat mengakses dan bertransaksi baik di dalam ataupun luar negeri dengan mudah, aman, dan cepat.

**4. SMS Banking (*short message service*)**

a. Pengertian *SMS Banking*

*SMS Banking* merupakan fasilitas yang disediakan oleh bank guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi transfer atau isi ulang pulsa

melalui ponsel dengan menggunakan media pulsa dalam bertransaksi (Salmah & Murti, 2020). Menurut Dharmawan (2018) *SMS banking* merupakan layanan berbasis teknologi yang disediakan oleh bank untuk nasabah yang dapat digunakan dalam transaksi melalui SMS. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *SMS banking* merupakan pelayanan yang disediakan oleh bank kepada nasabah guna melakukan transaksi transfer, cek saldo, bayar tagihan, isi ulang pulsa melalui akses SMS telepon seluler nasabah.

## **2.3 Kepuasan Nasabah**

### **2.3.1 Pengertian Kepuasan Nasabah**

Kepuasan nasabah merupakan penilaian seseorang terhadap kinerja sebuah produk yang digunakan dalam memenuhi keinginan serta kebutuhannya. Adapun tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah merupakan fungsi dari harapan yang diinginkan dari hasil kinerja sebuah produk. Apabila kinerja yang dihasilkan sesuai dengan keinginan yang dibutuhkan maka seseorang tersebut puas dengan hasil kerjanya. Begitupun sebaliknya jika hasil dari kinerja produk tidak sesuai dengan keinginan dalam memenuhi kebutuhannya maka seseorang akan kecewa. Tingkatan kinerja sebuah produk juga dipengaruhi dengan kualitas pelayanan kinerja yang diberikan (Kotler, 2012).

Kepuasan nasabah yaitu ungkapan rasa seorang terhadap kinerja sebuah produk dalam memenuhi keinginan konsumen baik dengan rasa senang ataupun kecewa. Jika kinerja pelayanan yang dihasilkan sesuai harapan yang diinginkan

maka konsumen akan senang. Demikian sebaliknya jika kinerja yang dihasilkan tidak sesuai keinginan dan tidak sesuai kebutuhan maka konsumen akan merasa kecewa. Dengan demikian tingkat kepuasan konsumen sangat bergantung pada bagaimana hasil kinerja pelayanan yang baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan jika hasil kinerja baik maka tingkat kepuasan nasabah meningkat (Andrianto & Firmansyah, 2019).

Kepuasan merupakan salah satu faktor yang berpengaruh akan keberhasilan dari tingkat kepuasan nasabah. Kepercayaan dapat diartikan bahwa nasabah percaya akan kehandalan perusahaan dalam menjaga data nasabah terlebih banyaknya kejahatan seiring kecanggihan informasi teknologi masa kini. Dengan membangun kepercayaan nasabah yang ada diharapkan mampu menciptakan kepuasan nasabah, menurut Wetzel perusahaanpun mendapatkan *feedback* diantaranya terciptanya loyalitas nasabah dalam menggunakan produk perusahaan tanpa beralih ke perusahaan lain, nasabah dapat membeli kembali produk yang digunakan karena merasa puas akan pelayanan yang diberikan bahkan nasabah dapat membeli produk baru Dalam satu perusahaan dan perusahaan mendapatkan keuntungan yaitu promosi gratis dari nasabah (Muharam et al., 2021).

Dari definisi yang telah ada maka dapat disimpulkan bahwa kepuasan merupakan perasaan seseorang yang timbul dalam menilai kinerja suatu jasa atau produk apakah sudah sesuai yang diinginkan dalam memenuhi kebutuhan serta rasa senang ataupun kecewa dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Apabila seseorang merasa puas akan kinerja produk yang digunakan maka akan menciptakan rasa senang serta membuat nasabah tidak beralih dengan produk lain

selain kepuasan karena pemenuhan keinginan serta kepercayaan yang sesuai keinginan dengan memberikan kualitas pelayanan prima.

### **2.3.2 Teknik Pengukuran Kepuasan Nasabah**

Pengukuran tingkat kepuasan dalam perusahaan dapat digunakan dalam mengembangkan inovasi serta menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan untuk meningkatkan nilai perusahaan baik dalam kualitas produk atau pelayanan yang mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah. Pengukuran kepuasan nasabah juga dapat membangun citra perusahaan perusahaan. Teknik pengukuran kepuasan nasabah yang dilakukan perusahaan diantaranya dengan melakukan survei rutin terkait peningkatan penjualan produk ataupun tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan produk perusahaan (Yulianti, Farida, Lamsah, 2019).

Metode yang digunakan dalam mengukur kepuasan nasabah menurut Kotler (1996) meliputi:

a. Sistem keluhan dan saran

Dengan adanya fasilitas kepada nasabah untuk memberikan pendapat ataupun saran sama halnya perusahaan membuka diri kepada nasabah dimana perusahaan memiliki citra melibatkan suara nasabah dalam memaksimalkan pelayanan guna pemenuhan kepuasan pelanggan. Sistem keluhan serta saran dapat melalui media kotak saran yang dapat dijangkau pelanggan atau diletakkan ditempat yang sering dilewati pelanggan. Dengan adanya fasilitas tersebut diharapkan perusahaan mampu melakukan evaluasi guna menciptakan kepuasan nasabah dan menyiptakan

kepercayaan dimana melibatkan nasabah dalam peningkatan kualitas kepuasan nasabah.

*b. Ghost shopping*

Merupakan metode yang digunakan dengan memperkerjakan ghost shopper dimana tugas dari ghost shopper tersebut yaitu menjadi nasabah potensial dengan membeli atau menggunakan produk serta jasa dari perusahaan sendiri serta perusahaan kompetitor. Dengan demikian ghost shopper memberi laporan kepada perusahaan terkait bagaimana kelebihan serta kekurangan produk yang digunakan baik dalam perusahaan ataupun produk perusahaan kompetitor, ghost shopper juga dapat melihat bagaimana perusahaan kompetitor dalam menangani keluhan pelanggan serta kinerja dalam memberikan pelayanan prima dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

*c. Analisis pelanggan yang berhenti*

Adanya pelanggan yang berhenti dalam menggunakan pelayanan atau produk yang disediakan tentunya merupakan salah satu hal yang perlu dalam evaluasi. Dimana dengan melakukan analisis kepada pelanggan yang berhenti perusahaan dapat mengetahui secara umum apakah produk yang digunakan pelanggan tidak sesuai dengan keinginan atau kualitasnya menurun. Dalam analisis pelanggan yang berhenti perusahaan dapat menghubungi pelanggan secara langsung untuk menanyakan alasan berhenti berlangganan produk.

*d. Survei kepuasan pelanggan*



Dengan adanya survei kepada nasabah, perusahaan akan mengetahui timbal balik serta tanggapan secara langsung nasabah serta perusahaan dapat memberikan pelayanan terbaiknya dimana dapat memperhatikan kepuasan nasabah terkait apa yang mereka butuhkan, kendala yang dihadapi.

### **2.3.3 Evaluasi Kepuasan Nasabah**

Evaluasi yang dilakukan perusahaan terhadap tingkat kepuasan nasabah merupakan salah satu strategi dalam mengembangkan serta meningkatkan kepuasan dari jasa ataupun produk yang digunakan nasaban. Menurut Kotler dan Keller (2012) berdasarkan model kualitas pelayanan, terdapat lima faktor dalam mengevaluasi kualitas pelayanan guna menciptakan kepuasan nasabah yaitu:

- a. *Reliability* (kehandalan), merupakan kemampuan perusahaan dalam melakukan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan kepada nasabah secara tepat waktu. Misalnya yaitu ketentuan waktu yang ditentukan ketika melakukan transaksi pencairan dana yang berlangsung 10 menit, maka dalam 10 menit transaksi pencairan harus sudah selesai.
- b. *Responsiveness* (daya tangkap), merupakan kemampuan dalam pelayanan yang diberikan oleh staf kepada nasabah dalam merespon secara cepat dan tepat.
- c. *Empathy* (empati), merupakan kepedulian yang diberikan oleh bank kepada nasabah. Misalnya komunikasi yang baik antara nasabah dan staff
- d. *Assurance* (jaminan), merupakan pengetahuan terhadap produk yang dipasarkan secara tepat, sikap kesopanan yang diberikan karyawan dalam

memberikan pelayanan, memiliki ketrampilan dalam memberikan informasi serta kemampuan dalam meyakinkan serta menanamkan kepercayaan kepada nasabah akan produk yang dipasarkan perusahaan.

- e. *Tangibles* (bukti fisik), merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak luar termasuk nasabah, berupa penampilan fisik dari pelayanan yang diberikan oleh karyawan, sumber daya manusia, bentuk komunikasi.

Dalam menggunakan layanan dari perusahaan nasabah memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang maksimal dan merasa puas akan menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut. adapun keinginan nasabah dalam pelayanan yang di dapat dari bank syariah (Andrianto & Firmansyah, 2019):

- a. Sikap ramah dalam melayani nasabah
- b. Dalam berkomunikasi keinginan dan kendala nasabah harus disimak sehingga dapat memberikan solusi secara tepat
- c. Melayani dengan cepat, tanggap, tepat serta komunikatif.
- d. Memberikan jawaban dengan logis, sopan serta tidak mendebat nasabah dalam memberikan solusi ataupun jawaban

## **2.4 Perbankan Syariah**

### **2.4.1 Pengertian Bank syariah**

Pengertian Bank syariah menurut UU Nomor 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, yaitu bank yang dalam pengoperasian transaksi menggunakan

dasar prinsip-prinsip syariah. bank syariah terdapat dua jenis yaitu Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan Bank Umum Syariah.

Sedangkan menurut Idris (2015) Bank syariah merupakan sebuah bank yang menjalankan kegiatannya yang berlandaskan prinsip syariah dan sistem yang digunakan bukan sistem bunga melainkan sistem bagi hasil. Dari beberapa definisi tersebut, bank syariah dapat diartikan sebagai sebuah lembaga perbankan yang menjalankan usahanya dilandaskan pada prinsip-prinsip syariah yang berpedoman pada Al-Qur'an dan As-Sunnah yang pada sistemnya menggunakan prinsip bagi hasil bukan menggunakan bunga seperti pada bank konvensional.

Terdapat berbagai macam bank syariah yang ada di Indonesia. Salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Bank syariah ini berawal dari penggabungan tiga bank syariah yaitu Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah, dan juga Bank syariah Mandiri. BSI sendiri pernah dinobatkan menjadi *The World's Best Bank 2021* oleh Forbes (Wicaksono Adhi, 2021).

#### **2.4.2 Operasional Bank syariah**

Dalam sistem operasional bank syariah, nasabah menitipkan dananya bukan untuk mendapatkan bunga, namun dalam rangka mendapatkan keuntungan bagi hasil. Dana yang dititipkan oleh nasabah tersebut kemudian didistribusikan kepada mereka yang membutuhkan dana (misalnya untuk usaha), dengan perjanjian keuntungan yang telah disepakati oleh kedua pihak. Sistem operasional pada bank syariah sendiri meliputi (Khasanah, 2018):

- a. Sistem Penghimpunan Dana

Menurut Keynes dalam sistem penghimpunan dana , pada bank konvensional orang-orang yang membutuhkan uang digunakan untuk tiga kegunaan, yaitu fungsi transaksi, cadangan, dan investasi. Dengan adanya teori tersebut, menyebabkan adanya produk penghimpunan dana yang disesuaikan dengan 3 fungsi tersebut, yaitu berupa tabungan, giro, dan deposito. Berbeda dengan hal tersebut, bank syariah tidak melakukan pendekatan tunggal dalam penghimpunan dananya. Dilihat dari sumbernya dana bank syariah yaitu: Modal, Titipan (*wadi'ah*) dan Investasi (*mudharabah*).

b. Sistem Penyaluran Dana

1) Prinsip Jual Beli

Akad yang digunakan dalam melakukan transaksi jual beli yaitu murabahah, salam dan istishna.

2) Prinsip Sewa

Akad yang digunakan yaitu akad ijarah.

3) Prinsip Bagi Hasil

Akad yang digunakan yaitu akad mudharabah dan musyarakah.

## **2.5 Hasil Penelitian yang Relevan**

Hasil penelitian yang relevan digunakan untuk mengetahui metode penelitian dan hasil-hasil penelitian yang dilakukan, penelitian yang relevan ini digunakan peneliti sebagai tolak ukur untuk menulis dan menganalisis suatu penelitian. Penelitian yang relevan ini juga berfungsi sebagai langkah pertama penulis sebagai penentu besar atau tidaknya suatu penelitian. Beberapa penelitian relevan yang menjadi acuan dalam penelitian ini antara lain:

Tabel 2.1  
Hasil Penelitian Relevan

NO	Judul Penelitian	Peneliti (Tahun), Metode dan Sampel Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	“Pengaruh Penggunaan Internet <i>Banking</i> dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet <i>Banking</i> Terhadap <i>Cyber crime</i> di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY)	Rahmah, (2020) menggunakan metode Kuantitatif, mengambil sampel sejumlah 60 nasabah pengguna <i>e-banking</i> Syariah	Berdasarkan data yang telah diperoleh dari penelitian dan hasil analisis yang telah dilakukan, Terdapat pengaruh positif dan signifikan Penggunaan Internet <i>Banking</i> terhadap <i>Cyber crime</i> di DIY. Pengaruh Perlindungan Nasabah terhadap <i>Cyber crime</i> terdapat pengaruh negatif dan signifikan Client Charter terhadap <i>Cyber crime</i> di DIY, Terdapat pengaruh positif dan signifikan Kerahasiaan Data Nasabah terhadap <i>Cyber crime</i> di DIY.	Perbedaannya terletak pada variable dimana penelitian ini meliti terkait dengan pengguna internet <i>banking</i> dan perlindungan nasabah, sedangkan penelitian yang diteliti yaitu pengaruh <i>Cyber crime</i> terkait dengan kepuasan nasabah. Serta perbedaan lainnya terletak pada objek dan lokasi yang diteliti.

2	The effect of cybercrime on a Bank's finances and customer trust (pengaruh <i>Cyber crime</i> terhadap keuangan bank dan kepercayaan nasabah)	(Raghavana & Parthiban), 2019) Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, dengan menggunakan sampel sebanyak 120 responden	Adanya skandal <i>Cyber crime</i> yang marak terjadi seiring berkembangnya teknologi berpengaruh akan keuangan bank serta kepercayaan nasabah. Hal tersebut terjadi karena banyaknya pembobolan sistem kejahatan cyber yang ada dan merusak citra kepercayaan nasabah	Penelitian ini mengkaji perihal pengaruh cyber akan keuangan bank serta kepercayaan nasabah sedangkan penelitian yang akan diteliti menjadi pengaruh cyber akan kepuasan nasabah dimana objek serta variable yang diteliti berbeda
3	"Pengaruh <i>E-banking</i> dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah (Studi Pada Mahasiswa UIN Lampung"	Imam Aushaf, (2020), menggunakan metode kuantitatif, menggunakan sampel sebanyak 100 responden.	<i>E-banking</i> dan kualitas berpengaruh signifikan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah kualitas pelayanan merupakan tingkat mutu keunggulan kualitas pelayanan didalam suatu perusahaan, dalam memenuhi kepuasan nasabah	Pada penelitian terdahulu, variabel independennya yaitu <i>-banking</i> dan kualitas pelayanan, tempat penelitian berbeda.

