

**ANALISIS DAMPAK *CYBER CRIME* PADA INTERNET BANKING TERHADAP
LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI PADA
MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA)**

*Analysis Of The Impact Of Cyber crime On Internet Banking On Customer Loyalty Of
Indonesia Sharia Bank (Study On Students Of Universitas Islam Indonesia)*

Skripsi

Diajukan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana
Ekonomi dari Program Studi Ekonomi Islam



Oleh :

MUHAMMAD PRAYOGI DARWIZAR

19423019

PROGRAM STUDI EKONOMI ISLAM

JURUSAN STUDI ISLAM

FAKULTAS ILMU AGAMA ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

YOGYAKARTA

2024

Acc utk munaqasah
Oleh Pembimbing, 3/01/2024

Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Muhammad Prayogi Darwizar
NIM : 19423019
Konsentrasi : Ekonomi Islam
Judul Tesis : Analisis Dampak *Cyber Crime* Pada Internet
Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah
Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas
Islam Indonesia)

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali pada bagian-bagian yang dirujuk sumbernya. Apabila di kemudian hari terbukti bahwa skripsi ini adalah hasil plagiasi, maka saya siap untuk dicabut gelar kesarjanaan yang dianugerahkan dan mendapatkan sanksi sesuai ketentuan yang berlaku.

Yogyakarta, 22 Desember 2023

Yang menyatakan,



Muhammad Prayogi Darwizar

NOTA DINAS

Yogyakarta, 22 Desember 2023

9 Jumadil Akhir 1445 H

Hal : Skripsi
Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam
Universitas Islam Indonesia
Di Yogyakarta

Asalamu'alaikum Wr. Wb.

Berdasarkan penunjukan Dekan Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia dengan surat nomor: 1217/Dek/60/DAATI/FIAI/VIII/2023 tanggal : 11 Agustus 2023 atas tugas kami sebagai pembimbing skripsi saudara :

Nama : Muhammad Prayogi Darwizar
Nomor Induk Mahasiswa : 19423019
Fakultas : Ilmu Agama Islam
Jurusan/ Program Studi : Studi Islam/Ekonomi Islam
Tahun Akademik : 2022/2023
Judul Skripsi : Analisis Dampak *Cybercrime* Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)

Setelah kami teliti dan kami adakan perbaikan seperlunya, akhirnya kami berketetapan bahwa skripsi saudara tersebut di atas memenuhi syarat untuk diajukan sidang munaqasah Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia, Demikian, semoga dalam waktu dekat bisa dikumpulkan.

Wasalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, 3 Januari 2024

Dosen Pembimbing,



Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec

REKOMENDASI PEMBIMBING

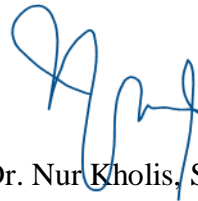
Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Muhammad Prayogi Darwizar
Nomor Induk Mahasiswa : 19423019
Tahun Akademik : 2023/2024
Judul Skripsi : Analisis Dampak Cybercrime Pada Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)

Menyatakan bahwa, berdasarkan proses dan hasil bimbingan selama ini, serta dilakukan perbaikan, maka yang bersangkutan dapat mendaftarkan diri untuk mengikuti munaqasah Tugas Akhir Penelitian pada Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

Yogyakarta, 3 Januari 2024

Dosen Pembimbing,



Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec.



FAKULTAS
ILMU AGAMA ISLAM

Gedung K.H. Wahid Hasyim
Kampus Terpadu Universitas Islam Indonesia
Jl. Kalurang km 14,5 Yogyakarta 55584
T. (0274) 898444 ext. 4511
F. (0274) 898463
E. faui@uii.ac.id
W. faui.uui.ac.id

PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah diujikan dalam Sidang Munaqasah Program Sarjana Strata Satu (S1) Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Program Studi Ekonomi Islam yang dilaksanakan pada:

Hari : Senin
Tanggal : 4 Maret 2024
Judul Tugas Akhir : Analisis Dampak Cyber Crime pada Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)
Disusun oleh : MUHAMMAD PRAYOGI DARWIZAR
Nomor Mahasiswa : 19423019

Sehingga dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ekonomi Islam pada Fakultas Ilmu Agama Islam Universitas Islam Indonesia Yogyakarta.

TIM PENGUJI:

Ketua/Pembimbing : Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.Sh.Ec.

Penguji I : Anom Garbo, SEI, ME

Penguji II : Dr. Siti Achiria, SE, MM

(.....)
(.....)
(.....)

Yogyakarta, 4 Maret 2024

Dr. Drs. Sununi, MA


LEMBAR PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat yang tiada tara, rezeki tiada henti, serta karunia yang telah Engkau limpahkan hingga skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tak lupa saya panjatkan kepada junjungan dan suri tauladan terbaik, Rasulullah SAW yang telah membawa kebenaran di dunia ini.

Karya ini saya persembahkan kepada (Almarhum Bapak Yunus), Ibu saya tercinta, E. Kurnia Sari, Kakak saya, Muhammad Yoppy Kurnia, Muhammad Prayoga, dan Kembaran saya, Yolanda Azzahra Anastacia, dan Sahabat saya Hanifah Rodhiatul Latifah. Saya ucapkan terima kasih atas segala doa yang tiada henti, seluruh kasih sayang yang tiada usai, dan segala pengorbanan yang tiada habisnya.

Tak lupa, saya haturkan terima kasih kepada seluruh dosen Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia yang telah membagikan ilmunya. Serta seluruh rekan-rekan, baik di kampus maupun di luar kampus, yang selalu memberikan semangat dan dorongan dalam menyelesaikan skripsi ini.

MOTTO

وَمَا الْحَيَاةُ الدُّنْيَا إِلَّا لَعِبٌ وَلَهْوٌ وَلَدَارُ الْآخِرَةِ خَيْرٌ لِلَّذِينَ يَتَّقُونَ أَفَلَا تَعْقِلُونَ

“Dan tiadalah kehidupan dunia ini, selain dari main-main dan senda gurau belaka. Dan sungguh kampung akhirat itu lebih baik bagi orang-orang yang bertaqwa. Maka tidakkah kamu memahaminya?”

(Q.S. Al-An'aam : 32)

ABSTRAK

ANALISIS DAMPAK CYBER CRIME PADA INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)

MUHAMMAD PRAYOGI DARWIZAR

19423019

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi telah mengubah perilaku masyarakat, menjadikannya lebih berfokus pada mobilitas dan fleksibilitas. Dalam konteks layanan perbankan, kemajuan teknologi telah meningkatkan persaingan antar bank untuk mempertahankan loyalitas nasabah. Keamanan menjadi faktor kunci dalam keterlambatan pengembangan layanan berbasis teknologi. Ancaman cyber crime menjadi masalah serius yang dihadapi oleh layanan perbankan di Indonesia. Penggunaan internet banking turut berkontribusi pada peningkatan resiko cyber crime dan dapat memengaruhi perlindungan data nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak *cybercrime* pada internet banking untuk meningkatkan kepuasan atau ketidakpuasan nasabah terhadap bank, khususnya bank syariah. Jenis penelitian ini adalah kuantitatif yaitu teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner angket, serta teknik pengambilan sampel *purposive sampling*. Jumlah sampel ini diambil dari beberapa nasabah BSI pada Universitas Islam Indonesia dan berjumlah 100 nasabah. Metode analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan melakukan uji validitas, uji reabilitas, dan evaluasi *structural* dan diakhir dengan pengujian hipotesis dengan *R Square*, *path coefficient*, dan *T Statistic*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pengaruh pengalaman X1 terhadap variabel Y memiliki *path coefficient* 5,187 (>1,96), dan variabel endogennya menunjukkan nilai T statistic >1,96 dan P Value yaitu 0,000 (<0,05) yang artinya positif dan signifikan. Kemudian hasil dari penelitian menunjukkan pengaruh keamanan X2 terhadap variabel Y nilai *path coefficient* -0,210 dan variabel endogennya nilai T statistik 2,173 (< 1,96) dan p values-nya 0,030 (<0,05) yang artinya positif dan signifikan. Dan terakhir, hasil menunjukkan bahwa variabel pengetahuan X3 terhadap variabel Y memiliki nilai *path coefficient* 0,457 dan variabel endogennya menunjukkan nilai T statistik 4,551 (>1,96) dan p values-nya 0,000 (<0,05) yang artinya positif dan signifikan.

Kata kunci: Cyber crime, Internet Banking, dan Loyalitas Nasabah.

ABSTRACT
**ANALYSIS OF THE IMPACT OF CYBER CRIME ON INTERNET BANKING ON THE
LOYALTY OF INDONESIA SYARIAH BANK CHARGES (Study on Students of Islamic
University of Indonesia)**

MUHAMMAD PRAYOGI DARWIZAR

19423019

The development of information technology and digitalisation has changed people's behaviour, making them more focused on mobility and flexibility. In the context of banking services, technological advances have increased competition among banks to maintain customer loyalty. Security is a key factor in the delay of technology-based service development. The threat of cyber crime is a serious problem faced by banking services in Indonesia. The use of internet banking contributes to the increased risk of cyber crime and can affect the protection of customer data. This study aims to analyse the impact of cybercrime on internet banking to increase customer satisfaction or dissatisfaction with banks, especially Islamic banks. This type of research is quantitative, namely data collection techniques using questionnaires, as well as purposive sampling techniques. The number of samples was taken from several BSI customers at the Islamic University of Indonesia and totalled 100 customers. The data analysis method in this research is carried out by conducting validity tests, reliability tests, and structural evaluations and ends with hypothesis testing with R Square, path coefficient, and T Statistic. The results of this study indicate the effect of experience X1 on variable Y has a path coefficient of 5.187 (>1.96), and the endogenous variable shows a T statistic value of >1.96 and a P Value of 0.000 (<0.05) which means positive and significant. Then the results of the study show the effect of security X2 on variable Y, the path coefficient value is -0.210 and the endogenous variable T statistical value is 2.173 (<1.96) and the p values are 0.030 (<0.05) which means positive and significant. And finally, the results show that the knowledge variable X3 on variable Y has a path coefficient value of 0.457 and the endogenous variable shows a statistical T value of 4.551 (>1.96) and its p values are 0.000 (<0.05) which means positive and significant.

Keywords: *Cyber crime, Internet Banking, and Customer Loyalty.*

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN
KEPUTUSAN BERSAMA
MENTERI AGAMA DAN MENTERI PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
REPUBLIK INDONESIA

Nomor: 158 Tahun 1987

Nomor: 0543b//U/1987

Pendahuluan

Penelitian transliterasi Arab-Latin merupakan salah satu program penelitian Puslitbang Lektur Agama, Badan Litbang Agama, yang pelaksanaannya dimulai tahun anggaran 1983/ 1984. Untuk mencapai hasil rumusan yang lebih baik, hasil penelitian itu dibahas dalam pertemuan terbatas guna menampung pandangan dan pikiran para ahli agar dapat dijadikan bahan telaah yang berharga bagi forum seminar yang sifatnya lebih luas dan nasional.

Transliterasi Arab-Latin memang dihajatkan oleh bangsa Indonesia karena huruf Arab di- pergunakan untuk menuliskan kitab agama Islam berikut penjelasannya (Al-Qur'an dan Hadis), sementara bangsa Indonesia mempergunakan huruf latin untuk menuliskan bahasanya. Karena ketiadaan pedoman yang baku, yang dapat dipergunakan oleh umat Islam di Indonesia yang meru-pakan mayoritas bangsa Indonesia, transliterasi Arab-Latin yang terpakai dalam masyarakat banyak ragamnya. Dalam menuju ke arah pembakuan itulah Puslitbang Lektur Agama melalui penelitian dan seminar berusaha menyusun pedoman yang diharapkan dapat berlaku secara nasional.

Dalam seminar yang diadakan tahun anggaran 1985/1986 telah dibahas beberapa makalah yang disajikan oleh para ahli, yang ke semuanya memberikan sumbangan yang besar bagi usaha ke arah itu. Seminar itu juga membentuk tim yang bertugas merumuskan hasil seminar dan selanjutnya hasil tersebut dibahas lagi dalam seminar yang lebih luas, Seminar Nasional Pembakuan Transliterasi Arab-Latin Tahun 1985/1986. Tim tersebut terdiri dari 1) H. Sawabi Ihsan, M.A., 2) Ali Audah, 3) Prof. Gazali Dunia, 4) Prof. Dr. H.B. Jassin, dan 5) Drs. Sudarno, M.Ed.

Dalam pidato pengarahan tanggal 10 Maret 1986 pada seminar tersebut, Kepala Litbang Agama menjelaskan bahwa pertemuan itu mempunyai arti penting dan strategis karena:

1. Pertemuan ilmiah ini menyangkut perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu pengetahuan keislaman, sesuai dengan gerak majunya pembangunan yang semakin cepat.
2. Pertemuan ini merupakan tanggapan langsung terhadap kebijaksanaan Menteri Agama Kabinet Pembangunan IV, tentang perlunya peningkatan pemahaman, penghayatan, dan pengamalan agama bagi setiap umat beragama, secara ilmiah dan rasional.

Pedoman transliterasi Arab-Latin yang baku telah lama didambakan karena amat membantu dalam pemahaman terhadap ajaran dan perkembangan Islam di Indonesia. Umat Islam di Indonesia tidak semuanya mengenal dan menguasai huruf Arab. Oleh karena itu, pertemuan ilmiah yang diadakan kali ini pada dasarnya juga merupakan upaya untuk pembinaan dan peningkatan kehidupan beragama, khususnya umat Islam di Indonesia.

Badan Litbang Agama, dalam hal ini Puslitbang Lektur Agama, dan instansi lain yang ada hubungannya dengan kelekturan, amat memerlukan pedoman yang baku tentang transliterasi Arab-Latin yang dapat dijadikan acuan dalam penelitian dan pengalih-hurufan, dari Arab ke Latin dan sebaliknya.

Dari hasil penelitian dan penyajian pendapat para ahli diketahui bahwa selama ini masyarakat masih mempergunakan transliterasi yang berbeda-beda. Usaha penyeragamannya sudah pernah dicoba, baik oleh instansi maupun perorangan, namun hasilnya belum ada yang bersifat menyeluruh, dipakai oleh seluruh umat Islam Indonesia. Oleh karena itu, dalam usaha mencapai keseragaman, seminar menyepakati adanya Pedoman Transliterasi Arab-Latin baku yang dikuatkan dengan suatu Surat Keputusan Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan untuk digunakan secara nasional.

Pengertian Transliterasi

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih-hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah penyalinan huruf-huruf Arab dengan huruf-huruf Latin beserta perangkatnya.

Prinsip Pembakuan

Pembakuan pedoman transliterasi Arab-Latin ini disusun dengan prinsip sebagai berikut:

1. Sejalan dengan Ejaan Yang Disempurnakan.
2. Huruf Arab yang belum ada padanannya dalam huruf Latin dicarikan padanan dengan cara memberi tambahan tanda diakritik, dengan dasar “satu fonem satu lambang”.
3. Pedoman transliterasi ini diperuntukkan bagi masyarakat umum.

Rumusan Pedoman Transliterasi Arab-Latin

Hal-hal yang dirumuskan secara kongkret dalam pedoman transliterasi Arab-Latin ini meliputi:

1. Konsonan
2. Vokal (tunggal dan rangkap)
3. Maddah
4. Ta’marbutah
5. Syaddah
6. Kata sandang (di depan huruf syamsiah dan qamariah)
7. Hamzah
8. Penulisan kata
9. Huruf kapital
10. Tajwid

A. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf. Dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus.

Berikut ini daftar huruf Arab yang dimaksud dan transliterasinya dengan huruf latin:

Tabel 0.1: Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Żal	Ż	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ya
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	`ain	`	koma terbalik (di atas)

غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ya

B. Vokal

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

1. Vokal Tunggal

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

Tabel 0.2: Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I

ـ	Dammah	U	U
---	--------	---	---

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut.

Tabel 0.3: Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ي...َ	Fathah dan ya	Ai	a dan u
و...َ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa`ala
- سئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوْلَ haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ِى...َ	Fathah dan alif atau ya	ā	a dan garis di atas
ى...ِى	Kasrah dan ya	ī	i dan garis di atas

و...و	Dammah dan wau	ū	u dan garis di atas
-------	----------------	---	---------------------

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla
- يَقُولُ yaqūlu

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2. Ta' marbutah mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- الْأَطْفَالِ رَوْضَةً raudah al-atfāl/raudahtul atfāl
- الْمُنَوَّرَةُ الْمَدِينَةُ al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah
- طَلْحَةَ talhah

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ nazzala

- الْبِرُّ al-birr

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال, namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ ar-rajulu

- الْقَلَمُ al-qalamu

- الشَّمْسُ asy-syamsu

- الْجَلَالُ al-jalālu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ ta'khuẓu
- شَيْءٌ syai'un
- النَّوْءُ an-nau'u
- إِنَّ inna

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- الرَّازِقِينَ خَيْرٌ فَهُوَ اللَّهُ إِنَّ وَ Wa innallāha lahuwa khair ar-rāziqīn/
Wa innallāha lahuwa khairurrāziqīn
- مُرْسَاهَا وَ مَجْرَاهَا اللَّهُ بِسْمِ Bismillāhi majrehā wa mursāhā

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- الْعَالَمِينَ رَبِّ اللَّهُ الْحَمْدُ Alhamdu lillāhi rabbi al-`ālamīn/
Alhamdu lillāhi rabbil `ālamīn
- الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- رَجِيمٌ غَفُورٌ اللَّهُ Allaāhu gafūrun rahīm
- جَمِيعًا الْأُمُورُ لِلَّهِ Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an

J. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman tajwid.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله رب العالمين وبه نستعين على أمور الدنيا والدين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين وعلى آله وأصحابه والتابعين ومن تبعهم بإحسان إلى يوم الدين

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji Syukur kehadiran Allah SWT karena limpahanrahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Dampak *Cyber crime* Pada Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)”. Tak lupa shalawat serta salam selalu panjatkan pada junjungan kita, Rasulullah SAW yang membawa cahaya kebenaran di dunia ini.

