# PENGARUH *INTERNET BANKING* DAN *CYBER CRIME* TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DI BANK NAGARI SYARIAH (STUDI KASUS PADA BANK NAGARI SYARIAH CABANG BATUSANGKAR)

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Mencapai Gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah*


**Disusun Oleh :**

**Putri Rahma**

**NIM. 3322279**



**PROGRAM STUDI S1 PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI**



**TAHUN 2025/2026**

# ABSTRAK

**Skripi** ini disusun oleh **PUTRI RAHMA** dengan Nim **3322279** Program Studi S1 Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, dengan judul **"Pengaruh *Internet Banking* Dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar).**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh Perkembangan teknologi informasi yang telah mendorong perbankan untuk menghadirkan layanan digital seperti *internet banking* yang menawarkan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi. Namun, di sisi lain, layanan ini juga menghadirkan risiko keamanan berupa *cyber crime* yang dapat memengaruhi rasa aman dan kepercayaan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *internet banking* dan *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan *field research*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 100 responden pengguna internet banking yang dipilih menggunakan rumus Slovin, kemudian dianalisis dengan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, regresi linear berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *internet banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan kontribusi sebesar 12,7 persen, *cyber crime* juga berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan kontribusi sebesar 13,3 persen, dan secara simultan *internet banking* serta *cyber crime* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah dengan kontribusi sebesar 20,9 persen. Dengan demikian, semakin baik layanan *internet banking* dan semakin kuat perlindungan terhadap *cyber crime*, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah.



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

# KATA PENGANTAR

Alhamdulillah segala puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skrispsi ini dengan judul "Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar). Shalawat dan salam, penulis ucapkan buat junjungan umat sedunia yakni Nabi Muhammmad SAW yang telah membawa kita kepada alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti yang kita rasakan pada saat ini.

Dengan penuh kerendahan hati, penulis menyadari bahwa selesainya skripsi ini tidak terlepas dari doa, dukungan dan pengorbanan banyak pihak. Secara khusus penulis mengucapkan terimakasih yang amat mendalam kepada orang tua penulis, Ayahnda **Arisal (ALM)**, sejak dalam kandungan enam bulan ayahnda meninggalkan penulis, sehingga penulis tidak mendapatkan dan merasakan bagaimana kasih sayang dari seorang ayah, sejak saat penulis di didik untuk menjadi wanita yang kuat tanpa ada nya sosok ayah di samping penulis, tetapi penulis merasa di alam sana pasti ayah selalu mendoakan yang terbaik untuk penulis, sehingga penulis sampai dititik ini. Dan Ibunda **Maidarlis**, adalah sosok wanita yang kuat untuk anaknya, begitu banyak rintangan yang ia hadapi, ia tetap selalu kuat dan tegar kepada anak-anaknya, tidak merasa mengeluh membesarkan anak-anaknya tanpa seorang suami, ia bisa membagi kedua peran itu agar anaknya selalu bahagia. Bagi penulis ia adalah kekuatan terbesar dalam hidup penulis. Doanya yang tak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta perjuangan yang tak mengenal lelah dalam membesarkan dan mendidik penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan pendidikan ini, ia menjadi penyemangat utama penulis dalam menyelesaikan pendidikan ini.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan rasa terimakasih yang sebesarnya kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini, diantaranya :

1. Kepada Ibu **Prof. Dr. Silfia Hanani, M.Si** selaku Rektor UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

2. Kepada Bapak **Dr. H. Aidil Alfin, M.Ag** selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi.

3. Kepada Ibu **Septria Susanti, ME** selaku Ketua Program Studi perbankan Syariah UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittingggi.

4. Kepada Ibu **Himmatul Khairi, SE, MM** selaku Pembimbing yang bersedia meluangkan waktunya untuk membimbing penulis dalam menyusun skripsi hingga selesainya skripsi ini.

5. Kepada Bapak **H. Harfandi, SE, M.Si** selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing dari proses kuliah hingga semester akhir.

6. Kepada Bapak/Ibu **Dosen dan Staff UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi** khususnya Dosen FEBI.

7. Perpustakaan Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi.

8. Kepada Ibu **Afriyanti** selaku Pimpinan Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dan Kakak **Syafnita** Pegawai Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, yang telah membimbing penulis dalam memberikan informasi terkait penulisan.

9. Kepada Abang/ Kakak penulis, **Aldison, Alpendri, Aries, Susanti, Nova, Novi Arisal**, yang selalu menjadi tempat untuk bersandar di saat lelah, ragu, dan hampir menyerah. Terima kasih atas setiap nasihat yang menenangkan, perhatian yang tulus, serta doa yang tidak pernah putus mengiringi langkah penulis. Kehadiran Abang/Kakak adalah penguat penulis, pelindung sehingga bisa menyelesaikan pendidikan ini. Penulis sangat bangga punya Abang/Kakak seperti kalian semua, semoga kita selalu kompak terus.

10. Untuk Saudara ayah penulis, **Andi Setiawan S.Pd**, yang penulis panggil dengan nama Abak, Terima kasih telah menjadi sosok ayah dalam hidup penulis, telah menjadi tempat untuk bersandar, serta keluh kesah penulis dalam meyelesaikan pendidikan ini. Doa-Nya yang tulus, penulis sangat bangga dengan pengorbanan dan perjuangan-Nya kepada penulis. Semoga penulis bisa membalas semua kebaikan dan ketulusannya dalam memberikan semangat untuk penulis dalam

menyelesaikan perjalanan pendidikan ini. Sehat selalu untuk abak, yang selalu menjadi pemberi solusi bagi penulis, seperti anak kandung sendiri.

11. Teruntuk teman-teman dekat penulis selama di perkuliahan, terimakasih telah menjadi keluarga kedua diperantauan ini selama menjalani pendidikan.

Demikian ucapan terima kasih yang dapat penulis sampaikan, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan kekurangan. Oleh karena itu, dengan segenap kerendahan hati penulis menyampaikan permohonan maaf yang sebanyak-banyaknya, serta semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat darı berbagai pihak

Aamiin Allahumma Aamiin

# DAFTAR ISI

**ABSTRAK** ..... **2**
**KATA PENGANTAR** ..... **3**
**DAFTAR ISI** ..... **i**
**DAFTAR TABEL** ..... **iv**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **v**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **vi**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
A. Latar Belakang Masalah ..... 1
B. Identifikasi Masalah ..... 9
C. Batasan Masalah ..... 9
D. Rumusan Masalah ..... 9
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian ..... 10
F. Penjelasan Judul ..... 11
**BAB II KAJIAN TEORI** ..... **13**
A. Perbankan Syariah ..... 13
1. Pengertian Perbankan Syariah ..... 13
2. Produk- Produk pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar ..... 15
B. *Internet Banking* ..... 18
1. Pengertian *Internet Banking* ..... 18
2. Manfaat *Internet Banking* ..... 20
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Internet Banking* ..... 21
4. Indikator penggunaa *Internet Banking* ..... 23
C. *Cyber Crime* 25
1. Pengertian *Cyber Crime* ..... 25
2. Indikator pada *Cyber Crime* ..... 27
3. *Cyber Crime* dalam pandangan islam ..... 29
D. Kepercayaan Nasabah ..... 30
1. Pengertian Kepercayaan ..... 30
2. Kepuasaan Nasabah ..... 31

3. Indikator Pada Kepercayaan Nasabah .....32
E. Kajian Terdahulu.....34
F. Kerangka Pemikiran.....36
G. Hipotesis.....37
**BAB III METODE PENELITIAN .....41**
A. Jenis Penelitian.....41
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....41
C. Jenis dan Sumber Data .....41
D. Populasi dan Sampel Penelitian .....42
E. Defenisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian.....43
F. Teknik Pengumpulan Data.....45
G. Teknik Analisis Data.....47
**BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....54**
A. Gambaran Umum .....54
1. Sejarah Bank Nagari Syariah.....54
2. Visis dan Misi Bank Nagari Syariah .....58
3. Moto, Slogan dan Budaya Kerja Bank Nagari Syariah .....59
B. Deskripsi Data.....61
1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin .....61
2. Karakterikstik Responden Menurut Usia.....62
3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan .....62
4. Karakteristik Responden Menurut Intensitas Penggunaan Internet Banking.... .....63
5. Statistik Responden .....64
C. Analisis Data .....65
1. Uji Keabsahan Data .....65
2. Pengujian Persyaratan Analisis.....68
3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda .....71
4. Uji Koefisien Determinasi .....75
D. Pembahasan..……...76
**BAB V KESIMPULAN .....83**

A. Kesimpulan.. .....83
B. Saran…….....84
**DAFTAR PUSTAKA.....85**
**LAMPIRAN.....89**

# DAFTAR TABEL

**TABEL 1.1 Jumlah Nasabah dan Jumlah Pengguna *Internet Banking* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar .....5**

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....34**

**Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian.....37**

**Tabel 3.1 Defenisi Operasional .....44**

**Tabel 4. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin .....61**

**Tabel 4. 2 Responden Menurut Usia .....61**

**Tabel 4. 3 Responden Menurut Pekerjaan .....62**

**Tabel 4. 4 Responden Menurut Intensitas Penggunaan Internet Banking ....63**

**Tabel 4. 6 Uji validitas variabel *Internet Banking*.....66**

**Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Instrumen .....67**

**Tabel 4. 10 Kolmogorov-Smirnov Test .....68**

**Tabel 4. 12 Uji Uji Autokorelasi .....69**

**Tabel 4. 13 Uji Multikolineritas.....70**

**Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda .....72**

**Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji T) .....73**

**Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji f).....74**

**Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi.....75**

## DAFTAR GAMBAR

**Gambar 4. 1 Garfik P-Plot .....69**
**Gambar 4. 2 Scatterplots .....71**

## DAFTAR LAMPIRAN

**LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN.....89**
**LAMPIRAN II TABULASI DATA.....97**
**LAMPIRAN III DATA HASIL SPSS .....102**
**LAMPIRAN IV DOKUMENTASI.....105**
**LAMPIRAN SURAT IZIN PENELITIAN.....106**

# BAB I

# PENDAHULUAN

## A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi di era digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam dunia perbankan. Digitalisasi sistem keuangan telah mendorong lembaga perbankan untuk menghadirkan berbagai inovasi berbasis teknologi, salah satunya adalah layanan *internet banking*. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara cepat, praktis, dan efisien tanpa harus datang ke kantor cabang. *Internet banking* tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional bank, tetapi juga memperluas akses keuangan masyarakat serta memperkuat inklusi keuangan nasional.[1]

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang digunakan untuk menjelaskan tingkat penerimaan seseorang terhadap penggunaan teknologi informasi. TAM menjelaskan bahwa perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*).[2] Dalam konteks *internet banking*, nasabah akan cenderung menggunakan layanan digital apabila mereka merasa layanan tersebut memberikan manfaat serta mudah digunakan dalam aktivitas transaksi sehari-hari.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat membawa perubahan signifikan dalam dunia perbankan, khususnya pada layanan perbankan elektronik seperti *internet banking*. *Internet banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara cepat, efisien, dan tanpa batasan waktu dan tempat. Bank Nagari Syariah sebagai salah satu bank syariah di Indonesia juga telah mengimplementasikan layanan *internet banking* untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dan memperluas jangkauan

[1] Kiky Amelia, Fadilla Fadilla, And Havis Aravik, 'Pengaruh Cyber Crime Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking ( Studi Kasus Nasabah Bri A Rivai Palembang )', *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (Jimpa),* 5.1 (2025), 369-76.

[2] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 111.

pasar. Berdasarkan teori TAM, kemudahan penggunaan dan manfaat yang dirasakan nasabah terhadap *internet banking* dapat memengaruhi sikap dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut. Semakin tinggi tingkat kemudahan dan manfaat yang dirasakan, maka semakin tinggi pula kemungkinan nasabah mempercayai layanan digital yang disediakan oleh bank.[3]

Namun, kemudahan tersebut tidak lepas dari risiko keamanan siber, salah satunya *cyber crime* yang semakin marak terjadi. Kejahatan siber seperti pencurian data, pembobolan rekening, dan penipuan online telah menimbulkan kekhawatiran bagi para nasabah. *Cyber crime* adalah segala jenis kegiatan ilegal yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi komputer dan internet. Kejahatan ini mencakup tindakan seperti pencurian data, penipuan online (*phishing*), peretasan (*hacking*), perusakan sistem komputer, dan berbagai bentuk kejahatan lain yang menggunakan perangkat keras atau perangkat lunak sebagai alat untuk melakukan pelanggaran hukum. [4]

*Cyber crime* membawa bahaya besar bagi perbankan, termasuk perbankan syariah seperti Bank Nagari Syariah. Bahaya utama dari *cyber crime* meliputi: Ancaman terhadap kerahasiaan data pribadi nasabah, seperti pencurian data identitas, nomor rekening, riwayat transaksi, dan informasi keuangan penting.[5] Gangguan pada layanan digital bank, seperti ATM, mobile banking, dan transaksi online, yang menyebabkan ketidaknyamanan dan hilangnya akses bagi nasabah. Kerugian finansial akibat pencurian uang nasabah atau permintaan tebusan yang mengunci akses ke sistem dan data bank.[6] Penurunan kepercayaan nasabah karena reputasi bank menjadi tercemar akibat serangan siber, yang berdampak negatif pada hubungan pelanggan dan keberlangsungan bisnis bank

---

[3] Jogiyanto, Sistem Informasi Keperilakuan (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 111.

[4] 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

[5] Ardiyanti, H. (2014). Cyber-Security Dan Tantangan Pengembangannya Di Indonesia. 95–110. *Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional* 5, No.1 2014.

[6] Arofah, N. R., & Priatnasari, Y. (2020). *Internet Banking Dan Cyber Crime : Sebuah Studi Kasus Di Perbankan Nasional*. 18(2), 107–119.

tersebut.[7] Risiko hukum dan regulasi yang harus dihadapi bank dalam melindungi data nasabah dan memenuhi standar keamanan digital.