4	Pengaruh Internet <i>Banking</i> dan <i>Cyber crime</i> Terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan)	(Julianda Fitri, 2020), menggunakan metode Kualitatif, menggunakan sampel sebanyak 40 responden nasabah <i>e-banking</i> Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan	Internet <i>Banking</i> (X1) berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah pengguna Internet <i>Banking</i> (Y). <i>Cyber crime</i> (X2) berpengaruh positif terhadap kepercayaan Pengguna Internet <i>Banking</i> (Y).	Perbedaan penelitian terletak pada variable dependen yaitu kepercayaan, serta wilayah atau objek yang diteliti berbeda
5	Pengaruh Penggunaan <i>E-banking</i> , Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank BNI Syariah KCP Cilacap	Maisy (2020) menggunakan metode Kualitatif, Menggunakan sampel sebanyak 100 responden	Terdapat hubungan penggunaan <i>e-banking</i> dengan loyalitas nasabah pada BNI Syariah KCP Cilacap. Terdapat hubungan kualitas pelayanan dengan loyalitas nasabah pada BNI Syariah KCP Cilacap	Penelitian ini secara tidak langsung tidak mengkaji terkait dengan <i>Cyber crime</i>

6	Pengaruh Layanan <i>E-banking</i> Terhadap Kepuasan Nasabah BNI Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran	Mila Karomillah, (2019), menggunakan metode kuantitatif, menggunakan sampel 30 responden.	Hasil pengujian menyatakan bahwa layanan <i>e-banking</i> berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah	Perbedaan penelitian yang telah diteliti yaitu terletak pada salah satu variable independen dimana pebelitian yang akan diteliti memiliki 2 variabel independen, serta tempat dan objek yang diteliti berbeda
7	Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan dan kepuasan Nasabah Pengguna <i>Elektronik-Banking</i> ( Bank syariah Mandiri Cabang Semarang)	Nur Shofiana, (2019) kuantitatif, sampel sebanyak 40 responden	Hasil penelitian yang didapat yaitu Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara value, komunikasi terhadap variabel kepercayaan pengguna <i>E-banking</i> , BSM sebagai penyedia layanan <i>E-banking</i> harus mengawasi semua transaksi	Penelitian yang telah diteliti tidak menguji terkait dengan variable dependen yaitu <i>Cyber crime</i> dan <i>e-banking</i> .
8	Pengaruh <i>Cyber crime</i> Terhadap Cyber Security Compliance Di Sektor Keuangan	Kwarto & Angsito (2018) Menggunakan metode penelitian kuantitatif dan menggunakan sampel sebanyak 40 responden staf IT kantor perbankan di DKI Jakarta	<i>Hacking</i> berpengaruh positif terhadap <i>cybersecurity compliance</i> di sektor keuangan. <i>phising</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap <i>cybersecurity compliance</i> di	Penelitian ini membahas terkait pengaruh <i>Cyber crime</i> akan kepatuhan di sector keuangan penelitian yang akan diteliti yaitu terkait pengaruh <i>Cyber crime</i> pada kepuasan nasabah <i>e-banking</i> BSI



			sektor keuangan. hasil olah data menyatakan bahwa <i>phising</i> berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap penerimaan opini audit <i>cybersecurity compliance</i> di sektor keuangan	Variable dependennya berbeda
9	Pengaruh Kemudahan Pengguna <i>Internet banking</i> Dan Perlindungan Nasabah Dari <i>Cyber crime</i> Terhadap Kepuasan Pengguna <i>Internet Banking</i> (Studi Kasus Pada Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Iain Bukittinggi)	Sylvia Putri, (2020) menggunakan metode penelitian kuantitatif, serta mengambil sampel sebanyak 93 responden	hipotesis yang menyatakan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna internet <i>banking</i> dinyatakan diterima. Hipotesis menyatakan perlindungan nasabah berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Pengguna <i>Internet Banking</i>	Penelitian ini meneliti terkait dengan pengaruh kemudahan pengguna internet <i>banking</i> serta perlindungan terhadap <i>Cyber crime</i> pada kepuasan nasabah sedangkankan penelitian yang akan diteliti yaitu terkait pengaruh <i>Cyber crime</i> akan kepuasan nasabah, tempat, serta indikator variabel yang diteliti memiliki perbedaan
10	Pengaruh pengguna internet <i>banking</i> terhadap <i>Cyber crime</i> di wilayah tegal (BRI TEGAL)	Nida Arofah (2020) menggunakan metode Kuantitatif serta menggunakan sampel	Hasil penelitian menunjukkan Terdapat pengaruh positif dan signifikan Penggunaan <i>Internet Banking</i>	Tidak mengkaji terkait dengan apakah berpengaruh terhadap kepuasan akan terjadinya <i>Cyber crime</i>

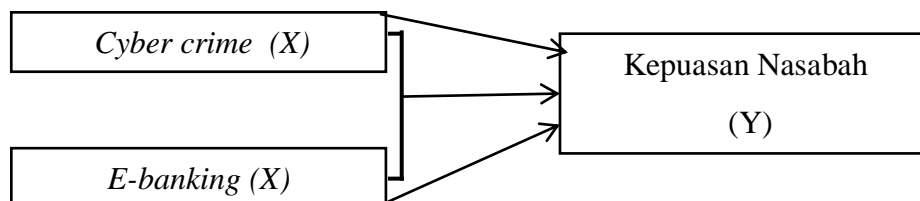
		sebanyak 100 responden pengguna internet <i>banking</i> BRI cab Tegal	terhadap <i>Cyber crime</i> di	
--	--	---	--------------------------------	--

Dengan demikian dapat disimpulkan perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan diteliti yaitu terletak pada variabel independent atau variabel bebas serta tempat dan objek yang diteliti.

## 2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir merupakan teori yang berhubungan dengan berbagai faktor-faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting hal tersebut (Sugiyono, 2016). Kerangka berpikir digunakan untuk mempermudah penulis dalam memahami persoalan yang sedang diteliti serta mengarahkan penelitian pada pemecahan masalah yang dihadapi.

Gambar 2.1  
Skema Kerangka Berfikir



Keterangan : kerangka berfikir diatas menunjukkan pengaruh secara pesial antara variable X yaitu *Cyber crime* dan *E-banking* Terhadap variable Y yaitu kepuasan nasabah.

## 2.7 Hipotesis

Menurut Hamid.A (2010) hipotesis merupakan dugaan sementara yang memiliki sebab akibat dari sebuah kinerja variabel yang memerlukan pembuktian kebenarannya. melalui kerangka berfikir yang telah tersusun. Adapun menurut Sugiyono (2016) hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap ruusan masalah penelitian serta dikatakan sebagai jawaban sementara karena jawaban yang diberikan hanya berdasarkan teori relevan serta belum berdasarkan dengan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Dengan demikian hipotesis dapat dikatakan sebagai jawaban teoritis.

Dengan demikian berdasarkan permasalahan serta kerangka berfikir dapat ditarik hipotesis sebagai berikut:

H1= Terdapat pengaruh *Cyber crime* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H2= Terdapat pengaruh *e-banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H3= Terdapat pengaruh *Cyber crime* dan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Wilayah Penelitian**

Penelitian dilakukan pada Mahasiswa yang menempuh Pendidikan di Universitas Solo Raya. Penelitian ini dilaksanakan pada bulan Juli hingga Agustus 2023.

#### **3.2 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini yaitu menggunakan metode kuantitatif. Menurut Sugiyono (2016) metode kuantitatif merupakan metode yang digunakan untuk menyajikan angka-angka dalam proses pengerjaannya. Dalam penelitian ini peneliti membagikan kuesioner kepada responden melalui *link google form* yang disebarakan melalui grup whatsapp, personal chat whatsapp, serta instagram kepada mahasiswa Solo Raya serta mengolah hasil penelitian melalui SPSS.

#### **3.3 Populasi, Sampel, Teknik Pengambilan Sampel**

##### **3.3.1 Populasi**

Populasi merupakan suatu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek ataupun subjek yang memiliki karakteristik dan kualitas tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari serta dapat menghasilkan jawaban ataupun kesimpulan (Sugiyono et al., 2020). Pada penelitian ini populasi yang diambil yaitu

mahasiswa Solo Raya yang menggunakan layanan *e-banking* BSI dari beberapa universitas:

Tabel 3.1  
Populasi Mahasiwa

No	Universitas	Jumlah
1	Universitas Sebelas Maret	37000
2	Universitas Muhammadiyah Surakarta	25000
3	UIN Raden Mas Said Surakarta	19000
4	Universitas Kusuma Husada	2500
5	STIE AUB Surakarta	2500

Sumber: Data <https://dikti.kemdikbud.go.id>

Jumlah tersebut merupakan estimasi jumlah yang diperoleh dari *website* pddikti dimana untuk jumlah secara pasti tidak diketahui.

### 3.3.2 Sampel

Sampel merupakan sebagian dari jumlah dan karakteristik dari seluruh populasi. Sampel akan mempermudah peneliti karena sampel yang diambil jumlahnya akan lebih kecil serta dapat menghemat waktu serta tenaga, sampel yang diambil harus memenuhi karakteristik serta representatif (mewakili) dari populasi Sugiyono (2016). Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 mahasiswa solo raya pengguna *e-banking* Bank Syariah Indonesia yang berasal dari 5 universitas Solo Raya.

### 3.3.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik sampling merupakan teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang akan digunakan yaitu *nonprobability sampling* dengan tidak memberi kesempatan ataupun peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sebuah sampel

penelitian, serta menggunakan metode purposive sampling dengan menetapkan kriteria tertentu (Sugiyono, 2018).

Pada penelitian ini sampel yang digunakan menggunakan rumus lemeshow hal tersebut karena estimasi jumlah populasi lebih dari seribu. Berikut ini merupakan teknik pengambilan sampel menggunakan rumus Lemeshow (Dahlan, 2009):

$$n = \frac{Z^2 \cdot P \cdot (1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

N= jumlah sampel

Z= skor kepercayaan 90%= 1,96

P= Maksimal Estimasi 50%

d= Tingkat kesalahan 10%=0,1

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

$$= \frac{3,8416 \cdot 0,5 \cdot (1 - 0,5)}{0,1^2}$$

$$= \frac{0,9604}{0,1^2}$$

N=96,04

Berdasarkan hasil perhitungan didapatkan hasil sebesar 96,04 responden, maka dibulatkan menjadi 100 responden. Berdasarkan perhitungan diperoleh jumlah responden masing-masing universitas sebagai berikut:

Table 3.2  
Jumlah Sampel

No	Universitas	Jumlah Responden
1	Universitas Sebelas Maret	43
2	Universitas Muhammadiyah Surakarta	29
3	UIN Raden Mas Said Surakarta	22
4	Universitas Kusuma Husada	3
5	STIE AUB Surakarta	3

Sumber: Data 2023

Jumlah sampel di masing-masing universitas memiliki jumlah yang berbeda, hal tersebut dikarenakan jumlah estimasi populasi mahasiswa setiap universitas berbeda dengan demikian presentase jumlah sampel yang dihasilkan jumlah masing-masing universitas berbeda.

### 3.4 Data dan Sumber Data

#### 3.4.1 Data

Data merupakan sebuah ukuran dari suatu nilai. Jika sebuah data telah diproses maka dapat dikatakan sebagai informasi. Dikatakan sebuah data baik jika

memenuhi syarat diantaranya data harus akurat, relevan *serta up to date* (K. D. Kurniawan & Hapsari, 2021).



### 3.4.2 Sumber Data

Menurut Sugiyono (2012) terdapat dua jenis sumber data dalam penelitian yaitu:

#### 1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari lapangan seperti data yang diperoleh melalui *informant* atau narasumber. Data primer dalam penelitian ini yaitu pengisian kuesioner/angket berupa *link google form* dibagikan kepada Mahasiswa Solo Raya pengguna *e-banking* Bank Syariah Indonesia. Berikut *link* <https://forms.gle/GA1zfd5qZgBTZ1Ab8>

#### 2. Data Sekunder

Dalam penelitian ini data sekunder yang digunakan yaitu buku, jurnal-jurnal, website serta lainnya terkait dengan *cyber crime* dan pengguna layanan *e-banking*.

### 3.5 Teknik Pengambilan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan kuesioner berupa *link google form*. Berikut *link google form* yang dibagikan kepada responden melalui berbagai media baik whatsapp ataupun Instagram <https://forms.gle/GA1zfd5qZgBTZ1Ab8>. Kuesioner atau angket merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan beberapa pertanyaan atau pernyataan secara tertulis kepada responden yang kemudian akan dijawab. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dirasa efisien jika peneliti mengetahui

dengan pasti variabel yang akan diukur dan apa saja yang diharapkan dari responden. Waktu yang diperlukan dalam menyebar kuesioner serta mengolah data kurang lebih satu bulan.

Dalam penelitian ini peneliti memberikan sebuah pernyataan kepada responden yang memiliki kriteria sebagai mahasiswa Solo Raya pengguna *e-banking* Bank Syariah Indonesia. Jawaban responden terbagi menjadi lima kategori yaitu:

a. Sangat tidak setuju	Diberikan skor	1
b. Tidak setuju	Diberikan skor	2
c. Kurang setuju	Diberikan skor	3
d. Setuju	Diberikan skor	4
e. Sangat setuju	Diberikan skor	5

### **3.6 Variabel Penelitian**

Variabel terbentuk dari segala sesuatu yang berbentuk dapat diartikan beberapa kesimpulan yang nantinya diperoleh atau didapatkan oleh informan. Secara teoritis variabel juga dapat diartikan sebagai atribut seseorang atau objek yang memiliki variasi antar satu dengan yang lainnya maupun antar satu objek dengan objek yang lainnya (Sugiyono et al., 2014).

Pada penelitian ini menggunakan dua variabel yaitu variabel bebas atau yang biasa disebut dengan variabel independen (X) dan variabel terikat atau yang biasa disebut dengan variabel dependen (Y).

Variabel independen merupakan variabel yang mempengaruhi atau variabel yang menjadi sebab timbulnya atau terjadinya perubahan pada variabel terikat (dependen) menurut (Sugiyono, 2018a). Variabel dependen (terikat) dituliskan dengan Y. Y dalam penelitian ini adalah Kepuasan Mahasiswa sebagai Pengguna Bank Syariah Indonesia. Sedangkan variabel independen (bebas) dituliskan dengan X. X dalam penelitian ini yaitu *cyber crime* dan *e-banking*.

### 3.7 Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel sebuah konsep yang bersifat abstrak dijadikan suatu yang operasional sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan pengukuran (Ridha, 2017). Sedangkan menurut Denny Kurniawan dan Yohanes Sondang Kurniawan & Kunto, (2013) definisi operasional merupakan segala sesuatu yang menjadi objek di dalam penelitian.

Tabel 3.2

Definisi Operasional Variabel

<b>Variabel</b>	<b>Definisi Variabel</b>	<b>Indikator</b>
<i>Cyber Crime</i> (X <sub>2</sub> )	<i>Cyber Crime</i> yaitu suatu perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan kecanggihan teknologi serta telekomunikasi baik untuk memperoleh keuntungan maupun dengan merugikan orang lain	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terjadinya <i>Cyber Crime</i> pada nasabah</li> <li>2. Perlindungan nasabah terhadap <i>cyber crime</i></li> </ol>

<i>E-banking</i> ( $X_1$ )	<i>E-banking</i> merupakan layanan yang Diberikan oleh bank berupa akses melalui website bank, phone banking, mobile banking dan internet banking guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan</li> <li>2. Manfaat</li> <li>3. Kehandalan</li> <li>4. Keamanan</li> <li>5. Akses</li> </ol>
Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan merupakan rasa yang timbul dari seseorang dalam rangka menilai suatu barang atau produk apakah sesuai dengan apa yang diharapkan atau tidak	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Tangible</i> (Bukti Fisik)</li> <li>2. <i>Reliability</i> (Kehandalan)</li> <li>3. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)</li> <li>4. <i>Assurance</i> (Jaminan)</li> <li>5. <i>Emphaty</i> (kepedulian)</li> </ol>

### 3.8 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan sebuah langkah guna memproses data yang dilakukan oleh peneliti setelah data yang dibutuhkan terkumpul (Sugiyono, 2018). Pada teknik analisis data, biasanya menggunakan statistik dalam penelitian. Statistik merupakan kumpulan dari beberapa uji-uji yang hasilnya dapat ditarik kesimpulan yang masuk akal dari sebuah data yang telah diolah.