Penyusun skripsi ini guna menempuh tugas akhir sebagai saah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ilmu Agama Islam Univesitas Islam Indonesia. Semua tak lepas dari doa, nasehat, dan dukungan dari berbagai pihak sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan pada saat ini. Penulis menyampaikan terima kasih kepada:

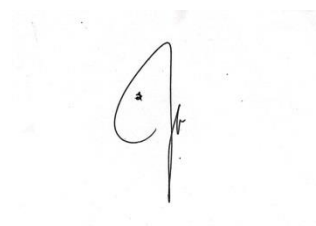
1. Bapak Prof. Fathul Wahid, ST.,M.Sc.,Ph.D, selaku Rektor Universitas Islam Indonesia beserta seluruh jajarannya dan rektor-rektor sebelumnya yang telah memberikan kesempatan kepada kami unuk menuntut ilmu menjadi mahasiswa di Universitas Islam Indonesia.
2. Bapak Dr. Drs. Asmuni, MA, beserta jajarannya selaku Dekan Fakultas Ilmu Agama Idlam Universitas Islam Indonesia.
3. Bapak Dr. Anton Priyo Nugroho., M.M., selaku Ketua Jurusan Studi Islam Universitas Islam Indonesia.
4. Ibu Tulasmi, S.E.I., M.E.I., selaku sekretaris Jurusan Studi Islam Universitas Islam Indonesia. Penulis mengucapkan banyak terima kasih atas nasihat-nasihat, motivasi, dan ilmu yang pernah diberikan pada waktu perkuliahan, serta selalu memberikan pesan yang baik untuk tetap terus di jalan Allah dimana pun dan kapan pun berada.

5. Bapak Rheyza Virgiawan Lc.,M.E, selaku Ketua Program Studi Ekonomi Islam, penulis mengucapkan banyak terimakasih karena telah mendengarkan keluh kesah mahasiswa ekonomi islam.
6. Dr. Nur Kholis, S.Ag, SEI, M.SH.EC, selaku Dosen Pembimbing penulis mengunyapkan banyak terimakasih karena telah memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan dan pelaksanaan skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar. Terimakasih juga sudah membimbing saya sampai menyelesaikan penyusunan skripsi ini, sempga selalu diberikan kesehatan dan kelancaran dalam segala urusannya.
7. (Almarhum Papah), mamah, kakak, dan kembaran saya yang sangat saya cintai dan saya banggakan, yang senantiasa selalu mendoakan dan mendorong saya dalm proses penulisan skripsi ini.
8. Seluruh rekan yang terlibat, yang tidak mampu saya tuliskan satu persatu, yang selalu memberikan motivasi dan dukungannya.

Dengan ini, penulis memohon maaf kepada pihak yang diatas atas segala kesalahan saya, semua itu semata-mata karena kelalaian serta kekhilafan dari penulis sendiri. Penulis menyadari bahwa skripsi yang disusun belum sempurna, karena kesempurnaan hanyalah milih Allah. Oleh karena itu, penulis menerima kritikan dan saran yang bersifat mendorong dan membangun atau bangkit. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat menambah wawasan bagi para pembaca.

Yogyakarta, 22 Desember 2023

Peneliti,



Muhammad Prayogi Darwizar

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	Error! Bookmark not defined.
NOTA DINAS	iii
REKOMENDASI PEMBIMBING	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK.....	viii
KATA PENGANTAR	xx
DAFTAR ISI	xix
DAFTAR TABEL	xxii
BAB I PENDAHULUAN	28
A. Latar Belakang.....	28
B. RUMUSAN MASALAH	30
C. TUJUAN PENELITIAN	31
D. MANFAAT PENELITIAN.....	31
E. SISTEMATIKA PENULISAN	31
BAB II.....	33
TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI.....	33
A. Telaah Pustaka	33
B. LANDASAN TEORI.....	35
1. CYBERCRIME.....	35
2. INTERNET BANKING	38
3. LOYALITAS NASABAH.....	41
1. Hipotesis	43
2. Kerangka Berfikir	44
BAB III.....	45
METODE PENELITIAN	45
A. Desain Penelitian	45
B. Populasi dan Sampel	45
C. Lokasi Penelitian	45
D. Waktu Pelaksanaan Penelitian	45
E. Sumber Data.....	45
F. Teknik Pengumpulan Data	46

G.	Definisi Operasional Variabel.....	47
H.	Instrumen Penelitian yang Digunakan.....	47
I.	Teknik Analisis Data.....	49
BAB IV	52
HASIL DAN PEMBAHASAN	52
A.	Hasil Penelitian.....	52
B.	Hasil Uji Instrumen Data dan Hipotesis	55
C.	Pembahasan.....	64
BAB V	68
PENUTUP	68
A.	Kesimpulan.....	68
B.	Keterbatasan Penelitian	68
C.	Saran.....	69
DAFTAR PUSTAKA	70
LAMPIRAN	73
KUISIONER PENELITIAN	73

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1 Uji Validitas.....	56
Gambar 4. 2 Outer Loading	57
Gambar 4. 3 Uji Reabiliti dan Validitas	58
Gambar 4. 4 Uji Descriminan.....	58
Gambar 4. 5 Cross Loading	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Skala Likert Responden	48
Tabel 3. 2 Indikator Variabel.....	48
Tabel 4. 1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia	53
Tabel 4. 3 Pengguna <i>Internet Banking</i> Berdasarkan Fakultas Pada Universitas Islam Indonesia.....	53
Tabel 4. 4 Pengguna <i>Internet Banking</i> Berdasarkan Angkatan pada Universitas Islam Indonesia.....	54
Tabel 4. 5 Cross Loading	59
Tabel 4. 6 <i>Composite Reliabilty</i>	60
Tabel 4. 7 <i>Cronbach's Alpha</i>	60
Tabel 4. 8 R Square.....	61
Tabel 4. 9 Path Coefficients	62
Tabel 4. 10 <i>T Statistic</i>	63
Tabel 4. 11 Nilai dari Model Fit	64

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan digitalisasi berdampak pada pergeseran perilaku masyarakat yang lebih berorientasi kepada mobilitas serta fleksibilitas. Pertumbuhan transaksi digital global juga mengalami peningkatan yang pesat. Berdasarkan *Digital Global Overview Report*. Tren digitalisasi saat ini secara signifikan berpengaruh terhadap meningkatnya jumlah penggunaan internet juga koneksi seluler di Indonesia. Jumlah penggunaan internet dan juga koneksi seluler terus meningkat menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia sudah sangat terbuka dengan tren digitalisasi yang semakin berkembang saat ini. (Maqbullah, 2021)

Teknologi kini sudah menjadi kebutuhan bagi setiap individu baik teknologi informasi maupun teknologi komunitas (Reichenbach et al., 2019). Kemajuan teknologi sudah berkembang sangat pesat yang mempengaruhi naik turunnya minat pasar dalam sektor perbankan. Kemajuan teknologi yang mendukung kemudahan layanan perbankan menimbulkan persaingan antar bank yang semakin ketat, untuk mempertahankan loyalitas nasabah.

Salah satu faktor penting yang mempengaruhi masyarakat dalam menggunakan teknologi internet adalah kepercayaan. Kepercayaan merupakan landasan untuk hubungan yang sukses dan loyalitas dengan nasabah. Keamanan menjadi salah satu alasan utama terlambatnya perkembangan layanan berbasis ilmu teknologi (Khoiriyah & Putra, 2022). Keamanan ini menjadi sesuatu yang dapat mencegah adanya penipuan dari sebuah sistem yang berbasis informasi. Adapun kebocoran data pribadi ini menjadikan sebagian kecil masyarakat masih meragukan penggunaan teknologi informasi. Tetapi tuntutan kompetisi dalam dunia perbankan ikut membangun fasilitas yang sama.

Adaptasi pada teknologi menjadi tantangan yang terbesar bagi industri perbankan, karena terdapat beberapa risiko yang akan menjadi momok sangat menakutkan disebabkan semakin berkembangnya suatu teknologi maka ancaman semakin banyak yang datang dari waktu ke waktu (Maqbullah, 2021).

Layanan *Mobile Banking* diciptakan agar nasabah dapat lebih mudah melakukan transaksi perbankan syariah. Akan tetapi nasabah harus berhati-hati karena layanan perbankan ini rentan akan risiko. Risiko yang disebabkan oleh operasional bank maupun

kelalaian nasabah, risiko yang dialami oleh *Mobile Banking* yaitu *Cyber Crime*. *Cyber Crime* merupakan segala tindakan yang dilakukan secara langsung maupun tidak langsung melalui komputer dan jaringan komputer (*internet*) yang melanggar etika, hukum, dan wewenang terkait dengan pemrosesan data dan pengiriman data (Reichenbach et al., 2019). Ancaman *Cybercrime* terhadap keamanan dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan dalam penggunaan layanan teknologi perbankan di Indonesia sudah sangat besar, bank harus berlomba untuk memenangkan persaingan dalam merebut minat nasabah.

Penggunaan internet banking yang dapat mempengaruhi perlindungan data nasabah, penggunaan internet banking sangat berpengaruh terhadap meningkatnya *cybercrime*. Keamanan yang lemah pada fitur *internet banking* dapat memudahkan oknum melakukan tindakan kriminal yang merugikan nasabah. Tindakan kejahatan khususnya pada produk *internetbanking* pada bank syariah, maka perbankan harus menyediakan *security features* yang dapat mempertahankan kepercayaan nasabah untuk bertransaksi menggunakan elektronik (Apsari et al., 2021). Dampak *Cyber crime* pada sektor perbankan berkembang sangat pesat karena dengan perangkat seluler dengan konektivitas internet. Kejahatan tersebut biasanya dengan menggunakan identitas alamat IP nasabah (Vijayalakshmi, P et al., 2021)

Cyber Crime pada bank-bank khususnya di Indonesia beberapa tahun ini sering menjadi *headline* di berbagai berita perbankan. Menurut perusahaan terkhusus perbankan telah menyediakan *software* keamanan *Avast*. *Avast* ini menemukan ancaman baru dari *Trojan BankBot* di *Google Play* yang mana menargetkan rincian login bank konsumen (Reichenbach et al., 2019). *Cyber Crime* ini sangat berpengaruh dengan loyalitas nasabah, karena kepuasan dan ketidakpuasan nasabah dilihat dari pelayanan pada bank syariah. Penggunaan *Internet banking* sangat berpengaruh pada *cybercrime* untuk perlindungan nasabah bank syariah (Rakyat et al., 2022).

Dampak dari *cybercrime* diantaranya ada pengalaman, keamanan, dan pengetahuan hal ini mengacu pada sebuah penelitian yang juga meneliti terkait dampak *cybercrime* terhadap loyalitas nasabah pengguna produk E-Banking

Pentingnya *Security mobile banking* dalam mempengaruhi kepuasan nasabah dikarenakan dengan adanya keinginan setiap bank agar nasabah merasakan kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh bank syariah tersebut (Febrianti et al., 2021).

Keamanan pada bank tidak ditentukan dari sistem yang otomatis pada *back-end* atau belakang layar sebuah sistem, akan tetapi berada pada tingkah laku pengguna atau nasabah. Banyak perbankan yang mengembangkan keamanan secara integrasi dengan menggunakan teknologi kecerdasan buatan. Secanggih-canggihnya sistem keamanan secara integritas belum cukup untuk menahan terjadinya siber tersebut (Fitri J, 2021).

Resiko tersebar yang diterima oleh bank yaitu diakibatkan karena banyak tindak kejahatan yang ditimbulkan dari jaringan internet menurunnya tingkat kepercayaan dan kelayaitasan nasabah. Nasabah merasa tidak puas akan kualitas dan keamanan yang diterima dari penggunaan *Mobile Banking*. Penggunaan *mobile banking* tidak luput dari berbagai tindakan kejahatan *cybercrime* yang menjadi masalah bagi pengguna *mobile banking*, kejahatan berupa phising dengan mencuri data identitas nasabah seperti user id, password, hingga pin yang kemudian dikendalikan oleh orang lain yang dimanfaatkan untuk mengakses rekening koran, dan masih banyak modus *cyber crime* yang lainnya (Maqbullah, 2021). Dampaknya yaitu menjadi menurunnya nasabah dalam penggunaan layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh bank syariah. Bank syariah Indonesia harus melakukan evaluasi dan membenahi segala kekurangan yang telah terjadi agar memberikan kepuasan terhadap nasabah serta menjaga loyalitas nasabah untuk menggunakan *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut peneliti tertarik untuk meneliti dengan judul “Analisis Dampak *Cyber Crime* Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)”

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang, penelitian ini memfokuskan dampak *cyber crime* terhadap loyalitas nasabah, maka dalam penelitian ini dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana pengaruh pengalaman pada peristiwa *cybercrime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan Internet Banking?
2. Bagaimana pengaruh keamanan pada peristiwa *cybercrime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan Internet Banking?

3. Bagaimana pengaruh pengetahuan pada peristiwa *cybercrime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan Internet Banking?

C. TUJUAN PENELITIAN

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis pengaruh pengalaman peristiwa *cyber crime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan internet banking.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan peristiwa *cyber crime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan internet banking.
3. Untuk menganalisis pengaruh pengetahuan peristiwa *cyber crime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Universitas Islam Indonesia untuk menggunakan internet banking.

D. MANFAAT PENELITIAN

Manfaat pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagi Penulis
 - a. Menambah wawasan dan pengalaman tentang dampak *Cyber crime* terhadap loyalitas nasabah.
 - b. Mengetahui penerapan ilmu yang telah diperoleh di UII terkhusus pada program studi Ekonomi Islam.
2. Bagi nasabah Bank Syariah Indonesiaa Yogyakarta
 - a. Memberikan informasi terkait dampak *Cyber crime* terhadap loyalitas nasabah sehingga mengetahui lebih detail.
3. Bagi Mahasiswa
 - a. Dapat digunakan untuk referensi dalam melakukan penelitian.
 - b. Dapat menambah pengetahuan dan wawasan mengenai *Cyber crime* pada Bank Syariah.

E. SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memberikan gambaran secara umum tentang skripsi ini terlebih dahulu secara singkat penyusun kemukakan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I. Pada bab ini berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang yang diteliti dari masalah-masalah yang telah ditentukan. Dalam bab ini menjelaskan berbagai macam permasalahan yang dihadapi baik dari segi ruang lingkup permasalahan yang akan diteliti, rumusan masalah, tujuan dan manfaat dari penulisan yang muncul dari tujuan penulisan yang akan tercapai, metodologi penulisan dan sistematika penulisan.

BAB II. Pada bab ini terdiri dari dua sub bab yang berisi tentang kajian pustaka dan landasan teori. Kajian pustaka dalam bab ini membahas tentang penulisan-penulisan terdahulu yang telah dilakukan sebelumnya yang dapat mendukung penulisan ini. Landasan teori dalam bab ini berisi berbagai tentang macam teori yang mendasari penulisan ini yang berhubungan dengan *cyber crime* dalam dunia perbankan dan skema Loyalitas Nasabah di bank syariah.

BAB III. Pada bab ini berisi metode penulisan, dalam bab ini diuraikan antara lain desain penulisan, objek penulisan, sumber data, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data yang digunakan untuk memperoleh hasil penulisan.

BAB IV. Pada bab ini berisi hasil analisis data dan pembahasan, yang didalamnya menjelaskan mengenai keseluruhan analisis data yang telah dilakukan. Data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, dikaji, dan dibahas secara mendalam dalam analisis kuantitatif.

BAB II

TELAAH PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI

A. Telaah Pustaka

Pada studi yang ditulis oleh Jasmiko Hendri (2020). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh keamanan resiko dan kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah Bank Muamalat pengguna *Mobile Banking*. Dengan menggunakan pendekatan *kuantitatif asosiatif*. Penulis menemukan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah bank muamalat kota Bengkulu sedangkan resiko dan kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah bank muamalat kota Bengkulu.

Pada studi yang ditulis Aida Maulida Maqbullah (2021). Tujuan Penelitian untuk menganalisis pengaruh langsung dan tidak langsung Customer Perceived Value dan Trust terhadap Loyalitas melalui Kepuasan pada pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia di Provinsi Banten. Metode penelitian ini menggunakan *Purposive Sampling* dengan menyebarkan kuesioner. Penulis menemukan bahwa ada pengaruh langsung antara *Customer Perceived Value* dan Trust terhadap kepuasan secara parsial dan simultan, dan adanya pengaruh langsung antara *Trust* dan kepuasan terhadap Loyalitas secara parsial dan simultan, akan tetapi tidak ada pengaruh tidak langsung antara *Customer Perceived Value* dan *Trust* terhadap Loyalitas melalui kepuasan. Maka Bank Syariah Indonesia ini memerlukan pertimbangan untuk mencapai kepuasan dan loyalitas nasabah pengguna *Mobile Banking*.

Pada studi lain yang ditulis oleh Faturrahman Haditya (2020). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah cybercrime dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank yang digunakannya. Metode penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda untuk menverifikasi hubungan antara cybercrime dengan loyalitas nasabah. Penulis menemukan bahwa variabel pengalaman memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas. Sedangkan variabel keamanan juga memiliki pengaruh yang negatif dan signifikan terhadap variabel loyalitas. Kemudian pada variabel pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas.

Pada studi lain yang ditulis oleh Umami Khoiriyah dan Purnama Putra (2022). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh langsung dan tidak langsung dari

kepercayaan, keamanan, dan kemudahan pengambilan Keputusan melalui bunga sebagai variabel intervening pada pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia . Dengan menggunakan metode kuantitatif dengan data pengumpulan menggunakan kuesioner dengan teknik pengambilan sampel menggunakan Purposive Sampling. Penulis menemukan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat, sedangkan keamanan dan kenyamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat. Kepercayaan, keamanan, dan kenyamanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan, akan tetapi minat berpengaruh positif dan signifikan terhadap pengambilan keputusan.

Pada studi lain yang ditulis oleh Ismiana Barokah (2019). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan dan security mobile banking secara parsial dan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Muamalah KCP Palopo. Dengan menggunakan metode kuantitatif, pengumpulan data menggunakan kuesioner skala likert. Penulis menemukan bahwa nilai kualitas layanan dan security mobile banking bernilai positif sedangkan kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kualitas layanan dan Security Mobile Banking secara stimulan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.