Beberapa faktor yang menyebabkan bahaya *cyber crime* terjadi antara lain kerentanan sistem keamanan yang belum optimal sehingga mudah ditembus oleh peretas. Perkembangan digitalisasi yang pesat tanpa diimbangi dengan langkah perlindungan keamanan yang memadai meningkatkan risiko serangan siber. Kurangnya kesadaran dan pemahaman pengguna, baik karyawan bank maupun nasabah, tentang pentingnya keamanan digital membuat mereka rentan menjadi sasaran serangan melalui teknik *social engineering* atau *phishing*. Selain itu, penggunaan teknologi tanpa pembaruan berkala dan lemahnya pengawasan terhadap akses jarak jauh juga membuka celah bagi pelaku *cyber crime*. Tekanan ekonomi dan motivasi mendapatkan keuntungan pribadi secara ilegal juga mendorong terjadinya kejahatan siber.[8] Faktor-faktor ini secara kolektif meningkatkan peluang terjadinya serangan siber yang dapat merusak integritas dan kepercayaan nasabah terhadap institusi perbankan Syariah

Dampak *cyber crime* terhadap perbankan syariah sangat signifikan dan merugikan. Pertama, kejahatan ini mengancam kerahasiaan data pribadi nasabah, termasuk informasi keuangan yang sangat sensitif. Kebocoran data tersebut dapat menimbulkan kerugian finansial bagi nasabah dan memicu ketidaknyamanan dalam bertransaksi. Kedua, *cyber crime* dapat menyebabkan gangguan pada operasional layanan digital bank, seperti layanan mobile banking, ATM, dan transaksi online yang menjadi tidak dapat diakses, sehingga menghambat aktivitas keuangan nasabah sehari-hari. Ketiga, serangan siber seperti *ransomware* dapat merusak sistem keamanan bank dan memaksa bank untuk melakukan *shut down* sementara demi mitigasi kerusakan, sehingga menimbulkan kerugian finansial dan waktu pemulihan yang tidak sedikit.

---

[7] Chintia, E., Nadiah, R., Ramadhani, H. N., Haedar, Z. F., Febriansyah, A., & Rakhmawati S.Kom., M.Sc.Eng, N. A. (2019). Kasus Kejahatan Siber yang Paling Banyak Terjadi di Indonesia dan Penanganannya. *Journal of Information Engineering and Educational Technology*, 2(2), 65. https://doi.org/10.26740/jieet.v2n2.p65-69.

[8] Arofah, Nida Rafa Et Al. 2020. "*Pengaruh Penggunaan Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Wilayah Tegal* (Studi Kasus Pada Nasabah Pt. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Tegal)." 1–5.

Keempat, akibat terparah adalah menurunnya tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank syariah, yang berdampak pada reputasi institusi serta potensi berkurangnya jumlah nasabah dan penghimpunan dana. Dampak tersebut menuntut adanya penguatan keamanan siber serta kebijakan perlindungan nasabah yang komprehensif oleh bank syariah agar kepercayaan masyarakat tetap terjaga.[9]

Dalam teori TAM, kepercayaan merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Apabila nasabah merasa bahwa sistem *internet banking* tidak aman, maka persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan layanan tersebut dapat menurun sehingga memengaruhi keputusan nasabah untuk terus menggunakan layanan digital bank.[10] Hal ini berdampak pada tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank, terutama terkait keamanan dan perlindungan data pribadi mereka. Kepercayaan nasabah merupakan faktor krusial bagi kelangsungan dan reputasi bank, khususnya bank syariah yang menjunjung prinsip kejujuran dan transparansi sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Kepercayaan nasabah adalah keyakinan dan rasa aman yang dimiliki oleh nasabah terhadap suatu lembaga perbankan dalam hal keamanan, keandalan, serta integritas layanan dan produk yang diberikan. Kepercayaan ini mencakup keyakinan bahwa data pribadi dan dana nasabah akan terlindungi, transaksi yang dilakukan akan berjalan lancar tanpa risiko gangguan atau kecurangan, serta bank akan bertindak sesuai dengan etika dan aturan yang berlaku.[11] Tingkat kepercayaan nasabah sangat penting karena mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan dan terus mempercayakan layanan perbankan, serta hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

---

[9] Kadek, N., Diah Pratiwi, P., & Sukarnasih, D. M. (2020). " Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Masyarakat Denpasar Selatan". *TIERS Information Technology Journal*, 1(2), 26–33.

[10] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 113.

[11] Salim Al Idrus, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian Konsep dan Teori (Malang: Media Nusa Creative, 2019), 2, Kualitas Pelayanan dan Keputusan Pembelian - Google Books

Kepercayaan merupakan elemen paling fundamental dalam hubungan antara bank dan nasabah. Tanpa kepercayaan, keberlangsungan operasional bank akan sulit terjaga. Dalam perbankan syariah, kepercayaan tidak hanya mencakup aspek keamanan dan profesionalitas, tetapi juga mencakup kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah, kejujuran, dan transparansi dalam setiap kegiatan usaha. Ketika kepercayaan nasabah menurun akibat adanya isu keamanan digital atau kasus kejahatan siber, maka loyalitas nasabah terhadap bank syariah juga berpotensi melemah.[12]

Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar menjadi salah satu fokus penelitian karena merupakan cabang yang aktif dalam menawarkan layanan *internet banking* kepada nasabahnya. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh internet banking dan *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah di bank tersebut. Dengan memahami pengaruh faktor-faktor tersebut, Bank Nagari Syariah dapat mengambil langkah strategis dalam mengelola risiko *cyber crime* sekaligus meningkatkan kepercayaan nasabah melalui penguatan sistem keamanan dan layanan yang berorientasi pada kebutuhan nasabah.

Berikut adalah tabel data jumlah nasabah dan nasabah pengguna *internet banking* di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dari tahun 2021-2025:

**TABEL 1.1 Jumlah Nasabah dan Jumlah Pengguna *Internet Banking* Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar**

| Keterangan | Jumlah |
|---|---|
| Jumlah Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar | 20.148 |
| Jumlah Nasabah Pengguna Internet Banking | 4.185 |

*Sumber: Berdasarkan Hasil Observasi Wawancara Dari Pegawai Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.*

[12] Ivan Rizal and Nur Ardian, 'Dampak Serangan Siber dan Kebocoran Data Pada Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah', *Maliki Interdisciplinary Jurnal (Mij) Eissn*, 1.3 (2023), 351-59

Tabel diatas menunjukkan bahwa dari total 20.148 nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, sekitar 4.185 nasabah atau sekitar 20,79% menggunakan layanan *internet banking* sebagai fasilitas digital mereka untuk bertransaksi. Persentase ini menunjukkan potensi pertumbuhan penggunaan layanan digital di cabang tersebut, mengingat layanan *internet banking* yang semakin diminati sejak pandemi meningkat secara signifikan di banyak bank, termasuk Bank Nagari. Oleh karena itu, penting bagi bank untuk terus memperkuat keamanan dan kemudahan akses layanan *internet banking* agar semakin banyak nasabah yang merasa nyaman menggunakan layanan ini. Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar memiliki total 20.148 nasabah , di mana 4.185 telah menggunakan layanan *internet banking*. Angka ini mencerminkan penerapan layanan digital yang cukup signifikan, sekaligus menunjukkan potensi pengembangan lebih lanjut jika kepercayaan pelanggan dapat ditingkatkan. Cabang ini melayani masyarakat yang menginginkan layanan sesuai prinsip syariah sekaligus kemudahan akses dan keamanan transaksi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, kak Farisa kamis, 30 Oktober 2025, terungkap bahwa pernah terjadi kasus kejahatan *cyber* dengan modus undangan atau link palsu yang disebarkan melalui aplikasi WhatsApp. Modus ini biasanya berupa pesan yang mengatasnamakan instansi atau orang lain untuk mengajak nasabah mengklik tautan berbahaya, yang berpotensi mengarah pada pencurian data pribadi, pembajakan akun, atau penipuan transaksi. Kejadian ini tidak hanya menimbulkan kerugian finansial bagi korban, tetapi juga persepsi keamanan layanan *internet banking* di kalangan nasabah lainnya. Temuan tersebut semakin menekankan pentingnya kajian mengenai dampak kejahatan siber terhadap kepercayaan nasabah, sekaligus menjadi dasar empiris untuk pengembangan strategi mitigasi risiko yang lebih efektif di tingkat cabang.

Bank Nagari Syariah terus berupaya menghadirkan layanan berbasis teknologi agar dapat bersaing dan menjawab kebutuhan nasabah. Namun, meskipun memiliki banyak keunggulan, layanan internet banking juga

menghadirkan tantangan besar berupa ancaman keamanan siber atau yang lebih dikenal dengan istilah *cyber crime*. Ancaman ini meliputi pencurian data, *phishing, hacking*, hingga penipuan digital yang berpotensi merugikan nasabah sekaligus merusak citra dan kepercayaan terhadap bank.

Risiko keamanan terbesar pada layanan *internet banking* yang perlu diwaspadai adalah penyalahgunaan hak akses dan serangan siber seperti *hacking, malware, phishing*, serta serangan DDoS. Penyalahgunaan hak akses merupakan ancaman utama karena pelaku bisa mendapatkan akses tanpa izin ke akun dan data nasabah, terutama akibat kerentanan dalam manajemen password, penggunaan jaringan publik yang tidak aman, serta kelemahan pada mekanisme otentikasi dan pengawasan sistem.[13]

Kasus-kasus kejahatan siber yang menyerang sistem perbankan di Indonesia dalam beberapa tahun terakhir semakin meningkat. Berdasarkan data Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN), pada tahun 2023 tercatat jutaan serangan siber yang menargetkan sektor keuangan, termasuk Perbankan. Hal ini menunjukkan bahwa ancaman terhadap keamanan data perbankan bersifat nyata dan memerlukan penanganan serius.[14] Bank Nagari Syariah sebagai lembaga keuangan berbasis syariah tidak terkecuali dari risiko ini. Meskipun telah menerapkan sistem keamanan berlapis, potensi kebocoran data dan penipuan digital tetap menjadi kekhawatiran sebagian nasabah.

Berdasarkan observasi dan wawancara dengan salah satu nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, kekhawatiran terbesar terkait cyber crime muncul karena nasabah takut data pribadinya dicuri dan disalahgunakan untuk tindak kejahatan seperti pencurian dana, penipuan, atau bahkan penyebaran data pribadi di internet gelap (dark web). Salah kasus yang pernah terjadi terhadap salah satu nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yaitu undangan fiktif merupakan salah satu modus *phishing cybercrime* yang marak di

[13] Ricard, & Felix. (2020). Impact of Cybercrime and Trust on the Use of E-Commerce Technologies: An Application of the Theory of Planned Behavior. International Journal of Cyber Criminology, 13(2):228-254. https://doi.org/10.5281/zenodo.3697886.

[14] Nida Rafa Arofah and Yeni Priatnasari, 'Internet Banking dan Cyberr Crime: Sebuah Studi Kasus di Perbankan Nasional Internet Banking and Cyber Crime: A Case Study In National Banking', Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, 18.2 (2020), 107-19

Indonesia*, Phishing* undangan fiktif meledak sejak 2023, dengan korban kehilangan jutaan rupiah karena link palsu bobol rekening bank digital. Khususnya menargetkan nasabah perbankan syariah seperti Bank Nagari Syariah. Pelaku sering menyamar sebagai undangan pernikahan digital atau program undian berhadiah via WhatsApp dan media sosial, dengan link palsu yang mengarah ke file APK berbahaya untuk mencuri data pribadi, PIN, OTP, hingga akses rekening. Modus ini memanfaatkan rasa penasaran dan kepercayaan nasabah terhadap pesan pribadi, sehingga data bocor digunakan untuk pencurian dana.

Kekhawatiran nasabah terkait kebocoran data pribadi sangatlah detail dan mendalam. Nasabah takut data pribadi seperti nomor KTP, nomor rekening, dan informasi keuangan lainnya akan disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab untuk berbagai tindak kejahatan, seperti pencurian identitas, pembobolan rekening, dan penipuan transaksi. Mereka juga merasa cemas jika data bocor tanpa pemberitahuan resmi dari pihak bank, menyebabkan ketidaktahuan tentang sejauh mana data mereka terekspos dan potensi kerugian yang bisa terjadi. Kekhawatiran ini diperparah oleh kurangnya langkah mitigasi dan tanggung jawab dari pihak bank dalam menangani kasus kebocoran data, yang membuat nasabah merasa tidak aman dan ragu untuk mempercayakan transaksi mereka secara online. Selain dampak finansial, ada juga dampak psikologis berupa rasa takut dan hilangnya kepercayaan terhadap institusi perbankan. Nasabah berharap bank dapat meningkatkan transparansi, memberikan perlindungan keamanan yang lebih baik, dan secara proaktif melindungi data mereka agar tidak terjadi kebocoran di masa depan.

Bedasarkan uraian latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul ***Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah ( Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar).***

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan maka peneliti ingin mengidentifikasi masalah pada penelitian ini yaitu:

1. Masih terdapat kekhawatiran nasabah terhadap keamanan layanan internet banking, terutama terkait potensi kebocoran data pribadi, pencurian dana, dan penyalahgunaan informasi oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.
2. Rendahnya tingkat penggunaan layanan internet banking oleh nasabah, yaitu hanya 20.79% dari total nasabah, menunjukkan bahwa pemanfaatan layanan digital masih belum optimal. Sehingga sebagian nasabah masih ragu atau takut menggunakan layanan digital tersebut.
3. Meningkatnya ancaman kejahatan siber seperti *phishing, hacking*, *malware*, dan *ransomware* yang menyerang sektor perbankan, termasuk Bank Nagari Syariah, menimbulkan risiko tinggi terhadap kerahasiaan dan integritas data nasabah.

## C. Batasan Masalah

Penelitian ini akan membatasi fokus pada pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

## D. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, identifikasi masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang batusangkar?
2. Apakah *Cyber Crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar?
3. Apakah *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar?