#### 3.8.1 Uji Instrumen

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang baik, maka sebelum dilakukan uji variabel terlebih dahulu data yang diperoleh harus dilakukan uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dan uji reliabilitas digunakan untuk mengukur pertanyaan-pertanyaan agar tidak menyimpang dan hasilnya akurat.

## 1. Uji Validitas

Uji validitas adalah uji tentang kemampuan suatu *kuesioner* sehingga benar-benar dapat mengukur apa yang ingin diukur (Astuti, 2019). Uji validitas disini digunakan untuk menguji isi dari instrument dengan tujuan mengukur ketetapan *kuesioner* yang digunakan dalam penelitian. Dapat dikatakan valid jika nilai r-hitung hasilnya lebih besar dari r-tabel dengan kata lain membandingkan hasil r-hitung dan r-tabel. Bagi *degree of freedom* (df) samadengan  $n-2$  dengan  $n$  merupakan jumlah sampel. Pengujian daripernyataan-pernyataan bisa dikatakan valid apabila  $r_{hitung} > r_{tabel}$ .

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat diukur dengan cara mengulang pertanyaan yang mirip pada nomor berikutnya, atau dapat dilihat dengan cara melihat konsistensinya dengan pertanyaan lain (Astuti, 2019). Dengan demikian, hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama atau aspek yang diukur didalam subjek belum dirubah. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat hasil perhitungan nilai Cronbach Alpha. Jika nilai Cronbach Alpha  $> 0,6$  maka variabel dikatakan reliabel (Chin:1998). Dengan demikian, apabila dilakukan penelitian ulang dengan variabel dan waktu yang berbeda maka akan menghasilkan kesimpulan yang sama.

### **3.8.2 Uji Asumsi Klasik**

Untuk menguji kelayakan dari sebuah model regresi yang digunakan, maka langkah pertama yang harus dipenuhi yaitu dengan melakukan uji asumsi klasik. Uji asumsi klasik pada penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas (Inaray, Nelwan, *and* Lengkong 2016).

#### **1. Uji Normalitas**

Uji yang digunakan untuk melihat hasil dari nilai residual apakah data dari peneliti berdistribusi normal atau tidak. Model regresi dikatakan baik jika nilai residunya terdistribusi normal. Jadi, pada uji normalitas ini uji dilakukan pada nilai residunya, bukan pada masing-masing dari setiap variabel yang diteliti (Sunjoyo et al. 2013). Menurut (Janie, 2012) uji normalitas dapat diidentifikasi dengan cara melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari grafik atau dapat juga dilihat dari histogram residualnya. Model regresi dapat dikatakan normal apabila memenuhi asumsi normalitas. Dapat memenuhi asumsi normalitas apabila penyebaran datanya berada disekitar garis diagonal atau pada grafik histogramnya.

#### **2. Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas adalah uji yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya hubungan yang signifikan antara variabel bebas (independen) yang terdapat dalam model regresi linear berganda (Sunjoyo et al. 2013). Untuk menguji multikolinearitas guna mengetahui ada atau tidaknya gejala multikolinearitas

yaitu dengan cara melihat nilai dari Variance Inflation Factor (VIF) dan tolerance. Apabila nilai dari VIF kurang dari 10 dan tolerance menunjukkan nilai lebih dari 0,1 maka bisa dinyatakan tidak terjadi multikolinearitas (Sunjoyo et al. 2013).

### **3. Uji Heteroskedastisitas**

Uji yang digunakan untuk mengetahui apakah ada ketidaksamaan antara varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Model regresi yang dapat memenuhi persyaratan yaitu apabila terdapat kesamaan varians dari satu pengamatan ke pengamatan yang lain tetap atau biasa disebut dengan homokedastisitas (Sunjoyo et al. 2013). Menurut (Purnomo, 2016) cara yang digunakan untuk melihat ada atau tidaknya heteroskedastisitas yaitu dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Jika titik-titik membentuk suatu pola tertentu seperti bergelombang, menyempit, ataupun melebar maka terjadi heteroskedastisitas.
- b. Apabila titik-titik tidak memiliki pola yang jelas, dan penyebarannya tidak beraturan maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

#### **3.8.3 Uji Hipotesis**

##### **1. Uji Parsial (Uji T)**

Menggunakan uji t yang menunjukkan hubungan antara variabel penjelasan dalam menerangkan variabel untuk diketahui pengaruhnya. Bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara parsial (Nurdin et al. 2020). Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Jadi

variabel independen (X) secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap dependen (Y). Jika  $t_{hitung} < t_{tabel}$ , maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak. Jadi variabel independen (X) secara parsial memiliki pengaruh nyata terhadap dependen (Y) (Nurdin *et al.* 2020). Pengambilan keputusan bisa melihat nilai *P-value* pada uji t dengan syarat sebagai berikut:

Apabila *P-Value* lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  diterima Apabila *P-Value* lebih dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak. Uji t digunakan dalam penelitian ini guna mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel independen yaitu *cyber crime* dan *e-banking* terhadap variabel dependen yaitu kepuasan

## 2. Uji Simultan (F)

Digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis dan mengetahui sejauh mana variabel yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama terhadap variabel terikat (dependen). Uji ini dilakukan dengan langkah membandingkan  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  (Nurdin *et al.* 2020).

Jika signifikan  $\geq \alpha = 0.05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak.

Jika signifikan  $\leq \alpha = 0.05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

Apabila *P-Value* lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  diterima

Apabila *P-Value* lebih kecil dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak

Uji *P-Value* dalam uji f digunakan guna mengetahui pengaruh secara keseluruhan antara variabel independen yaitu *cyber crime* dan *e-banking* (e) terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah pada mahasiswa Solo Raya.



### 3. Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika  $R^2$  semakin besar maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika  $R^2$  semakin kecil, maka presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah (Suharjo, 2008). Uji koefisien determinan digunakan untuk menunjukkan hubungan fungsional antara variabel independen yaitu *cyber crime* dan *e-banking* terhadap variabel terikat (dependen) yaitu kepuasan nasabah.

#### 3.8.4 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara kepuasan nasabah (variabel dependen) dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya (variabel independen). Model persamaan regresi linier berganda adalah sebagai berikut (Arum and Anie, 2012):

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \dots + E$$

Keterangan:

a = konstanta

$b_1, b_2$  = koefisien regresi masing-masing variabel

$X_1$  = *cyber crime*

$X_2$  = *E-banking*

E = variabel pengganggu atau residual





## **BAB IV**

### **ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Penelitian**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Responden**

Dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap mahasiswa Solo Raya meliputi 5 universitas yaitu UIN Raden Mas Said Surakarta, Universitas Muhammadiyah Surakarta, Universitas Kusuma Husada, Universitas Sebelas Maret, STIE AUB Surakarta. Tujuan dari pemilihan objek penelitian ini peneliti ingin mengetahui serta mempelajari terkait kepuasan yang dirasakan mahasiswa dengan adanya *cyber crime* serta digitalisasi layanan *e-banking*. Bank Syariah Indonesia merupakan gabungan dari tiga bank BUMN dan penyebaran mesin ATM cukup banyak termasuk lingkungan universitas yang dijadikan objek penelitian. Selain itu peningkatan pengguna layanan *e-banking* yang signifikan hal tersebut dapat diketahui berdasarkan hasil penelitian dimana responden menggunakan layanan *e-banking* dikarenakan alasan yang mudah, cepat serta aman serta terdapat universitas yang bekerjasama terkait dengan pembayaran UKT melalui Bank Syariah Indonesia serta bekerjasama dengan teman saham serta membuka KCP di lingkungan kampus salah satunya UIN Raden Mas Said Surakarta.

Penelitian ini pengambilan data responden dilakukan dengan menyebar kuesioner *google form* <https://forms.gle/GA1zfd5qZgBTZ1Ab8> yang dibagikan kepada kontak dan grup whatsapp serta Instagram. Cara tersebut dinilai paling

efektif dengan *link* yang tersedia mahasiswa yang masuk dalam kriteria penelitian dapat mengisi kuesioner serta dapat menyalin *link* guna dibagikan ulang kepada mahasiswa lainnya. Dalam penelitian terdapat 2 variabel independent yaitu *cyber crime* dan *e-banking* serta variabel dependennya yaitu kepuasan nasabah.

Dalam penelitian ini terdapat beberapa kendala diantaranya keterbatasan dalam karakteristik responden dengan demikian peneliti meminta bantuan kepada mahasiswa setiap universitas untuk menyebarkan *link* penelitian untuk diisi responden yang sesuai dengan kriteria yang berlaku.

## 4.2 Pengujian dan Hasil Analisis Data

### 4.2.1 Karakteristik Responden

Data deskriptif penelitian disajikan bertujuan untuk menganalisis proffit dari penelitian serta guna mengetahui hubungan terkait dengan variabel penelitian. Data yang disajikan menggambarkan keadaan atau kondisi responden sebagai informasi lanjutan untuk memahami hasil penelitian. Karakteristik responden sebagai berikut:

1. Karakteristik berdasarkan jenis kelamin

Tabel 4.1

Jumlah responden berdasarkan jenis kalamini

Jenis Kelamin	Jumlah
Laki-laki	41
Perempuan	59
Jumlah	100

Sumber: Data 2023

Berdasarkan penyajian tabel dapat diketahui responden dalam penelitian paling banyak berjenis kelamin perempuan dengan jumlah responden 59,

sedangkan laki-laki sebanyak 41 responden. Dengan demikian mayoritas jenis kelamin dalam penelitian ini yaitu perempuan.

## 2. Karakteristik berdasarkan Universitas

Tabel 4.2  
Jumlah Responden Berdasarkan Universitas

Universitas	Jumlah
UIN Raden Mas Said Surakarta	22
Universitas Sebelas Maret	43
Universitas Muhammadiyah Surakarta	29
Universitas Kusuma Husada	3
STIE AUB Surakarta	3
Jumlah	100

Sumber: Data 2023

Jumlah responden berdasarkan universitas berbeda-beda hal tersebut ditentukan berdasarkan estimasi jumlah populasi mahasiswa setiap universitas, dengan demikian diperoleh jumlah masing masing responden setiap universitas. Dengan demikian dapat dilihat bahwa responden dominan berasal dari Universitas Sebelas Maret sejumlah 43 responden.

### 4.2.2 Hasil Uji Instrument

#### 1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Uji ini untuk menentukan signifikan atau tidaknya dengan membandingkan antara r hitung dengan r tabel. Uji validitas dikatakan valid jika  $r_{hitung} > r_{tabel}$ . Berikut hasil uji validitas masing-masing variabel:

a. *Cyber crime*

Tabel 4.3  
Hasil Uji Validitas *Cyber crime*

Pertanyaan	R hitung	R Tabel	Hasil
X1.1	0,365	0.1946	Valid
X1.2	0,691	0.1946	Valid
X1.3	0,525	0.1946	Valid
X1.4	0,682	0.1946	Valid
X1.5	0,525	0.1946	Valid

Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Berdasarkan hasil penelitian uji validitas dapat disimpulkan bahwa indikator *cyber crime* valid hal tersebut dikarenakan R hitung > R tabel.

b. *E-banking*

Tabel 4.4  
Hasil Uji Validitas *E-banking*

Pertanyaan	R hitung	R Tabel	Hasil
X1.1	0,643	0.1946	Valid
X1.2	0,748	0.1946	Valid
X1.3	0,557	0.1946	Valid
X1.4	0,703	0.1946	Valid
X1.5	0,583	0.1946	Valid

Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Berdasarkan dari hasil uji validitas dapat diketahui bahwa R hitung > R tabel, hal tersebut dapat dilihat dari tabel yang tersedia dengan demikian dapat disimpulkan bahwa indikator *e-banking* valid.

## c. Kepuasan

Tabel 4.5  
Hasil Uji Validitas Kepuasan

Pertanyaan	R hitung	R Tabel	Hasil
Y1	0, 558	0.1946	Valid
Y2	0, 594	0.1946	Valid
Y3	0, 733	0.1946	Valid
Y4	0, 675	0.1946	Valid
Y5	0, 730	0.1946	Valid

Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Berdasarkan dari hasil uji validitas dapat diketahui bahwa R hitung > R tabel dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator kepuasan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi suatu alat ukur. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila dalam beberapa kali pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama, mendapat hasil yang sama. Menurut (chin, 1998) variabel dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0, 6.

Tabel 4.6  
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
X1 <i>Cyber crime</i>	0.675	Reliabel
X2 <i>E-banking</i>	0.651	Reliabel
Y Kepuasan Nasabah	0.675	Reliabel

Sumber: Data pengolah SPSS Versi 29(2023)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas menyatakan bahwa seluruh variabel reliabel hal tersebut karena nilai Cronbach Alpha masing-masing variabel lebih dari 0, 06.



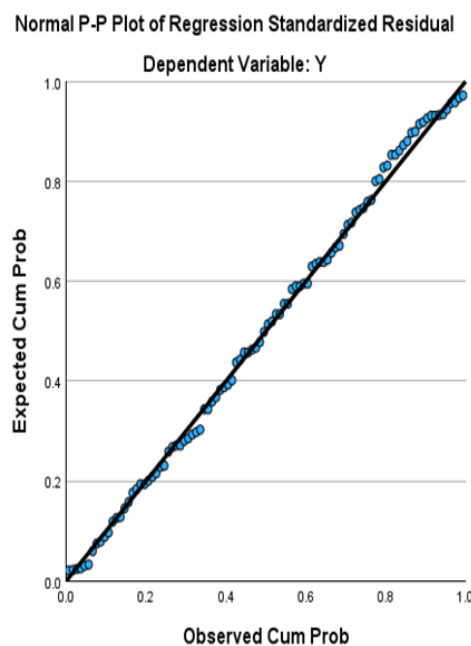
### 4.2.3 Uji Asumsi Klasik

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk melihat hasil dari nilai residual apakah data peneliti berdistribusi normal dengan cara melihat penyebaran data atau titik pada sumbu diagonal dari grafik atau dapat juga dilihat dari histogram residualnya. Model regresi dapat dikatakan normal apabila memenuhi asumsi normalitas. Pemenuhan asumsi normalitas apabila penyebaran datanya berada disekitar garis diagonal atau pada grafik histogramnya.

Gambar 4.1

Hasil Uji Normalitas



Sumber: Data pengolahan SPSS Versi 29 (2023)

Berdasarkan gambar yang diperoleh dari olah data uji normalitas dapat dilihat bahwa penyebaran titik berada disekitar garis dengan demikian dapat disimpulkan nilai residual berdistribusi normal.

## 2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas yaitu dengan cara melihat nilai dari *Variance Inflation Factor* (VIF) dan *tolerance*. Jika  $VIF < 10$  dan  $Tolerance > 0,1$  maka tidak terjadi multikolinieritas.