Pada studi lain dituliskan oleh Julianda Fitri (2021). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh antara internet banking terhadap kepercayaan nasabah di Bank Syariah Mandiri. Dengan menggunakan metode kuantitatif dalam proses penelitian lapangan (field research). Penulis menemukan bahwa internet banking berpengaruh positif, signifikan terhadap kepercayaan nasabah dan Aspek cybercrime berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, dan kepercayaan nasabah internet banking dan cybercrime secara bersamaan berpengaruh positif dan negatif terhadap kepercayaan nasabah berpengaruh signifikan.

Pada studi lain dituliskan oleh Dewa Ayu Pargita Apsari, Ni putu Suci Meinarni, dan Wayan Gede Suka Parwita (2021). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan Internet Banking dan perlindungan data nasabah penggunaan fasilitas Internet Banking terhadap Cybercrime di wilayah Denpasar. Dengan menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara menyebar kuesioner secara online. Penulis menemukan bahwa bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking (Client Charter, Kerahasiaan Data Nasabah, Test and Trial

Drive, dan Customer Support Service) secara bersama-sama terhadap Terjadinya Cybercrime di wilayah Denpasar dengan nilai Fhitung sebesar 1,173 dengan nilai signifikansi F sebesar 0,332.

Pada studi yang dituliskan oleh Vijayalakshmi, Priyadarshini, Umamaheswari (2021). Tujuan penelitian ini untuk mempelajari dan memahami motif kejahatan dunia maya dan implikasi sektor perbankan serta mengukur ruang lingkup keamanan dan implementasi di sektor internet bank. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan data sekunder yaitu dari sumber-sumber terbitan, media cetak, majalah, dan jurnal. Penulis menemukan bahwa sebagian besar kejahatan dunia maya di sektor ini diakibatkan oleh peretasan dan pencurian identitas.

Pada studi lainnya yang dituliskan oleh Muhammad Agreindra Helmiawan dan Ade Iskandar Nasution (2022). Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh penggunaan Internet Banking dan perlindungan nasabah terhadap Cyber Crime terhadap kejahatan di Bank. Teknik pengumpulan data dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penulis menemukan bahwa penggunaan internet banking berpengaruh signifikan terhadap cybercrime di Bank BRI KC majalaya dan perlindungan konsumen berpengaruh signifikan terhadap cybercrime.

B. LANDASAN TEORI

1. CYBERCRIME

Kemajuan pada teknologi yang semakin pesat diiringi dengan sistem keamanan yang semakin pesat sebagai respon dari tindakan *cybercrime* yang semakin meningkat. Akibatnya pelaku *cybercrime* selalu lebih aktif dan cepat membuat terobosan baru terhadap sistem keamanan yang telah dibentuk oleh *cybercrime*. Kondisi tersebut sangat mengkhawatirkan terjadinya pelaku *cybercrime* sehingga modus baru sulit untuk dideteksi dan dipecahkan dengan cybersecurity (Corbet, 2017).

Cybercrime yaitu kejahatan yang terjadi di duni maya atau internet. Pada setiap tahun kejahatan ini memiliki kecenderungan meningkat, baik dalam jumlah kasus maupun variasi serangan yang semakin maju seiring perkembangan teknologi internet itu sendiri. Maka dari itu muncul kejahatan baru di dunia internet atau new *cybercrime* (Haditya, 2020). Arti sempit pada *cybercrime* yaitu *computer crime* yang ditunjukkan pada sistem atau jaringan, sedangkan arti luasnya *cybercrime* yaitu mencakup seluruh bentuk kejahatan yang ditunjukkan kepada komputer, jaringan

komputer dan penggunaannya serta bentuk-bentuk kejahatan tradisional yang sekarang dilakukan dengan bantuan peralatan komputer.

Bentuk *Cybercrime* yang dering digunakan pelaku yaitu berupa *spoofing* email merupakan pemalsuan *header email*. Pesan pada email yang diterima tampaknya dikirim oleh sumber aslinya, aktual dan terpercaya. Penyebaran virus yaitu sekumpulan instruksi *cyber* yang mampu untuk melakukan beberapa operasi jahat. Virus ini menghentikan fungsi normal pada program sistem dan menyisipkan beberapa kelainan dari kinerja sistem yang terserang yang dapat menyebar melalui email, pesan, chatting, penyimpanan data, multimedia, internet dan media elektronik yang lainnya (Anggono & Riskiyadi, 2021). Kerugian dari *cybercrime* sulit untuk diperkirakan dan diverifikasi sebab disamping kerugian finansial, kerugian lain akibat rusak, hilang atau bocornya data privat menyebabkan turunnya reputasi suatu perusahaan. Untuk mempelajari tindakan kejahatan tersebut diperlukan *cybercriminology* yang merupakan penggabungan pengetahuan dari kriminologi, psikologi, sosiologi, ilmu komputer, dan *cybersecurity* untuk memberikan pemahaman mendalam tentang *cybercrime* (Aderibigbe, 2018).

Cybercrime meliputi kejahatan, yaitu yang dilakukan:

- a. Dengan menggunakan sarana-sarana dari sistem atau jaringan komputer (by means of computer system or network)
- b. Di dalam sistem atau jaringan komputer (in a computer system or network) dan
- c. Terhadap sistem atau jaringan komputer (ageinst a computer system or network).

Adapun target pada *cybercrime* dalam kegiatan perbankan yaitu :

- a. Layanan pembayaran menggunakan kartu kredit pada situs-situs toko online.
- b. Layanan perbankan online (on-line banking).

Sudut pandang *cybercrime* yaitu kejahatan internet yang mengakibatkan pihak pengguna internet seperti perbankan, merchant, toko online atau nasabah menjadi korban, hal ini terjadi dikarenakan oleh maksud jahat pihak yang menyalahgunakan keahliannya dalam bidang teknologi informasi dan memanfaatkan kelengahan pihak pihak korban.

Bentuk potensi *cybercrime* dalam kegiatan perbankan yaitu :

- a. *Typo site*, pelaku membuat nama situs palsu yang sama persis dengan situs asli dan membuat alamat yang mirip dengan alamat situs asli. Pelaku menunggu

kesempatan jika seseorang korban salah mengetikkan alamat dan masuk kesitus palsu buatannya

- b. *Keylogger/keystroke logger*: Modus lainnya adalah keylogger. Hal ini sering terjadi pada tempat mengakses internet umum seperti di warnet. Program ini akan merekam karakter-karakter yang diketikkan oleh user dan berharap akan mendapatkan data penting seperti user ID maupun password.
- c. *Sniffing*: usaha untuk mendapatkan user ID dan password dengan jalan mengamati paket data yang lewat pada jaringan komputer.
- d. *Brute Force Attacking*: Usaha untuk mendapatkan password atau key dengan mencoba semua kombinasi yang mungkin.
- e. *Web Deface*: System Exploitation dengan tujuan mengganti tampilan halaman muka satu situs.
- f. *Email Spamming*: Mengirimkan junk email berupa iklan produk dan sejenisnya pada alamat email seseorang.
- g. *Daniel of Service*: Membanjiri data dalam jumlah sangat besar dengan maksud untuk melumpuhkan sistem sasaran.
- h. *Virus worm, trojan*: Menyebarkan virus worm maupun trojan dengan tujuan untuk melumpuhkan sistem komputer, memperoleh data-data dari sistem korban dan untuk mencemarkan nama baik pembuat perangkat lunak tertentu.

Adapun beberapa jenis dan penggolongan *Cybercrime* yaitu :

- a. *Cyberpiracy*
penggunaan teknologi komputer untuk mencetak ulang software atau informasi; mendistribusikan informasi atau software tersebut melalui jaringan komputer
- b. *Cybertrespass*
penggunaan teknologi komputer untuk meningkatkan akses pada sistem komputer sebuah organisasi atau individu.
- c. *Cybervandalism*
penggunaan teknologi komputer untuk membuat program yang mengganggu proses transmisi informasi elektronik; menghancurkan data di computer.

Perbedaan antara Cybercrime dengan Kejahatan yang berhubungan dengan Dunia Virtual (Cyber Related Crime) ; Banyak kejahatan yang menggunakan teknologi komputer tidak bisa disebut cybercrime. Pedophilia, stalking, dan pornografi bisa disebarkan dengan atau tanpa menggunakan cybertechnology,

sehingga tidak bisa disebut cybercrime, tetapi masuk dalam kategori cyberrelated crime (Tashia, 2017). Cyber-related crime dikelompokkan menjadi :

- a. Cyber-assisted crime → komputer membantu pelaku melakukan kejahatan biasa dan tidak berhubungan dengan komputer.

Contoh kasus: Penggunaan komputer untuk menggelapkan pajak.

- b. Cyber-exacerbated crime → cyber-teknologi memainkan peran yang lebih signifikan. Contoh kasus : Pengguna komputer untuk pedophilia melalui internet.

Pencegahan dan Penanggulangan *Cybercrime* Tindakan cybercrime sudah memakan banyak korban terutama dalam segi finansial, setelah terjadi para korban hanya bisa menyesali hal tersebut dan berharap dapat belajar dari pengalaman tersebut. Maka dari itu sangatlah penting mengerti dan memahami pencegahan terhadap kemungkinan-kemungkinan terjadinya tindakan cybercrime dengan melakukan langkah langkah berupa :

- a. Educate User (memberikan pengetahuan baru terhadap Cyber Crime dan dunia internet)
- b. Use hacker's perspective (menggunakan pemikiran dari sisi hacker untuk melindungi sistem Anda)
- c. Patch System (menutup lubang-lubang kelemahan pada sistem)
- d. Policy (menentukan kebijakan-kebijakan dan aturan-aturan yang melindungi sistem Anda dari orang-orang yang tidak berwenang) IDS (Intrusion Detection System) bundled with IPS (Intrusion Prevention System)
- e. Firewall
- f. AntiVirus

2. INTERNET BANKING

a. Definisi *Internet Banking*

Industri perbankan di Indonesia mengikuti pola perkembangan teknologi yang sama dengan diadopsi oleh bank-bank di negara yang maju. Dengan perkembangan teknologi perbankan ini maka sistem pada bank terkhusus *back office* berhubungan dengan fungsi keuangan dan administrasi yang dikelola pada rekening nasabah. Internet banking yaitu pengembangan electronic banking yang memungkinkan terjadinya integrasi antara fungsi operasional dan pemasaran dalam

melayani nasabah. Internet banking dapat menjadi salah satu sarana platform standard dalam segi pelayanan pada perbankan di Indonesia dan akan selalu dikembangkan pada masa mendatang (Aderibigbe, 2018).

Menurut Surat Edaran Bank Indonesia No.6/18/DPNP Tahun 2004, perihal Penerapan Manajemen Risiko pada Aktivitas Pelayanan Jasa Bank melalui Internet (internet banking), internet banking adalah salah satu layanan jasa yang disediakan oleh pihak perbankan yang memanfaatkan jaringan internet yang memungkinkan nasabah untuk mendapatkan jasa dan layanan perbankan seperti layaknya informasi dan melakukan transaksi perbankan dengan mudah (Afifah, I., & Sopiany, 2017).

Internet Banking merupakan suatu pelayanan jasa pada bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi-komunikasi dan melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan jaringan internet, bukan hanya menyelenggarakan layanan melalui internet. Secara umum, penyediaan layanan *internet banking* memberikan informasi mengenai produk dan jasa pada via portal web internet, serta memberikan akses kepada nasabah untuk bertransaksi dan mengupdate data pribadi yang lainnya. Fitur pada layanan *internet banking* dapat dilakukan melalui layanan seperti : cek informasi saldo, mutasi rekening, dan transfer online (NANDA, 2020).

Kegiatan perbankan ini tidak lagi menggunakan aplikasi dalam bentuk slip yang dimana diisi langsung oleh nasabah pada bank. Perbankan dapat diakses dengan menggunakan electronic banking, bank menjadi semakin berkurang. Akan tetapi ada fasilitas elektronik banking yang disediakan oleh bank yang sangat membantu nasabah dalam bertransaksi tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Jenis kegiatan internet banking dibedakan menjadi tiga jenis yaitu:

- 1) Informational Internet Banking yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk informasi melalui jaringan internet dan tidak melakukan eksekusi transaksi (execution of transaction).
- 2) Communicative Internet Banking yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah dalam bentuk komunikasi atau melakukan interaksi dengan Bank penyedia layanan Internet Banking secara terbatas dan tidak melakukan eksekusi transaksi (execution of transaction).

3) Transactional Internet Banking yaitu pelayanan jasa Bank kepada nasabah untuk melakukan interaksi dengan Bank penyedia layanan internet banking dan melakukan eksekusi transaksi (execution of transaction)

b. Fitur *Internet Banking*

Fitur yang tersedia dalam *internet banking* yaitu berupa informasi umum rekening tabungan/giro, rekening deposito, kartu kredit, informasi mutasi rekening, transfer dana, baik transfer antar rekening maupun antar bank, pembelian pulsa, pembelian tiket, penempatan deposito, layanan informasi seperti suku bunga, dan kurs, dan macam-macam pembayaran seperti pembayaran telpon, internet, kabel TV, asuransi, listrik dan berbagai jenis pembayaran lainnya.

c. Cara Kerja *Internet Banking*

Dalam praktiknya dilapangan sebetulnya untuk menggunakan internet banking cukuplah mudah, nasabah hanya perlu memiliki user id dan password dengan cara mendaftarkan diri ke bank yang mana setelah melakukan pendaftaran nasabah diberikan media token atau One Time Password (OTP) untuk melakukan proses verifikasi, apabila langkah tersebut sudah dilakukan maka yang harus disediakan berikutnya adalah media berupa telepon pintar dan jaringan internet, pada saat mengakses Internet Banking nasabah haruslah memastikan bahwa website yang digunakan adalah website resmi dari pihak perbankan

d. Dimensi *Internet Banking*

Dimensi internet banking dibagi menjadi 3 yaitu *online customer servicequality*, *online system informasi quality*, dan *banking service quality*. Dimensi yang digunakan dalam *internet banking* ini menggunakan dimensi *online system informasi quality*. *Online system informasi quality* yaitu kualitas dari sistem informasi yang ada di bank dalam memberikan layanan secara online. *Online system informasi quality* terdiri dari ease of use, accuracy, security/privacy, contents, timeless, aesthetic.

Dengan kehadiran layanan *internet banking* mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabah. Tersedianya fasilitas layanan *internet banking*, nasabah pada bank mendapatkan keuntungan

yang berupa fleksibilitas untuk melakukan kegiatan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* melalui *personal computer*, ponsel atau media wireless lainnya. Layanan internet banking di-setting sebagai sebuah channel baru dan customer touchpoint. Untuk membuat layanan internet banking memberi keuntungan, lembaga keuangan Bank harus menyediakan bagian integral dari strategi multichannel yang memperbolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, di mana pun mereka dapat bertransaksi (Afifah, I., & Sopiany, 2017).

3. LOYALITAS NASABAH

a. Definisi

Secara harfiah loyalitas dapat diartikan sebagai kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Pelanggan adalah seseorang yang terbiasa membeli suatu produk. Nasabah yaitu seseorang yang terbiasa membeli suatu produk. Dengan kebiasaan terbentuk melalui pembelian dan interaksi yang sering pada periode tertentu.

Loyalitas adalah kesediaan pelanggan agar tetap setia dengan menggunakan produk perusahaan dalam jangka waktu yang panjang. Dengan menggunakan produk dan jasa pada bank. Sedangkan loyalitas nasabah yaitu komitmen pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang bersifat positif dalam pembelian jangka waktu yang panjang (Adila, 2016). Dalam pengertian tersebut dapat diartikan bahwa kesetiaan terhadap merk yang diperoleh karena adanya kombinasi kepuasan pelanggan dan keluhan. Nasabah yang loyal yaitu nasabah yang puas dengan produk dan jasa tertentu.

Menurut Kotler dan Keller bahwa loyalitas merk atau loyalitas nasabah yaitu dua istilah yang hampir mirip dengan maknanya maka dari itu sering disebut dengan loyalitas merk. Sedangkan menurut Giffin dalam Haryeni et.al., (2016:44) pelanggan berbeda dengan konsumen, seorang dikatakan sebagai pelanggan apabila orang tersebut mulai membiasakan diri untuk membeli produk atau jasa yang ditawarkan oleh badan usaha tersebut.

Loyalitas pelanggan merupakan keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, terutama perusahaan jasa seperti perbankan. Tingginya loyalitas pelanggan/ nasabah, dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan. Loyalitas nasabah didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari pelanggan

untuk membeli kembali produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan lain (Pradana, 2019).

Loyalitas nasabah adalah keadaan yang diharapkan oleh setiap perusahaan, yang terutama pada perusahaan jasa seperti perbankan. Tingginya loyalitas nasabah, dapat mengindikasikan keberhasilan sebuah perusahaan. Loyalitas pelanggan didefinisikan sebagai keinginan yang kuat dari pelanggan untuk membeli kembali produk atau jasa dan tidak akan berpindah ke perusahaan yang lain (M.Zakir, 2017). Pelanggan yang loyal akan selalu melakukan pembelian ulang pada kemudian hari, apabila mereka membutuhkan produk atau jasa yang sama. Melihat peran loyalitas nasabah sangatlah krusial bagi perusahaan, bayak ahli yang telah memeriksa kontribusi penting pada loyalitas nasabah bagi perusahaan (Pradana, 2019) .

b. Dimensi Loyalitas Nasabah

Mengingat tumbuhnya minat pada loyalitas nasabah, dan perkembangan teknologi dalam organisasi jasa dan manufaktur, dan faktor-faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kesadaran pelanggan (Pradikto, 2008).

c. Indikator Loyalitas

Menurut (Griffin, 2005), pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa sehingga memiliki sifat antusias untuk memperkenalkannya pada siapa pun yang mereka kenal. Karakteristik pelanggan yang loyal dan menjadi indikator loyalitas nasabah:

- 1) Melakukan pembelian secara teratur (*makes regular repeat purchases*)
Pelanggan yang loyal adalah mereka yang melakukan pembelian barang ataupun jasa secara teratur bahkan mereka akan tetap membeli meskipun harganya mengalami kenaikan.
- 2) Membeli diluar lini produk (*purchases across product and service lines*)
Pelanggan yang loyal bukan hanya membeli satu jenis produk atau jasa saja dari sebuah perusahaan, melainkan mereka juga membeli produk ataupun jasa tambahan yang disediakan oleh perusahaan tersebut.
- 3) Merekomendasikan produk kepada yang lain (*refers other*)
Pelanggan yang loyal selalu ingin mereferensikan suatu produk atau jasa yang digunakannya kepada orang lain, baik kepada teman maupun saudara. Mereka selalu berusaha mempengaruhi orang lain untuk menggunakan

produk atau jasa yang sama dengan selalu menceritakan kelebihan produk atau jasa yang dia gunakan sampai orang tersebut mencoba menggunakannya.