## E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka dapat diketahui tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

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

Dalam melakukan sebuah penlitian selalu diiringi dengan kegunaan penelitian, demikian pula dalam melakukan penelitian ini kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Kegunaan Teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memberikan tambahan wawasan dan informasi kepada pembaca tentang *Cyber Crime*, serta menjadi masukan yang berguna untuk meningkatkan Internet Banking di Bank Nagari guna meningkatkan kepercayaan nasabah.

2. Kegunaan Praktisi

   a. Bagi Bank Nagari

      Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangkan oleh perusahaan industri keuangan khususnya Bank Nagari untuk menentukan langkah-langkah selanjutnya dalam upaya meningkatkan fasilitas layanan *Internet Banking* serta menjadikan bank yang maju dan inovatif.

   b. Bagi Pembaca

      Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi atau inspirasi bagi berbagai yang berkepentingan, terutama mahasiswa yang akan melakukan penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga dapat diperbarui dengan pendekatan yang lebih inovatif dan informatif untuk pembaruan yang lebih lanjut.

## F. Penjelasan Judul

Penjelasan judul diperlukan untuk memberikan batasan yang jelas dan pasti dengan menempatkan kata yang sesuai dengan makna masing-masing. Untuk memudahkan pembaca dan menghindari kesalah pahaman dan keliruan pembaca dalam mengartikan maksud dan tujuan dari judul ini. Pemaknaan judul dan istilah yang digunakan ini berjudul " Pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Adapun istilah-istilah yang perlu dijelaskkan dan mempertegas pokok bahasan secara singkat istilah yang terkandung pada judul adalah sebagian berikut:

*Internet Banking* — *Internet Banking* adalah layanan perbankan yang disediakan melalui jaringan internet, yang diharuskan nasabah mengakses berbagai jasa perbankan tanpa harus mengunjungi kantor bank. Layanan ini berfungsi sebagai perpanjangan jarak jauh untuk menyalurkan jasa-jasa perbankan.[15] *Internet Banking* merupakan inovasi perbankan yang memanfaatkan media internet sebagai sarana untuk mempromosikan produk dan melaksanakan transaksi secara online. *Internet banking* menawarkan tiga tingkatan layanan kepada nasabah. Tingkat pertama adalah layanan informasi (*informational*), dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan melalui website mereka tanpa adanya interaksi. Tingkat kedua adalah komunikasi (*communicational*), yang memungkinkan nasabah untuk berkomunikasi dengan pihak bank melalui website tersebut. Tingkat ketiga dan paling canggih adalah layanan transaksi (*transactional/advance*),yang

[15]Muhammad Fadhli and Rudy Fachruddin, "Pengaruh persepsi Nasabah Atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Umum Di Kota Banda Aceh), "*Jimeka* 1, no. 2 (2016): 264-276, http://www.com/publications/187067/.

| | |
|---|---|
| | memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan virtual seperti transfer dana antar rekening, pengecekan saldo rekening, serta berbagai jenis pembayaran tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank.[16] |
| *Cyber Crime* | Kegiatan yang lahir sebagai dampak negatif dari perkembangan aplikasi internet sering disebut dengan *cyber crime. Cyber Crime* adalah segala macam penggunaan jaringan komputer untuk tujuan kriminal atau kriminal berteknologi tinggi dengan menyalahgunakan kemudahan teknologi digital.[17] |
| Kepercayaan Nasabah | Kepercayaan nasabah adalah keyakinan dan kepastian nasabah terhadap integritas, keamanan, dan kredibilitas bank. Kepercayaan ini menjadi faktor utama yang menentukan loyalitas dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi melalui *internet banking*. Penelitian ini mengukur kepercayaan nasabah sebagai variabel dependen yang di pengaruhi oleh *internet banking* dan *cyber crime.* |

[16] Dwika Lodia Putri and Souvya Fithrie, "Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)," Ikraith Ekonomika 2, no. 2 (2019): 21–28.

[17] Abdul Wahid , Kejahatan Mayantara (*Cyber Crime*), Bandung: PT Refika Aditama, 2005), hlm. 39-40.

# BAB II
# KAJIAN TEORI

## A. Perbankan Syariah

### 1. Pengertian Perbankan Syariah

Bank adalah badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkan kepada masyarakat dalam bentuk pembiayaan dana atau bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat. Bank dalam Islam atau bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam yang bersumber dari Al-Qur'an dan Hadis, serta menghindari unsur riba, gharar, dan maysir. Bank syariah berfungsi sebagai lembaga intermediasi yang menghimpun dana dari masyarakat dan menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan dengan menggunakan akad-akad yang sesuai dengan syariah Islam, seperti mudharabah, musyarakah, murabahah, dan ijarah.[18]

Berdasarkan rumusan tersebut, Bank Syariah berarti Bank yang tata cara beroprasinya didasarkan pada tata cara bermuamalat secara islam, yakni mengacu kepada ketentuan-ketentuan Al-quran dan Al-Hadist. Muamalat adalah ketentuan-ketentuan yang mengatur hubungan manusia dengan manusia, baik hubungan pribadi maupun antara peorangan dengan masyarakat. Muamalah ini meliputi bidang kegiatan jual beli (*bai'i*), bunga (*riba*), piutang, gadai (*rahn*), memindahkan utang (*hawalah*), bagi untung dalam perdagangan (*qira'ah*), jaminan (*dhomah*), persekutuan (*syirkah*), persewaan dan perburuan (*ijarah*).

Menurut undang-undang No. 21 Tahun 2008. Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, yaitu hukum islam yang ditetapkan oleh Al-Qur'an, hadis, dan fatwa Dewan Syariah Nasional (DSN-MUI). Dalam praktiknya, bank syariah menawarkan produk dan layanan perbankan modern, tapi dengan mekanisme yang sesuai dengan

[18] M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2001), hlm. 12–13.

syariat islam, seperti pembiayaan dengan akad mudharabah, musyarakah, murabahah, salam, istishna, dan ijarah. Bank Syariah hadir untuk menjembatani kebutuhan sistem keuangan modern dengan nilai-nilai islam sehingga mampu menjawab kebutuhan masyarakat muslim sekaligus mendukung stabilitas ekonomi.[19]

Bank syariah menjalankan usahanya menggunakan pola bagi hasil yang merupakan landasan utama segala operasinya, baik dalam produk pendanaan, pembiayaan maupun dalam produk lainnya. Produk-produk bank syariah mempunyai kemiripan tetapi tidak sama dengan produk pada bamk konvensional karena adanya pelarangan riba, gharar, dan maysir. Oleh karena itu produk-produk pendanaan dan pembiayaan pada bank syariah harus menghindari unsur-unsur yang dilarang tersebut.[20]

Dari beberapa pengertian bank syariah yang dikemukakan maka dapat disimpulkan bahwa Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip Islam yang bersumber dari Al-Qur'an, Hadis, serta fatwa DSN-MUI. Dalam operasionalnya, bank syariah berbeda dengan bank konvensional karena tidak menggunakan sistem bunga, melainkan akad dan pola bagi hasil yang halal, adil, serta transparan. Seluruh produk dan layanannya dirancang untuk menghindari riba, gharar, dan maysir, sehingga memberikan rasa aman dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Dengan demikian, bank syariah tidak hanya berfungsi sebagai lembaga ekonomi, tetapi juga sebagai sarana untuk menjaga nilai-nilai syariat, mewujudkan keadilan, serta memberikan keberkahan dalam aktivitas keuangan.

[19] Adiwarman A. Karim, *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2010), hlm. 45–52.

[20] Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Kencana Prenadamedia Group, 2011), hlm. 22–25.

**2. Produk- Produk pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar**

Jenis-jenis produk yang ditawarkan oleh Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar meliputi berbagai layanan, mulai dari pembiayaan, simpanan, hingga produk khusus lainnya:

**a. Pembiayaan**

1) Pembiayaan Multijasa

Pembiayaan yang diperuntukkan bagi nasabah untuk membiayai berbagai kebutuhan jasa yang tidak bertentangan dengan prinsip syariah, seperti biaya pendidikan, kesehatan, dan perjalanan.

2) Pembiayaan Kendaraan Bermotor (PKB) Syariah:

Pembiayaan yang membantu nasabah untuk mendapatkan kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, dengan skema syariah.[21]

3) Murabahah Plus

Merupakan Produk pembiayaan dengan prinsip jual beli untuk pembelian suatu barang dengan margin keuntungan yang disepakati.

4) Murabahah Modal Kerja

Merupakan Pembiayaan untuk modal usaha bagi nasabah yang membutuhkan dana untuk kegiatan bisnisnya dengan skema syariah.
KUR-Syariah

Merupakan Pembiayaan Kredit Usaha Rakyat (KUR) dengan prinsip syariah bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Produk ini terbagi dalam beberapa plafon, mulai dari super mikro, mikro, hingga kecil. [22]

**b. Simpanan**

1) Tabungan Tahari Syariah

Tabungan untuk nasabah yang berniat menunaikan ibadah haji, baik untuk pendaftaran maupun pelunasan biaya. Terdapat juga

[21] Siregar, R., & Harahap, M. Implementasi pembiayaan murabahah pada pembiayaan kendaraan bermotor di perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, (2023), 4(1), 60–72.

[22] Bahri, S. Pengaruh pembiayaan murabahah, mudharabah, dan musyarakah terhadap profitabilitas perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Akuntansi Syariah*, (2023), 6(1), 1–15.

Tabungan Haji Nagari (Tahari) Muda yang diperuntukkan bagi nasabah berusia muda. Tabungan Tahari Syariah merupakan produk simpanan yang disediakan bagi masyarakat yang ingin menabung sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Akad yang digunakan biasanya wadiah yad dhamanah (titipan dengan jaminan) atau mudharabah mutlaqah (kerja sama bagi hasil). Dana yang disimpan oleh nasabah akan dikelola oleh bank untuk kegiatan usaha yang halal, dan keuntungan yang diperoleh akan dibagi sesuai dengan nisbah yang disepakati bersama.

Produk ini memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan seperti penyetoran, penarikan, dan transfer dana melalui fasilitas ATM, mobile banking, maupun internet banking. Dengan demikian, Tabungan Tahari Syariah menjadi pilihan bagi masyarakat yang menginginkan tabungan yang aman, fleksibel, serta sesuai dengan prinsip syariah.

2) Tabungan Tahari Muda

Tabungan Tahari Muda adalah jenis tabungan yang dikembangkan khusus bagi kalangan pelajar, mahasiswa, dan generasi muda dengan tujuan menumbuhkan kebiasaan menabung sejak dini secara syariah. Akad yang digunakan juga mudharabah mutlaqah, di mana nasabah menyerahkan dana kepada bank untuk dikelola dalam usaha yang halal, dan keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang telah ditetapkan.

Produk ini memiliki ketentuan yang ringan, seperti setoran awal yang rendah dan bebas biaya administrasi bulanan. Selain itu, nasabah mendapatkan kemudahan akses transaksi melalui kartu ATM dan layanan digital banking. Melalui produk ini, bank berupaya meningkatkan literasi dan kesadaran keuangan syariah di kalangan generasi muda.

3) Sikoci Umroh dan Qurban

Produk Sikoci Umroh dan Qurban merupakan tabungan berjangka syariah yang dirancang untuk membantu nasabah mencapai tujuan keuangan tertentu, seperti melaksanakan ibadah umroh atau qurban. Akad yang digunakan dalam produk ini adalah mudharabah mutlaqah, di mana nasabah mempercayakan dananya kepada bank untuk dikelola dalam kegiatan usaha yang sesuai syariat.

Setoran tabungan dilakukan secara rutin setiap bulan dengan jumlah yang dapat disesuaikan dengan kemampuan nasabah hingga target dana tercapai. Produk ini membantu nasabah untuk lebih disiplin dalam menabung dan memastikan bahwa dana yang terkumpul dikelola secara halal. Dengan adanya produk ini, bank berperan aktif dalam mendukung kebutuhan ibadah umat Islam melalui layanan keuangan syariah.

4) Giro IB

Giro iB adalah produk simpanan berbasis syariah yang ditujukan bagi nasabah individu maupun badan usaha yang memerlukan fleksibilitas tinggi dalam melakukan transaksi keuangan. Dana pada rekening giro dapat ditarik kapan pun melalui cek, bilyet giro, atau perintah transfer.

Akad yang digunakan umumnya wadiah yad dhamanah, yaitu akad titipan di mana bank bertanggung jawab penuh atas dana yang disimpan dan diperbolehkan memanfaatkannya untuk kegiatan usaha yang halal. Sebagai bentuk apresiasi, bank dapat memberikan bonus (hibah) kepada nasabah, namun sifatnya tidak mengikat dan tidak dijanjikan sebelumnya. Produk ini sesuai bagi nasabah yang membutuhkan kemudahan transaksi harian dengan jaminan keamanan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

5) Deposito Murabahah

Deposito Murabahah merupakan salah satu bentuk investasi berjangka pada bank syariah yang menggunakan akad mudharabah mutlaqah. Dalam akad ini, nasabah bertindak sebagai pemilik dana (shahibul maal) sedangkan bank berperan sebagai pengelola dana (mudharib). Dana tersebut kemudian diinvestasikan pada pembiayaan berbasis syariah, seperti murabahah, musyarakah, atau ijarah.

Keuntungan yang diperoleh dari hasil usaha dibagikan kepada nasabah berdasarkan nisbah yang telah disepakati pada awal perjanjian, bukan berdasarkan bunga tetap seperti dalam sistem konvensional. Deposito ini memiliki jangka waktu tertentu, biasanya 1, 3, 6, atau 12 bulan, dan pada saat jatuh tempo nasabah akan menerima pokok beserta bagi hasil. Produk ini menjadi alternatif investasi yang aman, halal, dan memberikan keuntungan sesuai prinsip keadilan dalam syariah.[23]

## B. *Internet Banking*

### 1. Pengertian *Internet Banking*

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam dunia perbankan. Salah satu inovasi penting dalam industri perbankan modern adalah penerapan *Internet Banking*. *Internet Banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui jaringan internet. *Internet Banking* merupakan inovasi perbankan yang memanfaatkan media internet sebagai sarana untuk mempromosikan produk dan melaksanakan transaksi secara online. Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengajuan produk keuangan lainnya secara daring.