Tabel 4.7  
Hasil Uji Multikolinieritas

		Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics	
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	17.254	2.577		6.695	<.001		
	X1	-.169	.115	-.169	-1.470	.145	.717	1.395
	X2	.366	.129	.327	2.838	.006	.717	1.395

a. Dependent Variable: Y

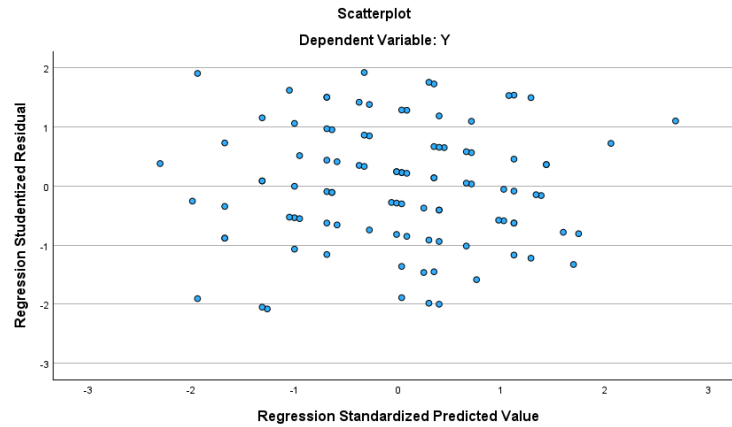
Sumber: Data pengolah SPSS Versi 29(2023)

Dari hasil uji tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel *cyber crime* dengan nilai *tolerance*  $0,717 > 0,01$  dan nilai VIF  $1,395 < 10$ , dan variabel *e-banking* nilai *tolerance*  $0,717 > 0,01$  dan nilai VIF  $1,395 < 10$ , dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa kedua variabel independent tersebut tidak terjadi gejala multokolinieritas.

## 3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas terjadi apabila titik-titik membentuk suatu pola seperti melebar, bergelombang, ataupun menyempit. Jika titik-titik tidak memiliki pola yang jelas, dan penyebaran titik-titik tidak beraturan maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Gambar 4.2  
Uji Heteroskedasitas



Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Berdasarkan gambar hasil uji dapat ditarik kesimpulan tidak terjadi heteroskedasitas karena penyebaran titik titik tidak beraturan serta tidak membentuk pola mengelombang atau semacamnya. Adapun cara lain untuk menguji heteroskeditas melalui metode Glejser sengan melihat nilai SIG > 0, 05 maka dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedasitas.

Tabel 4.8  
Uji Heteroskedasitas cara Glejser

		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.061	1.473		1.399	.165
	X1	.015	.066	.027	.228	.820
	X2	-.039	.074	-.064	-.532	.596

a. Dependent Variable: ABSRESIDUAL

Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Berdasarkan hasil uji dapat dilihat bahwa nilai Sig > 0, 05 maka tidak terjadi heteroskedasitas.

#### 4.2.4 Uji Hipotesis

##### 1. Uji Parsial (Uji T)

Jika  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Jadi, variabel  $I$  independen secara parsial berpengaruh nyata terhadap variabel dependen. Dan jika  $P\text{-Value} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima  $H_1$  ditolak. Dengan demikian secara parsial variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen

Tabel 4.9  
Uji Parsial (Uji T)

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.984	2.457		.808	.421
	X1.CyberCrime	.384	.075	.399	5.121	<.001
	Ebanking.X2	.538	.087	.483	6.202	<.001

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan

Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Dengan demikian dapat dibuat perbandingan T-hitung dan T-tabel melalui table berikut:

Tabel 4.10  
Hasil Uji T hitung dan T tabel

Variabel	T <sub>hitung</sub>	T <sub>tabel</sub>	Keterangan
X1	5,121	1,984	Berpengaruh
X2	6,202	1,984	Berpengaruh

Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Dengan demikian dapat digambarkan sebagai berikut:

$H_1$ : Pada tabel 4.9 diketahui bahwa nilai sig/ P Value (0,01) < 0,05 dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Serta pada tabel 4.10

uji T menyatakan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$ ,  $5,121 > 1,984$  maka  $H_0$  ditolak  $H_1$  diterima. Dari keduanya dapat di simpulkan hasil dari uji T maka *Cyber crime* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

H2: Pada tabel 4.9 diketahui bahwa nilai sig/ P Value (0, 01)  $< 0,05$  dengan demikian maka  $H_0$  ditolak dan  $H_2$  diterima. Serta pada tabel 4.10, uji T menyatakan bahwa  $T_{hitung} > T_{tabel}$ ,  $6,202 > 1,984$  maka  $H_0$  ditolak  $H_2$  diterima. Dari keduanya dapat di simpulkan hasil dari uji T maka *E-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

## 2. Uji Simultan (Uji F)

Jika  $f_{hitung} > f_{tabel}$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima maka dapat dikatakan variabel independen memiliki pengaruh terhadap variabel dependen. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima, makaterdapat pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen.

Tabel 4.11  
Hasil Uji Simultan (F)

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.985	2	69.492	34.265	<,001 <sup>b</sup>
	Residual	196.725	97	2.028		
	Total	335.710	99			

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Ebanking.X2, X1.CyberCrime

Sumber: Data SPSS Versi 29 (2023)

Dapat dilihat bahwa nilai f-hitung sebesar 34, 265 (3, 426) serta f-tabel 3, 09 (0, 309), maka diperoleh  $f_{hitung} > f_{tabel}$ . Serta nilai signifikaansi sebesar  $0,01 < 0,05$  maka berdasarkan ketentuan yang berlaku maka  $H_0$  ditolak dan

H3diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kedua variabel X yaitu *cyber crime* dan *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI

### 3. Uji Koefisien Determinan ( $R^2$ )

Digunakan untuk mengetahui presentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Hasil koefisien terletak antara nilai 0-1, nilai 1 merupakan nilai yang paling bagus karena dapat menerangkan nilai dari keseluruhan tingkat kelengkapan variabel bebas terhadap variabel terikat.

Tabel 4.12  
Hasil Uji Koefisien Determinan

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.402	1.42411

a. Predictors: (Constant), Ebanking.X2, X1.CyberCrime

Sumber: Data pengolah SPSS Versi 29 (2023)

Berdasarkan hasil uji dapat diketahui bahwa pengaruh dari variabel X1 dan X2 sebesar 0,414 atau setara dengan 41,4% terhadap variabel Y. Sedangkan sisanya sebesar 58,6% kepuasan nasabah dipengaruhi faktor lain yang tidak diuji dalam penelitian ini.

#### 4.2.5 Analisis Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan antara variabel dependen dengan faktor-faktor yang mempengaruhinya (variabel independen).

Tabel 4.13  
Uji Linier Berganda

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

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.984	2.457		.808	.421
	X1.CyberCrime	.384	.075	.399	5.121	<.001
	Ebanking.X2	.538	.087	.483	6.202	<.001

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan

Sumber: Data Pengolah SPSS Versi 29 (23)

Berdasarkan tabel uji regresi dapat diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

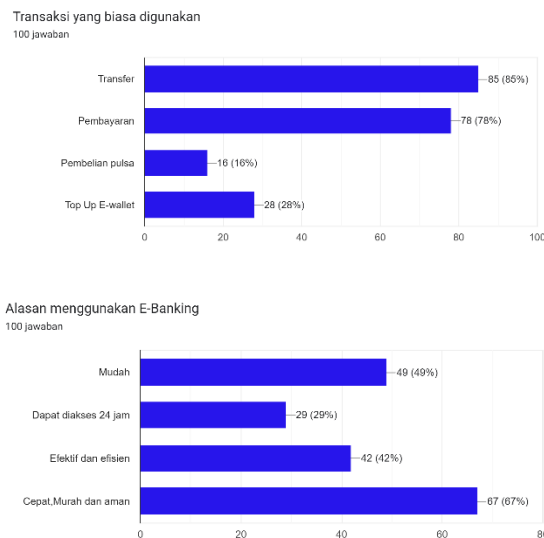
$$Y = 1.984 + 0.384X_1 + 0.538X_2$$

Nilai konstanta yang diperoleh dari uji regresi linier berganda sebesar 1,984 dengan demikian dapat diketahui bahwa dengan adanya *cyber crime* dan *e-banking* membuat kenaikan kepuasan sebesar 1,984. Dari pernyataan tersebut dapat diuraikan:

- a. Nilai satuan koefisien *cyber-crime* ( $b_1$ ) sebesar 0,384 dengan parameter positif, menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel *privacy* (keamanan) sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan dalam layanan digital pada Bank Syariah Indonesia sebesar 0,384. Berdasarkan hal tersebut bahwa model regresi dari variabel *cyber crime* bersifat positif. Atau dapat dikatakan *cyber crime* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.
- b. Nilai satuan koefisien *e-banking* ( $b_2$ ) sebesar 0,538 dengan parameter positif, menunjukkan bahwa setiap kenaikan variabel *e-banking* sebesar

satu satuan akan meningkatkan kepuasan dalam layanan digital pada Bank Syariah Indonesia sebesar 0,538. Berdasarkan hal tersebut bahwa model regresi dari variabel *e-banking* bersifat positif.

### 4.3 Pembahasan Hasil Analisis Data (Pembuktian Hipotesis)



Layanan *e-banking* yang paling banyak digunakan yaitu layanan *i-banking* serta *m-banking* hal tersebut dapat dilihat dari hasil penelitian dimana lebih 50% responden memilih layannya untuk bertransaksi transfer dan pembayaran. Selain itu beberapa faktor yang mempengaruhi meningkatnya pengguna *e-banking* yaitu terdapat kemudahan dalam mengakses, efektif serta efisien dalam penggunaannya serta dirasa cepat dan aman dalam bertransaksi. Hal tersebut tentu berpengaruh besar terhadap kepuasan nasabah, dimana pada masa kini pemenuhan kebutuhan dapat diakses tanpa batas dan terdapat kemudahan dan pemenuhan layanan. Disamping kemudahan dalam layanan *e-banking* terdapat peningkatan kejahatan *cyber crime* yang mempengaruhi kepuasan nasabah terkait keamanan. Berikut pembuktian hipotesis dari hasil penelitian yang dilakukan peneliti:

#### 1. Pengaruh *Cyber crime* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia



Dari hasil uji T yang dilakukan diperoleh besarnya nilai thitung sebesar 5,126 dengan ttabel 1,984, berarti nilai thitung > ttabel. Nilai signifikansi sebesar 0,01 dengan demikian nilai signifikan < 0,05. Sesuai ketentuan maka diperoleh hasil H<sub>0</sub> ditolak H<sub>1</sub> diterima, yang berarti variabel (X<sub>1</sub>) *cyber crime* berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan nasabah. Adapun pernyataan di dalam kuesioner yang memperkuat bahwa *cyber crime* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah antara lain:

- a. Saya setuju jika *cyber crime* di perbankan mengalami peningkatan yang signifikan yang memunculkan rasa khawatir nasabah.

Berdasarkan hasil dari pernyataan kuesioner tersebut diperoleh hasil sebanyak 80% responden menyetujui atau dapat dikatakan positif signifikan jika dengan adanya kasus *cyber crime* yang meningkat mengakibatkan rasa takut dalam bertransaksi hal tersebut terkait dengan aspek keamanan yang diberikan oleh bank. Keamanan merupakan salah satu faktor yang ada dalam kepuasan nasabah yaitu pada bagian jaminan, jika keamanan yang terdapat dalam layanan *e-banking* ditingkatkan maka kepuasan nasabah akan meningkat jika terjadi penyerangan *cyber crime* sistem keamanan yang disediakan bank dapat memproteksi data nasabah. *Cyber crime* merupakan kejahatan yang dapat menyerang sewaktu-waktu baik berupa *phishing* ataupun *skimming*. Kerugian yang diakibatkan dari serangan *cyber crime* baik secara *financial* ataupun *non financial* membuat nasabah khawatir dan takut dalam bertransaksi, berdasarkan kasus yang terjadi terkait *cyber*

*crime* membuat nasabah khawatir atau memiliki rasa takut jika menjadi korban kejahatan *cyber crime* hal tersebut sejalan dengan pernyataan Faridi (2019) yang mengatakan terjadinya kejahatan *cyber crime* yang merugikan nasabah berdampak terhadap loyalitas dan tingkat kepuasan nasabah.

- b. Saya merasa takut menggunakan fasilitas *e-banking* karena meningkatnya kejahatan *cyber crime*

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan hasil positif signifikan, dengan yang diperoleh sebanyak 88 responden setuju dengan adanya rasa takut dalam menggunakan fasilitas *e-banking* dikarenakan banyaknya kasus *cyber crime* disamping adanya kemudahan dan keuntungan nasabah memiliki rasa khawatir terkait dengan keamanan dalam bertransaksi. Rasa aman dan percaya merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada nilai kepuasan nasabah. Jika nasabah memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi maka kualitas dan tingkat kepuasan nasabah meningkat serta jika rasa percaya memiliki presentase rendah maka tingkat kepuasan nasabah menurun. Demikian dapat disimpulkan bahwa pernyataan kuisisioner tersebut berpengaruh terhadap variabel kepuasan. Dengan adanya keluhan dikarenakan rasa khawatir dan takut pihak bank diharapkan mampu memkasimalkan sistem keamanan yang ada guna memproteksi data nasabah.

- c. Perlindungan serta jaminan keamanan bertransaksi pada nasabah yang diberikan oleh bank kurang maksimal.

Berdasarkan hasil penelitian nasabah menilai jaminan yang diberikan bank oleh nasabah dalam layanan produk *e-banking* dinilai kurang maksimal, hal tersebut dapat dilihat dari kasus siber romesware dimana nasabah tidak dapat melakukan transaksi serta tidak diberikan kepastian apakah data pribadi nasabah aman. Adapun presentase yang di hasilkan dari penelitian sebanyak 60% responden positif signifikan bahwa *cyber crime* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah terkait dengan jaminan serta keamanan yang diberikan bank dirasa kurang maksimal, dimana hal tersebut merupakan salah satu faktor yang berpengaruh akan kepuasan nasabah.

Adapun temuan penelitian yang mendukung Syilvia Putri (2020) berdasarkan hasil penelitian menyatakan bahwa *cyber crime* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Serta adapun penelitian Juliana Fitri (2020) terkait dengan *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah, dimana kepercayaan merupakan salah satu faktor pemenuhan kepuasan.

## **2. Pengaruh *E-banking* Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.**

Dari hasil uji T yang dilakukan diperoleh besarnya nilai thitung sebesar 6,202 dengan ttabel 1,984, berarti nilai thitung > ttabel. Nilai signifikansi sebesar 0,01 dengan demikian nilai signifikan < 0,05. Sesuai ketentuan maka diperoleh hasil H0 ditolak H1 diterima, yang berarti variabel (X2) e-

*banking* berpengaruh terhadap variabel Y kepuasan nasabah. Menurut (Wulan Pinontoan, 2013) *e-banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah hal tersebut dapat dilihat aktifitas atau fasilitas yang disediakan dengan menggunakan digital *banking* membuat transaksi sehari-hari menjadi cepat dan terpenuhi dengan mudah. Adapun pernyataan kuesioner yang memperkuat terkait *e-banking* berpengaruh pada kepuasan diantaranya:

- a. Menggunakan *e-banking* dapat mengefiseiensi waktu dan mendukung transaksi sehari hari

Pada masa kini produk yang ditawarkan berbasis teknologi digital banyak diminata karena berkaitan dengan sehari-hari, sama halnya dengan *e-banking* yang banyak diminati nasabah dikarenakan layanan yang disediakan dapat memenuhi transaksi sehari-hari dengan efisien. Dapat kita ketahui efisiensi merupakan salah satu faktor yang berpengaruh pada kepuasan yaitu terkait dengan pemenuhan nasabah. Diaman jika nasabah merasa terpenuhi kebutuhannya dengan kualitas yang baik serta dapat berkerja dengan efisien maka kepuasan nasabah meningkat. dengan demikian layanan *e-banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan perolehen suara 88% dimana kepuasan tersebut mempengaruhi perkembangan dan keberlangsungan layanan *e-banking* serta bank yang akan mendatang.