- 4) Menunjukkan kekebalan dari daya tarik produk sejenis dari pesaing (demonstrates an immunity to the full of the competition)

Para pelanggan yang loyal selalu menolak apabila ditawarkan produk atau jasa dari perusahaan lain (pesaing). Mereka sudah memiliki kecintaan tersendiri terhadap produk atau jasa yang telah digunakan.

- 5) Merancang dan menciptakan loyalitas.

d. **Loyalitas Dalam Islam**

Kesetiaan serta perilaku seseorang agar bersedia untuk merekomendasikan apa yang ia rasakan kepada orang lain yang merupakan bentuk dari sikap loyalitas nasabah terhadap suatu perusahaan. Loyalitas yaitu sikap yang murni muncul dari benak nasabah sehingga tidak bisa untuk dipaksakan. Sebagai umat Islam yang beriman, akan mengakui hakikat iman dan hakikat agama tanpa adanya dusta. Keimanan inilah yang menjadikan maksud daripada loyalitas hamba kepada Rabb-Nya (Zikir et al., 2019). Sebagaimana firman Allah yang Artinya: “Sesungguhnya orang-orang yang beriman itu hanyalah orang-orang yang percaya (beriman) kepada Allah dan Rasul-Nya, kemudian mereka tidak ragu-ragu dan mereka berjuang (berjihad) dengan harta dan jiwa mereka pada jalan Allah. mereka Itulah orang-orang yang benar” (QS: 49: 15).

1. Hipotesis

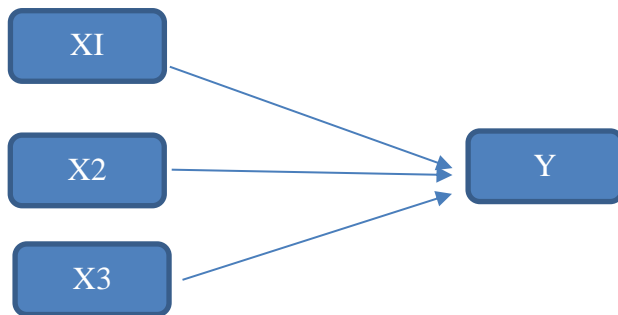
Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Hipotesis juga diistilahkan dengan perumusan sementara mengenai suatu hal yang dibuat untuk menjelaskan fenomena tersebut. Hipotesis dan pengembangan dalam penelitian ini adalah pengaruh kesadaran diri terhadap loyalitas nasabah pengguna internet banking yang mempunyai kesadaran diri yang baik akan mendorong seseorang untuk memiliki kemampuan, kekuatan, dan Batasan pada diri sendiri dalam mendorong pembentukan keputusan yang baik kendati dalam situasi yang tidak baik (Sastrawinata, 2018). Menurut (Griffin, 2005), pelanggan yang loyal adalah mereka yang sangat puas dengan produk atau jasa sehingga memiliki sifat antusias untuk memperkenalkannya pada siapa pun yang mereka kenal.

H1: Pengalaman nasabah berpengaruh signifikan positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H2 : Keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

H3 : Pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah.

2. Kerangka Berfikir



gambar 2.1

Keterangan :

X1 : Pengalaman nasabah

X2 : Keamanan nasabah

X3 : Pengetahuan nasabah

Y : Loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pendekatan dari penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode yang digunakan yaitu survei. Menurut Sugiyono (2018) metode survey adalah metode kuantitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang terjadi pada masa lampau atau saat ini. Dari pendapat Natzir (2003) (jurnal unikom) metode survey merupakan suatu penelitian yang dilakukan untuk memperoleh data – data dari fenomena yang berlangsung dan mencari keterangan – keterangan secara factual baik tentang instansi, sosial, ekonomi, ataupun politik dari suatu kelompok atau daerah.

B. Populasi dan Sampel

Menurut Handayani (2020) jurnal babiv metode penelitian populasi adalah totalitas dari setiap elemen yang akan diteliti dan memiliki ciri yang sama. Bisa berupa individu dari suatu kelompok, peristiwa atau sesuatu yang akan diteliti. Populasi mengacu pada keseluruhan objek yang ingin peneliti investigasi Sekaran (2006). Populasi dari penelitian ini adalah nasabah bank syariah indonesia di Universitas Islam Indonesia. Dan sampelnya adalah pengguna bank syariah indonesia di universitas islam indonesia.

C. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian berlokasi di kampus Universitas Islam Indonesia dan mencakup semua kalangan mahasiswa Universitas Islam Indonesia.

D. Waktu Pelaksanaan Penelitian

Waktu yang digunakan dalam penelitian ini selama kurang lebih satu bulan, penyebaran kuisisioner penelitian akan dilakukan secara online melalui google form yang disebarkan melalui broadcast messages sehingga responden dapat mengisi kapan saja, dan dimana saja.

E. Sumber Data

Sumber data penelitian ialah faktor yang krusial dikarenakan berkenaan langsung dengan kualitas penelitian itu sendiri. Penelitian ini menggunakan sumber data primer

dan sumber data sekunder. Berikut penjelasan sumber data yang digunakan dalam penelitian. Pengumpulan data yang akan peneliti lakukan menjadi dua macam yaitu:

1. Data primer

Diperoleh langsung dari subjek penelitian, dengan melalui instrumen-instrumen yang telah ditetapkan sebelumnya. Data primer pada penelitian ini didapatkan melalui hasil kuesioner yang dibagikan pada responden.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dimuat oleh pihak lainnya, seperti artikel-artikel penelitian terdahulu yang memuat permasalahan yang terkait dalam loyalitas nasabah, dan cybercrime.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah aktivitas esensial pada suatu penelitian, sebab pengumpulan data akan menyuratkan penelitian tersebut berhasil atau tidak. Sehingga pada penentuan teknik pengumpulan data patut dicermati.

Menurut Sugiyono (2016 :93) skala likert berguna untuk mengukur sikap, pendapat, serta persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomena sosial. Skala yang mudah di gunakan adalah skala likert, karena menggunakan beberapa butir pertanyaan untuk mengukur perilaku individu. DuBois dan Burns (1975) dalam Wahyu Widiarso (2010) mengatakan bahwa responden memilih alternatif Tengah karena merasa lebih ambivalen (tidak dapat memutuskan apakah akan setuju atau tidak setuju), indifiren (tidak peduli) atau tidak merasa cukup kompeten atau cukup informasi untuk mengambil sikap. Maka dari itu dapat diambil kesimpulan bahwa menyediakan alternatif jawaban Tengah memang akan meningkatkan jumlah pemilihnya, akan tetapi kecenderungan itu akan meningkat tajam jika pertanyaan yang tertulis kurang mudah dipahami oleh responden, membingungkan ataupun mengurangi kenyamanan/keamanan responden. Maka dari itu sebaiknya penulis menuliskan pertanyaan itu dengan jelas dan mudah dipahami oleh responden. Dari pernyataan diatas maka dari itu penulis memilih hanya menggunakan 4 skala likert saja.

Pertanyaan dalam kuisisioner juga dibuat dengan menggunakan skala yang gunanya untuk mewakili pendapat dari responden. Nilai dalam skala likert penelitian ini di bagi menjadi 4 yaitu:

1. = Sangat Tidak Setuju
2. = Tidak Setuju
3. = Setuju
4. = Sangat Setuju

G. Definisi Operasional Variabel

Operasional variabel ialah objek yang digunakan pada penelitian. Penelitian ini terdapat variabel dependen dan variabel independen. Berikut definisi di antara kedua operasional variabel yang digunakan pada penelitian.

1. Variabel Dependen atau terikat (Y)

Variabel dependen merupakan variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau independen. Variabel dependen menjadi pusat pada penelitian. Penelitian ini menjadikan cybercrime sebagai variabel dependen.

2. Variabel Independen atau bebas (X)

Variabel independen merupakan variabel bebas yang mempengaruhi variabel terikat. Dalam penelitian ini, variabel independen terdiri atas beberapa variabel yaitu loyalitas nasabah. Dalam penelitian ini, definisi operasional variabel mengadopsi kuisisioner penelitian yang dilakukan oleh Griffin (2005) dengan judul Loyalitas Nasabah :

- a. Cybercrime (X)
- b. Loyalitas Nasabah (Y)

H. Instrumen Penelitian yang Digunakan.

Instrumen penelitian adalah alat yang dipakai dalam mengamati dan mengukur fenomena yang dikaji. Penelitian ini menggunakan instrumen diantaranya kuisisioner yang dibuat sendiri oleh peneliti. Penelitian-penelitian sebelumnya menjadi referensi dalam penyusunan instrumen penelitian.

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun social yang akan diteliti (Sugiyono, 2009, p. 102). Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket). Kuesioner berisi

pertanyaan terkait kualitas layanan mobile banking dalam bentuk google form yang akan disebar melalui broadcast message dengan menggunakan skala Likert sebagai skala pengukuran. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang sebuah fenomena (Sugiyono, 2009, p. 93). Kuesioner berisikan pernyataan-pernyataan yang harus dijawab oleh responden. Kuesioner yang sudah dibagikan lalu ada pengujian validitas supaya data yang diperoleh lebih valid dan siap untuk proses selanjutnya pada penelitian. Penelitian ini memakai pengukuran dengan skala likert, yang mana kerap dipakai sebab bisa membawa peluang bagi responden dalam mengutarakan apa yang mereka rasakan pada suatu pernyataan. Pengukuran skala Likert dengan skala terdiri atas beberapa skala berikut.

Tabel 3. 1 Skala Likert Responden

Keterangan	Skala
Sangat Tidak Setuju	1
Tidak Setuju	2
Netral	3
Setuju	4
Sangat Setuju	5

Penelitian ini terdiri dari beberapa variabel yang terdiri atas indikator yang akan diukur. Beberapa indikator tersebut kemudian disusun hingga menjadi pertanyaan atau pernyataan tertulis. Penulis telah menyusun sebagai berikut.

Tabel 3. 2 Indikator Variabel

Variabel	No.	Indikator
Cybercrime (X)	1.	Terjadinya <i>Cyber Crime</i> pada nasabah
	2.	Adanya ganti rugi dari pihak Bank
	3.	Terdapat perlindungan dari kejahatan <i>Cybercrime</i>
Loyalitas Nasabah (Y)	1.	Adanya kepercayaan nasabah terhadap Bank

	2.	Adanya kepercayaan nasabah terhadap keamanan Bank
	3.	Adanya kepercayaan nasabah terhadap fasilitas Bank

I. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan salah satu proses penelitian yang digunakan setelah semua data yang diperlukan sudah diperoleh dengan lengkap. Maka alat analisis data ini sangat menentukan pengambilan kesimpulan serta hasil dari penelitian yang dilakukannya. Kesalahan dalam memilih alat atau teknik analisis data juga berakibat fatal untuk berjalannya sebuah penelitian. Berdampak buruk bagi pengguna dan yang menerapkan hasil penelitian tersebut. Menurut Sunyoto (2011), terdapat fenomena yang sesuai yaitu pada proses pengoperasian data dan juga mengurutkan kedalam pola kategori dan suatu uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema hipotesis data . Maka dari itu teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Deskripsi karakteristik

Deskripsi karakteristik responden merupakan uraian atau memberikan gambaran terhadap identitas responden di dalam penelitian ini. Menurut Sekaran (2006) Pengambilan identitas responden akan mempermudah peneliti dalam mengkalifikasikan karakteristik dari responden yang diperoleh. Deskripsi identitas responden dalam penelitian ini dikelompokkan menjadi beberapa kelompok diantaranya : usia responden, jenis kelamin responden, tahun berapa menjadi nasabah BSI, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan dll.

2. Uji data instrument dan variable

Dalam penelitian ini menggunakan model structural dengan analisis penggunaan software smartPLS (Partial Least Square) 0.4 model ini diperkenalkan oleh Herman Wold. Metode analisis SEM-PLS sering digunakan pada kegiatan pemasaran suatu produk misalnya mengidentifikasi kepuasan konsumen Alfa, Faisal (2017) dalam Nyoman (2020). Structural Equation Modeling (SEM) ialah suatu teknik analisis statistika yang digunakan untuk menguji dan mengestimasi hubungan antar konstruk dengan mengintegrasikan analisis factor dan analisis jalur Lenni(2020). Kelebihan SEM PLS :

1. software statistic yang sama tujuannya dengan lisrel dan AMOS yaitu untuk menguji hubungan antara variable.
2. kemudian pendekatan smartPLS dianggap powerfull karena tidak mendasarkan berbagai asumsi,
3. data dalam analisis ini tidak harus menggunakan distribusi normal kaena sudah menggunakan metode bootstrapping atau penggandaan secara acak. Maka asumsi normalitas tidak akan menjadi masalah bagi PLS. dengan dilakukannya bootstroping maka tidak mensyaratkan jumlah minimum sampel.
4. SEM PLS juga mampu menguji model SEM formatif dan reflektif dengan skala pengukuran indicator berbeda dalam satu model.

Dan dari model ini terdapat 3 pengukuran diantaranya adalah :

a. Measurement model

Model yang digunakan untuk menguji vaiditas dan reabilitas instrument yang digunakan dalam penelitian. Analisis model pengukuran meliputi 3 tahap diantaranya pengujian kecocokan seluruh model, analisis validitas, dan analisis reliabilitas.

- 1) Convergent validitas parameterinya ada loading factor dan untuk Rule of thumb $> 0,7$ untuk confirmatory research, kemudian average variance extracted (AVE) dan untuk rule of thumb nta $> 0,6$ untuk exploratory research.
- 2) Validitas discriminant parameterinya cross loading dan akar kuadrat AVE dan korelasi antar Konstruk laten.
- 3) Uji reliabilitas parameterinya cronbach's alpha yang man a $>0,7$ untuk confirmatory research dan $>0,6$ masih dapat diterima untuk exploratory research. Parameter composite reliability untuk $>0,7$ confirmatory research , dan 0,6-0,7 masih dapat diterima untuk exploratory research.

b. Structural model (inner model)

Model ini pada prinsipnya digunakan untuk menguji pengaruh antara construct variable satu dengan construct variable lainnya baik dependen maupun independen. Pada intinya dalam tahap ini akan dilakukan pengujian hipotesis

penelitian. Nilai yang dilihat dari pengujian ini diantaranya adalah: R-Square, Path Coefficient, dan T Statistic.

Nilai koefisien path atau inner model menunjukkan tingkat signifikansi dalam pengujian hipotesis. Skor koefisien path atau inner model yang ditunjukkan oleh nilai T-Statistic harus diatas 1,96 untuk hipotesis two-tailed dan diatas 1,64 untuk hipotesis one-tailed untuk pengujian hipotesis pada alpha 5% (0,05) dan power 8%(0,08) Hair (2008) dalam endah (2020)

c. Evaluasi Observasi dan model

1) Predictive relevance

Menurut Hair (2017) dalam Muhammad Nasar (2020) nilai predictive relevance (Q^2) untuk model structural mengukur seberapa baik nilai observasi dihasilkan.

2) Evaluasi model fit

Menurut Ali Muhson (2022) kegunaan dari model fit ini untuk melihat layak tidaknya model dan data untuk menguji pengaruh variable. Serta syarat untuk SRMR nya harus kurang dari 0,10. Namun demikian ukuran model fit dalam SEM PLS tidaklah harus dijadikan sebagai acuan yang harus dipatuhi. (Hair, et al., 2017) dalam Ali Muhson (2022) menyatakan peneliti harus sangat berhati – hati untuk melaporkan dan menggunakan model fit di PLS-SEM . Kriteria yang diusulkan masih dalam tahap awal penelitian, tidak sepenuhnya dipahami dan seringkali tidak berguna untuk PLS-SEM. Selama ini kriteria tersebut biasanya tidak dilaporkan dan digunakan untuk penilaian hasil PLS-SEM.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada bagian ini membahas mengenai hasil penelitian serta analisis dari skripsi yang berjudul “ Analisis Dampak cyber crime pada Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia ” variabel X dalam penelitian ini ialah cyber crime pada Bank Syariah Indonesia, yang terdiri dari sub bab variabel diantaranya variabel X1 pengalaman, X2 keamanan, dan X3 pengetahuan. Sedangkan untuk variabel Y nya sendiri ialah Loyalitas Nasabah. Pada variabel pengalaman (X1) didapatkan dari kuisisioner yang diajukan kepada responden untuk memastikan apakah responden mengalami kerugian atas peristiwa cyber crime. Variabel keamanan (X2) diberikan kepada responden untuk mengetahui apakah responden mendapatkan jaminan keamanan dari pihak Bank Syariah Indonesia. Variabel pengetahuan (X3) diberikan kepada responden untuk melihat sejauh mana responden mengetahui peristiwa cyber crime.

Data yang digunakan dalam penelitian ini didapatkan dengan menyebarkan kuisisioner *online* atau google formulir kepada responden. Jumlah kuisisioner disebar kepada para responden sebanyak 100 buah sesuai dengan jumlah sampel penelitian. Dari seluruh kuisisioner, peneliti mengolah dan menganalisis data. Responden dalam penelitian ini adalah nasabah bank syariah Indonesia pengguna internet banking di Universitas Islam Indonesia.

1. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 1 Deskripsi Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase (%)
Laki- laki	53	51,8
Perempuan	47	48,2
Jumlah	100	100

Sumber: data primer yang diolah

Data tersebut menunjukkan persentase responden laki-laki yang memakai *internet banking* sejumlah 53 orang (51,8%), sedangkan responden perempuan yang memakai *internet banking* sejumlah 47 orang (48,2%).

2. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Tabel 4. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frekuensi	Presentase (%)
17	2	9
18	13	9
19	12	4
20	16	8
21	12	9,9
22	34	8,2
23	9	0,9
24	1	0,09
25	1	0,09

Data tersebut menunjukkan jumlah presentase umur yang memakai *internet banking*. Dari data responden tersebut dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yang memakai *internet banking*

3. Deskripsi Responden Pengguna *Internet Banking* Berdasarkan Fakultas Pada Universitas Islam Indonesia :

Tabel 4. 3 Pengguna *Internet Banking* Berdasarkan Fakultas Pada Universitas Islam Indonesia

Fakultas	Jumlah	Presentase (%)
Kedokteran	12	12,7
Psikologi, Sosial dan Budaya	9	10
Ilmu Agama Islam	25	24,5
Teknik Sipil dan Perencanaan	8	9,1
Teknologi Industri	17	16,4

Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam	12	10,9
Bisnis dan Ekonomi	8	7,3
Hukum	9	9,1
Total	100	100

Data tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar responden menggunakan *internet banking* yaitu fakultas Ilmu Agama Islam dengan jumlah 25 orang (24,5%), kemudian responden yang menggunakan *internet banking* rendah yaitu fakultas bisnis dan ekonomi dengan jumlah 8 orang (7,3%). Adapun fakultas lainnya yang menggunakan *internet banking* bank syariah indonesia yaitu fakultas Kedokteran dengan jumlah 12 orang (12,7%), fakultas Psikolog Sosial dan Budaya dengan jumlah 9 orang (10%), fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan dengan jumlah 8 orang (9,1%), fakultas Teknologi Industri dengan jumlah 17 (16,4%), fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam dengan jumlah 12 orang (10,9%), dan fakultas Hukum dengan jumlah 9 (9,1%).

4. Deskripsi Responden Pengguna *internet banking* berdasarkan Angkatan pada Universitas Islam Indonesia

Deskripsi data responden pengguna *internet banking* berdasarkan Angkatan pada Universitas Islam Indonesia dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4. 4 Pengguna *Internet Banking* Berdasarkan Angkatan Pada Universitas Islam Indonesia

Angkatan	Frekuensi	Presentase (%)
2018	3	3
2019	45	45
2020	11	11
2021	13	13
2022	13	13
2023	15	15
Jumlah	100	100

B. Hasil Uji Instrumen Data dan Hipotesis

Analisis uji instrument dan hipotesis pada penelitian ini menggunakan Partial Least Square – Structural Equation Marketing (PLS-SEM) menurut Agus Rifai 2015 partial least square (PLS) adalah salah satu metode penyelesaian structural equation modeling(SEM). PLS atau sering disebut sebagai PLS-SEM ini merupakan generasi kedua SEM. Generasi pertama SEM disebut sebagai CB-SEM atau Covarian – Based Structural Equation modeling. Dibandingkan dengan generasi pertama atau CB-SEM, PLS-SEM memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi untuk penelitian regresi yang menghubungkan antara teori dengan data, serta mampu melakukan analisis jalur (path) dengan variable laten. Menurut Wold (1985) dalam Ghazali (2008) dan Agus Rifa (2015) PLS merupakan model analisis yang powerful, karena tidak didasarkan pada banyak asumsi. Didalam penelitian ini (PLS-SEM) digunakan untuk mengukur atau menguji pengaruh suatu variabel dengan variabel lainnya dalam Agus Rifa (2015) mengungkapkan bahwa terdapat tiga kriteria didalam menggunakan teknik analisa data dengan smartPLS untuk menilai validitas dan reliabilitas (outer model) yaitu convergent validity, average variance extracted (AVE), discriminant validity dan composite reliability.

a. Convergent validity

Menurut Agus Rifai (2015) Dari pengukuran dengan reflektif indikator dinilai berdasarkan korelasi antar item skor/component skor yang diestimasi dengan software smartPLS. Dan untuk indikator reflektif individual dikatakan tinggi jika nilai cross loading $\geq 0,7$ dengan konstruk yang diukur. Dalam penelitian ini digunakan batas cross loading 0,7, maka apabila ada nilai cross loading yang nilainya dibawah 0,7 akan dikeluarkan dari analisis selanjutnya.

b. Average variance extracted (AVE)

Analisis faktor konfirmatori, presentase rata – rata nilai AVE antar item atau indikator suatu set konstruk laten merupakan ringkasan convergent indicator. Konstruk nilai yang baik adalah $\geq 0,5$.

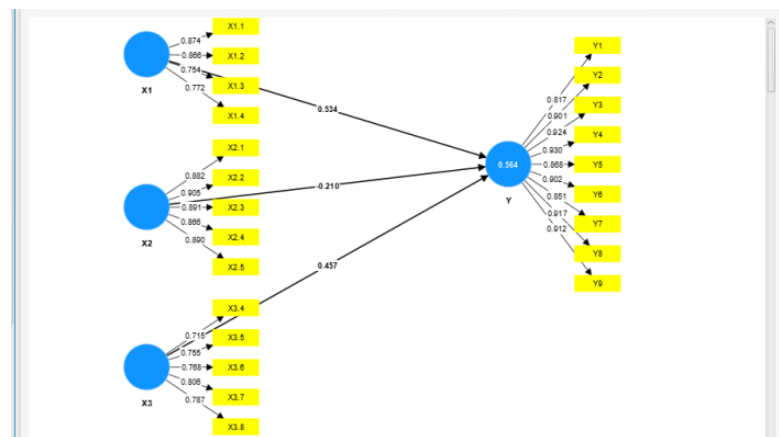
c. Discriminant Validity

Uji validitas diskriminan berhubungan dengan prinsip bahwa pengukur – pengukur konstruk yang berbeda seharusnya tidak berkorelasi dengan tinggi. Discriminant validity diukur dari cross loading dari setiap indikator dan sesuai kriteria Fornell-Lacker yaitu nilai akar kuadrat AVE. setiap konstruk harus lebih

besar dari korelasi antar konstruk. Dan discriminant validity dianggap valid jika nilai loadings nya dari masing-masing indikator memiliki nilai lebih besar dari nilai loadings variable lainnya Hair (2011) dalam Lianan Susanto (2020).

Menurut lenni khotimah harahap, Dalam SEM ada 3 kegiatan secara bersamaan yaitu pemeriksaan validitas dan reliabilitas instrmen, pengujian model hubungan antara variable, dan mendapatkan model yang cocok untuk prediksi.

1. Model Penelitian



Gambar 4. 1 Uji Validitas

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa konstrk eksogen pengalaman nasabah diukur dengan 4 instrumen indikator yang mana semua indikator tersebut lulus uji validitas, beberapa indikator tersebut yaitu X1.1, X1.2, X1.3, X1.4. dan selanjutnya untuk konstruk eksogen keamanan diukur dengan 5 instrumen indikator, dan seluruh indikator tersebut lulus uji validitas, indikator tersebut yaitu X2.1, X2.2, X2.3, X2.4, X2.5. dan pada konstruk eksogen pengetahuan terdapat 8 instrumen indikator, dan dari 8 instrumen tersebut hanya 5 instrumen yang memenuhi yaitu X3.4, X3.5, X3.6, X3.7, X3.8. sedangkan pada variabel endogen loyalitas terdapat 9 instrumen yang semua memenuhi uji validitas yaitu Y1, Y2, Y3, Y4, Y5, Y6, Y7, Y8, Y9. Arah panah pada gambar diatas menunjukkan adanya hubungan antara instrument indikator dengan variable pada kotak kuning dan lingkaran biru.

2. Evaluation Of Measurement Model (outer model)

a. Uji Convergent Validity

Convergent validity dari model pengukuran dengan model reflektif indikator dinilai berdasarkan outer loading (loading factor). Nilai yang dihasilkan dengan tahap ini menunjukkan nilai setiap instrument indikator (pengukur) untuk mengukur variable eksogen. Ukuran nilai dikatakan tinggi apabila berkorelasi lebih dari 0,70 dengan konstruk yang ingin diukur. Berikut nilai outer loading masing masing instrument pada indicator penelitian ini.

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.874			
X1.2	0.866			
X1.3	0.754			
X1.4	0.772			
X2.1		0.882		
X2.2		0.905		
X2.3		0.891		
X2.4		0.866		
X2.5		0.890		
X3.4			0.715	
X3.5			0.755	
X3.6			0.768	
X3.7			0.806	
X3.8			0.787	
Y1				0.817
Y2				0.901
Y3				0.924
Y4				0.930
Y5				0.868
Y6				0.902
Y7				0.851
Y8				0.917
Y9				0.912

Gambar 4. 2 Outer Loading

Dari gambar diatas menyajikan hasil nilai outer loading pada instrument idikator yang memiliki nilai > 0,7. Data di atas telah diseleksi serta menghilangkan beberapa instrument indikator yang memiliki nilai < 0,7. Kesimpulannya untuk data di atas telah memenuhi syarat lulus uji convergent validity sehingga instrumen indikator di atas layak dan valid untuk mengukur variable eksogen yang ada pada penelitian ini. Sehingga bisa dilakukan untuk ke tahap yang selanjutnya.

b. *Average Variance Extrated (AVE)*

Uji convergent validity selanjutnya yaitu mencari nilai AVE. Dan hasil untuk tahapan ini adalah variable endogen dan eksogen dengan Batasan nilai 0,5. Dari syarat tersebut variable yang akan lolos dalam uji convergent validity ini apabila nilai dari variable tersebut diatas 0,5. Dibawah data dari nilai AVE pada setiap variable di dalam penelitian ini.

Construct reliability and validity - Overview Zoom (90%)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.835	0.839	0.890	0.670
X2	0.937	1.023	0.948	0.786
X3	0.828	0.839	0.877	0.588
Y	0.968	0.969	0.972	0.796

Gambar 4. 3 Uji Reabiliti dan Validitas

Berdasarkan data di atas, bahwasannya seluruh variabel memiliki nilai >0,5 maka dari itu seluruh instrumen dari indikator penelitian ini lolos dalam nilai outer loading dan layak untuk dilanjutkan ketahap berikutnya.

c. Discriminant validity

HTMT ialah nilai korelasi yang di miliki oleh variable – variable itu sendiri . dalam tahapan uji descriminan validity ini ialah mencari nilai fornell lacker yang mana syaratnya ialah nilai tersebut harus >0,7 dan dibawah ini ialah data dari nilai fornell lacker dari data penelitian ini

	X1	X2	X3	Y
X1	0.818			
X2	0.424	0.887		
X3	0.454	0.522	0.767	
Y	0.652	0.254	0.590	0.892

Gambar 4. 4 Uji Descriminan

Yang menjadi yarat lolosnya uji discriminant validity ialah nilai HTMT harus X1 dengan X1 0,818 (>0,7) lebih besar dari nila korelasi dengan variabel lainnya. Nilai X2 dengan X2 0,887 (>0,7) dan lebih besar dari nila korelasi dengan variabel lainnya . kemudian selanjutnya nilai dari X3 dengan X3 0,767 (>0,7) dan lebih besar dari nilai korelasi dengan variabel lainnya. Begitu juga dengan variabel Y dengan variabel Y 0,892 (>0,7) dan lebih besar dari nilai korelai dengan variabel lainnya. Maka dari itu semua variable diatas memiliki HTMT yang nilai nya memenuhi syarat maka dari itu uji discriminant dalah pengujian ini lolos sehingga bisa masuk ke tahap yang selanjutnya.

d. Cross loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.874	0.369	0.369	0.537
X1.2	0.866	0.346	0.283	0.473
X1.3	0.754	0.133	0.438	0.616
X1.4	0.772	0.593	0.369	0.472
X2.1	0.462	0.882	0.453	0.312
X2.2	0.279	0.905	0.459	0.183
X2.3	0.284	0.891	0.453	0.113
X2.4	0.398	0.866	0.496	0.247
X2.5	0.322	0.890	0.411	0.096
X3.4	0.364	0.505	0.715	0.361
X3.6	0.400	0.587	0.755	0.341
X3.6	0.398	0.324	0.768	0.555
X3.7	0.358	0.449	0.806	0.438
X3.8	0.222	0.234	0.787	0.487
Y1	0.801	0.253	0.551	0.817
Y2	0.587	0.275	0.547	0.901
Y3	0.564	0.273	0.584	0.924
Y4	0.631	0.236	0.508	0.930
Y5	0.564	0.265	0.541	0.868
Y6	0.588	0.193	0.494	0.902
Y7	0.581	0.194	0.466	0.851
Y8	0.597	0.181	0.497	0.917
Y9	0.634	0.179	0.546	0.912

Gambar 4. 5 Cross Loading

Cross loading nilai ukuran dari discriminant validity. Nilai ini diharapkan tinggi untuk konstruk yang sudah diukur dan dibandingkan dengan nilai loading ke konstruk yang lainnya atau bisa di katakan nilai korelasi antara indicator dengan satu variable serta variable lainnya, dengan nilai Batasan yang harus di peroleh adalah $>0,5$. Dibawah ini adalah data dari nilai cross loading penelitian ini:

Tabel 4. 5 Cross Loading

X1	X2	X3	Y
0,874	0,882	0,715	0,817
0,866	0,905	0,755	0,901
0,754	0,891	0,768	0,924
0,772	0,866	0,806	0,930
	0,890	0,787	0,868
			0,902
			0,851
			0,917
			0,912

Nilai pada tabel diatas menyajikan nilai cross loading antara seluruh instrument pengalaman dengan variable nya lebih besar dari variable lainnya. Selanjutnya nilai antara seluruh instrument keamanan dan variable lainnya lebih besar dari variable lainnya. Kemudian nilai antara seluruh instrument pengetahuan dan variabelnya lebih besar dari variable lainnya. Begitu juga antara instrumen variable endogen atau loyalitas dengan variabelnya lebih besar dari variable lainnya. Maka dapat diambil kesimpulan bahwa nilai cross loading dari data diatas semua memenuhi syarat uji discriminant validity. Setelah semua 4 tahapan uji validitas terpenuhi dan memenuhi syarat, maka instrument indikator dan variable pada penelitian ini dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

e. Composite reliability

Setelah beberapa tahap dan telah dinyatakan lolos uji validitas instrument indikator variabel akan diuji realibilitas atau uji kemampuan pernyataan, dengan batasan nilai 0,7, maka dari itu dari setiap variabel yang ada harus memiliki nilai *composite reliability* diatas 0,7 sehingga dapat memenuhi syarat reliability variable penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 4. 6 Composite Reliability

	Composite reliability (rho_c)
X1	0,890
X2	0,948
X3	0,877
Y	0,972

Tabel diatas menunjukkan nilai *composite reliability variabel* X1 0,890 (>0,7), nilai variabel X2 0,948 (>0,7), nilai variabel X3 0,877 (>0,7), dan nilai Y memiliki nilai *composite reliability* 0,972 (>0,7). Kesimpulan dari data tersebut yaitu bahwa seluruh variabel pada penelitian ini memiliki nilai *composite reliability* >0,7 yang berarti seluruh variabel yang ada pada penelitian ini memenuhi syarat lolos uji realibilitas dengan nilai *composite reliability*.

f. *Cronbach's alpha*

Nilai *Cronbach's Alpha* menurut Budiastuti (2011) dalam cinty (2023) apabila nilai cronbach's alpha berada di 0,7 atau lebih maka nilai tersebut akan dianggap memuaskan, dan nilai ini adalah nilai yang menunjukkan pernyataan dalam kuesioner realibilitas atau ampuh untuk mengukur setiap variabel. Nilai *cronbach's alpha* pada penelitian ini :

Tabel 4. 7 Cronbach's Alpha

	Cronbach's alpha
X1	0,835
X2	0,937
X3	0,828
Y	0,968

Berdasarkan data diatas pada variabel X1 adalah 0,835 (>0,7), variabel X2 0,937 (>0,7), variabel X3 0,828 (>0,7), dan variabel Y memiliki nilai

Cronbach's Alpha nya 0,968 ($>0,7$). Dari pemaparan tersebut nilai *cronbach's alpha* menunjukkan bahwa pada penelitian ini semua variabel nya dinyatakan *reliability* dan memuaskan setelah melalui uji *reliability* dengan hasil yang memenuhi syarat yaitu $>0,7$, maka dari itu dapat diartikan bahwa alat ukur yang digunakan pada penelitian ini reliabel atau ampu atau memuaskan.

3. Evaluation of structural model (inner model)

Model struktural yang digunakan yaitu untuk menggambarkan suatu hubungan antara variabel eksogen dan endogen dari penelitian. Model structural ini dianalisis dengan cara melihat R Square untuk menunjukkan variabel endogen dan nilai *path coefficient* ini untuk melihat arah hubungan antara variabel eksogen dan endogen, *statistic* untuk melihat hubungan variabel eksogen terhadap variabel endogen.

a. R square

R square ini digunakan untuk menilai model SEM PLS yang dimulai dengan melihat R^2 / R-Square untuk setiap variabel endogen. Nilai R Square itu sendiri dimulai dari nol sampai dengan satu. Nilai tersebut yaitu nilai yang dimiliki oleh variabel Y dan nilai ini yang dapat memperlihatkan seberapa besar variabel X mempengaruhi variabel Y. Maka dapat dilihat bahwa data dari nilai R square penelitian ini yaitu :

Tabel 4. 8 R square

	R-square
Y	0,564

Model struktural dari pada PLS dapat dievaluasi dengan menggunakan nilai R square untuk konstruk endogennya atau variabel Y. Pada tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R square tersebut dapat dianalisis dengan cara mempresentasikan nilai R square yaitu $100 \times 0,564 = 56,4\%$, dan dapat dikalkulasikan dengan cara $100\% - 56,4\% = 43,8\%$. Dan nilai tersebut menunjukkan bahwa 56,4% dari variabel Y (Loyalitas) dipengaruhi oleh variabel pengalaman, keamanan, pengetahuan pada penelitian ini. Untuk sisanya yaitu 43,8% dari variabel Y (loyalitas) dan kemungkinan dipengaruhi oleh variabel eksogen lainnya yang mungkin tidak dapat digunakan pada penelitian ini.