---

[23] Ilham Mahdi, Bunga Metrizal, Mince Trila Ningsi, Erliati Siregar & Anggi Kartika, "Implementasi Akad Wakalah Dalam Pembiayaan Murabahah Pada Pt. Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar." *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, Vol. 5 No. 3 (2023).

Dalam penggunaan internet banking, teori TAM digunakan untuk memahami perilaku nasabah dalam menerima dan memanfaatkan layanan perbankan berbasis teknologi. Nasabah biasanya akan tertarik menggunakan internet banking apabila mereka menilai bahwa layanan tersebut memberikan manfaat dan mudah dioperasikan. Persepsi manfaat berkaitan dengan pandangan nasabah bahwa internet banking mampu membantu aktivitas transaksi menjadi lebih cepat, efektif, dan efisien. Sementara itu, persepsi kemudahan penggunaan berhubungan dengan keyakinan nasabah bahwa internet banking mudah dipelajari, dipahami, serta tidak membutuhkan usaha yang sulit dalam penggunaannya[24]. *Internet banking* menawarkan tiga tingkatan layanan kepada nasabah, yaitu:

1. layanan informasi (*informational*), dimana bank hanya menyediakan informasi jasa keuangan melalui website mereka tanpa adanya interaksi.
2. komunikasi (*communicational*), yang memungkinkan nasabah untuk berkomunikasi dengan pihak bank melalui website tersebut.
3. layanan transaksi (*transactional/advance*),yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan virtual seperti transfer dana antar rekening, pengecekan saldo rekening, serta berbagai jenis pembayaran tanpa harus mengunjungi kantor cabang bank.[25]

*Internet Banking* adalah layanan elektronik yang disediakan oleh bank kepada nasabah untuk mengakses rekening, melakukan transaksi, serta memperoleh informasi perbankan melalui jaringan internet secara aman dan efisien. Sementara itu, Sari dan Indrawati menjelaskan bahwa *Internet Banking* merupakan salah satu bentuk inovasi teknologi dalam industri perbankan yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah melalui kemudahan akses dan kecepatan layanan.[26]

---

[24] Jogiyanto, Sistem Informasi Keperilakuan (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 111-112.

[25] Dwika Lodia Putri and Souvya Fithrie, "Pengaruh Risiko, Manfaat Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking Di Pekanbaru (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Mandiri)," Ikraith Ekonomika 2, no. 2 (2019): 21–28.

[26] Ni Luh Putu Wulandari dan Gede Sri Darma, "Pengaruh Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Era Digital," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha* Vol. 7, No. 2 (2020): 95–104.

Kehadiran layanan *internet banking* melalui *home banking* dan *wireless banking*, ternyata telah mengubah secara dramatis terhadap pola interaksi antara lembaga keuangan dengan nasabahnya. Adapun dengan disediakannya fasilitas layanan *internet banking*, nasabah bank mendapatkan keuntungan berupa fleksibilitas untuk melakukan kegitan setiap saat. Nasabah juga dapat mengakses layanan *internet banking* disetting 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 membolehkan nasabah bagaimanapun, kapanpun, dimanapun, mereka dapat bertransaksi.[27]

**2. Manfaat *Internet Banking***

Sembiring dalam Wibowo juga menjelaskan bahwa pengunaan aplikasi internet banking berkembang sangat pesat karena dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak. *Internet banking* memberikan manfaat kepada pihak bank, nasabah dan dunia bisnis. Beberapa manfaat internet banking bagi pihak bank dan nasabah yaitu:

a. Bank
   1) Mempermudah bagi bank untuk memberikan informasi dan layanan kepada nasabah.
   2) Peningkatan fleksibilitas dan efisiensi dalam memberikan layanan perbankan kepada nasabah.
   3) Kemudahan transaksi membuat peningkatan jumlah transaksi yang memberikan keuntungan bagi perbankan.

b. Bagi Nasabah
   1) Biaya lebih rendah
      a) *Internet bangking* Memberikan layanan transfer dengan biaya relatif lebih murah, dan lebih cepat, tingkat kesalahan lebih rendah.

[27] Turban, E., King, D., Lee, J., Liang, T. P., & Turban, D. C., *Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective* (New York: Springer, 2015), hlm. 320–325.

b) banking menawarkan suku bunga yang lebih tinggi pada rekening tabungan.

c) Biaya yang dikeluarkan nasabah untuk mengakses layanan semakin murah. Nasabah tidak perlu menghabiskan biaya transportasi untuk mendapatkan layanan perbankan.

2) Fleksibel *internet banking* tersedia 24 jam sehari, sehingga membuat nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja.

3) Mudah untuk di akses.[28]

**3. Faktor-faktor yang mempengaruhi *Internet Banking***

Faktor-faktor yang mempengaruhi Internet Banking, diangtaranya:

a. Persepsi kemudahan Penggunaan (*Perceived Ease of Use*)

Persepsi kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan nasabah bahwa internet banking mudah dipahami dan mudah digunakan dalam melakukan transaksi perbankan. Kemudahan tersebut dapat dilihat dari tampilan aplikasi yang sederhana, menu yang mudah dipahami, serta proses transaksi yang tidak rumit. Semakin mudah sistem *internet banking* digunakan, maka semakin tinggi minat nasabah untuk memanfaatkan layanan tersebut. Kemudahan penggunaan juga membuat nasabah merasa nyaman dan tidak mengalami kesulitan ketika melakukan transaksi secara online. Oleh karena itu, kemudahan menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan penerapan *internet banking* di suatu bank.

b. Persepsi Manfaat (*Perceived Usefulness*)

Persepsi manfaat adalah keyakinan nasabah bahwa *internet banking* mampu memberikan manfaat dan meningkatkan efektivitas dalam melakukan aktivitas perbankan. *Internet banking* dinilai bermanfaat karena memudahkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke bank. Selain itu, layanan ini juga membantu menghemat waktu, tenaga, dan biaya transaksi. Semakin

[28] Rini Rahayu Kurniati, dkk. *Digital Banking dan Kuliatas Layanan Digital* (Malang: Unisma Press, 2025), Hlm. 14-15.

besar manfaat yang dirasakan nasabah, maka semakin besar pula kemungkinan nasabah menggunakan *internet banking* secara berkelanjutan.

c. Keamanan (*Security*)

Keamanan merupakan kemampuan sistem *internet banking* dalam melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman kejahatan siber maupun penyalahgunaan oleh pihak lain. Dalam penggunaan *internet banking*, keamanan menjadi perhatian utama karena transaksi dilakukan melalui jaringan internet. Nasabah akan merasa lebih percaya menggunakan *internet banking* apabila sistem memiliki perlindungan yang baik, seperti penggunaan password, PIN, kode OTP, dan sistem enkripsi data. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan bank, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan penggunaan *internet banking* oleh nasabah.

d. Kepercayaan (*Trust*)

Kepercayaan adalah keyakinan nasabah bahwa bank mampu menyediakan layanan internet banking yang aman, jujur, dan dapat diandalkan. Dalam transaksi online, nasabah tidak bertemu langsung dengan pihak bank sehingga rasa percaya menjadi hal yang sangat penting. Kepercayaan dipengaruhi oleh reputasi bank, kualitas pelayanan, serta kemampuan bank menjaga kerahasiaan data dan dana nasabah. Jika nasabah merasa yakin terhadap sistem internet banking yang digunakan, maka mereka akan lebih nyaman dan loyal dalam menggunakan layanan tersebut.

e. Risiko (*Perceived Risk*)

Risiko merupakan persepsi nasabah terhadap kemungkinan terjadinya kerugian saat menggunakan *internet banking*. Risiko tersebut dapat berupa kehilangan data pribadi, kegagalan transaksi, pencurian saldo rekening, maupun penipuan online. Tingginya persepsi risiko dapat menyebabkan nasabah merasa takut dan ragu menggunakan *internet banking*. Oleh sebab itu, bank perlu meningkatkan sistem keamanan dan

memberikan edukasi kepada nasabah agar risiko penggunaan *internet banking* dapat diminimalkan. Dengan rendahnya tingkat risiko yang dirasakan, maka minat penggunaan *internet banking* akan meningkat.

f. Kualitas Sistem

Kualitas sistem adalah kemampuan internet banking dalam memberikan pelayanan yang cepat, stabil, mudah digunakan, dan mampu memproses transaksi dengan baik. Sistem yang berkualitas akan memberikan kenyamanan kepada nasabah dalam melakukan transaksi secara online. Kualitas sistem dapat dilihat dari kecepatan akses aplikasi, tampilan yang menarik, kemudahan navigasi menu, serta minimnya gangguan atau error saat digunakan. Apabila kualitas sistem *internet banking* baik, maka kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan bank juga akan meningkat.[29]

**4. Indikator penggunaa *Internet Banking***

Indikator pengguna *internet banking* diantarnya yaitu:

a. Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan indikator penting dalam internet banking yang menunjukkan sejauh mana sistem dapat dipahami dan digunakan dengan mudah oleh nasabah. Internet banking yang mudah digunakan akan membantu nasabah melakukan transaksi tanpa mengalami kesulitan. Kemudahan ini dapat dilihat dari tampilan aplikasi yang sederhana, menu yang jelas, serta langkah-langkah transaksi yang mudah dipahami. Semakin mudah suatu sistem digunakan, maka semakin tinggi tingkat penerimaan nasabah terhadap layanan internet banking. Oleh karena itu, bank perlu menyediakan sistem yang user friendly agar nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi secara online.

[29] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 115-120.

b. Kecepatan Transaksi

Kecepatan transaksi menjadi indikator penting dalam penggunaan internet banking karena nasabah menginginkan layanan yang cepat dan efisien. *Internet banking* memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital dalam waktu singkat tanpa harus datang ke bank. Sistem yang mampu memproses transaksi dengan cepat akan meningkatkan kepuasan nasabah. Sebaliknya, jika sistem lambat atau sering mengalami gangguan, maka nasabah akan merasa tidak nyaman menggunakan internet banking.

c. Keamanan Sistem

Keamanan sistem merupakan indikator yang menunjukkan kemampuan *internet banking* dalam melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman kejahatan siber. Keamanan sangat penting karena transaksi dilakukan melalui jaringan internet yang rentan terhadap pencurian data maupun penyalahgunaan akun. Sistem keamanan yang baik biasanya dilengkapi dengan password, PIN, kode OTP, dan enkripsi data untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah. Semakin tinggi tingkat keamanan yang diberikan bank, maka semakin besar rasa aman dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan internet banking.

d. Efisiensi dan Praktis

Efisiensi dan kepraktisan menjadi indikator bahwa *internet banking* mampu membantu nasabah melakukan transaksi dengan lebih hemat waktu dan tenaga. Dengan *internet banking*, nasabah tidak perlu datang langsung ke kantor bank atau mengantre untuk melakukan transaksi. Seluruh aktivitas perbankan dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja selama terhubung dengan internet. Hal ini memberikan kemudahan dan fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola kebutuhan keuangannya secara lebih efektif.

e. Ketersediaan Informasi

Ketersediaan informasi merupakan indikator yang menunjukkan bahwa internet banking mampu menyediakan informasi yang lengkap, jelas, dan mudah dipahami oleh nasabah. Informasi tersebut meliputi saldo rekening, mutasi transaksi, pembayaran tagihan, hingga informasi produk dan layanan bank. Sistem yang mampu memberikan informasi secara akurat dan real time akan membantu nasabah dalam mengambil keputusan keuangan dengan lebih baik. Oleh sebab itu, kualitas informasi menjadi salah satu aspek penting dalam layanan internet banking.

f. Keandalan Sistem

Keandalan sistem adalah indikator yang menunjukkan kemampuan *internet banking* dalam beroperasi secara stabil dan minim gangguan. Sistem yang andal mampu memproses transaksi dengan tepat, jarang mengalami error, dan dapat diakses kapan saja oleh nasabah. Keandalan sistem sangat penting untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan pengguna. Apabila sistem sering mengalami gangguan atau gagal memproses transaksi, maka tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan internet banking akan menurun.[30]

## C. *Cyber Crime*

### 1. Pengertian *Cyber Crime*

*Cyber Crime* adalah kejahatan yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi jaringan internet ataupun komputer. Beberapa tindakan cyber crime meliputi *hacking*, menyebarluaskan virus*, cyberstalking*, kriminal *Cyber Crime* karena berasal dari sumber-sumber ancaman seperti *foreign intelligence service*/ intelejen asing, *disaffected employees*/ rasa kekecewaan, *extremist organization*/ organisasi ekstrem crime group/ kejahatan yang terorganisir.

[30] Jogiyanto, Sistem Informasi Keperilakuan (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), hlm. 129-134.

*Cyber Crime* merupakan salah satu sisi gelap dari kemajuan teknologi yang mempunyai dampak negatif sangat luas bagi seluruh bidang kehidupan modern saat ini. Menurut Didik M. Arief Mansur dan Elisatris Gultom, *cyber crime* adalah Segala bentuk tindakan ilegal yang dilakukan dengan menggunakan komputer sebagai sarana atau alat, baik untuk memperoleh keuntungan ataupun tidak, dengan merugikan pihak lain.

Secara umum, *Cyber Crime* dapat didefenisikan sebagai salah bentuk tindakan melawan hukum yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi digital, khususnya komputer dan internet, baik sebagai alat, sasaran, maupun tempat terjadinya tindak pidana, dengan tujuan memperoleh keuntungan atau menimbulkan kerugian bagi pihak lain.

Kejahatan *cyber crime* dapat dilakukan dirumah dengan hanya memanfaatkan teknologi internet, bahkan dapat melibatkan negara luar. Tindak kejahatan *Cyber Crime* di Indonesia dapat ditetapkan hukuman bagi pelaku tindak kriminalitas yang diatur dalam Tindak Pidana Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008, Ketetapan UU ITE Nomor 19 Tahun 2016 serta dimuat dalam KUHP Pasal 378, Pasal 335, Pasal 311, Pasal 282, Pasal 406.