- b. Layanan *e-banking* memiliki kemampuan untuk mengakses informasi dengan cepat, mudah serta akurat

Kecepatan akses serta pelayannya yang disediakan e-banking merupakan salah satu faktor yang memiliki peran besar terhadap kinerja layanan e-banking. Pada masa kini nasabah menginginkan layanan yang cepat untuk diakses, efektif, mudah serta murah hal tersebut masuk dalam faktor kepuasan terkait dengan pemenuhan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil positif signifikan dengan suara 97% bahwa kecepatan akses berpengaruh terhadap kepuasan. Dengan kecepatan yang ada nasabah dirasa dapat memperoleh akses informasi secara cepat, tepat dan aman. Kecepatan akses berlaku dimana nasabah dapat menghemat waktu tanpa harus antri di bank untuk memperoleh informasi melalui layanan *e-banking* nasabah dapat mengaksesnya dengan mudah tanpa antri dan cepat dengan menggunakan layanan internet atau jaringan. Dengan demikian kecepatan akses yang disediakan oleh layanan *e-banking* mempengaruhi kepuasan nasabah. Kecepatan akses yang diperoleh nasabah akan menghasilkan feedback kepuasan yang terpenuhi. Jika layannya kecepatan akses terkendala atau bermasalah maka kepuasan nasabah akan menurun.

### **3. Pengaruh *Cyber crime* dan *e-banking* terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia.**

Dari hasil uji F yang dilakukan diperoleh besarnya nilai Fhitung sebesar 34,265 dengan Ftabel 3,96, berarti nilai thitung > ttabel. Nilai signifikansi sebesar 0,01 dengan demikian nilai signifikan < 0,05. Maka berdasarkan ketentuan yang berlaku maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>3</sub> diterima. Adapun

penelitian terkait dengan digital bank dan kejahatan *cyber* yang berpengaruh pada kepuasan nasabah penelitian tersebut dilakukan oleh Syilvia Putri (2020) dengan hasil yang sama yaitu internet banking dan *cyber crime* berpengaruh pada kepuasan nasabah hal tersebut dikarenakan keduanya merupakandampak positif dan negatif dari perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Adapun pernyataan kuesioner yang mendukung terkait kepuasan nasabah sebagai berikut

- a. Saya merasa puas terhadap fasilitas layanan yang diberikan Bank Syariah Indonesia

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa 94% nasabah merasakan fasilitas yang disediakan oleh BSI sudah baik. Fasilitas layanan yang diberikan oleh bank terkait dengan layanan e-banking salah satunya, dimana e-banking dirasa memiliki keunggulan dimana dengan adanya e-banking nasabah dapat melakukan pemenuhan transaksi sehari-hari, pemenuhan transaksi secara cepat, mudah, efektif dan efisien merupakan salah satu faktor pemenuhan dalam mencapai kepuasan nasabah. Jika faktor kepuasan terpenuhi maka kepuasan nasabah mengalami peningkatan dan jika terdapat kekurangan faktor dalam mencapai kepuasan nasabah maka tingkat kepuasan nasabah akan menurun, penurunan kepuasan akan mengakibatkan kerugian pada bank dimana akan kehilangan loyalitas nasabah.

- b. Layanan *e-banking* dan pelayanan nasabah lainnya memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Kemudahan serta kenyamanannya yang ditawarkan fasilitas layanan e-banking merupakan salah satu faktor yang diterima serta diminati dengan baik oleh nasabah. Kemudahan dalam transaksi sehari-hari melalui layanan yang disediakan e-banking yang diakses dalam layannya digital membuat nasabah merasa nyaman dalam bertransaksi. Kenyamanan merupakan hal penting dalam pemenuhan kepuasan nasabah selain kemudahan serta kenyamanan yang disediakan yang dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan layanan e-banking keduanya dapat berpengaruh terhadap kepuasan, dimana jika layanan e-banking dapat diakses dengan mudah serta dapat meningkatkan kenyamanan maka tingkat kepuasan nasabah meningkat baik. Layanan digital yang disediakan bank memiliki keunggulan dalam kecepatan akses serta kemudahan dimana terdapat fitur keamanan yang menjaga keamanan data nasabah. *cyber crime* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan demikian bank harus memberikan layanan yang optimal kepada nasabah dengan memperkuat sistem keamanan. Meningkatnya *cyber crime dan e-banking* keduanya sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan. keduanya berkaitan dengan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini hanya saja *e-banking* merupakan bentuk positif dari kemajuan teknologi sedangkan *cyber crime* merupakan dampak negatif yang ditimbulkan dari kemajuan teknologi yang ada.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan dari hasil uji penelitian pengaruh *cyber crime* dan *e-banking* terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel *cyber crime* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Dimana semakin banyak kejahatan maka semakin menurun tingkat kepuasan nasabah.
2. Variabel *e-banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Variabel *cyber crime* dan *e-banking* berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

#### **5.2 Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini tentunya telah dilakukan dengan sebaik-baiknya akan tetapi tentunya masih ada keterbatasan dalam melakukan penelitian ini. Keterbatasan yang terjadi didalam penelitian ini diantaranya sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan dengan mencangkup 5 universitas membutuhkan waktu yang cukup lama serta dalam pengisian kuesioner peneliti membutuhkan bantuan responden lain dalam 5 universitas untuk membagikan *link* kuesioner kepada responden lain melalui whatsapp serta instagram dan apabila responden memenuhi syarat responden dapat mengisi kuesioner yang dijadikan penelitian.



### 5.3 Saran-saran

1. Diharapkan pada penelitian selanjutnya dapat menggunakan teori serta menambah variabel yang terkait dengan *cyber crime*, serta hasil penelitian tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi dalam meningkatkan performa keamanan layanan *e-banking* demi kenyamanna bersama.
2. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia diharapkan mampu memberikan dan meningkatkan kualitas layanan *e-banking* dengan maksimal serta dapat meningkatkan sistem keamanan yang berguna sebagai perlindungan dari kejahatan *cyber crime*.
3. Bagi nasabah penelitian ini bersifat memberikan informasi terkait *cyber crime* dalam *e-banking*, dengan demikian disamping manfaat yang diperoleh nasabah harus berhati-hati dalam bertransaksi dan waspada akan penipuan yang dilakukan melalui dunia digital.

## DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, R., Afriana, R. A., & Safrina, A. (2018). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kebermanfaatan, Resiko dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking pada PT Bank Bukopin Tbk Banjarmasin. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(2).
- Andrianto, & Firmansyah, M. A. (2019). Buku manajemen bank syariah. *Buku Manajemen Bank Syariah*, (September).
- Andy, N. (2021). *Cyber crime: Pengertian, Jenis, Metode & Cara Menghindarinya*. Qwords.Com.
- Arofah, N. R., Priatnasari, Y., Nida, O. :, & Arofah, R. (2020). internet banking and Cyber. In *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia* (Vol. 18, Issue 2).
- Cohen, M. A. (2009). *Cyber crime. Criminal Law and Economics*, 6(September), 346–374.
- Dahlan, M. (2009). Besar Sampel dan Teknik Sampling. In *Salemba Medika* (Vol. 2, Issue 5).
- Danuri, M., & Suharnawi. (2017a). Trend *Cyber crime* Dan Teknologi. *Infokam*, 2(September).
- Danuri, M., & Suharnawi. (2017b). Trend *Cyber crime* Dan Teknologi Informasi Di Indonesia. *Informasi Komputer Akuntansi Dan Manajemen*, 13(2).
- Dharmawan, S. A. (2018). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Melalui Self- Prioritas. *Ekonomi*.
- Direktorat Operasi Keamanan Siber. (2022). Laporan publik serangan siber 2022. *Laporan Publik Kejahatan Siber Bssn*, 70, 12. <https://cloud.bssn.go.id/s/HoFJzyeFASPqawL>
- Faridi, M. K. (2019). Kejahatan Siber dalam Perbankan. *Cyber Security Dan Forensik Digital*, 1(2). <https://doi.org/10.14421/csecurity.2018.1.2.1373>
- Febrianti, D., Hidayah, S. L., Abdullah, & Lawita, N. F. (2021). Penerapan Basis Data pada Perusahaan Perbankan (Studi Kasus Penerapan Mobile Banking pada Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2).
- Golose, P. R. (Agustus 2006). (n.d.). Perkembangan *cyber crime* dan upaya

penanganannya di Indonesia oleh POLRI. *Perkembangan Cyber crime Dan Upaya Penanganannya Di Indonesia Oleh POLRI. Buletin Hukum Perbankan Dan Kebanksentralan Volume 4 Nomor 2, 29., 4(2), 9.*

- Hamid.A. (2010). Panduan Penulisan Skripsi. *Panduan Penulisan Skripsi*, 85.
- Hendarsyah, D. (2012). Keamanan Layanan Internet Banking Dalam Transaksi Perbankan. *IQTISHADUNA: Jurnal Ilmiah Ekonomi Kita*, 1(1).  
<https://doi.org/10.46367/iqtishaduna.v1i1.2>
- Hius, J., Saputra, J., & Nasution, A. (2014). Mengenal dan Mengantisipasi Kegiatan Cybercrime pada Aktifitas Online Sehari-Hari dalam Pendidikan, Pemerintahan dan Industri dan Aspek Hukum yang Berlaku. *Prosiding SNIKOM*, 1(1), 1–9.
- Idris, M. (2015). Perjanjian Kredit Perbankan Konvensional dan Akad Pembiayaan Perbankan Syariah : Suatu Tinjauan Deskriptif Dalam Hukum di Indonesia. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 1(1).  
<https://doi.org/10.23887/jkh.v1i1.5007>
- Imam Aushaf. (2020). *Pengaruh E-banking dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Umum Syariah Menurut Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa UIN Raden Intan Lampung).*
- Imelda, S., & Huwaida, H. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan M-banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank BRI KCP Kayu Tangi Banjarmasin. *Jurnal INTEKNA : Informasi Teknik Dan Niaga*, 19(2).  
<https://doi.org/10.31961/intekna.v19i2.869>
- Iriani, A. F. (2018). Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo. *DINAMIS- Journal of Islamic Management and Bussines*, 2(2).
- Julianda Fitri. (2020). Pengaruh Internet Banking Dan Cyber crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan). *Pengaruh Internet Banking Dan Cyber crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Perbankan Syariah (Studi Pada Bank Syariah Mandiri Tapak Tuan).*
- Kadek, N., Diah Pratiwi, P., & Sukarnasih, D. M. (2020). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber crime Di Masyarakat Denpasar Selatan. *TIERS Information Technology Journal*, 1(2).
- Karomillah, M. (2019). *Pengaruh Layanan E-banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bni Syariah Cabang Pembantu Bintaro-Kebayoran Arcade.* 1–112.

- Khasanah, D. F. (2018). Analisis Kepatuhan Syari'Ah Terhadap Sistem Operasional Pada Bank BNI Syari'Ah Kcp Mikro Lumajang. *Progress Conference, 1*(1).
- Kotler, P. (2012). Marketing management/Philip Kotler, Kevin Lane Keller. *Pearson Education International, 817*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Manajemen pemasaran edisi kedua belas jilid 1. *Penerbit: PT. Indeks. Jakarta*.
- Kurniawan, D., & Kunto, Y. S. (2013). Pengaruh Promosi Dan Store Atmosphere Terhadap Impulse Buying Dengan Shopping Emotion Sebagai Variabel Intervening Studi Kasus Di Matahari Department Store Cabang Supermall Surabaya. *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra, 1*(2).
- Kusuma, H., & Susilowati, D. (2007). Determinan Pengadopsian Layanan Internet Banking: Perspektif Konsumen Perbankan Daerah Istimewa Yogyakarta. *Jaai, 11*(2).
- Kwarto, F., & Angsito, M. (2018). Pengaruh *Cyber crime* Terhadap Cyber Security Compliance Di Sektor Keuangan. *Jurnal Akuntansi Bisnis, 11*(2), 99–110. <https://doi.org/10.30813/jab.v11i2.1382>
- Mahendra, G. S., & Ernanda Aryanto, K. Y. (2019). SPK Penentuan Lokasi ATM Menggunakan Metode AHP dan SAW. *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi, 5*(1). <https://doi.org/10.25077/teknosi.v5i1.2019.49-56>
- Maisy, R. (2020). *Pengaruh Penggunaan E-banking, Kepercayaan, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah BNI Syariah KCP Cilacap*.
- Muharam, H., Chaniago, H., Endraria, E., & Harun, A. Bin. (2021). E-Service Quality, Customer Trust and Satisfaction: Market Place Consumer Loyalty Analysis. *Jurnal Minds: Manajemen Ide Dan Inspirasi, 8*(2). <https://doi.org/10.24252/minds.v8i2.23224>
- Nur Shofiana. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan dan kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik- Banking (Studi Kasus: di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang). *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Pengguna Elektronik- Banking (Studi Kasus: Di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)*, 1–23.
- Octaviany, F. D., Komalasari, K., & Fitriasari, S. (2020). Green Constitution Model in Civic Education Learning to Develop Students' Civic Engagement (Comparative Study in 12 High Schools, 5 Vocational High Schools, 7 Vocational High Schools Bandung). *Journal of International Conference*

- Proceedings*, 3(1). <https://doi.org/10.32535/jicp.v2i4.784>
- Pendidikan, J., Indonesia, A., Arofah, N. R., & Priatnasari, Y. (2020). *Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia*, Vol. 18, No. 2, Tahun 2020. 18(2), 107–119.
- Putri, sylvia pratama. (2020). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Dari Cyber crime terhadap kepercayaan nasabah*. 125, 14. <https://all3dp.com/2/fused-deposition-modeling-fdm-3d-printing-simply-explained/>
- Raghavana, A. R., & Parthiban, L. (2019). The effect of cybercrime on a Bank's finances and customer trust. *International Journal of Current Research & Academic Review*, 2(2), 173–178.
- Rahmah, Y. N. (2020). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Penggunaan Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber crime di Daerah 'Istimewa Yogyakarta*. 3, 579–588.
- Robert, E. (2021). Attempting a Definition of *Cyber crime*. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.3830589>
- Salmah, S., & Murti, A. (2020). Dampak Digitalisasi Terhadap Peran Front Office Dalam Bisnis Perbankan. *JIMFE (Jurnal Ilmiah Manajemen Fakultas Ekonomi)*, 6(2). <https://doi.org/10.34203/jimfe.v6i2.2055>
- Simon, L., & Anderson, R. (2013). PIN skimmer: Inferring PINs through the camera and microphone. *Proceedings of the ACM Conference on Computer and Communications Security*. <https://doi.org/10.1145/2516760.2516770>
- sugiyono. (2016). Panduan Penulisan Skripsi. *Panduan Penulisan Skripsi*.
- Sugiyono. (2018). Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta. *Prof. Dr. Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta*.
- Sulisrudatin, N. (2018). Analisa Kasus Cybercrime Bidang Perbankan Berupa Modus Pencurian Data Kartu Kredit. *Ilmiah Dirgantara*, 9(1).
- Sutanto, Hermawan Sulistyono, and T. S. (2005). "Cybercrime-Motif dan Penindakan."
- Talika, F. T. (2016). Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R & D. Bandung: Alfabeta. *Sendjaja, E-Journal*, 5(1).
- Ummulhadi, U., & Lahuddin, H. (2016). Rancangan Bangun Sistem Informasi Geografis Untuk Membantu Pencarian Jalur Terpendek Menuju ATM BRI

Dengan Metode Tabu Search Algorithm (TS). *ILKOM Jurnal Ilmiah*, 8(3).  
<https://doi.org/10.33096/ilkom.v8i3.85.234-241>

UU Nomor 21 Tahun 2008. (2008). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. *Undang-Undang RI*.