Menurut Ghozali (2011) bahwa nilai R^2 bertujuan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerapkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi yaitu 0-1 yaitu untuk nilai R^2 yang kecil dapat diartikan bahwa kemampuan menjelaskan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat tersebut sangat terbatas. Kemudian untuk nilai R square pada suatu penelitian dianggap semakin baik apabila nilainya dapat mendekati angka 1, sedangkan pada R square Adjusted (R square disesuaikan) yaitu nilai yang secara objektif dapat menambah pengaruh variabel bebas yang dapat melihat apakah variabel tersebut terikat atau tidak. Nilai dari R Square Adjusted dapat naik ataupun turun dengan cara bertambahnya variabel terikat, berbeda dengan nilai R Square yang memiliki kecenderungan meningkat ketika variabel bebas tersebut bertambah (ghozali 2014).

b. Path coefficients

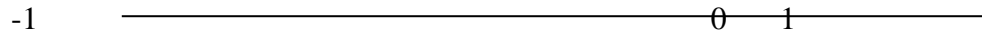
Nilai dari path coefficients yaitu nilai yang hasilnya dapat menentukan arah hubungan pada variabel yang menunjukkan apakah variabel tersebut positif atau negatif dengan rentang nilainya yaitu -1 hingga 1. Pada path coefficients tersebut dapat dilakukan dengan cara melihat nilai yang signifikan, dan tanda path coefficients tersebut harus sesuai dengan teori yang dihipotesiskan. Dan apabila nilai R square tersebut hanya dimiliki oleh variabel endogen, maka nilai dari path coefficients ini hanya dapat muncul pada variabel eksogen. Berikut tabel nilai path coefficients pada penelitian ini yaitu :

Tabel 4. 9 Path Coefficients

	Y
X1	0,534
X2	-0,210
X3	0,457
Y	

Pada tabel tersebut dapat disimpulkan bahwa nilai path coefficients variabel pengalaman dengan nilai 0,534, pada variabel keamanan dengan nilai path coefficients nya yaitu -0,210, dan variabel pengetahuan dengan nilai 0,457.

Maka dari itu rentan nilai arah hubungan antar variabel yaitu -1 hingga 1 seperti dibawah ini :



Nilai dari dua variabel diatas yaitu >0 , dan satu variabel <0 , maka dari itu analisis nilai data diatas menunjukkan bahwa ketiga variabel X memiliki hubungan positif dengan Y.

c. T statistic (bootstraping)

Nilai dari *T Statistic* yaitu nilai signifikasi dengan hubungan antara variabel X dengan variabel Y, dalam penelitian ini dapat menggunakan tingkat signifikasi 0.05 (P Values $<0,05$). Maka dari itu nilai tersebut harus diatas 1,96. Berikut adalah data nilai T statistic dan P Value pada penelitian ini yaitu :

Tabel 4. 10 T Statistic

	T Statistic (O/S TDEV)	P Values
X1 -> Y	5,187	0,000
X2 -> Y	2,173	0,030
X3 -> Y	4,551	0,000

Data diatas dapat disimpulkan bahwa nilai T statistic pada hubungan variabel pengalaman terhadap cybercrime pada internet banking syariah dengan nilai 5,187 ($>1,96$) dan pada P values yaitu 0,000 ($<0,05$) kemudian pada korelasi variabel keamanan terhadap cybercrime pada internet banking syariah T statistic sebesar 2,173 ($>1,96$) dan P values nya yaitu 0,030 ($<0,05$) sedangkan pada variabel pengetahuan terhadap cybercrime pada internet banking syariah bahwa T statistic sebesar 4,551 ($>1,96$) dan P values nya yaitu 0,000 ($<0,05$), maka dari itu dapat disimpulkan bahwa data diatas berhubungan dengan variabel X1 dengan Y yang signifikan karena nilai T statistic $>1,96$ dan P values $<0,05$ begitu juga dengan X2 terhadap Y yang memiliki hubungan yang signifikan dikarenakan T statistic dengan nilainya $>1,96$ semua dan P value pada data tersebut yaitu nilainya dibawah 0,05. Hubungan variabel X3 dengan Y signifikan dikarenakan nilai T statistic yang dihasilkan nilainya

>1,96 semua dan P values tersebut yaitu nilainya <0,05. Maka dari itu dapat diartikan bahwa semua X dari data tersebut yaitu signifikan terhadap variabel Y dengan ketiga langkah analisis diatas maka uji hipotesis tersebut telah selesai.

d. *Model fit*

Pada tahap ini setelah melakukan kualitas observasi maka dari itu peneliti harus mengevaluasi model observasi yang dapat digunakan. Model fit ini yaitu nilai yang dapat menunjukkan seberapa baik model yang dimiliki untuk penelitian ini, dengan melihat nilai NFI kemudian dapat dipresentasikan. Berikut data nilai dari model fit sebagai berikut:

Tabel 4. 11 Nilai dari Model Fit

	Saturated Model	Estimated Model
NFI	0,746	0,746

Pada tabel data diatas dapat ditunjukkan bahwa Nilai NFI pada penelitian ini sebesar 0,746. Maka untuk menganalisis nilai ini dengan cara $100 \times 0,746 = 74,6\%$ yang dapat diartikan bahwa nilai ini menunjukkan model yang dimiliki oleh penelitian ini yang dinyatakan 74,6% fit atau cukup baik.

C. Pembahasan

1. Pengaruh Pengalaman Dampak *Cybercrime* Terhadap Loyalitas Nasabah

Penelitian yang dilakukan pada nasabah pengguna internet banking sebagai objek dengan variabel eksogen variabel pengalaman memiliki path coefficient 0,534 dan variabel endogen pengalaman terhadap *cybercrime* pada internet banking syariah dengan nilai 5,187 (>1,96) dan pada P values yaitu 0,000 (<0,05) pada hubungan X1 dengan Y. Hasil ini menunjukkan bahwa hubungan antara *cybercrime* pada internet banking dengan loyalitas nasabah yaitu positif dan signifikan. Hipotesis pada penelitian ini yaitu *cybercrime* internet banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, maka hipotesis pada penelitian ini dapat diterima.

Pengalaman yaitu keinginan untuk melakukan sesuatu, dengan kata lain yaitu seseorang berperilaku karena faktor keinginan, kesengajaan atau arena memang sudah direncanakan. Menurut Taylor & Todd memaparkan bahwa niat sebagai salah satu faktor yang mempengaruhi perilaku, telah ditetapkan di dalam

acuan sistem informasi dan disiplin yang lain. Maka mengarah pada niat atau keinginan individu untuk melakukan *cybercrime* atau berperilaku tidak etis pada saat menggunakan internet banking.

Cybercrime yaitu segala bentuk kegiatan yang berhubungan dengan aktivitas seseorang, kelompok, badan hukum yang dimana kegiatan tersebut menggunakan komputer sebagai sarana untuk melakukan kejahatan-kejahatan. Menurut Wahid & Labib bahwa *cybercrime* ini dapat berbagai macam pengguna jaringan komputer yang bertujuan untuk kriminal dengan teknologi yang tinggi dengan cara menyalahgunakan kemudahan teknologi digital yang telah ada. Maka dari itu kejahatan di dunia maya ini dapat muncul karena adanya kemungkinan satu perangkat dengan perangkat lainnya yang saling terhubung. Dari hasil penelitian yang diteliti oleh penulis, penelitian ini sejalan dengan penelitian Haditya Faturrahman (2020) bahwa pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pengguna *e-banking* bank syariah. Hal ini dapat diartikan bahwa nasabah yang memiliki pengetahuan umum tentang internet dapat merasa lebih percaya diri dengan pengetahuan yang dimiliki, maka dari itu dapat mendapat loyalitas sebagai nasabah pengguna *e-banking* bank syariah.

Hasil dari penelitian ini dapat menunjukkan bahwa hipotesis pengalaman nasabah berpengaruh positif dan signifikan terbukti pada data yang diperoleh oleh peneliti dalam ruang lingkup mahasiswa universitas islam indonesia, yang mana data tersebut valid saat dilakukan uji variabel. Terdapat ada QS Al-An'am :164 Yang artinya : “ Katakanlah apakah aku akan mencari tuhan selain Allah, padahal Dia adalah Tuhan bagi segala sesuatu. Dan tidaklah seseorang membuat dosa melainkan kemudharatannya kembali kepada dirinya sendiri, dan seseorang yang berdosa tidak akan memikul dosa orang lain. Kemudian kepada Tuhanmulah kamu kembali, dan aku diberikanNya kepadamu apa yang kamu perselisihkan”.

Dari ayat diatas menjelaskan bahwa pertanggungjawaban itu mempunyai beberapa unsur dari unsur suatu perbuatan itu dikerjakan atas kemauan sendiri, perbuatan yang dilarang, dan juga seseorang itu mengerti dan juga faham dengan apa yang telah ia perbuat. Semua itu memiliki pertanggungjawaban dengan apa yang akan dia kerjakan dan akibat apa yang muncul dari suatu perbuatan yang telah ia lakukan.

2. Pengaruh Faktor Keamanan *Cybercrime* Terhadap Loyalitas Nasabah

Penelitian pada nasabah pengguna internet banking syariah menghasilkan nilai path coefficients $-0,210 (<0)$ pada variabel eksogen keamanan. Nilai T Statistic pada hubungan korelasi antara variabel eksogen keamanan dengan variabel endogen loyalitas nasabah menghasilkan nilai $2,173 (>1,96)$ dan P values nya yaitu $0,030 (<0,05)$ hasil dari data tersebut menunjukkan bahwa keamanan *cybercrime* memiliki hubungan positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank

syariah. Kemudian hipotesis pada penelitian ini yaitu keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Maka dari itu hipotesis pada penelitian ini dapat diterima.

Keamanan pada *cybercrime* merupakan tindakan untuk melindungi informasi di dunia maya dari beragam serangan. *Cybercrime* ini makin semakin populer berhubung makin banyaknya penggunaan komputer seperti desktop, komputer, laptop, smartphone, server, dan perangkat yang lainnya (Humaira Aliya, 2021).

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Budi Eko, dkk (2021) bahwa hasil dari keamanan *cybercrime* menjadi topik utama dari penelitian. Di era teknologi dan informasi berkembang dengan pesat memiliki dampak terhadap seluruh aspek kehidupan. Salah satunya yaitu cyber security mempunyai peran vital untuk mencegah terjadinya *cybercrime*. Maka dari itu keamanan Maka dari itu keamanan *cybercrime* ini berpengaruh pada loyalitas nasabah. Hasil dari penelitian ini juga dapat menunjukkan bahwa keamanan dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah menggunakan internet banking. Apabila nasabah mendapatkan kepercayaan maka dapat menjadikan nasabah tetap loyal dalam menggunakan produk dan jasa pada bank syariah.

Penanggulangan *cybercrime* dapat dilakukan dengan cara pencegahan dan penegakan hukum. Apabila dibiarkan saja, dapat mengganggu keamanan baik secara nasional maupun internasional. *Cybercrime* dilakukan lebih menitikberatkan pada penyerangan internet, maka dari itu perlu dilakukan pengalaman sebuah sistem untuk mencegah baik secara nasional maupun internasional. Faktor keamanan pada penelitian ini berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Objek dari penelitian ini memutuskan untuk terus menggunakan layanan dari bank setelah terjadinya tragedi kejahatan yang menyerang pada bank syariah Indonesia. Terdapat dalam Q.S Al-Maidah: 5 “Dan orang-orang Yahudi berkata: “Tangan Allah terbelenggu”. Sebenarnya tangan merekalah yang dibelenggu dan merekalah yang dilaknat disebabkan apa yang telah mereka katakan itu. Padahal kedua tangan Allah terbuka; Dia memberi rezki sebagaimana dia kehendaki. Dan (Alquran) yang diturunkan kepadamu dari Tuhanmu itu pasti akan menambah kedurhakaan dan kekafiran bagi kebanyakan mereka. Dan Kami timbulkan permusuhan dan kebencian di antara mereka sampai hari kiamat. Setiap mereka menyalakan api peperangan, Allah memadamkannya dan mereka berbuat kerusakan dimuka bumi dan Allah tidak menyukai orang-orang yang membuat kerusakan.” Ayat tersebut menegaskan bahwa tindakan perusakan merupakan sesuatu yang dilarang oleh Allah swt. baik dalam bentuk apapun dan di manapun, tetap tidak dibenarkan. Tindakan para hacker menjadi bagian dari perbuatan dan tindakan yang sangat dominan dilakukan oleh para pelaku kejahatan cyber crime yang dilarang sebagaimana ayat tersebut. Landasan

larangan tersebut mengarah kepada hal-hal yang merugikan dan meresahkan orang lain.

3. Pengaruh Pengetahuan Dampak *Cybercrime* Pada Loyalitas Nasabah

Penelitian pada nasabah pengguna internet banking syariah menghasilkan nilai path coefficients 0,457 (>0) pada variabel eksogen pengetahuan. Nilai T Statistic pada hubungan korelasi antara variabel eksogen pengetahuan dengan variabel endogen loyalitas nasabah menghasilkan nilai 4,551 ($>1,96$) dan P values nya yaitu 0,000 ($<0,05$) hasil dari data tersebut menunjukkan bahwa pengetahuan *cybercrime* memiliki hubungan positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Kemudian hipotesis pada penelitian ini yaitu pengetahuan berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah. Maka dari itu hipotesis pada penelitian ini dapat diterima.

Pengetahuan sumber daya manusia terhadap masalah cyber crime diharapkan dapat ditingkatkan kembali agar mampu mengatasi permasalahan yang berhubungan dengan cyber crime, dengan harapan masyarakat baik itu mahasiswa dan masyarakat seluruhnya dapat ikut berpartisipasi dalam upaya penanggulangan terhadap cyber crime. Bukan hanya itu, masyarakat khususnya para mahasiswa haruslah mengerti dan mengetahui dasar hukum dan landasan-landasan yang mengatur terkait dengan kejahatan dunia maya atau yang kita kenal dengan cyber crime.

Dari hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Anggia dan Dapit (2017) bahwa hasil dari pengetahuan *cybercrime* memberikan kemudahan bagi kehidupan manusia, akantetapi kemajuan ini pula dapat menimbulkan berbagai permasalahan yang tidaklah mudah untuk ditemukan jalan keluarnya. Salah satu masalah-masalah yang akan timbul seiring dengan kemajuan teknologi informasi yaitu lahirnya kejahatan-kejahatan dalam bentuk baru khususnya yang menggunkan internet sebagai sarana kejahatannya atau yang dikenal sebagai kejahatan dunia maya (cyber crime).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah terhadap *cybercrime* berpengaruh positif signifikan dan diterima. Pengetahuan berkaitan dengan hal positif yang dapat mencegah terjadinya resiko yang dapat merugikan nasabah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah melakukan beberapa langkah penelitian dan pengolahan data yang diperlukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa hasil kesimpulan, yaitu sebagai berikut :

1. Hasil uji hipotesis korelasi yang pertama menunjukkan bahwa pengalaman nasabah berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah. Maka artinya H1 pada penelitian ini **diterima**, dapat diartikan juga bahwa pengalaman nasabah mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah.
2. Hasil uji hipotesis korelasi yang kedua menunjukkan bahwa keamanan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah. Maka artinya H2 pada penelitian ini **diterima**, dapat diartikan juga bahwa keamanan nasabah mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah.
3. Hasil dari uji hipotesis korelasi yang ketiga ini menunjukkan bahwa pengetahuan nasabah memiliki nilai yang berpengaruh pada loyalitas nasabah. Maka artinya H3 pada penelitian ini **diterima**, dapat diartikan juga bahwa pengetahuan nasabah mempengaruhi terhadap loyalitas nasabah.

B. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini tidak sempurna, pastinya terdapat kekurangan dan kelebihan, terlebih keterbatasan pada penelitian ini yaitu untuk melakukan sebuah penelitian untuk kedepannya agar menjadi bermanfaat sebagaimana penelitian selanjutnya untuk melakukan penelitian yang lebih maksimal.

1. Peneliti masih memiliki kekurangan dalam mengumpulkan responden yang mana metode share link penelitian kurang efektif.
2. Referensi yang dimiliki peneliti masih terbatas dikarenakan penelitian ini berdasarkan fenomena yang baru terjadi sehingga masih sedikit jurnal atau pembahasan terkait penelitian ini.
3. Pengelompokan hasil data yang diperoleh sangat variatif sehingga peneliti harus ekstra teliti dalam mengolah data.

C. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh dari data-data yang telah dikumpulkan dan telah diolah maka penelitian ini dapat berjalan dengan baik akan tetapi ada baiknya apabila peneliti memberikan beberapa saran yang dapat bermanfaat dan juga berguna bagi penelitian selanjutnya

1. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan pada bank agar memberikan pengalaman yang lebih baik terhadap nasabah.
2. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi acuan bagi pihak bank untuk meningkatkan kualitas layanan dan jaminan keamanan agar loyalitas nasabah selalu terjaga dan meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap bank syariah.
3. Diharapkan pihak perbankan dapat memberikan edukasi terkait kejahatan internet (cyber crime).
4. Untuk penelitian selanjutnya sebaiknya mencantumkan variabel penelitian pada judul penelitian.
5. Pada penelitian selanjutnya diharapkan memberikan sampel lebih banyak pada pengolahan data.