Faktor yang mempengaruhi tindak kejahatan *Cyber crime* berasal dari faktor ekstrernal dan internal. Faktor eksternal karena pesatnya perkembangan teknologi yang menyebabkan perubahan perilaku manusia, perubahan sosial, karena peningkatan informasi yang tanpa batas sehingga timbul peluang untuk memanfaatkan keadaan dari posisi manapun bahkan dapat dilakukan dirumah ataupun negara lain dengan memperoleh keuntungan pribadi dan merugikan orang lain. Faktor ekonomi, Sumber daya manusia yang rendah. Faktor internal dilihat dari usia biasanya dilakukan oleh pelaku berusia berkisar 17 sampai 20 tahun.[31]

[31] Eliani Bate'e, dkk. *Tindak Pidana Informasi Teknologi Cyber Crime* (Jawa Timur, Uwais Inspirasi Indonesia,2019), hlm. 1-8.

**2. Indikator pada *Cyber Crime***

Indikator pada *Cyber Crime*[32], diantaranya yaitu:

*a. Pishing*

*Phishing* adalah bentuk kejahatan siber yang dilakukan dengan cara menipu korban agar secara sukarela memberikan informasi pribadi seperti username, password, nomor kartu debit atau kredit, dan kode OTP. Pelaku biasanya menyamar sebagai pihak resmi bank melalui email, SMS, atau situs web palsu yang tampak identik dengan situs asli bank. Phishing termasuk kejahatan berbasis rekayasa sosial (*social engineering)* yang mengandalkan kelengahan dan ketidaktahuan pengguna.

Dalam konteks *Internet Banking, phishing* dapat sangat merugikan karena nasabah yang tertipu bisa memberikan akses langsung kepada pelaku untuk masuk ke akun mereka dan melakukan transaksi ilegal. Oleh karena itu, edukasi keamanan digital serta peningkatan kewaspadaan pengguna menjadi kunci utama dalam mengurangi risiko kejahatan ini.

*b. Hacking*

*Hacking* adalah tindakan peretasan atau upaya masuk ke dalam sistem komputer atau jaringan perbankan tanpa izin, dengan tujuan mencuri data, mengubah informasi, atau merusak sistem. *Hacking* dalam dunia perbankan dapat terjadi melalui eksploitasi kelemahan sistem keamanan (*security loopholes*) yang ada pada jaringan bank atau perangkat nasabah.

Dalam konteks bank syariah, tindakan *hacking* dapat menurunkan reputasi dan kepercayaan nasabah secara signifikan karena mereka akan merasa tidak aman menyimpan dana atau melakukan transaksi online. Upaya pencegahan dilakukan dengan memperkuat sistem keamanan server, menerapkan sistem enkripsi data, memperbarui

[32] Thomas J. Holt, Adam M. Bossler, & Kathryn C. Seigfried-Spellar, *Cybercrime and Digital Forensics: An Introduction* (New York: Routledge, 2018), hlm. 45–47.

firewall, serta mengaudit jaringan secara berkala untuk mendeteksi potensi serangan.

c. Malware dan Virus

Malware (*malicious software*) adalah perangkat lunak berbahaya yang dirancang untuk menyusup ke sistem komputer dengan tujuan mencuri data atau mengganggu operasional sistem. Bentuknya bisa berupa *spyware, ransomware*, trojan *horse,* atau *keylogger*. Serangan malware dapat mengakibatkan hilangnya data penting, gangguan sistem transaksi, atau bahkan pencurian informasi login *Internet Banking* secara diam-diam.

Virus komputer merupakan salah satu jenis malware yang menyebar melalui file atau aplikasi yang terinfeksi. Dalam dunia perbankan digital, malware sering digunakan untuk mencatat aktivitas pengguna ketika mengetik data sensitif seperti nomor rekening atau kata sandi. Hal ini menyebabkan risiko kebocoran informasi pribadi yang dapat dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan untuk mencuri uang nasabah. Bank biasanya mengantisipasi ancaman ini dengan menerapkan anti-malware system, enkripsi end-to-end, serta memperingatkan nasabah untuk tidak mengakses layanan *Internet Banking* dari perangkat publik.

d. *Identity Theft* (Pencurian Identitas)

Pencurian identitas atau *identity theft* adalah tindakan mengambil informasi pribadi seseorang seperti nama, alamat, nomor KTP, atau data rekening untuk digunakan secara ilegal. Pencurian identitas dalam konteks perbankan digital biasanya terjadi melalui peretasan database, pengumpulan data dari situs palsu, atau penyalahgunaan dokumen digital. Pelaku kemudian menggunakan identitas tersebut untuk membuka akun palsu, mengajukan pinjaman, atau melakukan transaksi atas nama korban.

Kasus *identity theft* menimbulkan kerugian besar tidak hanya bagi korban individu, tetapi juga bagi reputasi bank. Nasabah yang mengalami penyalahgunaan identitas cenderung kehilangan kepercayaan terhadap sistem keamanan perbankan. Untuk mengantisipasi hal tersebut, bank perlu menerapkan kebijakan verifikasi berlapis seperti penggunaan biometrik (sidik jari atau wajah), kode OTP, dan verifikasi dokumen resmi sebelum menyetujui transaksi atau pendaftaran akun baru.

**3. *Cyber Crime* dalam pandangan islam**

*Cyber Crime* atau kejahatan maya adalah salah satu fenomena yang berkembang pesat seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Kejahatan-kejahatan yang dilakukan melalui dunia maya ini meliputi berbagai bentuk pelanggaran hukum, seperti peretasan, penipuan online pencurian identitas, penyebaran konten ilegal, dan lain sebagaimya.

Di sisi lain hukum islam yang telah ada selama berabad-abad, tentu tidak secara langsung mengatur tindak pidana yang terjadi di dunia maya, mengingat dunia maya merupakan perkembangan jauh yang muncul jauh setelah masa turunnya wahyu dan berkembangnya hukum islam.

Namun, hal ini tidak berarti bahwa hukum islam tidak bisa atau tidak harus merespon perkembangan teknologi, termasuk fenomena *cyber crime*. Dalam konteks hukum pidana islam, sebuah tindakan dapat dikategorikan sebagai tindak pidana jika bertentangan dengan norma-norma yang diajarkan dalam Al-Qur'an, Hadis, serta prinsip-prinsip syariat islam. Oleh karena itu, perlu adanya kajian yang mendalam untuk menganalisis apakah kejahatan dunia maya, atau *cyber crime*, dapat dimasukkan dalam kategori tindak pidana menurut hukum islam.

Contohnya dalam kasus peretasan atau pencurian data, kita dapat merujuk pada konsep sariqah dalam hukum islam. Pencurian dalam hukum islam didefeniskan sebagai mengambil harta milik orang lain tanpa izin, yang jelas merupakan pelanggaran terhadap hak milik individu. Jika pelaku

*cyber crime* mengambil data pribadi atau informasi yang bersifat sensitif dari orang lain tanpa izin, ini dapat dianalogikan dengan pencurian dalam konteks hukum pidana islam.[33] Hal tersebut didasarkan pada Al-Qur'an surah An-Nisa ayat 48:

تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًاۢ بَصِيْرًا ﴿٥٨﴾ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ يَّأْمُرُكُمُ اللّٰهَ اِنَّ

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Kepadamu sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat*."

Di mana ada sekelompok orang yang tidak bertanggung jawab mencoba untuk membobol mesin ATM dengan cara menambahkan satu alat yang digunakan untuk dapat membaca data isi magnetik kartu ATM dan nomor PIN melalui camera. Alat tambahan ini dapat berupa cover yang terletak diluar mesin ATM sehingga sulit dibedakan bahwa cover tersebut berupa tempelan yang sangat cocok dengan mesin ATMnya. Isi dari pita magnetik merupakan serangkaian bunyi tone serial yang berupa data identitas kartu, data tone inilah yang dapat diduplikat kedalam kartu baru (*Proses Clonning*).[34]

## D. Kepercayaan Nasabah

### 1. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan didefinisikan sebagai kemauan untuk menyandarkan diri pada hubungan dengan partnernya atas dasar keyakinan dengan risiko tertentu. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang agar menghasilkan kinerja yang positif.

---

[33] Achmad Kholiq, *Cyber Claw, Cyber Crime dan Pidana Islam*, (Karya Bakti Makmur (KBM) Indonesia, Depok, Sleman-Jogjakarta, 2021), Hlm. 110-113.

[34] Maskun, *Kejahatan Siber (Cyber Crime): Suatu Pengantar*, (Jakarta: Prenadamedia Group, 2013), hlm. 87.

Kepercayaan didefinisikan sebagai indikator keadaan psikologis yang mengarah pada kepercayaan dalam melakukan transaksi perbankan di internet banking, menjaga kepentingan transaksi nasabah, menjaga komitmen dalam melayani nasabah, dan memberikan manfaat pada penggunannya.

Kepercayaan adalah keyaninan bahwa seseorang akan menemukan apa yang diinginkan pada mitra pertukaran. Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk bertindak laku tertentu karena keyakinan bahwa mitranya akan memberikan apa apa yang ia harapkan dan suatu harapan yang umumnya dimiliki seseorang bahwa pernyataan orang lain dapat dipercaya.[35] Kepercayaan pelanggan adalah semua pengetahuan yang dimiliki pelanggan dan semua kesimpulan yang dibuat pelanggan adalah pengetahuan yang dimiliki pelanggan dan kesimpulan yang dibuat pelanggan adalah tentang objek, atribut, dan manfaatnya.[36]

**2. Kepuasaan Nasabah**

Kepuasaan adalah terpenuhinya apa yang diinginkan, tujuan, dan juga hasrat dari konsumen. Dengan demikian kepuasaan merupakan suatu penilaian dari konsumen pasca mengkonsumsi baik barang maupun jasa. Pandangan lain tentang kepuasaan adalah melihat kepuasaan dari paradigma konfirmasi dan diskonfirmasi. Dalam paradigma konfirmasi, konsumen dikatakan puas bila produk atau jasa dapat memenuhi ekspetasi (terkonfirmasi) konsumen baik barang maupun jasa. Dalam Q.S An-Nisa 29:

يٰٓاَيُّهَا الَّذِيْنَ اٰمَنُوْا لَا تَأْكُلُوْٓا اَمْوَالَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ اِلَّآ اَنْ تَكُوْنَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِّنْكُمْ ۗ وَلَا تَقْتُلُوْٓا اَنْفُسَكُمْ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ بِكُمْ رَحِيْمًا ﴿٢٩﴾

Artinya: "*Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu memakan harta sesamamu dengan cara yang batil (tidak benar), kecuali berupa perniagaan atas dasar suka sama suka di antara kamu. Janganlah kamu membunuh dirimu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Penyayang kepadamu*".

[35] Kusmayadi, *Pengaruh relationship quality terhadap loyalitas nasabah tabungan STIE STAN indonesia mandiri*, Jurnal Manajemen Bisnis, Vol 2, No 1, (2007), hlm 46.

[36] Mashur Razak, *Perilaku Konsumen*, (Makasar: Alauddin University Press, 2016), hlm 5.

Ayat ini merupakan pedoman utama dalam etika muamalah (hubungan sosial dan ekonomi) dalam Islam. Allah menegaskan bahwa harta adalah amanah, dan tidak boleh diperoleh atau digunakan dengan cara yang batil (tidak benar). Yang dimaksud dengan "jalan yang batil" adalah semua bentuk cara memperoleh harta yang tidak dibenarkan syariat, seperti riba, penipuan, suap, korupsi, pencurian, perjudian, manipulasi data, dan kecurangan dalam transaksi.

**3. Indikator Pada Kepercayaan Nasabah**

Indikator Pada Kepercayaan Nasabah[37], diantaranya yaitu:

a. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan adalah kemampuan bank untuk memberikan pelayanan yang akurat, tepat waktu, dan sesuai janji. Nasabah akan mempercayai bank apabila setiap transaksi yang dilakukan berjalan tanpa kesalahan dan sesuai dengan harapan mereka. Indikator keandalan meliputi kemampuan bank dalam menjaga konsistensi layanan, ketepatan waktu proses transaksi, serta keakuratan informasi yang diberikan kepada nasabah.

Dalam konteks Bank Nagari Syariah, keandalan juga mencakup kemampuan bank dalam menjaga stabilitas sistem *Internet Banking* agar tidak mudah terganggu. Apabila bank mampu menunjukkan keandalan secara terus-menerus, maka rasa percaya nasabah akan tumbuh dan loyalitas terhadap bank juga meningkat.

b. Integritas (*Integrity*)

Integritas mengacu pada kejujuran, etika, dan tanggung jawab moral bank dalam menjalankan operasionalnya. Nasabah akan mempercayai bank yang menunjukkan komitmen untuk bertindak jujur, transparan, dan konsisten dalam mematuhi peraturan yang berlaku. Integritas adalah dasar terbentuknya kepercayaan karena berhubungan dengan citra dan reputasi lembaga di mata publik.

---

[37] Philip Kotler & Kevin Lane Keller, *Marketing Management* (New Jersey: Pearson Education, 2016), hlm. 157–159.

Dalam konteks syariah, integritas juga mencakup kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam, seperti menghindari riba, gharar, dan praktik tidak adil. Jika nasabah merasa bahwa bank beroperasi sesuai dengan nilai-nilai syariah dan memiliki etika bisnis yang kuat, maka kepercayaan mereka akan meningkat.

c. Jaminan (*Asurance*)

Jaminan menunjukkan tingkat keyakinan nasabah terhadap kemampuan, pengetahuan, dan sikap profesional pegawai bank dalam memberikan layanan. Jaminan mencakup kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi, kerahasiaan data, dan kompetensi karyawan.

Di Bank Nagari Syariah, jaminan juga berarti kepastian bahwa seluruh transaksi dilakukan secara aman dan sesuai syariah. Nasabah yang merasa yakin terhadap kemampuan pegawai dan sistem keamanan bank akan lebih tenang dalam bertransaksi dan menaruh kepercayaan penuh pada lembaga tersebut.

d. Transparansi (*Transparency)*

Transparansi merupakan keterbukaan bank dalam menyampaikan informasi yang relevan kepada nasabah, seperti biaya administrasi, bunga atau margin, risiko transaksi, dan prosedur layanan. Keterbukaan informasi merupakan bagian dari strategi membangun kepercayaan karena nasabah merasa dihargai dan tidak ditipu.