Wicaksono Adhi. (2021). *BSI masuk Forbes sebagai bank terbaik dunia* (Issue BSI masuk Forbes sebagai bank terbaik dunia).

Wulan Pinontoan. (2013). Pengaruh *E-banking*, Kualitas Pelayanan, Kualitas Komunikasi dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada PT. Bank Mandiri Cabang Manado. *Jurnal EMBA, VOL 1 NO.4*.

Yulianti, Farida, Lamsah, and P. (2019). Buku Manajemen Pemasaran. In "*BUKU Manajemen Pemasaran* (p. 71).



## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH ~~CYBER CRIME~~ DAN ~~LAYANAN BANK~~ TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

(Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya)

---

~~Assalamu~~ ~~Alaikum~~ ~~Warahmatullah~~

Perkenalkan saya Rika Nur Erfiana, Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta. Yang saat ini sedang melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH ~~CYBER CRIME~~ DAN ~~LAYANAN BANK~~ TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Solo Raya)." Oleh karena itu, saya mohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini dengan tepat dan teliti. Dengan kriteria responden Mahasiswa Universitas Solo Raya pengguna ~~e-bank~~ BSI. Atas ketersediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.



## Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- Laki-laki

Perempuan Umur :

- 17-20 Tahun
- 21-23 Tahun

Universitas :

- UIN Raden Mas Said Surakarta
- Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Universitas Kusuma Husada
- Universitas Sebelas Maret
- STIE AUB Surakarta

Layanan *E-banking* yang digunakan

- ~~M~~anking
- ~~S~~MBanking
- ~~I~~nterBanking

Jenis transaksi yang biasa dilakukan

- Transfer
- Pembayaran
- Top Up ~~Emd~~

Alasan utama menggunakan layanan *Early*

- o Mudah dalam penggunaannya
- o Efektif dan efisien
- o Dapat diakses 24 jam dengan cepat murah dan aman

(Jika tidak menggunakan layanan tersebut, diharap tidak melanjutkan untuk mengisi kuesioner)

**Petunjuk Pengisian**

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda pada kolom yang tersedia.

**Keterangan:**

**1 = Sangat tidak**

**setuju2 = Tidak**

**setuju**

**3 = Kurang**

**setuju4 = Setuju**

**5 = Sangat setuju**

~~Wassalamu~~ ~~Wb~~

## PERNYATAAN KUESIONER

### 1. ~~Cyber~~ *crime*

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya setuju jika kejahatan <i>cybercrime</i> di perbankan mengalami kenaikan yang signifikan yang memunculkan kekhawatiran nasabah dalam bertransaksi.					
2	Saya merasa takut menggunakan fasilitas <i>e-banking</i> karena meningkatnya kasus <i>cybercrime</i>					
3	Perlindungan serta jaminan keamanan bertransaksi pada nasabah yang diberikan oleh bank kurang maksimal.					
4	Bank memberikan sosialisasi terkait kejahatan <i>cybercrime</i> melalui layanan digital baik melalui website ataupun layanan <i>chatting</i>					
5	Saya tetap menggunakan layanan <i>e-banking</i> karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara efektif dan efisien.					

2.

### 2. ~~E-banking~~

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Menurut saya layanan <i>e-banking</i> sangat					

	fleksibel digunakan dalam bertransaksi sehari hari					
2	Menggunakan <i>e-banking</i> dapat mengefiseiensi waktu dan mendukung transaksi sehari hari					
3	Menggunakan layanan <i>e-banking</i> tidak perlu mengantri dan dapat digunakan 24jam					
4	Layanan <i>e-banking</i> memiliki kemampuan untuk mengakses informasi dengan cepat, mudah serta akurat					
5	Bank menjamin keamanan informasi data nasabah saat bertransaksi					

### 3. Kepuasan

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa puas terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan BSI					
2	Layanan <i>e-banking</i> dan pelayanan nasabah lainnya memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi					
3	Pelayanan yang diberikan pegawai bank, dapat diandalkan dalam menangani keluhan nasabah					
4	Keramahan petugas dalam menyambut serta memberikan pelayanan kepada nasabah cukup baik					
5	Saya percaya pada sikap profesionalisme yang dimiliki karyawan BSI serta pelayanan petugas yang tepat dan cepat					



## HASIL DATA KUISIONER

### VARIABEL XI ~~CYBER~~CRIME

No	X 1 <del>CYBER</del> CRIME					TOTAL X
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	
1	3	4	4	5	5	21
2	4	4	4	5	5	22
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	4	22
6	4	3	4	4	5	20
7	4	5	5	5	5	24
8	5	5	5	5	5	25
9	4	3	4	5	4	20
10	5	4	5	4	5	23
11	3	4	4	5	5	21
12	4	5	5	5	5	24
13	5	4	5	4	5	23
14	5	5	4	5	5	24
15	4	4	5	5	5	23
16	5	5	4	4	5	23
17	4	4	5	5	5	23
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	4	5	5	21
20	4	4	5	5	4	22
21	5	5	4	4	5	23
22	5	5	4	5	5	24
23	4	4	5	4	4	21
24	5	5	5	4	5	24
25	5	4	4	4	4	21
26	4	4	4	4	4	20
27	5	4	5	5	5	24
28	5	4	5	5	5	24
29	5	5	4	4	4	22
30	5	5	5	5	5	25
31	4	5	5	5	4	23

32	4	4	5	5	5	23
33	5	4	5	4	4	22
34	4	5	5	4	4	22
35	5	4	3	4	5	21
36	5	5	5	5	5	25
37	3	4	3	4	4	18
38	5	5	5	5	5	25
39	3	4	4	5	5	21
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	3	4	3	4	3	17
43	4	5	5	5	5	24
44	4	4	5	5	4	22
45	4	5	5	4	4	22
46	4	5	4	4	4	21
47	5	5	5	5	5	25
48	5	4	4	4	4	21
49	4	4	4	4	4	20
50	5	4	5	4	5	23
51	4	4	4	5	4	21
52	4	4	4	4	5	21
53	5	4	3	4	4	20
54	4	4	4	4	5	21
55	4	5	5	5	4	23
56	5	5	4	4	4	22
57	4	4	5	5	4	22
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	5	4	4	21
60	4	4	5	4	4	21
61	4	4	3	4	4	19
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	3	4	4	5	5	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	5	5	4	4	22
67	5	4	4	4	4	21
68	5	4	4	4	4	21
69	4	4	3	4	4	19
70	4	4	5	5	5	23

71	5	5	4	5	5	24
72	5	4	4	5	4	22
73	4	4	4	4	4	20
74	4	5	4	4	4	21
75	4	4	5	5	4	22
76	4	5	5	5	5	24
77	4	5	5	4	4	22
78	4	4	4	4	5	21
79	4	4	5	5	5	23
80	4	4	5	5	4	22
81	5	4	4	5	4	22
82	4	4	5	5	5	23
83	4	4	5	4	5	22
84	4	4	4	4	4	20
85	4	5	4	5	5	23
86	3	3	4	4	5	19
87	4	4	4	4	5	21
88	5	4	4	5	4	22
89	4	4	4	4	4	20
90	5	4	4	4	4	21
91	5	4	4	5	4	22
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	5	21
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	5	5	5	23
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	5	5	5	23
98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	5	5	5	24
100	5	4	4	5	5	23



**Variabel ~~E~~banking**

NO	X 2 LAYANAN <del>E</del> BANKING					TOTAL X 2
	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	
1	3	4	4	5	5	21
2	5	4	5	4	5	23
3	5	5	5	4	5	24
4	5	5	4	4	5	23
5	4	4	5	5	5	23
6	5	5	5	3	4	22
7	5	5	5	5	5	25
8	5	5	5	5	5	25
9	4	4	5	4	3	20
10	4	4	5	5	5	23
11	4	4	5	5	5	23
12	4	4	5	5	5	23
13	5	5	4	4	5	23
14	4	4	4	4	4	20
15	5	5	5	5	5	25
16	4	5	4	5	4	22
17	4	4	5	5	5	23
18	4	4	4	4	4	20
19	4	4	4	4	4	20
20	4	4	5	5	5	23
21	5	5	4	4	4	22
22	5	5	5	5	5	25
23	4	5	4	4	5	22
24	5	5	4	4	4	22
25	5	5	4	4	5	23
26	5	5	5	5	5	25
27	5	5	5	4	5	24
28	5	4	4	4	4	21
29	5	4	4	4	5	22
30	5	5	5	5	5	25
31	5	5	4	5	5	24
32	4	5	5	4	5	23

33	5	5	5	5	5	25
34	5	5	4	4	5	23
35	5	4	3	4	5	21
36	5	5	5	5	5	25
37	4	4	5	4	4	21
38	4	5	3	4	4	20
39	3	4	4	4	5	20
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	3	4	5	4	4	20
43	4	4	5	5	5	23
44	4	4	4	4	4	20
45	4	4	4	4	4	20
46	4	4	5	4	5	22
47	5	5	5	5	5	25
48	4	5	5	5	5	24
49	4	4	4	4	4	20
50	3	4	4	4	5	20
51	4	4	4	4	4	20
52	4	4	4	4	4	20
53	4	4	4	5	5	22
54	3	4	4	4	5	20
55	4	4	4	4	5	21
56	4	4	4	5	5	22
57	5	4	4	4	4	21
58	4	4	4	4	5	21
59	4	4	4	5	5	22
60	4	4	4	4	5	21
61	4	4	4	4	4	20
62	3	4	5	4	5	21
63	4	4	4	4	4	20
64	4	4	4	5	5	22
65	4	4	4	5	5	22
66	5	4	4	4	5	22
67	4	4	4	5	5	22
68	4	4	4	4	4	20
69	5	4	4	4	4	21
70	4	5	4	4	4	21
71	5	5	4	5	5	24

72	5	5	5	4	3	22
73	4	4	4	5	5	22
74	4	4	4	4	4	20
75	4	4	4	4	5	21
76	4	4	4	4	4	20
77	4	4	5	4	4	21
78	5	5	4	5	4	23
79	4	4	4	5	5	22
80	4	4	4	4	4	20
81	5	5	4	5	5	24
82	5	4	4	4	4	21
83	4	4	4	5	5	22
84	4	4	5	4	4	21
85	4	5	5	5	4	23
86	4	4	4	4	4	20
87	4	5	5	5	5	24
88	4	5	4	4	5	22
89	4	4	4	4	4	20
90	4	4	4	4	4	20
91	4	4	4	4	4	20
92	5	4	4	5	5	23
93	4	4	4	4	5	21
94	4	4	4	4	4	20
95	5	5	5	4	4	23
96	4	4	4	3	4	19
97	4	4	3	4	4	19
98	5	5	5	4	3	22
99	4	4	5	5	4	22
100	5	5	5	4	4	23

## Variabel Kepuasan Y

NO	Y KEPUASAN NASABAH					TOTAL Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	
1	3	4	4	5	5	21
2	4	4	4	5	5	22
3	5	5	5	5	5	25
4	4	4	5	4	5	22
5	4	5	4	5	4	22
6	4	3	4	4	5	20
7	4	5	5	5	5	24
8	5	5	5	5	5	25
9	4	3	4	5	4	20
10	5	4	5	4	5	23
11	3	4	4	5	5	21
12	4	5	5	5	5	24
13	5	4	5	4	5	23
14	5	5	4	5	5	24
15	4	4	5	5	5	23
16	5	5	4	4	5	23
17	4	4	5	5	5	23
18	4	4	4	4	4	20
19	3	4	4	5	5	21
20	4	4	5	5	4	22
21	5	5	4	4	5	23
22	5	5	4	5	5	24
23	4	4	5	4	4	21
24	5	5	5	4	5	24
25	5	4	4	4	4	21
26	4	4	4	4	4	20
27	5	4	5	5	5	24
28	5	4	5	5	5	24
29	5	5	4	4	4	22
30	5	5	5	5	5	25
31	4	5	5	5	4	23
32	4	4	5	5	5	23
33	5	4	5	4	4	22
34	4	5	5	4	4	22
35	5	4	3	4	5	21

36	5	5	5	5	5	25
37	3	4	3	4	4	18
38	5	5	5	5	5	25
39	3	4	4	5	5	21
40	5	5	5	5	5	25
41	5	5	5	5	5	25
42	3	4	3	4	3	17
43	4	5	5	5	5	24
44	4	4	5	5	4	22
45	4	5	5	4	4	22
46	4	5	4	4	4	21
47	5	5	5	5	5	25
48	5	4	4	4	4	21
49	4	4	4	4	4	20
50	5	4	5	4	5	23
51	4	4	4	5	4	21
52	4	4	4	4	5	21
53	5	4	3	4	4	20
54	4	4	4	4	5	21
55	4	5	5	5	4	23
56	5	5	4	4	4	22
57	4	4	5	5	4	22
58	4	4	4	4	4	20
59	4	4	5	4	4	21
60	4	4	5	4	4	21
61	4	4	3	4	4	19
62	4	4	4	4	4	20
63	4	4	4	4	4	20
64	3	4	4	5	5	21
65	4	4	4	4	4	20
66	4	5	5	4	4	22
67	5	4	4	4	4	21
68	5	4	4	4	4	21
69	4	4	3	4	4	19
70	4	4	5	5	5	23
71	5	5	4	5	5	24
72	5	4	4	5	4	22
73	4	4	4	4	4	20
74	4	5	4	4	4	21

75	4	4	5	5	4	22
76	4	5	5	5	5	24
77	4	5	5	4	4	22
78	4	4	4	4	5	21
79	4	4	5	5	5	23
80	4	4	5	5	4	22
81	5	4	4	5	4	22
82	4	4	5	5	5	23
83	4	4	5	4	5	22
84	4	4	4	4	4	20
85	4	5	4	5	5	23
86	3	3	4	4	5	19
87	4	4	4	4	5	21
88	5	4	4	5	4	22
89	4	4	4	4	4	20
90	5	4	4	4	4	21
91	5	4	4	5	4	22
92	4	4	4	4	4	20
93	4	4	4	4	5	21
94	4	4	4	4	4	20
95	4	4	5	5	5	23
96	4	4	4	4	4	20
97	4	4	5	5	5	23
98	5	5	5	5	5	25
99	4	5	5	5	5	24
100	5	4	4	5	5	23

## HASIL UJI VALIDITAS

### Variabel ~~Crime~~ *Cyber crime*

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.232*	-.108	-.042	-.038	.365**
	Sig. (2-tailed)		.020	.285	.676	.709	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.232*	1	.212*	.335**	.102	.691**
	Sig. (2-tailed)	.020		.034	<,.001	.310	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-.108	.212*	1	.277**	.163	.525**
	Sig. (2-tailed)	.285	.034		.005	.106	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.042	.335**	.277**	1	.265**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.676	<,.001	.005		.008	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-.038	.102	.163	.265**	1	.525**
	Sig. (2-tailed)	.709	.310	.106	.008		<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.365**	.691**	.525**	.682**	.525**	1
	Sig. (2-tailed)	<,.001	<,.001	<,.001	<,.001	<,.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