DAFTAR PUSTAKA

- Aderibigbe. (2018a). PENGARUH KUALITAS LAYANAN INTERNET BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH PT. BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR KAS UNISMUH ALAUDDIN. *Yuyul Fijriani*, 6(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Aderibigbe. (2018b). PENGARUH PENGGUNAAN INTERNET BANKING DAN PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA FASILITAS INTERNET BANKING TERHADAP CYBER CRIME DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA (DIY). *Yuslia Naili Rahmah*, 6(1), 1–8. <http://journals.sagepub.com/doi/10.1177/1120700020921110%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.reuma.2018.06.001%0Ahttps://doi.org/10.1016/j.arth.2018.03.044%0Ahttps://reader.elsevier.com/reader/sd/pii/S1063458420300078?token=C039B8B13922A2079230DC9AF11A333E295FCD8>
- Adila, M. (2016). *PENGARUH LAYANAN MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS NASABAH (Studi Pada PT Bank BRI Syariah KC Margonda Depok)*.
- Afifah, I., & Sopiany, H. M. (2017). PENGARUH INTERNET BANKING, KUALITAS LAYANAN, DAN EMOTIONAL SATISFACTION TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENABUNG PADA BANK BNI SYARIAH CABANG PEMBANTU CILANDAK. *Fitri Syamsyiah*, 87(1,2), 149–200.
- Anggono, A., & Riskiyadi, M. (2021). Cybercrime dan Cybersecurity pada Fintech: Sebuah Tinjauan Pustaka Sistematis Cybercrime and Cybersecurity at Fintech: A Systematic Literature Review. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi (JMO)*, 12(3), 239–251.
- Apsari, D. A. P., Meinarni, N. P. S., & Parwita, W. G. S. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Data Nasabah Terhadap Cybercrime Di Kota Denpasar. *Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 4(1), 142–149. <https://jayapanguspress.penerbit.org/index.php/ganaya/article/view/1254>

- Corbet, S. (2017). Financial Digital Disruptors and Cyber-Security Risks: Paired and Systemic. *SSRN Electronic Journal*. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2892842>
- 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), 3686–3693.
- FITRI, J. (2021). *PENGARUH INTERNET BANKING DAN CYBER CRIME TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DI PERBANKAN SYARIAH (STUDI PADA BANK SYARIAH MANDIRI TAPAK TUAN)*.
- Haditya, F. (2020). *Pengaruh CYBER CRIME TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA PRODUK E-BANKING (STUDI KASUS NASABAH BANK SYARIAH DI WILAYAH YOGYAKARTA)*. 1–23.
- Khoiriyah, U., & Putra, P. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(03), 2522–2535.
- Maqbullah, A. M. (2021). Pengaruh Customer Perceived Value Dan Trust Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. In *Repository.Uinjkt.Ac.Id*. <https://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/59611>
- NANDA, F. (2020). *PENGARUH LAYANAN E-BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH MANDIRI KANTOR CABANG BANDA ACEH*. 21(1), 1–9.
- P, V., V, P., & K, U. (2021). IMPACTS OF CYBER CRIME ON INTERNET BANKING. *International Journal of Engineering Technology and Management Sciences*, 5(2). <https://doi.org/10.46647/ijetms.2021.v05i02.005>
- Pradana, M. B. V. (2019). *Studi Kepuasan dan Loyalitas Nasabah melalui Kualitas Layanan dan Citra Bank Sumsel Babel*. 02, 206–219.
- Pradikto, S. (2008). Pengaruh Relationship Marketing Terhadap Loyalitas Nasabah Bank. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 12(1), 136–149.
- Rakyat, B., Helmiawan, M. A., & Nasution, A. I. (2022). *Dari Tabel 1 dapat disimpulkan bahwa setiap tahun jumlah internet banking*. 2(2).

Reichenbach, A., Bringmann, A., Reader, E. E., Pournaras, C. J., Rungger-Brändle, E., Riva, C. E., Hardarson, S. H., Stefansson, E., Yard, W. N., Newman, E. A., & Holmes, D. (2019).

Tashia. (2017). Pentingnya Kegiatan Forensik Digital Dalam Proses Penyidikan Siber. *Kasus Cybercrime Di Indonesia*, 53(9), 1689–1699.
file:///C:/Users/User/Downloads/fvm939e.pdf

Zikir, C. L. N., Riza, A., & Arifin, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pt. Bank Bni Syariah Banda Aceh. *JIHbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 1(2), 94.
<https://doi.org/10.22373/jihbiz.v1i2.8564>

LAMPIRAN

KUISIONER PENELITIAN

“Analisis Dampak *Cybercrime* Pada Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Pada Mahasiswa Universitas Islam Indonesia)”

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan Hormat,

Perkenalkan saya Muhammad Prayogi Darwizar NIM 19423019 Mahasiswa dari Program Studi Ekonomi Islam, Fakultas Ilmu Agama Islam, Universitas Islam Indonesia,

Yogyakarta. Saat ini sedang melakukan penelitian mengenai

"ANALISIS DAMPAK *CYBERCRIME* PADA INTERNET BANKING TERHADAP LOYALITAS NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (STUDI KASUS PADA MAHASISWA UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA)

Maka dari itu peneliti memohon bantuan

saudara/i agar bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya sesuai persepsi dan pengalaman pribadi dari saudara/i.

Peneliti menjamin bahwa data pribadi responden terjaga kerahasiaannya dan tidak akan disebar luaskan. Terdapat reward berupa saldo e-money untuk 10 orang yang beruntung mengisi kuesioner ini secara lengkap dan tuntas.

Terima kasih atas segala bantuan dan

partisipasi saudara/i dalam mengisi kuesioner ini, semoga Allah SWT memberikan pahala dan balasan yang baik dan mendapatkan kemudahan serta kelancaran dalam menjalankan kehidupan yang keras ini.

Wassalamualikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Email :

2. Nama :

3. Jenis Kelamin

Perempuan

Laki – Laki

4. Usia :
5. Fakultas
 - FK
 - FPSB
 - FIAI
 - FTSP
 - FTI
 - FMIPA
 - FBE
 - FH
6. Program Studi :
7. Angkatan :
8. No. WhatsApp :

B. PETUNJUK PENGISIAN KUISIONER

Skor	Penilaian	Keterangan
1	STS	Sangat Tidak Setuju
2	TS	Tidak Setuju
3	S	Setuju
4	SS	Sangat Setuju

Berilah tanda (\checkmark) untuk mengisi jawaban anda pada kolom dibawah ini:

1. Variabel X1 Pengalaman Nasabah

No	Pernyataan	Penilaian			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Nasabah menjadi korban server down yang disebabkan oleh kejahatan <i>cybercrime</i>				
2	Nasabah mengalami keterlambatan transaksi yang diakibatkan tragedi <i>Cybercrime</i> yang terjadi pada				

	Bank Syariah Indonesia				
3	Nasabah masih dapat menjalankan Internet Banking saat Bank Syariah Indonesia mengalami tragedi peretasan yang disebabkan <i>Cybercrime</i>				
4	Dampak dari tragedi <i>cybercrime</i> yang terjadi pada Bank Syariah Indonesia sangat merugikan nasabah				

2. Variabel X2 Keamanan

No	Pernyataan	Penilaian			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Nasabah merasa khawatir atas kejadian <i>cybercrime</i> pada Bank Syariah Indonesia				
2	Nasabah merasa khawatir menjadi korban kejahatan dengan berbagai modus kejahatan internet				
3	Nasabah khawatir akan menjadi korban peretasan server				
4	Nasabah khawatir tentang keamanan pada transaksi secara online				

5	Nasabah merasa khawatir pada data pribadi yang disalahgunakan				
---	---	--	--	--	--

3. Variabel X3 Pengetahuan

No	Pernyataan	Penilaian			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Nasabah mengakses internet lebih dari satu jam per hari				
2	Nasabah sering menggunakan layanan bank online (ATM, Kartu debit/kredit, mobil banking, SMS banking, internet banking, phone banking, video banking)				
3	Nasabah sering membeli barang atau jasa secara online				
4	Nasabah merasa paham dengan pengetahuan tentang dunia maya				
5	Nasabah paham tentang risiko dari <i>cybercrime</i>				
6	Nasabah mengubah setidaknya salah satu kata sandi dalam kurun waktu 12 bulan terakhir (dari website atau aplikasi manapun)				

7	Nasabah menggunakan kata sandi yang berbeda pada setiap website atau setiap aplikasi				
8	Nasabah memiliki anti virus di gadgetnya				

4. Variabel Y Loyalitas

No	Pertanyaan	Penilaian			
		1	2	3	4
		STS	TS	S	SS
1	Nasabah akan tetap menggunakan produk suatu bank ketika nasabah mengetahui segala resiko dan penyebab tentang cybercrime				
2	Nasabah masih terus menggunakan sebuah produk dari suatu bank walaupun telah mengalami kerugian akibat cybercrime				
3	Nasabah tetap loyal dan setia terhadap suatu bank ketika mengetahui segala resiko dan penyebab tentang cybercrime				
4	Nasabah akan tetap loyal dan tetap setia pada suatu bank walaupun telah mengalami kerugian akibat cybercrime pada bank tersebut				
5	Nasabah merekomendasikan suatu bank kepada orang lain ketika nasabah mengetahui				

	segala resiko dan penyebab tentang cyberrime				
6	Nasabah akan tetap merekomendasikan suatu bank kepada orang lain walaupun telah mengalami kerugian akibat cyberrime pada bank tersebut				
7	Nasabah masih ingin menggunakan produk suatu bank walaupun nasabah merasa khawatir terhadap keamanan produk bank tersebut				
8	Nasabah masih tetap loyal dan tetap setia dengan suatu bank walaupun nasabah merasa khawatir terhadap keamanan produk bank tersebut				
9	Nasabah akan merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain walaupun nasabah merasa khawatir terhadap keamanan bank tersebut				

LAMPIRAN 2
HASIL UJI INSTRUMEN

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Fakultas	Program Studi	Angkatan
Muti'ah	Perempuan	22	FIAI	Ekonomi islam	2019
Muhammad Novri Arfani	Laki-Laki	21	FIAI	Ekonomi Islam	2019
Arina Dina Salsabila	Perempuan	21	FIAI	Ekonomi Islam	2019
Nouval Solehudin Ali	Laki-Laki	22	FIAI	Ekonomi Islam	2019
Savaat Imron Sudadi	Laki-Laki	24	FIAI	Ekonomi Islam	2019
Nur kholis	Laki-Laki	25	FIAI	PAI	2018
Herwin nurcahyo	Laki-Laki	22	FIAI	Ekonomi islam	2019
M Surya Rifa	Laki-Laki	21	FTI	Informatika	2020
Aidah Fitriyah	Perempuan	22	FIAI	Ekonomi Islam	2019
Gibran Lazuardi Hisyam	Laki-Laki	20	FIAI	Ekonomi Islam	2021
Fahmi Fauzan Al Apandi	Laki-Laki	20	FIAI	Pendidikan Agama Islam	2021
Aziz Muhammad Labib	Laki-Laki	22	FBE	Ekonomi pembangunan	2019
Ririn	Perempuan	23	FIAI	Ekonomi islam	2019
Mohamad Rafli Syah Maulana	Laki-Laki	22	FIAI	Ekonomi Islam	2019
Lintang Ratris	Perempuan	23	FIAI	hukum keluarga islam	2019
DIMAS DZAKY AHMAD MAHENDRA	Laki-Laki	19	FTI	TEKNIK ELEKTRO	2021
ziaan	Laki-Laki	21	FMIPA	Statistika	2020
Mohammad Bachtiar	Laki-Laki	22	FIAI	Ekonomi Islam	2019
viona ridis irbah	Perempuan	22	FIAI	PAI	2019
Vandria Lintang	Laki-Laki	22	FPSB	Ilmu Komunikasi	2019

Muhammad Tri Rahffi	Laki-Laki	22	FTI	Teknik industri	2019
Adli minfadli	Laki-Laki	22	FIAI	Hukum islam	2019
Visco Nafis Susetyawan	Laki-Laki	20	FTI	Teknik Mesin	2022
Arif Ramdani	Laki-Laki	23	FBE	Akuntansi	2019
alfian akbar maualana	Laki-Laki	22	FBE	ilmu ekonomi	2019
Cesar Yulistio	Laki-Laki	22	FTI	S1 FTI	2019
Rasendriya Fadil Erlangga	Laki-Laki	19	FTI	Teknik Industri	2022
Irgi Dwi Andaru	Laki-Laki	23	FBE	Ilmu Ekonomi	2019
Ariq Irfansyah	Laki-Laki	21	FPSB	Psikologi	2020
Ammar Hafid Jamaluddin	Laki-Laki	23	FBE	Ekonomi Pembangunan	2019
Azzakiya	Perempuan	22	FTI	Teknik Industri	2019
Haikal Muhammad	Laki-Laki	23	FTI	Teknik Mesin	2018
Cipta anugrah	Laki-Laki	21	FTI	Teknik mesin	2020
DYNDA AGUSTINA TIARA PUTRI	Perempuan	22	FBE	S1 Akuntansi	2019
Hafizh Prasetyo Adi	Laki-Laki	21	FIAI	Ekonomi Islam	2019
Sufyan useng	Laki-Laki	22	FIAI	Ahwal-syaksiyyah	2020
andini rakhmah dwitia	Perempuan	22	FTI	teknik industri	2019
Diva Adella Tangnga	Laki-Laki	20	FTI	Teknik Elektro	2021
taufiq Hikmawan	Laki-Laki	18	FTI	informatika	2023
Hanif Muhammad Vauzie	Laki-Laki	20	FTI	Teknik Elektro	2021
Olik	Laki-Laki	23	FPSB	Hub Internasional	2019
shafa	Perempuan	22	FPSB	psikologi	2019
selda	Perempuan	22	FH	hukum	2019
zaes	Laki-Laki	20	FIAI	as	2021
Sylvana Nurillah Alhanifah	Perempuan	19	FK	Kedokteran	2022
Nabilah Bella Hafidz'Abidah	Perempuan	20	FK	Kedokteran	2022
Kayla Emely Lubis	Perempuan	17	FK	Kedokteran	2022

REZA AVINA AZZAHRA	Perempuan	18	FK	Kedokteran	2023
Nasywa Andhien Radita	Perempuan	18	FK	Kedokteran	2023
Putri Dwi Wahyuni	Perempuan	18	FK	Kedokteran	2023
Hikmatus silviah	Perempuan	20	FPSB	Ilmu Komunikasi	2021
Inats Tsurroya Elbarr	Perempuan	20	FPSB	Psikologi	2021
Cha	Perempuan	20	FPSB	Psikologi	2021
Teguh	Laki-Laki	21	FK	Kedokteran	2020
Alaric Partoguan P	Laki-Laki	18	FK	kedokteran	2022
Karina Dikeu	Perempuan	19	FMIPA	pendidikan kimia	2023
Anita Aminah	Perempuan	20	FMIPA	Pendidikan Kimia	2022
Fiqniy Hijrotul Hajiri Khodijah	Perempuan	19	FMIPA	Pendidikan kimia	2022
Fatahillah Ahlul Haq Jenie Hasibuan	Laki-Laki	18	FH	Hukum	2023
Rizky Maulana Nur Ilham	Laki-Laki	18	FH	Hukum reguler	2023
raisma yezha lailalfa	Perempuan	18	FH	hukum	2023
Latif Azkia	Laki-Laki	18	FMIPA	Pendidikan kimia	2023
ARNI OCTARIYANI	Perempuan	20	FMIPA	Pendidikan Kimia	2022
Muhammad Firdaus Abdul Baqi	Laki-Laki	22	FH	Hukum	2019
Melyani Noor Awaliyah	Perempuan	19	FPSB	Psikologi	2023
melati	Perempuan	18	FH	hukum	2023
Najmi	Laki-Laki	19	FH	Hukum	2023
Fahmi fauzan al apandi	Laki-Laki	20	FTSP	Arsitek	2021
Intan	Perempuan	22	FTSP	Arsitektur	2019
Athma Hidayah Syahputra	Laki-Laki	18	FTSP	Teknik lingkungan	2023
asyiraf	Laki-Laki	19	FTI	Teknik Industri	2022
Elisa	Perempuan	22	FTSP	Sipil	2019
Azizah Nurul Aini	Perempuan	19	FMIPA	Kimia	2022
M.Ivan Maulana	Laki-Laki	20	FMIPA	Farmasi	2022

Alhimni	Laki-Laki	22	FTI	Teknik industri	2019
Khoirunnisa' Difa A	Perempuan	21	FMIPA	Kimia	2022
fany	Perempuan	22	FPSB	HI	2019
Afini	Perempuan	19	FMIPA	Kimia	2022
Hanung Margi Rahayu	Perempuan	22	FBE	Ekonomi Pembangunan	2019
Nadlifzeidan	Laki-Laki	21	FMIPA	Statistika	2019
Denisa Febrilanti	Perempuan	22	FMIPA	Statistika	2019
Yusdanu Anugerah	Laki-Laki	22	FH	Hukum	2019
Thariy Dara	Perempuan	22	FTSP	Teknik Lingkungan	2019
Shafira Nanda	Perempuan	22	FTSP	Teknik Sipil	2020
Nathania Ayu Andini	Perempuan	17	FK	Kedokteran	2023
Lucy Rayya	Perempuan	19	FK	Kedokteran	2023
Kemal muhammad Pasha	Laki-Laki	22	FTSP	Teknik Sipil	2019
Najwa Nabilah	Perempuan	17	FK	kedokteran	2023
cahyani tia wulandari	Perempuan	19	FBE	akuntansi perpajakan	2023
Nisantuyyy	Perempuan	20	FIAI	Ekonomi Islam	2021
esti	Perempuan	21	FIAI	ekonomi islam	2021
Revansha Zulfikar Alfaz	Laki-Laki	20	FTI	Informatika	2020
Destia Rizqy Putri Zusari	Perempuan	20	FIAI	Ekonomi islam	2021
Sitti Annisa Haerani	Perempuan	21	FIAI	Ekonomi Islam	2020
Muhammad Mujahid Yahya Ayas	Laki-Laki	20	FIAI	Ekonomi Islam	2021
asyifa dila	Perempuan	18	FTI	teknik kimia	2022
ANNISA AZZUKHRUFA JANNAH	Perempuan	18	FK	Pendidikan dokter	2023
AHMAD FATHONI AKBAR	Laki-Laki	19	FIAI	Ekonomi Islam	2022
Aliqshatul qorni by	Laki-Laki	22	FTSP	Sipil	2019
devonce arya indriyanto	Laki-Laki	21	FH	hukum	2020
Alvianto Nugroho	Laki-Laki	22	FH	S-1 Ilmu Hukum	2020