Dalam konteks perbankan syariah, transparansi juga mencakup penjelasan yang jujur terkait akad-akad yang digunakan (misalnya murabahah, mudharabah, ijarah). Bank yang transparan dalam setiap proses transaksi akan memperoleh kepercayaan yang lebih besar dari nasabah karena dianggap bertanggung jawab dan amanah.

e. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan hasil dari pengalaman positif yang dirasakan selama menggunakan layanan perbankan. Kepuasan adalah ukuran sejauh mana harapan nasabah terpenuhi atau terlampaui melalui pelayanan bank. Nasabah yang puas dengan layanan Internet Banking cenderung memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi dan akan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Kepuasan menjadi indikator akhir dari kepercayaan karena ketika nasabah merasa puas, berarti mereka menilai bank memiliki integritas, keandalan, dan jaminan yang kuat. Oleh karena itu, kepuasan tidak hanya berpengaruh terhadap loyalitas nasabah, tetapi juga memperkuat reputasi bank secara keseluruhan.

## E. Kajian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

| No | Peneliti | Judul Penelitian | Hasil Penelitian | Perbandingan |
|---|---|---|---|---|
| 1. | Febriana dan Indriani (2022) | Pengaruh *Cyber Crime* Dan *Cyber Security* Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Layanan M Banking Di Wilayah Surabaya | *Cyber Crime* dan *Cyiber Security* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. | Persamaan: Membahas pengaruh *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah bank syariah<br>Perbedaan:<br>1. Tempat penelitian<br>2. Variabel |
| 2. | Nupus, Kartini dan | Pengaruh *Cyber Crime* Dan Persepsi Keamanan Terhadap Tingkat | Persepsi Keamanan dan *Cyber Crime* berpengaruh | Persamaan: Sama-sama membahas meneliti *cyber* |

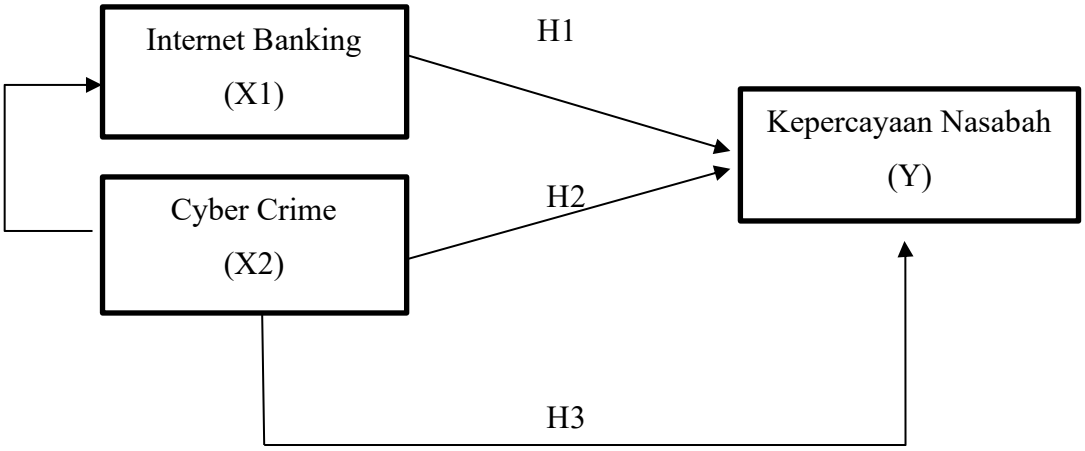
| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | Desiana (2021) | Kepercayaan Pengguna Produk E Banking | positif signifikan terhadap kepercayaan pengguna. | *crime* dan kepercayaan<br>Perbedaan:<br>1. Tempat penelitian<br>2. Variabel |
| 3. | Arofah dan Priatnasari (2021) | Internet Banking Dan *Cyber Crime* Sebuah Studi Kasus Di Perbankan Nasional | Peningkatan penggunaan internet internet banking memicu risiko *cyber crime*, namun masih dapat dikendalikan oleh sistem keamanan. | Persamaan:<br>Membahas hubungan antara internet banking dan *cyber crime*<br>Perbedaan:<br>1. Tempat penelitian<br>2. Variabel |
| 4. | Kiki Ameli et al. (2024) | *Cyber Crime* Bepengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking ( BRI A Rivai Palembang) | *Cyber Crime* berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan nasabah. | Persamaan:<br>Karena langsung membahas pengaruh *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah<br>Perbedaan:<br>1. Tempat penelitian<br>2. Variabel |
| 5. | Siti Lestari (2023) | Pengaruh *Internet Banking* Dan *Crime* Terhadap | *Internet Banking* berpengaruh positif, | Persamaan:<br>Memiliki variabel dan tujuan |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia | sedangkan *cyber crime* berpengaruh negatif terhadap kepercayaan. | penelitian yang sama<br>Perbedaan:<br>Tempat penelitian |
| 6. | Wulandari (2021) | Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah BNI Syariah | Kemudahan dan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepercayaan nasabah. | Persamaan:<br>Sama meneliti faktor kepercayaan dalam layanan internet banking syariah<br>Perbedaan:<br>1. Tempat penelitian<br>2. Variabel |

## F. Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini digunakan pemikiran untuk mempermudah penyelesaian objek yang akan diteliti. Berdasarkan teori yang akan digunakan dan analisis yang akan dilakukan, maka penulis membangun kerangka berfikir seperti dibawah ini:

**Tabel 2.2 Kerangka Pemikiran Penelitian**




## G. Hipotesis

### 1. Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah

*Internet Banking* merupakan sistem komunikasi yang menghubungkan berbagai jaringan komputer, baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga memungkinkan terjadinya interaksi antara nasabah dan pihak bank. *Internet Banking* adalah salah satu bentuk layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi, berkomunikasi, serta melakukan transaksi keuangan melalui jaringan internet.[38]

Layanan *Internet Banking* hadir untuk mempermudah aktivitas transaksi perbankan karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor bank. Di era digital saat ini, masyarakat cenderung memilih layanan yang cepat dan praktis, sehingga kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan oleh Internet Banking mampu menarik minat nasabah untuk menggunakannya. Semakin tinggi tingkat penggunaan Internet Banking, maka semakin besar pula tingkat kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank penyedia layanan tersebut.[39]

---

[38] Riswandi, *Hukum dan Internet di Indonesia* (Yogyakarta: FH UII Press, 2005), hlm. 112.

[39] M. Tampubolon, "Analisis Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia*, Vol. 4, No. 2 (2019), hlm. 147.

Hasil penelitian Djohar Arifin (2016), Fitri Syamsiah (2017) dan Yuslia Naili Rahmah (2018) menyatakan bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah. Dari penjelasan di atas, dapat diambil hipotesis penelitian sebagai berikut:

H1: *Internet Banking* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan Nasabah.

**2. Pengaruh Cyber Crime terhadap kepercayaan nasabah**

*Cyber Crime* atau kejahatan siber merupakan tindakan melanggar hukum yang dilakukan melalui jaringan internet dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi komputer dan sistem telekomunikasi, baik untuk memperoleh keuntungan pribadi maupun tidak, tetapi tetap menimbulkan kerugian bagi pihak lain.[40]

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membuat layanan seperti *Internet Banking* semakin diminati oleh masyarakat karena kemudahannya dalam bertransaksi secara cepat dan efisien. Namun, di balik kemudahan tersebut, terdapat berbagai risiko keamanan yang perlu diwaspadai, terutama ancaman dari pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab yang berusaha mencuri atau meretas data pribadi pengguna untuk kepentingan tertentu.[41]

Kejahatan siber (*cyber crime*) seperti peretasan akun, pencurian data, atau penyalahgunaan informasi pribadi dapat menurunkan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap layanan berbasis internet, termasuk *Internet Banking*. Sebaliknya, apabila sistem keamanan bank mampu melindungi data dan transaksi nasabah dari ancaman kejahatan siber, maka kepercayaan dan loyalitas pengguna terhadap layanan tersebut akan semakin meningkat.

Hasil penelitian Dwi Ayu Astrini (2015), Yuslia Naili Rahmah (2018) dan Indra dan Edwin (2019) *Cyber Crime* berpengaruh signifikan terhadap

---

[40] Hius, A., dkk., *Cyber Crime: Tinjauan Kriminologi dan Aspek Hukumnya* (Jakarta: PT Rineka Cipta, 2014), hlm. 27.

[41] Sari, D., "Perkembangan Teknologi Informasi dan Dampaknya terhadap Perbankan Digital di Indonesia," *Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 2 (2020), hlm. 134.

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

H2 :*Cyber Crime* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepercayaan.

**3. Pengaruh *Internet banking* dan *Cyber Crime* terhadap kepercayaan nasabah**

*Internet Banking* adalah bentuk pemanfaatan teknologi internet oleh bank untuk memberikan layanan perbankan secara daring, termasuk kegiatan promosi dan transaksi keuangan online.[42] Melalui layanan ini, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti transfer dana, pengecekan saldo, serta pembayaran tagihan secara virtual tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Sementara itu, *cyber crime* merupakan segala bentuk kejahatan yang dilakukan melalui jaringan internet dengan memanfaatkan kecanggihan teknologi untuk tujuan yang melanggar hukum, seperti pencurian data atau penipuan daring.[43]

Dalam konteks perbankan digital, *cyber crime* menjadi ancaman serius karena pelaku dapat menyalahgunakan kemudahan teknologi untuk meretas data nasabah atau memanipulasi transaksi. Oleh sebab itu, tingkat keamanan sistem menjadi faktor penting yang menentukan kepercayaan nasabah.

Kepercayaan merupakan keyakinan seseorang terhadap pihak lain bahwa pihak tersebut akan bertindak sesuai harapan dan dapat diandalkan. Dalam layanan *Internet Banking*, kepercayaan nasabah menjadi dasar utama keberlangsungan hubungan antara bank dan pengguna. Tanpa adanya rasa percaya terhadap keamanan dan integritas sistem, nasabah cenderung enggan menggunakan layanan perbankan berbasis internet.[44]

---

[42] Chang, Y. (2002). The Dynamics of Internet Banking Adoption. *Journal of Internet Research,* Vol. 12, No. 3, hlm. 56.

[43] Sudarwanto, A. *Cyber Crime: Pemahaman dan Pencegahannya di Era Teknologi Informasi.* Jakarta: Mitra Wacana Media (2009), hlm. 44.

[44] Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall, hlm. 145.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara *Internet Banking, cyber crime*, dan kepercayaan nasabah. Semakin baik kualitas dan keamanan layanan *Internet Banking*, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank tersebut, dan sebaliknya, meningkatnya kejahatan siber dapat menurunkan kepercayaan pengguna.[45]

Sebagaimana dalam hasil penelitian Dwi Ayu Astrin (2015), Yulia Naili Rahma (2018) Indra dan Edwin (2019) terbukti berpengaruh positif terhadap variabel Keperecayaan Nasabah. Dari uraian di atas maka dapat diajukan hipotesis penelitian sebagai berikut:

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

[45] amsyah, M., & Anugrah, A. (2015). "Membangun Kepercayaan Nasabah pada Internet Banking," Jurnal Ecodemica: *Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis*, Vol. 3, No. 1, hlm. 25.

# BAB III
# METODE PENELITIAN

## A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode penelitian lapangan (*field research*). Metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menyajikan angka-angka atau statistic dalam proses pengerjaannya. Dapat dilihat tujuan akhir yang ingin dicapai dengan menggunakan metode ini yaitu untuk menguji suatu teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan serta pengaruh, memberikan hasil dari suatu penelitian yang dilakukan dan juga akan menyajikan data berupa bilangan maupun angka-angka serta menggunakan Teknik perhitungan matematika.[46]

## B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada nasabah pengguna *Internet Banking* di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar melalui kuesioner *google from* yang disebarkan secara online. Penelitian ini dilakukan pada bulan Oktober 2025 s/d selesai.

## C. Jenis dan Sumber Data

Sumber data yang dipakai dalam penelitian ini adalah sumber data primer dan sekunder:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil oleh peneliti dari individu atau kelompok dari suatu objek yang akan ditelitinya. Data primer diperoleh atau didapatkan untuk memenuhi data yang dibutuhkan didalam penelitian ini. Untuk data primer peneliti memperoleh langsung datanya dari objek penelitian nasabah Bank Nagari yang menggunakan aplikasi *Internet Banking* di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar melalui wawancara dan data kuesioner melalui *google from*.

[46] Siregar, Syofian. *Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS.* (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2014), hlm. 2–4.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber aslinya atau disebut sumber kedua dari kita butuhkan. Data yang diperoleh melalui studi kepustakaan yaitu data yang berasal dari buku-buku, jurnal, skripsi dan internet serta bacaan lain yang mendukung penelitian ini.[47]

## D. Populasi dan Sampel Penelitian

### a. Populasi

Pada hal populasi itu adalah sekumpulan kasus yang perlu memenuhi syarat tertentu yang berkaitan dengan masalah penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/ subjek yang mempunyai kualitas karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Jadi populasi tidak hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya., kejadian atau benda yang memiliki karakteristik tertentu dan dijadikan objek penelitian.[48] Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah pengguna *Internet Banking* di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dengan jumlah yang tidak diketahui. Oleh karena itu, populasi dikalangan penelitian ini adalah keseluruhan pengguna *Internet Banking* dengan jumlah 4.185 pengguna user.

### a. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang dipilih dengan pertimbangan-pertimbangan dan kriteria tertentu. Sampel adalah sebagian atau sebagai wakil populasi yang akan diteliti. Jika penelitian yang dilakukan sebagian dari populasi maka bisa dikatakan bahwa penelitian tersebut adalah penelitian sampel.