### Variabel ~~Banking~~ *Banking*

		Correlations					
		X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 2
X 2.1	Pearson Correlation	1	.570**	.148	.196	.175	.643**
	Sig. (2-tailed)		<,.001	.141	.050	.082	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.2	Pearson Correlation	.570**	1	.390**	.316**	.188	.748**
	Sig. (2-tailed)	<,.001		<,.001	.001	.061	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.3	Pearson Correlation	.148	.390**	1	.292**	.028	.557**
	Sig. (2-tailed)	.141	<,.001		.003	.785	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.4	Pearson Correlation	.196	.316**	.292**	1	.433**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.050	.001	.003		<,.001	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.5	Pearson Correlation	.175	.188	.028	.433**	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.082	.061	.785	<,.001		<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2	Pearson Correlation	.643**	.748**	.557**	.703**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	<,.001	<,.001	<,.001	<,.001	<,.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Variabel Kepuasan Y



## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.317**	.136	.148	.288**	.558**
	Sig. (2-tailed)		.001	.178	.142	.004	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.317**	1	.303**	.198*	.158	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.048	.117	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.136	.303**	1	.461**	.448**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.178	.002		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.148	.198*	.461**	1	.464**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.142	.048	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.288**	.158	.448**	.464**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.004	.117	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.558**	.594**	.733**	.675**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

## HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel ~~Crime~~ Cyber crimeReliability  
Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
	s

Variabel ~~Banking~~ Banking

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	5

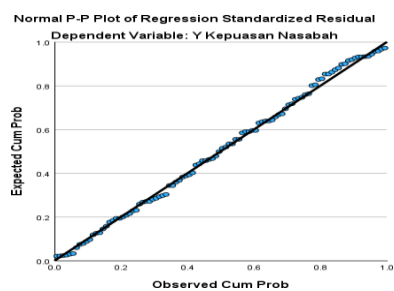
## Variabel Kepuasan

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	5

## HASIL UJI ASUMSI KLASIK

### Uji Normalitas



### Uji Multikolinieritas

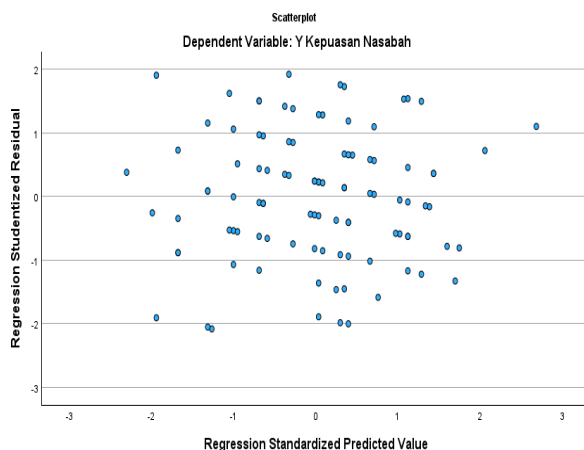
Coefficients <sup>a</sup>								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error				Beta	Tolerance
1	(Constant)	17.254	2.577		6.695	< .001		
	X1	-.169	.115	-.169	-1.470	.145	.717	1.395
	X2	.366	.129	.327	2.838	.006	.717	1.395

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

### Uji Heteroskedastisitas

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	2.061	1.473		1.399	.165
	X1 Cyber Crime	.015	.066	.027	.228	.820
	X2 E-banking	-.039	.074	-.064	-.532	.596

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah



## UJI HIPOTESIS

### Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients		
1	(Constant)	1.984	2.457		.808	.421
	X1.CyberCrime	.384	.075	.399	5.121	<.001
	Ebanking.X2	.538	.087	.483	6.202	<.001

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan

### Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.985	2	69.492	34.265	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	196.725	97	2.028		
	Total	335.710	99			

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Ebanking.X2, X1.CyberCrime

### Uji Koefisien Determinan (R)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.402	1.42411

a. Predictors: (Constant), Ebanking.X2, X1.CyberCrime

**LAMPIRAN 3**

**R Tabel**

**Tabel r untuk df = 51 - 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**F tabel**

**Titik Pers**

df untuk penyebut (N2)	Titik Pers		
	1	2	3
91	3.95	3.10	2.70
92	3.94	3.10	2.70
93	3.94	3.09	2.70
94	3.94	3.09	2.70
95	3.94	3.09	2.70
96	3.94	3.09	2.70
97	3.94	3.09	2.70
98	3.94	3.09	2.70
99	3.94	3.09	2.70
100	3.94	3.09	2.70
101	3.94	3.09	2.69
102	3.93	3.09	2.69
103	3.93	3.08	2.69
104	3.93	3.08	2.69
105	3.93	3.08	2.69

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 120)**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460

**F tabel**



## CEK TURNITIN 1-5

## ORIGINALITY REPORT

<b>22%</b> SIMILARITY INDEX	<b>22%</b> INTERNET SOURCES	<b>8%</b> PUBLICATIONS	<b>9%</b> STUDENT PAPERS
--------------------------------	--------------------------------	---------------------------	-----------------------------

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>eprints.iain-surakarta.ac.id</b> Internet Source	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>journal.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>ejournal.uin-suka.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.ar-raniry.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universitas Putera Batam</b> Student Paper	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>e-campus.iainbukittinggi.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>journal.ubm.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>

<b>10</b>	<b>Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>11</b>	<b>vbook.pub</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>12</b>	<b>eprints.uny.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>13</b>	<b>repository.iainpurwokerto.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>14</b>	<b>digilib.uinkhas.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>15</b>	<b>Submitted to Tabor College</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>16</b>	<b>Submitted to Ajou University Graduate School</b> Student Paper	<b>&lt;1%</b>
<b>17</b>	<b>digilibadmin.unismuh.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

## LAMPIRAN

### KUESIONER PENELITIAN

#### PENGARUH ~~CYBER CRIME~~ DAN ~~LAYANAN BANK~~ TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA

(Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya)

---

~~Asst. M. H. M. W. B.~~

Perkenalkan saya Rika Nur Erfiana, Mahasiswi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Raden Mas Said Surakarta. Yang saat ini sedang melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH ~~CYBER CRIME~~ DAN ~~LAYANAN BANK~~ TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Solo Raya)." Oleh karena itu, saya mohon kesediaan saudara/i untuk meluangkan waktu dan mengisi kuesioner ini dengan tepat dan teliti. Dengan kriteria responden Mahasiswa Universitas Solo Raya pengguna ~~e- banking~~ BSI. Atas ketersediaan dan partisipasinya saya ucapkan terimakasih.

## Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin :

- Laki-laki

Perempuan Umur :

- 17-20 Tahun
- 21-23 Tahun

Universitas :

- UIN Raden Mas Said Surakarta
- Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Universitas Kusuma Husada
- Universitas Sebelas Maret
- STIE AUB Surakarta

Layanan *E-banking* yang digunakan

- ~~M~~ankig
- ~~S~~MBankig
- ~~I~~nterBankig

Jenis transaksi yang biasa dilakukan

- Transfer
- Pembayaran
- Top Up ~~E~~nd



Alasan utama menggunakan layanan *Early*

- o Mudah dalam penggunaannya
- o Efektif dan efisien
- o Dapat diakses 24 jam dengan cepat murah dan aman

(Jika tidak menggunakan layanan tersebut, diharap tidak melanjutkan untuk mengisi kuesioner)

**Petunjuk Pengisian**

Pilihlah salah satu jawaban pada setiap pernyataan dibawah ini dengan memberikan tanda pada kolom yang tersedia.

**Keterangan:**

**1 = Sangat tidak**

**setuju2 = Tidak**

**setuju**

**3 = Kurang**

**setuju4 = Setuju**

**5 = Sangat setuju**

~~Wassalamu~~ ~~Wb~~

## PERNYATAAN KUESIONER

### 4. ~~Cyber~~ crime

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya setuju jika kejahatan <i>cybercrime</i> di perbankan mengalami kenaikan yang signifikan yang memunculkan kekhawatiran nasabah dalam bertransaksi.					
2	Saya merasa takut menggunakan fasilitas <i>e-banking</i> karena meningkatnya kasus <i>cybercrime</i>					
3	Perlindungan serta jaminan keamanan bertransaksi pada nasabah yang diberikan oleh bank kurang maksimal.					
4	Bank memberikan sosialisasi terkait kejahatan <i>cybercrime</i> melalui layanan digital baik melalui website ataupun layanan <i>chatting</i>					
5	Saya tetap menggunakan layanan <i>e-banking</i> karena memberikan kemudahan dalam bertransaksi secara efektif dan efisien.					

5.

### 5. ~~E-banking~~

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Menurut saya layanan <i>e-banking</i> sangat					

	fleksibel digunakan dalam bertransaksi sehari hari					
2	Menggunakan <i>e-banking</i> dapat mengefiseiensi waktu dan mendukung transaksi sehari hari					
3	Menggunakan layanan <i>e-banking</i> tidak perlu mengantri dan dapat digunakan 24jam					
4	Layanan <i>e-banking</i> memiliki kemampuan untuk mengakses informasi dengan cepat, mudah serta akurat					
5	Bank menjamin keamanan informasi data					
6	nasabah saat bertransaksi					

## 6. Kepuasan

NO	Pernyataan	STS	TS	KS	S	SS
1	Saya merasa puas terhadap fasilitas pelayanan yang diberikan BSI					
2	Layanan <i>e-banking</i> dan pelayanan nasabah lainnya memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi					
3	Pelayanan yang diberikan pegawai bank, dapat diandalkan dalam menangani keluhan nasabah					
4	Keramahan petugas dalam menyambut serta memberikan pelayanan kepada nasabah cukup baik					
5	Saya percaya pada sikap profesionalisme yang dimiliki karyawan BSI serta pelayanan petugas yang tepat dan cepat					



## HASIL DATA KUISIONER

### VARIABEL XI ~~CYBER~~CRIME

No	X 1 <del>CYBER</del> CRIME					TOTAL X
	X 1	X 2	X 3	X 4	X 5	
101	3	4	4	5	5	21
102	4	4	4	5	5	22
103	5	5	5	5	5	25
104	4	4	5	4	5	22
105	4	5	4	5	4	22
106	4	3	4	4	5	20
107	4	5	5	5	5	24
108	5	5	5	5	5	25
109	4	3	4	5	4	20
110	5	4	5	4	5	23
111	3	4	4	5	5	21
112	4	5	5	5	5	24
113	5	4	5	4	5	23
114	5	5	4	5	5	24
115	4	4	5	5	5	23
116	5	5	4	4	5	23
117	4	4	5	5	5	23
118	4	4	4	4	4	20
119	3	4	4	5	5	21
120	4	4	5	5	4	22
121	5	5	4	4	5	23
122	5	5	4	5	5	24
123	4	4	5	4	4	21
124	5	5	5	4	5	24
125	5	4	4	4	4	21
126	4	4	4	4	4	20
127	5	4	5	5	5	24
128	5	4	5	5	5	24
129	5	5	4	4	4	22
130	5	5	5	5	5	25
131	4	5	5	5	4	23

132	4	4	5	5	5	23
133	5	4	5	4	4	22
134	4	5	5	4	4	22
135	5	4	3	4	5	21
136	5	5	5	5	5	25
137	3	4	3	4	4	18
138	5	5	5	5	5	25
139	3	4	4	5	5	21
140	5	5	5	5	5	25
141	5	5	5	5	5	25
142	3	4	3	4	3	17
143	4	5	5	5	5	24
144	4	4	5	5	4	22
145	4	5	5	4	4	22
146	4	5	4	4	4	21
147	5	5	5	5	5	25
148	5	4	4	4	4	21
149	4	4	4	4	4	20
150	5	4	5	4	5	23
151	4	4	4	5	4	21
152	4	4	4	4	5	21
153	5	4	3	4	4	20
154	4	4	4	4	5	21
155	4	5	5	5	4	23
156	5	5	4	4	4	22
157	4	4	5	5	4	22
158	4	4	4	4	4	20
159	4	4	5	4	4	21
160	4	4	5	4	4	21
161	4	4	3	4	4	19
162	4	4	4	4	4	20
163	4	4	4	4	4	20
164	3	4	4	5	5	21
165	4	4	4	4	4	20
166	4	5	5	4	4	22
167	5	4	4	4	4	21
168	5	4	4	4	4	21
169	4	4	3	4	4	19
170	4	4	5	5	5	23

171	5	5	4	5	5	24
172	5	4	4	5	4	22
173	4	4	4	4	4	20
174	4	5	4	4	4	21
175	4	4	5	5	4	22
176	4	5	5	5	5	24
177	4	5	5	4	4	22
178	4	4	4	4	5	21
179	4	4	5	5	5	23
180	4	4	5	5	4	22
181	5	4	4	5	4	22
182	4	4	5	5	5	23
183	4	4	5	4	5	22
184	4	4	4	4	4	20
185	4	5	4	5	5	23
186	3	3	4	4	5	19
187	4	4	4	4	5	21
188	5	4	4	5	4	22
189	4	4	4	4	4	20
190	5	4	4	4	4	21
191	5	4	4	5	4	22
192	4	4	4	4	4	20
193	4	4	4	4	5	21
194	4	4	4	4	4	20
195	4	4	5	5	5	23
196	4	4	4	4	4	20
197	4	4	5	5	5	23
198	5	5	5	5	5	25
199	4	5	5	5	5	24
200	5	4	4	5	5	23

**Variabel ~~E~~banking**

NO	X 2 LAYANAN <del>E</del> BANKING					TOTAL X 2
	X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	
101	3	4	4	5	5	21
102	5	4	5	4	5	23
103	5	5	5	4	5	24
104	5	5	4	4	5	23
105	4	4	5	5	5	23
106	5	5	5	3	4	22
107	5	5	5	5	5	25
108	5	5	5	5	5	25
109	4	4	5	4	3	20
110	4	4	5	5	5	23
111	4	4	5	5	5	23
112	4	4	5	5	5	23
113	5	5	4	4	5	23
114	4	4	4	4	4	20
115	5	5	5	5	5	25
116	4	5	4	5	4	22
117	4	4	5	5	5	23
118	4	4	4	4	4	20
119	4	4	4	4	4	20
120	4	4	5	5	5	23
121	5	5	4	4	4	22
122	5	5	5	5	5	25
123	4	5	4	4	5	22
124	5	5	4	4	4	22
125	5	5	4	4	5	23
126	5	5	5	5	5	25
127	5	5	5	4	5	24
128	5	4	4	4	4	21
129	5	4	4	4	5	22
130	5	5	5	5	5	25
131	5	5	4	5	5	24
132	4	5	5	4	5	23



133	5	5	5	5	5	25
134	5	5	4	4	5	23
135	5	4	3	4	5	21
136	5	5	5	5	5	25
137	4	4	5	4	4	21
138	4	5	3	4	4	20
139	3	4	4	4	5	20
140	5	5	5	5	5	25
141	5	5	5	5	5	25
142	3	4	5	4	4	20
143	4	4	5	5	5	23
144	4	4	4	4	4	20
145	4	4	4	4	4	20
146	4	4	5	4	5	22
147	5	5	5	5	5	25
148	4	5	5	5	5	24
149	4	4	4	4	4	20
150	3	4	4	4	5	20
151	4	4	4	4	4	20
152	4	4	4	4	4	20
153	4	4	4	5	5	22
154	3	4	4	4	5	20
155	4	4	4	4	5	21
156	4	4	4	5	5	22
157	5	4	4	4	4	21
158	4	4	4	4	5	21
159	4	4	4	5	5	22
160	4	4	4	4	5	21
161	4	4	4	4	4	20
162	3	4	5	4	5	21
163	4	4	4	4	4	20
164	4	4	4	5	5	22
165	4	4	4	5	5	22
166	5	4	4	4	5	22
167	4	4	4	5	5	22
168	4	4	4	4	4	20
169	5	4	4	4	4	21
170	4	5	4	4	4	21
171	5	5	4	5	5	24