Marwah	Perempuan	22	FPSB	Psikologi	2021
faskia	Perempuan	22	FPSB	Psikologi	2019
Shofiya Ahsana Amala	Perempuan	18	FK	Kedokteran	2023
iqbol	Laki-Laki	22	FTSP	teknik lingkungan	2019
Rudi patra ramadhan	Laki-Laki	23	FIAI	Ekonomi islam	2018
Muklis A	Laki-Laki	23	FTI	Teknik industri	2019
Ncun	Perempuan	23	FTSP	Arsitek	2019
Dwi Atika F	Perempuan	21	FK	Kedokteran	2020
Meishafni	Perempuan	22	FIAI	Ekonomi Islam	2019

LAMPIRAN 3

TABULASI DATA PENELITIAN

1. Variabel X1 Pengalaman Nasabah

Pengalaman (X1)				
X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	Total X1
2	4	4	3	13
2	2	3	3	10
2	2	2	2	8
1	1	3	2	7
2	2	3	3	10
3	2	2	2	9
3	3	3	4	13
4	3	1	3	11
3	3	1	2	9
4	2	3	3	12
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
2	2	3	2	9
1	2	2	2	7
2	2	2	3	9
2	2	3	4	11
3	3	2	3	11
3	3	3	2	11
1	1	1	1	4
2	2	2	3	9
2	3	2	3	10
2	3	2	3	10
3	3	3	4	13
1	1	1	1	4
3	3	2	3	11
3	3	3	4	13
4	4	4	4	16
1	1	2	2	6
3	3	2	3	11
3	3	2	4	12
1	2	3	2	8
2	3	2	3	10
2	2	2	2	8
2	2	2	3	9

3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
3	4	2	4	13
2	2	2	3	9
2	2	3	2	9
1	1	3	2	7
3	3	2	4	12
3	3	3	4	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	3	4	15
3	3	4	3	13
4	4	4	4	16
1	1	2	3	7
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
2	2	2	2	8
3	3	2	3	11
2	2	2	3	9
2	3	2	1	8
3	3	3	3	12
2	3	2	3	10
2	2	2	2	8
3	3	2	3	11
2	2	2	3	9
3	3	2	3	11
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
4	4	1	3	12
1	2	2	3	8
3	3	3	4	13
1	2	2	2	7
2	2	1	4	9
3	2	3	3	11
4	4	4	4	16
2	2	2	2	8
3	4	1	3	11
2	2	1	4	9
2	2	3	4	11
3	3	2	3	11
1	1	2	2	6

3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
3	3	2	3	11
1	2	2	2	7
3	3	3	3	12
3	3	3	2	11
4	4	4	4	16
1	1	1	1	4
2	3	3	3	11
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	3	12
4	4	4	4	16
3	3	3	4	13
3	3	3	2	11
3	4	3	3	13
3	3	3	3	12
3	3	3	3	12
2	2	2	2	8
2	2	1	2	7
1	1	2	4	8
3	3	1	3	10

2. Variabel X2 Keamanan Nasabah

Keamanan Nasabah (X2)					
X2.1	X2.2	X2.3	X2.4	X2.5	Total X2
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19
3	4	3	4	3	17
3	3	3	3	3	15
3	3	4	3	3	16
4	4	3	4	4	19
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	2	3	14

3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19
3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15
1	4	4	4	4	17
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	3	19
4	4	4	3	4	19
4	4	4	3	4	19
4	4	4	4	4	20
3	4	3	4	4	18
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	4	4	3	4	18
4	3	4	3	4	18
4	4	4	3	4	19
3	4	3	3	3	16
3	4	4	3	3	17
2	2	2	2	2	10
3	3	4	4	4	18
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
2	2	2	2	2	10
3	3	3	2	3	14
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	4	18
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
2	3	3	3	3	14
2	3	3	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	3	19

3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19
3	3	3	3	3	15
3	4	4	4	4	19
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	4	4	3	4	19
4	3	3	4	4	18
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
2	2	2	2	2	10
3	3	3	3	3	15
4	3	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
4	4	4	3	4	19
2	2	2	2	2	10
3	3	4	4	4	18
3	4	4	3	4	18
4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	5
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20
4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	2	2	3	3	12
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
4	4	4	4	4	20

3. Variabel X3 Pengetahuan Nasabah

Pengetahuan (X3)					
X3.4	X3.5	X3.6	X3.7	X3.8	Total X3
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	4	4	3	17
3	3	3	3	3	15
2	2	3	2	3	12
3	3	3	3	3	15
2	2	3	3	2	12
4	4	2	4	3	17
4	4	4	4	3	19
3	3	3	3	2	14
3	3	4	2	2	14
3	3	2	3	2	13
3	3	1	2	2	11
3	3	2	3	2	13
3	4	3	4	4	18
3	4	4	2	2	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	2	2	4	16
3	2	3	3	4	15
3	3	2	3	3	14
3	3	2	2	2	12
4	4	4	4	4	20
4	3	2	2	2	13
3	4	4	4	4	19
4	4	4	4	4	20
3	3	4	4	3	17
4	4	3	3	2	16
4	4	1	1	2	12
3	3	2	4	4	16
3	3	3	3	2	14
3	2	3	3	3	14
2	2	3	2	2	11
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
3	3	2	4	2	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15

3	3	2	2	3	13
4	4	3	3	3	17
4	3	2	4	1	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	3	3	3	17
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	4	16
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
3	3	2	2	2	12
3	3	3	3	3	15
3	3	2	3	3	14
4	4	1	3	4	16
3	3	3	3	3	15
3	3	2	2	3	13
2	2	2	2	3	11
2	3	2	3	2	12
4	3	2	3	3	15
2	3	2	3	1	11
3	3	3	3	4	16
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	4	3	4	17
3	3	2	3	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	2	1	12
4	4	3	4	4	19
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	2	2	3	3	13
3	3	1	3	2	12
3	3	3	2	2	13
3	2	2	3	2	12
3	3	2	3	3	14
3	3	2	2	3	13
2	2	3	3	2	12
3	3	3	3	3	15
2	4	2	3	3	14
2	2	2	2	2	10
3	3	2	3	2	13

3	3	3	3	2	14
4	4	4	4	4	20
1	1	1	1	1	5
3	2	2	2	3	12
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	20
3	4	3	3	3	16
3	3	2	3	2	13
3	3	3	2	3	14
3	3	3	3	3	15
3	3	3	3	3	15
2	3	2	2	3	12
2	3	4	4	4	17
4	4	4	4	4	20
3	3	2	2	1	11

4. Variabel Y Loyalitas Nasabah

Loyalitas Nasabah (Y)									
Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Total (Y)
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
3	3	3	2	2	2	2	3	3	23
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	2	3	3	3	2	3	3	3	25
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	2	2	2	3	2	23
1	1	1	1	1	1	2	2	1	11
3	3	3	2	2	2	2	1	2	20
4	4	4	4	4	2	4	4	3	33
4	3	3	3	2	1	3	3	2	24
2	2	2	2	2	2	3	3	2	20
3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
3	2	2	2	2	2	3	3	2	21
3	2	2	2	3	2	1	2	2	19
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	4	4	4	3	3	3	4	4	33
2	2	2	1	2	1	2	1	1	14
3	3	2	2	1	1	1	1	1	15
3	4	3	2	3	4	2	4	4	29

3	3	3	2	3	3	2	2	2	23
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
4	4	4	4	4	4	4	4	4	35
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	1	2	2	2	2	2	16
2	2	2	1	2	1	2	2	2	16
3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
1	1	2	1	1	1	2	2	2	13
2	2	2	2	2	2	3	2	2	19
3	3	3	2	3	2	3	3	2	24
2	3	3	3	2	3	3	2	1	22
2	2	2	2	3	2	2	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	2	2	1	2	1	1	1	1	13
3	2	3	2	3	2	3	3	3	24
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
2	2	3	2	3	2	2	2	2	20
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	3	3	3	3	2	3	3	26
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	3	3	3	2	2	2	2	2	21
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	2	3	2	3	3	2	3	24
2	2	2	2	2	2	2	1	1	16
4	1	2	1	2	1	3	1	1	16
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	2	2	2	2	2	4	2	2	21
3	3	2	2	2	2	2	2	2	20
3	3	3	3	3	2	2	2	2	23
2	2	2	1	2	2	2	2	2	17
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
1	1	1	1	3	1	2	1	1	12
3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
3	3	3	3	2	2	2	3	2	23
4	3	3	3	3	2	2	2	3	25

3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
1	2	3	3	3	3	3	3	3	24
1	1	2	1	1	1	1	1	1	10
2	2	2	2	3	3	3	3	3	23
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	2	2	2	2	2	3	2	21
3	2	2	2	2	2	2	2	2	19
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	1	1	1	2	2	1	17
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
1	1	1	1	3	2	2	2	2	15
3	3	3	3	2	2	2	3	2	23
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
1	1	1	1	1	1	1	1	1	9
3	3	3	3	2	2	3	3	2	24
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
2	3	3	2	3	2	2	2	2	21
3	2	2	2	2	2	3	3	2	21
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
2	2	2	2	2	2	2	2	2	18
3	3	4	3	4	4	4	4	3	32
4	4	4	4	4	4	3	4	3	34
1	2	2	2	3	2	2	2	2	18

LAMPIRAN 4

OUT PUT SEM PLS

1. Outer Loading

Outer loadings - Matrix

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.874			
X1.2	0.866			
X1.3	0.754			
X1.4	0.772			
X2.1		0.882		
X2.2		0.905		
X2.3		0.891		
X2.4		0.866		
X2.5		0.890		
X3.4			0.715	
X3.5			0.755	
X3.6			0.768	
X3.7			0.806	
X3.8			0.787	
Y1				0.817
Y2				0.901
Y3				0.924
Y4				0.930
Y5				0.868
Y6				0.902
Y7				0.851
Y8				0.917
Y9				0.912

2. (AVE)

Construct reliability and validity - Overview Zoom (90%)

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.835	0.839	0.890	0.670
X2	0.937	1.023	0.948	0.786
X3	0.828	0.839	0.877	0.588
Y	0.968	0.969	0.972	0.796

3. HTMT

Discriminant validity - Fornell-Larcker criterion Zoom (190%)

	X1	X2	X3	Y
X1	0.818			
X2	0.424	0.887		
X3	0.454	0.522	0.767	
Y	0.652	0.254	0.590	0.892

4. Cross Loading

Discriminant validity - Cross loading

	X1	X2	X3	Y
X1.1	0.874	0.369	0.369	0.537
X1.2	0.866	0.346	0.283	0.473
X1.3	0.754	0.133	0.438	0.616
X1.4	0.772	0.593	0.369	0.472
X2.1	0.462	0.882	0.453	0.312
X2.2	0.279	0.905	0.459	0.183
X2.3	0.284	0.891	0.453	0.113
X2.4	0.398	0.866	0.496	0.247
X2.5	0.322	0.890	0.411	0.096
X3.4	0.384	0.505	0.715	0.381
X3.5	0.400	0.587	0.755	0.341
X3.6	0.398	0.324	0.768	0.555
X3.7	0.358	0.449	0.806	0.438
X3.8	0.222	0.234	0.787	0.487
Y1	0.501	0.253	0.551	0.817
Y2	0.567	0.275	0.547	0.901
Y3	0.564	0.273	0.584	0.924
Y4	0.631	0.236	0.508	0.930
Y5	0.564	0.265	0.541	0.868
Y6	0.588	0.193	0.494	0.902
Y7	0.581	0.194	0.466	0.851
Y8	0.597	0.181	0.497	0.917
Y9	0.634	0.179	0.546	0.912

5. Composite Reability

Construct reliability and validity - Overview Zoom (90%) Copy to Excel Copy to R

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.835	0.839	0.890	0.670
X2	0.937	1.023	0.948	0.786
X3	0.828	0.839	0.877	0.588
Y	0.968	0.969	0.972	0.796

6. Cronbach's Alpha

Construct reliability and validity - Overview Zoom (100%) Copy to Excel Copy to R

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
X1	0.835	0.839	0.890	0.670
X2	0.937	1.023	0.948	0.786
X3	0.828	0.839	0.877	0.588
Y	0.968	0.969	0.972	0.796

7. R-Square

R-square - Overview Zoom (190%) Copy to Excel

	R-square	R-square adjusted
Y	0.564	0.551

8. Path Coefficient

Path coefficients - Matrix Zoom (190%) Copy

	X1	X2	X3	Y
X1				0.534
X2				-0.210
X3				0.457
Y				

9. T-Statistic (Bootstrapping)

Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values [Zoom \(100%\)](#) [Copy to Excel](#) [Copy to R](#)

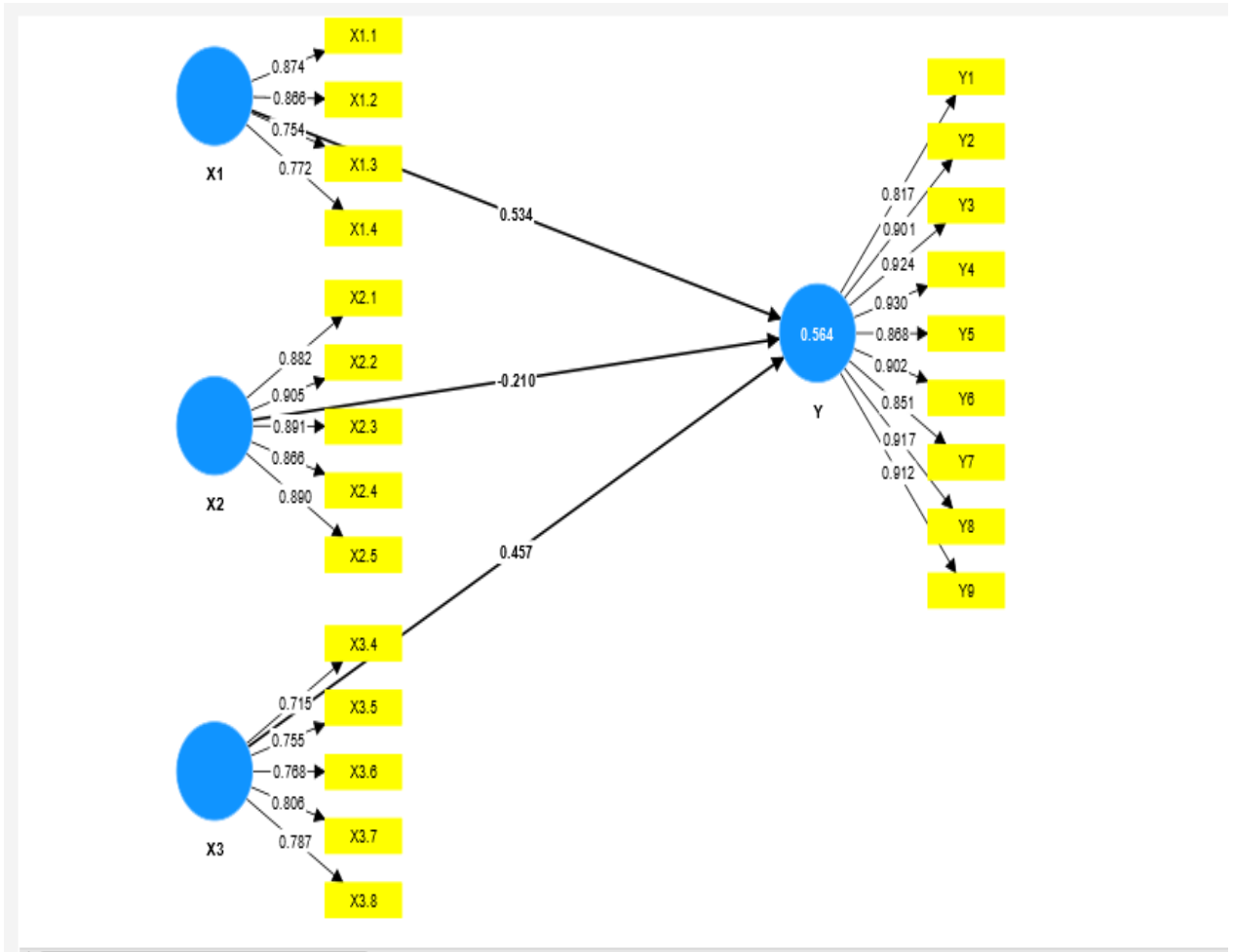
	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.534	0.520	0.103	5.187	0.000
X2 -> Y	-0.210	-0.181	0.097	2.173	0.030
X3 -> Y	0.457	0.461	0.100	4.551	0.000

10. Model Fit

Model fit

	Saturated model	Estimated model
SRMR	0.096	0.096
d_UL S	2.566	2.566
d_G	1.274	1.274
Chi-square	628.554	628.554
NFI	0.746	0.746

LAMPIRAN 5
GAMBAR MODEL



DAFTAR RIWAYAT HIDUP
MUHAMMAD PRAYOGI DARWIZAR

FOTO

Informasi Personal

No. Telp : 085723386766

Alamat :

Ringkasan Profil

Penulis adalah individu yang bersemangat dalam menyelesaikan studi. Hal ini terbukti dengan selesainya tugas akhir pada perkuliahan penulis. Dalam latar konsentrasi perbankan, penulis menguasai dan memahami prinsip-prinsip perbankan khususnya perbankan syariah. Penulis memiliki keterampilan dalam manajemen keuangan syariah, perencanaan keuangan syariah, dan pengembangan produk perbankan.

Kemampuan

Bahasa : Bahasa Indonesia, Bahasa Inggris, Bahasa Sunda, Bahasa Jawa.

Skill : Keterampilan Komunikasi, Pemecah Masalah, Berfikir Strategis, Berkompeten dalam dunia Pekerjaan.

Latar Belakang

Universitas Islam Indonesia

Prodi Ekonomi Islam tahun 2019-2023

Organisasi Himpunan Mahasiswa Islam, Forum Kajian Ekonomi Islam.