Bila populasi terlalu besar, dan peneliti tidak mungkin memperlajari semua yang ada pada populasi, misalnya karena keterbatasan waktu, tenaga dan dana, maka peneliti dapat menggunakan sampel dari populasi

---

[47] Burhan Bungin, *Metode Penelitian Kuantitatif*, (Jakarta: Kencana Predana Media Group, 2011), hlm. 132

[48] Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm. 80.

penelitian. Hasil penelitian berkaitan dengan sampel penelitian akan di-aplikasikan kepada populasi, sehingga sampel penelitian haruslah benar-benar merupakan representasi dari populasi penelitian. Dan selanjutnya, apa yang dipelajari dari sampel tersebut maka akan mendapatkan kesimpulan yang nantinya diberlakukan untuk populasi. Oleh karena itu sampel yang didapatkan dari populasi memang harus benar-benar representatif (mewakili).[49]

Untuk menentukan jumlah sampel dan penelitian ini menggunakan rumus slovin. Menurut Sugiyono rumus slovin merupakan metode yang digunakan untuk mencari nilai suatu sampel yang dianggap mewakili seluruh populasi. Dengan menggunakan rumus sebagai berikut: $n=N/1+Ne^2$

Keterangan: n = Jumlah

Sampel N = Jumlah

Populasi e = Batas Toleransi Kesalahan

Dari 20.148 nasabah, penelitian ini memerlukan sampel data sebanyak 100 nasabah yang akan mewakili populasi sebanyak 20.148 nasabah. Tingkat kesalahan 10% perolehan sampel minimum 99,26 responden dan digenapkan menjadi 100 responden dengan perhitungan sebagai berikut: Penentuan jumlah sampel:

$$n = 20.148 / 1 + 20.148\ (10\%)^2$$
$$= 20.148 / 1 + 201,48$$
$$= 20.148 / 202,48$$
$$= 99,26$$

## E. Defenisi Operasional Variabel dan Indikator Penelitian

### a. Variabel Penelitian

Variabel adalah karakteristik pengamatan terhadap partisipasi atau situasi pada saat penelitian yang memiliki nilai berbeda atau variasi pada studi. Sedangkan menurut Sugiarto, menerangkan dalam melakukan observasi objek terhadap objek penelitian perlu ditentukan karakter yang

[49] Indra Prasetia, *Metodologi Penelitian Pendekatan dan Teori Praktik*, (2022), hlm. 101

akan di observasi dari unit amatan yang disebut variabel. Variabel dependen dari varibael independen.

1) Variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah kepercayaan nasabah (Y).
2) Variabel independen adalah variabel yang mempengaruhi oleh variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian adalah *Internet Banking* (X1), *Cyber Crime* (X2).

**b. Variabel Operasional**

Definisi operasional ialah suatu defenisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefenisikan atau "Menggunakan konsep-konsep yang berupa kontruk dengan kata-kata yang mengambarkan prilaku atau gejala yang dapat diamati dan dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain.

**Tabel 3.1 Defenisi Operasional**

| NO | Variabel | Defenisi Variabel | Indikator |
|---|---|---|---|
| 1. | *Internet Banking* (XI) | *Internet Banking* merupakan inovasi perbankan yang memanfaatkan media internet sebagai sarana untuk mempromosikan produk dan melaksanakan transaksi secara online. | 1.Kemudahan Penggunaan<br>2. Kecepatan Transaksi<br>3.Keamanan Sistem<br>4.Efisiensi dan Praktis<br>5.Ketersediaan Informasi<br>6. Keandalan Sistem[50] |
| 2. | *Cyber Crime* (X2) | *Cyber Crime* adalah segala macam penggunaan jaringan komputer untuk tujuan | 1. *Pishing*<br>2. *Hacking*<br>3. *Malware* dan virus |

[50] Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi Offset, 2017), hlm. 129-134.

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | kriminal atau kriminal berteknologi tinggi dengan menyalahgunakan kemudahan teknologi digital. | 4. *Identity Theft* (Pencurian Identitas).[51] |
| 3. | Kepercayaan Nasabah (Y) | Kepercayaan nasabah adalah keyakinan dan kepastian nasabah terhadap integritas, keamanan, dan kredibilitas bank. Kepercayaan ini menjadi faktor utama yang menentukan loyalitas dan kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi melalui *internet banking*. | 1. Keandalan (*Realibility*)<br>2. Integritas (*Integrity*)<br>3. Jaminan (*Assurance*)<br>4. Transparansi (*Transparance*)<br>5. Kepuasaan Nasabah (*Customer Satisfaction*) |

## F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan metode sebagai berikut:

a. Angket atau Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data efektif ketika penulis melihat dengan pasti variabel apa yang diukur dan memahami apa yang diharapkan dari responden. Penelitian ini memakai skala pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* adalah skala yang dapat dipakai untuk mengukur sikap,

[51] Dwi Ayu Astrini, "Pengaruh Kejahatan Dunia Maya terhadap Kepercayaan Pengguna Internet Banking," *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 9 No. 1 (2015): 33–41.

pendapat, dan persepsi individu atau kelompok terhadap fenomena sosial. Jawaban atas item pertanyaan memiliki gradiasi dari sangat setuju sampai sangat tidak setuju dengan skor 1 hingga 5.

| | |
|---|---|
| Sangat Setuju | = 5 |
| Setuju | = 4 |
| Kurang Setuju | = 3 |
| Tidak Setuju | = 2 |
| Sangat Tidak Setuju | = 1 |

b. *Library Research*

*Library Research* (Studi Kepustakaan), yaitu data yang diperoleh dari berbagai literatur, buku-buku, jurnal ilmiah, prosiding, penelitian terdahulu, dan dari berbagai sumber pustaka lainnya yang sudah terakreditasi dan berhubungan objek yang diteliti sebagai upaya untuk memperoleh data yang relevan dengan bahan kajian penulisan skripsi.[52]

*b. Internet Research*

Terkadang buku referensi atau literature yang kita miliki atau pinjam di perpustakaan tertinggal selama beberapa waktu atau kadaluarsa, karena ilmu selalu berkembang seiring berjalannya waktu. Oleh karena itu, untuk mengantisipasi hal tersebut penulis melakukan penelitian dengan menggunakan teknologi yang berkembang yaitu internet, sehingga data yang di peroleh merupakan data yang sesuai dengan perkembangan zaman. Dalam media internet media menggunakan www.google.com dan www.googlescholar.co.id untuk mengakses jurnal-jurnal ilmiah maupun prosiding terbaru.[53]

---

[52] Zuldafrial dan Muh. Arifin, *Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Studi Kepustakaan* (Jakarta: Kencana, 2021), hlm. 45.

[53] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2013), hlm. 86.

## G. Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data Untuk mengolah data primer yang didapat melalui kuesioner, penulis menggunakan analisis data dengan menggunakan uji statistic, yaitu:

### a. Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif dapat digunakan apabila peneliti ingin mendeskripsikan data sampel untuk populasi dimana sampel diambil. Statistik deskriptif dapat disajikan melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram maupun perhitungan. Perlu diperhatikan bahwa di dalam uji statistik deskriptif tidak ada uji signifikansi dan tidak ada derajat kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud membuat generalisasi sehingga tidak ada kesalahan generalisasi.

### b. Uji Keabsahan Data

1) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau kesahihan suatu instrumen. Suatu instrumen yang valid mempunyai validitas tinggi, sebaliknya instrumen yang kurang valid mempunyai validitas rendah. Sebuah instrumen dikatakan valid apabila mampu mengukur apa yang diinginkan. Validitas adalah tahap ketepatan penelitian yang telah mengukur hubungan sebab-akibat. Sebuah instrumen dikatakan sah apabila dapat ditunjukkan bahwa ukuran tersebut secara tepat mengukur apa yang seharusnya diukur.[54]

Uji validitas digunakan untuk mengukur validitas atau keabsahan suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan-pertanyaannya cenderung mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Validitas adalah ukuran seberapa akurat kuesioner yang telah diberikan dan sejauh mana alat ukur tersebut mampu mengukur apa yang seharusnya diukur. Pengujian

[54] Hafnidar A. Rani Nopa Arlianti, *Dasar-Dasar Statistika dan Probabilitas dalam Ilmu Sains*, (Group Penerbit CV Budi Utama, Yogyakarta, 2024), Hlm. 34.

validitas ini dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel.

a) Jika r hitung > r table maka butir pertanyaan yang diajukan kepada responden adalah valid.
b) Jika r hitung < r tabel maka butir pertanyaan yang diajukan tersebut tidak valid.

2) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur tingkat keandalan, keakuratan, ketelitian, dan konsistensi dari indikator yang ada dalam kuesioner. Menurut Sugiyono, menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Uji reliabilitas yaitu kosistensi alat ukur dalam mengukur apa yang hendak diukur, artinya kapan pun alat ukur itu digunakan akan memberikan hasil yang sama. Sehingga reliabilitas merupakan ukuran suatu kestabilan atau kosistensi responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan bentuk-bentuk responden dalam menjawab hal yang berkaitan dengan bentuk-bentuk pernyataan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam bentuk kuesioner.[55]

Uji reliabilitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa tinggi suatu instrument dapat dipercaya atau dapat diandalkan, artinya reliabilitas berkaitan dengan keputusan instrumen (dalam pengertian konsisten) alat ukur (Mustafa) Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden terhadap pertanyaan tetap konsisten dari waktu ke waktu. Butir kuesioner dikatakan reliabel (layak) jika croncbach' alpha > 0,60 dan dikatakan tidak reliabel jika croncbach' alpha < 0,60.

[55] Hafnidar A. Rani Nopa Arlianti, *Dasar-Dasar Statistika dan Probabilitas dalam Ilmu Sains*, (Group Penerbit CV Budi Utama, Yogyakarta, 2024), Hlm. 36

**c. Uji Asumsi Klasik**

**1) Uji Normalitas**

Uji Normalitas adalah proses statistik yang digunakan untuk menentukan apakah sebuah sampel data atau distribusi data mengikuti atau mendekati distribusi normal. Tujuan utama dari uji normalitas adalah untuk memeriksa apakah data berasal dari populasi yang terdistribusi secara normal atau tidak. Asumsi normalitas adalah prasyarat penting dalam banyak teknik statistik parametrik, seperti uji hipotesis, analisis regresi, dan analisis variansi.

Menurut Ghozali, uji normalitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Jika variabel tidak berdistribusi berarti secara normal maka dihasilkan uji statistik akan mengalami penurunan. Uji normalitas dalam penelitian ini menggukan *One Sample Kolmogorov Smirnov* yakni apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05 berarti semua data terdistribusi dengan normal. Jika nilai signifikansi kecil dari 0,05 berarti data tidak terdistribusi dengan normal.[56]

Pengambilan kesimpulan dari hasil uji normalitas ini dapat dilihat sebagai berikut:

a. Jika nilai signifikansi > 0,05, maka dinyatakan data berdistribusi normal.

b. Jika nilai signifikansi < 0,005, maka dinyatakan data berdistribusi tidak normal.[57]

---

[56] Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*, (Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021), hlm. 39.

[57] Duwi Priyatno, *Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS 25*, (Yogyakarta: Mediakom, 2022), hlm. 68.

**2) Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji dalam model regresi linear ada atau tidak korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 atau periode sebelumnya. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson. Berikut hasil uji autokorelasi.

**3) Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji model regresi apakah terdapat korelasi antara variabel bebas (independen). Model regresi yang baik diasumsikan tidak memiliki korelasi antar variabel bebas. Jika variabel independen berkorelasi maka variabel tersebut tidak ortogonal. Variabel ortogonal merupakan variabel bebas dengan nilai korelasi nol.

Uji multikolinearitas digunakan untuk analisis regresi berganda atas dua atau lebih variabel bebas guna mengetahui apakah variabel tersebut terjadi multikolinearitas atau tidak. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas (tidak terjadi Multikolinearitas). Ada tidaknya multikolinearitas dapat dilihat dari besarnya nilai tolerance dan variance inflation factor (VIF). Multikolinearitas terjadi bila pada kolom collinearity statistics menunjukkan nilai tolerance di bawah 0,10 dan VIF di atas 10.

Jika VIF 210 dan nilai Tolerance Value ≤0,10 maka terjadi gejala Multikolinearitas. Jika VIF ≤10 dan nilai Tolerance Value ≥0,10 maka model terbebas dari Multikolinearitas dan dapat digunakan dalam suatu penelitian.[58]

[58] Damodar N. Gujarati dan Dawn C. Porter, *Dasar-Dasar Ekonometrika, Edisi 5*, (Jakarta: Salemba Empat, 2013), hlm. 349.

**4) Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas merupakan bagian dari uji asumsi klasik dalam model regresi. Salah satu kriteria yang menjadi dasar dalam model regresi yang baik yang harus dipenuhi adalah tidak terjadinya gejala heteroskedastisitas. Terjadinya gejala atau masalah heteroskedastisitas sendiri akan berdampak pada keraguan (ketidakpastian) pada hasil analisis regresi.[59]

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menguji ada tidaknya ketidaksamaan varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya dalam model regresi. Jika varians residual dari satu pengamatan ke pengamatan lain tetap disebut Homoskedastisitas dan jika berbeda disebut Heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah model yang kovariat atau tidak memiliki variansi.

Dasar pengambilan Keputusan dalam uji Heteroskedastisitas adalah:

a) Jika nilai signifikansi > = 0,05, maka terjadinya Heteroskedastisitas.
b) Jika nilai signifikansi > α = 0,05, maka tidak terjadinya Heteroskedastisitas.

**d. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Menurut Umar, menyatakan bahwa: "Regresi Linear Berganda merupakan data pengamatan biasanya tidak hanya disebabkan oleh satu variabel melainkan oleh beberapa atau bahkan banyak variabel". [60] Model penelitian ini dapat dijelaskan dengan model linier sebagai berikut:

$Y= \alpha + ß1X1 + ß2X2 + e$

Keterangan :

Y = Kepercayaan

α = konstanta

---

[59] Meutia, dkk, *Rahasia Praktis Menuntaskan Penelitian dengan Efektif*, (Salemba Empat, Jakarta Selatan, 2025), hlm. 78.