172	5	5	5	4	3	22
173	4	4	4	5	5	22
174	4	4	4	4	4	20
175	4	4	4	4	5	21
176	4	4	4	4	4	20
177	4	4	5	4	4	21
178	5	5	4	5	4	23
179	4	4	4	5	5	22
180	4	4	4	4	4	20
181	5	5	4	5	5	24
182	5	4	4	4	4	21
183	4	4	4	5	5	22
184	4	4	5	4	4	21
185	4	5	5	5	4	23
186	4	4	4	4	4	20
187	4	5	5	5	5	24
188	4	5	4	4	5	22
189	4	4	4	4	4	20
190	4	4	4	4	4	20
191	4	4	4	4	4	20
192	5	4	4	5	5	23
193	4	4	4	4	5	21
194	4	4	4	4	4	20
195	5	5	5	4	4	23
196	4	4	4	3	4	19
197	4	4	3	4	4	19
198	5	5	5	4	3	22
199	4	4	5	5	4	22
200	5	5	5	4	4	23

## Variabel Kepuasan Y

NO	Y KEPUASAN NASABAH					TOTAL Y
	Y 1	Y 2	Y 3	Y 4	Y 5	
101	3	4	4	5	5	21
102	4	4	4	5	5	22
103	5	5	5	5	5	25
104	4	4	5	4	5	22
105	4	5	4	5	4	22
106	4	3	4	4	5	20
107	4	5	5	5	5	24
108	5	5	5	5	5	25
109	4	3	4	5	4	20
110	5	4	5	4	5	23
111	3	4	4	5	5	21
112	4	5	5	5	5	24
113	5	4	5	4	5	23
114	5	5	4	5	5	24
115	4	4	5	5	5	23
116	5	5	4	4	5	23
117	4	4	5	5	5	23
118	4	4	4	4	4	20
119	3	4	4	5	5	21
120	4	4	5	5	4	22
121	5	5	4	4	5	23
122	5	5	4	5	5	24
123	4	4	5	4	4	21
124	5	5	5	4	5	24
125	5	4	4	4	4	21
126	4	4	4	4	4	20
127	5	4	5	5	5	24
128	5	4	5	5	5	24
129	5	5	4	4	4	22
130	5	5	5	5	5	25
131	4	5	5	5	4	23
132	4	4	5	5	5	23
133	5	4	5	4	4	22
134	4	5	5	4	4	22
135	5	4	3	4	5	21

136	5	5	5	5	5	25
137	3	4	3	4	4	18
138	5	5	5	5	5	25
139	3	4	4	5	5	21
140	5	5	5	5	5	25
141	5	5	5	5	5	25
142	3	4	3	4	3	17
143	4	5	5	5	5	24
144	4	4	5	5	4	22
145	4	5	5	4	4	22
146	4	5	4	4	4	21
147	5	5	5	5	5	25
148	5	4	4	4	4	21
149	4	4	4	4	4	20
150	5	4	5	4	5	23
151	4	4	4	5	4	21
152	4	4	4	4	5	21
153	5	4	3	4	4	20
154	4	4	4	4	5	21
155	4	5	5	5	4	23
156	5	5	4	4	4	22
157	4	4	5	5	4	22
158	4	4	4	4	4	20
159	4	4	5	4	4	21
160	4	4	5	4	4	21
161	4	4	3	4	4	19
162	4	4	4	4	4	20
163	4	4	4	4	4	20
164	3	4	4	5	5	21
165	4	4	4	4	4	20
166	4	5	5	4	4	22
167	5	4	4	4	4	21
168	5	4	4	4	4	21
169	4	4	3	4	4	19
170	4	4	5	5	5	23
171	5	5	4	5	5	24
172	5	4	4	5	4	22
173	4	4	4	4	4	20
174	4	5	4	4	4	21

175	4	4	5	5	4	22
176	4	5	5	5	5	24
177	4	5	5	4	4	22
178	4	4	4	4	5	21
179	4	4	5	5	5	23
180	4	4	5	5	4	22
181	5	4	4	5	4	22
182	4	4	5	5	5	23
183	4	4	5	4	5	22
184	4	4	4	4	4	20
185	4	5	4	5	5	23
186	3	3	4	4	5	19
187	4	4	4	4	5	21
188	5	4	4	5	4	22
189	4	4	4	4	4	20
190	5	4	4	4	4	21
191	5	4	4	5	4	22
192	4	4	4	4	4	20
193	4	4	4	4	5	21
194	4	4	4	4	4	20
195	4	4	5	5	5	23
196	4	4	4	4	4	20
197	4	4	5	5	5	23
198	5	5	5	5	5	25
199	4	5	5	5	5	24
200	5	4	4	5	5	23

## HASIL UJI VALIDITAS

### Variabel ~~Crime~~ *Cyber crime*

Correlations

		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.232*	-.108	-.042	-.038	.365**
	Sig. (2-tailed)		.020	.285	.676	.709	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.232*	1	.212*	.335**	.102	.691**
	Sig. (2-tailed)	.020		.034	<,001	.310	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	-.108	.212*	1	.277**	.163	.525**
	Sig. (2-tailed)	.285	.034		.005	.106	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	-.042	.335**	.277**	1	.265**	.682**
	Sig. (2-tailed)	.676	<,001	.005		.008	<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	-.038	.102	.163	.265**	1	.525**
	Sig. (2-tailed)	.709	.310	.106	.008		<,001
	N	100	100	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.365**	.691**	.525**	.682**	.525**	1
	Sig. (2-tailed)	<,001	<,001	<,001	<,001	<,001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

### Variabel ~~Banking~~ *Banking*

		Correlations					
		X 2.1	X 2.2	X 2.3	X 2.4	X 2.5	X 2
X 2.1	Pearson Correlation	1	.570**	.148	.196	.175	.643**
	Sig. (2-tailed)		<,.001	.141	.050	.082	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.2	Pearson Correlation	.570**	1	.390**	.316**	.188	.748**
	Sig. (2-tailed)	<,.001		<,.001	.001	.061	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.3	Pearson Correlation	.148	.390**	1	.292**	.028	.557**
	Sig. (2-tailed)	.141	<,.001		.003	.785	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.4	Pearson Correlation	.196	.316**	.292**	1	.433**	.703**
	Sig. (2-tailed)	.050	.001	.003		<,.001	<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2.5	Pearson Correlation	.175	.188	.028	.433**	1	.583**
	Sig. (2-tailed)	.082	.061	.785	<,.001		<,.001
	N	100	100	100	100	100	100
X 2	Pearson Correlation	.643**	.748**	.557**	.703**	.583**	1
	Sig. (2-tailed)	<,.001	<,.001	<,.001	<,.001	<,.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

## Variabel Kepuasan Y

## Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y
Y1	Pearson Correlation	1	.317**	.136	.148	.288**	.558**
	Sig. (2-tailed)		.001	.178	.142	.004	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.317**	1	.303**	.198*	.158	.594**
	Sig. (2-tailed)	.001		.002	.048	.117	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.136	.303**	1	.461**	.448**	.733**
	Sig. (2-tailed)	.178	.002		<.001	<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.148	.198*	.461**	1	.464**	.675**
	Sig. (2-tailed)	.142	.048	<.001		<.001	<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.288**	.158	.448**	.464**	1	.730**
	Sig. (2-tailed)	.004	.117	<.001	<.001		<.001
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.558**	.594**	.733**	.675**	.730**	1
	Sig. (2-tailed)	<.001	<.001	<.001	<.001	<.001	
	N	100	100	100	100	100	100

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

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

## HASIL UJI RELIABILITAS

Variabel ~~Crime~~ Cyber crimeReliability  
Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
	5

Variabel ~~Banking~~ Banking

## Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.651	5

## Variabel Kepuasan

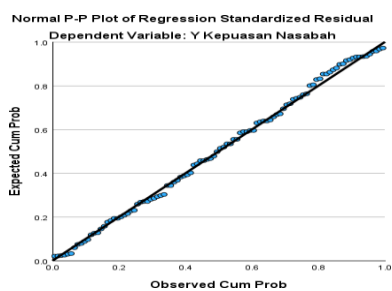


### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.675	5

## HASIL UJI ASUMSI KLASIK

### Uji Normalitas



### Uji Multikolinieritas

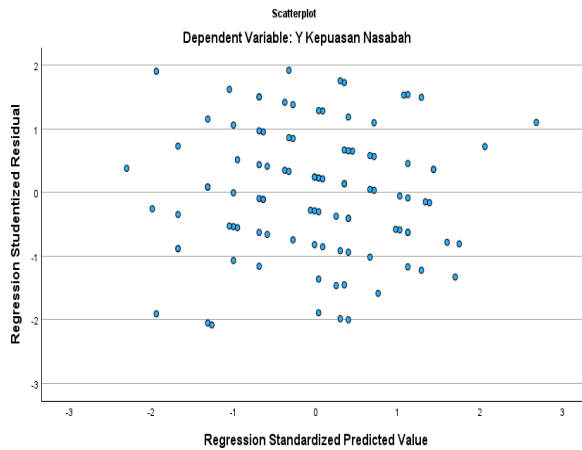
		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients				
Model		B	Std. Error	Beta	T	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	17.254	2.577		6.695	< .001		
	X1	-.169	.115	-.169	-1.470	.145	.717	1.395
	X2	.366	.129	.327	2.838	.006	.717	1.395

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah

### Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2.061	1.473		1.399	.165
	X1 Cyber Crime	.015	.066	.027	.228	.820
	X2 E-banking	-.039	.074	-.064	-.532	.596

a. Dependent Variable: Y Kepuasan Nasabah



## UJI HIPOTESIS

### Uji T

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.984	2.457		.808	.421
	X1.CyberCrime	.384	.075	.399	5.121	<.001
	Ebanking.X2	.538	.087	.483	6.202	<.001

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan

### Uji F

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	138.985	2	69.492	34.265	<.001 <sup>b</sup>
	Residual	196.725	97	2.028		
	Total	335.710	99			

a. Dependent Variable: Y.Kepuasan

b. Predictors: (Constant), Ebanking.X2, X1.CyberCrime

### Uji Koefisien Determinan (R)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.643 <sup>a</sup>	.414	.402	1.42411

a. Predictors: (Constant), Ebanking.X2, X1.CyberCrime

**LAMPIRAN 3**

**R Tabel**

**Tabel r untuk df = 51 - 100**

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
91	0.1716	0.2039	0.2409	0.2659	0.3358
92	0.1707	0.2028	0.2396	0.2645	0.3341
93	0.1698	0.2017	0.2384	0.2631	0.3323
94	0.1689	0.2006	0.2371	0.2617	0.3307
95	0.1680	0.1996	0.2359	0.2604	0.3290
96	0.1671	0.1986	0.2347	0.2591	0.3274
97	0.1663	0.1975	0.2335	0.2578	0.3258
98	0.1654	0.1966	0.2324	0.2565	0.3242
99	0.1646	0.1956	0.2312	0.2552	0.3226
100	0.1638	0.1946	0.2301	0.2540	0.3211

**F tabel**

**Titik Pers**

df untuk penyebut (N2)	Titik Pers		
	1	2	3
91	3.95	3.10	2.70
92	3.94	3.10	2.70
93	3.94	3.09	2.70
94	3.94	3.09	2.70
95	3.94	3.09	2.70
96	3.94	3.09	2.70
97	3.94	3.09	2.70
98	3.94	3.09	2.70
99	3.94	3.09	2.70
100	3.94	3.09	2.70
101	3.94	3.09	2.69
102	3.93	3.09	2.69
103	3.93	3.08	2.69
104	3.93	3.08	2.69
105	3.93	3.08	2.69

**Titik Persentase Distribusi t (df = 81 - 120)**

Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62590	3.17372

**F tabel**



## Lampiran 4 Curriculum Vitae

**Curriculum Vitae**

Nama : Rika Nur Erfiana

TTL : Wonogiri, 14 Juli 2001

Alamat : Kayu Besar 012/011, Cengkareng Timur, Cengkareng,  
Jakarta Barat

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama : Islam

Kewarganegaraan : Indonesia Status  
: Belum Menikah

No. Hp : 082138685097

Email : erfianarika78@gmail.com

Pendidikan : 1. SDN 3 Kerjo Kidul  
2. SMP N 3 Ngadirojo  
3. SMA N 2 Wonogiri

Pengalaman Magang : KSPPS Kossuma Cita Mandiri Sukoharjo

Sukoharjo , 25 Juli 2023

Penulis





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI RADEN MAS SAID SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Pandawa Pucangan Kartasura-Sukoharjo Telp. (0271) 782336 Fax (0271) 782336 Website: iain-surakarta.ac.id. – Email: info@iain-surakarta.ac.id.

**SURAT KETERANGAN TURNITIN**

Setelah melakukan tes uji *similarity*, menerangkan bawah mahasiswa di bawah ini:

Nama : Rika Nur Erfiana  
 NIM : 195231074  
 Program Studi : Perbankan Syariah  
 Judul Skripsi : Pengaruh Cyber Crime dan E-banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Solo Raya)  
 Paper ID : 2120556059  
 Date : 12-12-2023  
 Hasil menunjukkan SIMILARITY INDEX : 21%



**LAMPIRAN**

Source	Similarity Index
1. ...	10%
2. ...	10%
3. ...	10%
4. ...	10%
5. ...	10%
6. ...	10%
7. ...	10%
8. ...	10%
9. ...	10%
10. ...	10%
11. ...	10%
12. ...	10%
13. ...	10%
14. ...	10%
15. ...	10%
16. ...	10%
17. ...	10%
18. ...	10%
19. ...	10%
20. ...	10%
21. ...	10%
22. ...	10%
23. ...	10%
24. ...	10%
25. ...	10%
26. ...	10%
27. ...	10%
28. ...	10%
29. ...	10%
30. ...	10%
31. ...	10%
32. ...	10%
33. ...	10%
34. ...	10%
35. ...	10%
36. ...	10%
37. ...	10%
38. ...	10%
39. ...	10%
40. ...	10%
41. ...	10%
42. ...	10%
43. ...	10%
44. ...	10%
45. ...	10%
46. ...	10%
47. ...	10%
48. ...	10%
49. ...	10%
50. ...	10%
51. ...	10%
52. ...	10%
53. ...	10%
54. ...	10%
55. ...	10%
56. ...	10%
57. ...	10%
58. ...	10%
59. ...	10%
60. ...	10%
61. ...	10%
62. ...	10%
63. ...	10%
64. ...	10%
65. ...	10%
66. ...	10%
67. ...	10%
68. ...	10%
69. ...	10%
70. ...	10%
71. ...	10%
72. ...	10%
73. ...	10%
74. ...	10%
75. ...	10%
76. ...	10%
77. ...	10%
78. ...	10%
79. ...	10%
80. ...	10%
81. ...	10%
82. ...	10%
83. ...	10%
84. ...	10%
85. ...	10%
86. ...	10%
87. ...	10%
88. ...	10%
89. ...	10%
90. ...	10%
91. ...	10%
92. ...	10%
93. ...	10%
94. ...	10%
95. ...	10%
96. ...	10%
97. ...	10%
98. ...	10%
99. ...	10%
100. ...	10%