[60] Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2013), hlm. 187

ß1= koefisien variabel Internet Banking (X1)

ß2 = koefisien variabel Cyber Crime (X2)

X1 = Internet Banking

X2 = Cyber Crime

e = error atau sisa

**e. Uji Hipotesis**

Uji hipotesis adalah salah satu konsep utama dalam statistika inferensial yang digunakan untuk mengambil keputusan berdasarkan sampel data. Uji hipotesis juga merupakan alat penting dalam statistika inferensial yang digunakan untuk membuat keputusan berdasarkan bukti statistik. Dengan menguju hipotesis, kita dapat mengukur sejauh mana bukti statistik mendukung atau tidak mendukung hipotesis yang diajukan. Ini membantu kita dalam menguji asumsi, menguji hipotesis, dan membuat keputusan yang berdasarkan data yang kita miliki.[61]

Pengujian hipotesis yang akan dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan model persamaan regresi berganda. Model ini digunakan untuk menguji pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen dengan skala pengukuran interval atau rasio dalam suatu persamaan linier. Variabel independen yaitu, *Internet Banking* (X1), dan *Cyber Crime* (X2) sedangkan variabel dependennya adalah Kepercayaan (Y). Pengujian hipotesis dilakukan melalui uji t, uji F dan uji R2.

1) Uji Simultan (uji f) Uji statistik F bertujuan untuk menunjukkan apakah semua variabel independen yang dimasukkan dalam model memiliki pengaruh kumulatif terhadap variabel dependen. Apabila tingkat signifikan < 0,05 maka ini menunjukkan Ha diterima Analisis Koefisien.
2) Uji Parsial (Uji t) Uji parsial Uji t digunakan untuk menunjukan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual

[61] Hafnidar A, Rani dan Nopa Arlianti, *Dasar-Dasar Statistika Dan Probabilitas Dalam Ilmu Sains* (Grup Penerbit CV Budi Utama, Yogyakarta, 2024) hlm, 42.

dalam menerangkan variasi dependen. Uji t adalah pengujian statistika untuk mengetahui apakah perbedaan dari nilai yg diperkirakan dengan nilai hasil perhitungan statistika. Pengujian dilakukan dengan menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05. Untuk menguji pengaruh dari variabel masing-masing variabel bebas secara parsial digunakan untuk uji t.

3) Koefesiensi Determinasi ($R^2$)

Pengujian koefisien determinasi (R2) digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Koefisien determinasi berkisar antara nol sampai satu. Nilai R2 yang semakin kecil mendekati nol menunjukkan bahwa kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen sangat terbatas, bila R2 semakin besar mendekati 1 menunjukkan bahwa variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Uji Koefisien Determinasi dirumuskan sebagai berikut :

D = R2 x 100

Keterangan :

D = Koefisien determinasi

R = Koefisien Korelasi Berganda[62]

[62] Sari Bulan Tambunan, *Determinasi Kualitas Laporan Keuangan Pada Organisasi Bisnis*,(PT Inovasi PratamaInternasional. Tinjauan Pada UMKM). Hlm.134-135.

# BAB IV
# HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

## A. Gambaran Umum

### 1. Sejarah Bank Nagari Syariah

Bank Nagari adalah Call name dari PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Pada awal dasawarsa enam puluh baik pemerintah daerah maupun tokoh-tokoh swasta sama-sama menyadari bahwa untuk dapat memacu gerak pembangunan daerah lebih cepat lagi di Sumatera Barat, diperlukan adanya suatu lembaga keuangan yang berbentuk bank yang secara khusus membantu pemerintah dalam melaksanakan pembangunan di daerah. Di latar belakangi keadaan tersebut, maka pada tanggal 12 Maret 1962 telah menghadap kepada notaris Hasan Qalbi di padang, Pemerintah Daerah Provinsi Sumatera Barat diwakili oleh Soelamat Dipowardojo dan pihak swasta yang diwakili oleh Hadis Digong untuk melaksanakan pendirian PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Pada tanggal 25 April 1962 oleh wakil Menteri pertama bidang keuangan Republik Indonesia mengeluarkan izin usaha PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat melalui keputusan No. BUM 9-44/11 sehingga mulailah PT. Pembangunan Daerah Sumatera Barat untuk melaksanakan usaha dengan kedudukan di Padang.

Dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 13 tahun 1962 tanggal 16 agustus 1962 tentang ketentuan-ketentuan pokok bank pembangunan daerah sumatera barat, maka dasar hukum pendirian bank pembangunan daerah harus diganti dengan peraturan daerah. Sehubungan dengan ketentuan tersebut maka bank pembangunan daerah sumatera barat baru melaksanakan pada tahun 1973, yaitu dengan dikeluarkannya peraturan daerah provinsi sumatera barat nomor 4 tanggal 8 November 1973 tentang Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Dengan diterbitkannya peraturan ini maka Akta No 9 tanggal 12 Maret Notaris Hasan Qalbi tidak berlaku lagi bagi PT. Bank Pembagunan Daerah di ubah menjadi Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat. Dalam perkembangannya, peraturan

Daerah Nomor 4 tahun 1973 dengan perubahannya dianggap sudah tidak layak lagi dan akhirnya dicabut dan diganti dengan Peraturan Daerah Provinsi tinggat 1 Sumatera Barat Nomor 10 tahun 1985 tanggal 31 Desember 1985 tentang Bank Pembangunnan Daerah Sumatera Barat dengan mengesahkan menteri dalam Negeri No. 584.23-432 tanggal 19 April 1986 dan telah diundangkan lembaran provinsi tinggkat 1 Sumatera Barat No. 6 tanggal 19 April 1986.

Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat menjadi Bank Devisa dengan surat keputusan Direksi Bank Indonesia No. 23/60/KEP/DIR tanggal 17 Januari 1991 dalam rangka menggembangkan pelayanan kepada masyarakat khususnya dalam transaksi luar negeri. Pada tanun 1992 untuk meningkatkan kinerja perusahaan ditetapkan peraturan Daerah Provinsi Sumatera Barat tinggkat 1 No. 15 Tahun 1992 dan Lembaran Daerah Provinsi Sumatera Barat tahun 1993 Nomor 3 seri D.i. tahun 1992, penyertaan modal pada bank pihak ketiga dapat dilakukan dengan ketentuan bahwa sekurang-kurangnya 51% dari modal disetor masih merupakan penyertaan tingkat 1 dan tingkat II pada pemerintah Daerah. Sesuai dengan peraturan daerah provinsi tingkat I Sumatera Barat No. 3 tahun 2006 tanggal 16 Agustus 2006 tentang perubahan bentuk badan hukum Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat dari perusahaan daerah (PD) menjadi perseroan terbatas(PT). oleh karena itu, dibuatlah RUP luar biasa pada tanggal 25 Januari 2007 dengan agenda pengesahan Anggaran Dasar tentang perubahan Badan Hukum Bank dari perusahaan daerah menjadi Perseroan Terbatas. Pada tanggal 4 April 2007, kode tersebut dilaksanakan oleh department hokum dan hak asasi manusia berdasarkan keputusan menteri hukum dari kementerian hukum hak asasi manusia republic Indonesia No. W3-00074 HT.01.01Th. 2007 tentang pengesahan anggaran dasar PT. tahun 2007 Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat di sebut Bank Nagari. Tanggal 11 Oktober 2007 PT. Bank Pembangunan daerah sumatera barat telah mendapat izin dari bank Indonesia No. 9/89/DPbS/Pdg.

Pemerintah Daerah Sumatera Barat telah menerbitkan peraturan daerah nomor 15 tahun 1992 tentang bank pembangunan daerah sumatera barat. Pokok permasalahan yang diatur dalam perda ini adalah modal terdaftar sebesar Rp. 30 miliar, dimana pemilik modal tidak hanya pemda TK I dan TK II saja tetapi juga bagi swasta dengan kuata minimal TK I dan TK II 51% pemda dan 40% swasta. UU No. 7 tahun 1992 menggantikan UU pokok-pokok perbankan No. 14 tahun 1967. Undang- undang baru ini hanya berlaku untuk dua jenis bank yaitu bank devisa dan bank umum. Untuk meningkatkan operasionalnya, bank nagari dikembangkan sebagai bank devisa untuk dapat bertransaksi dalam mata uang asing. Sesuai dengan surat keputusan bank Indonesia No. 23/60/KEP/DIR tanggal 7 januari 1991, bank pembangunan daerah sumatera barat ditetapkan sebagai Bank Devisa. Dalam perjalannya, Perda No. 2/1996 mengesahkan penyebutan nama (call name) sebagai bank nagari agar lebih dikenal (membangun brand image), meningkatkan modal dasar dari Rp 50 Miliar menjadi Rp 150 Miliar. Sejalan dengan perkembangan dan untuk lebih leluasa dalam berusaha, pada tanggal 16 agustus 2006, berdasarkan peraturan daerah provinsi sumatera barat diubah. Dari perusahaan daerah menjadi perseroan terbatas. Didirikan dihadapan Notaris H. Hendri Final. SH berdasarkan anggaran dasar perseroan No1 tanggal 1 tahun 2007. Disetujui dan disahkan oleh menteri hukum dan hak asasi manusia republik Indonesia dengan putusan No. W300074 HT.01.01-TH 2007 tanggal 4 april 2007.

Saat ini bank nagari berstatus sebagai bank devisa dan memiliki unit usaha syariah. Bank nagari juga merupakan bank pembagunan daerah daerah yang membuka kantor cabang di luar daerah. Pada tahun 2012 terjadi peningkatan Rp 2 triliun dan penerbitan obligasi subordinasi bank nagari II sebesar Rp 225 triliun, sedangkan modal terdaftar pada tahun 2016 sebesar Rp 5 Triliun. Perubahan nama dari bank pembangunan daerah menjadi bank nagari II dimaksudkan untuk membantu masyarakat membedakan BPD sumbar dengan BPD daerah lainnya dan juga bertahan sebagai Corporate Image bagi masyarakat Minangkabau dan bank nagari menjadi bank

pembagunan daerah oleh masyarakat sumatera barat. Sejak berlakunya undang-undang perbankan No. 10 tahun 1998 yang memungkinkan bank umum menggunakan system dual banking dimana bank konvesional dapat membuka badan usaha syariah, banyaj bank umum yang membuka badan usaha syariah untuk meningkatkan pangsa pasar yang ditargetkan bank termaksuk bank nagari. Pendirian bank nagari syariah dilatarbelakangi oleh MUI untuk memperluas jangkauan bunga bank illegal dan target pasar PT. bank pembangunan daerah sumatera barat, khususnya umat islam, untuk meningkatkan partisipasi masyarakat dalam kegiatan ekonomi, meningkatkan kualitas produk dan layanan, meningkatkan sumber pendapatan untuk bank syariah diproses melalui pengolahan data. Latar belakang di atas berdasarkan PT Bank pembangunan Daerah Sumatera Barat membuka cabang syariah untuk memenuhi kebutuhan tersebut.

PBI No. 8/3/PBI/2006 pasal 11 (1) pembukaan kantor cabang syariah. Bank yang membuka cabang berdasarkan prinsip syariah wajib mendirikan unit usaha syariah di kantor pusat bank. Kemudian, PT. bank pembangunan daerah sumatera barat bertanggung jawab atas pembentukan unit usaha syariah yang berkedudukan di padang sesuai dengan anggaran dasar PT. bank pembagunan daerah sumatera barat, Akta notaris Hendri terakhir No. 1 tanggal 1 februari 2007 dan pengesahan mentri kehakiman No. W3-00074 HT.01.01-TH 2007 tanggal April 2007. Mendirikan usaha syariah dengan modal awal sebesar Rp. 1.600.000.000, dan mendapatkan izin pembukaan kantor cabang syariah dari bank Indonesia tanggal 27 April 2007 No. 9/50/DPb/Pdg. Bank pembagunan daerah sumatera barat mulai beroperasi di padang. Untuk pengembangan unit usaha syariah PT. Bank pembangunan daerah sumatera barat memiliki modal sebesar Rp. 10.000.000.000,-per 11 juli 2007.

Dengan meningkatkan ketertarikan masyarakat terhadap perbankan yang berprinsip syariah, yaitu cabang syariah Payakumbuh pada tanggal 12 juni 2008. Bank nagari cabang syariah payakumbuh memiliki 3 cabang pembantu syariah, yaitu cabang pembantu syariah padang panjang, cabang pembantu

syariah bukittinggi dan cabang pembantu syariah Batusangkar yang mulai beroperasi pada tanggal 26 Desember 2013 yang beralamat di jalan Soekarno Hatta No. 55 Batusangkar. Sekarang Bank Nagari Cabang Pembantu Syariah Batusangkar telah berubah status menjadi Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar pada tanggal 25 November 2018 sampai sekarang (www.banknagarisyariah.co.id).

**2. Visis dan Misi Bank Nagari Syariah**

a. Visi

Puncak perubahan (moment of change) Bank Nagari, ditandai dengan launching logo baru beserta visi dan misi baru Bank Pembangunan Daerah tanggal 27 November 2008 dan dihadiri oleh Gubernur Sumatera Barat yaitu Bapak Gamawan Fauzi. Menjadi Bank Pembangunan Daerah yang terkemuka dalam arti dikenal dan menonjol di Indonesia. Terpercaya memberi arti bahwa bank sudah menjalankan prinsip-prinsip pengelolaan perusahaan yang baik, memberikan layanan yang memuaskan dan kepatuhan terhadap peraturan dengan kejujuran. Hal tersebut dituangkanlah kedalam visi Bank Nagari yaitu:

**"Menjadi Bank Pembangunan Terkemuka dan Terpercaya di Indonesia"**

Dengan visi tersebut diharapkan pada masa yang akan datang bank nagari tidak hanya sebagai lembaga perbankan dengan lingkup usaha daerah, melainkan juga dicita-citakan akan berkembang menjadi bank yang dapat memberikan nilai-nilai yang optimal pada stakeholder yaitu: pemegang saham, karyawan juga masyarakat sekitarnya dan yang utama sumbangsihnya dalam pembangunan daerah Sumatera Barat.

b. Misi

Disamping itu, untuk mencapai visi jangka panjang Bank Nagari tersebut ditetapkan misi Bank Nagari yaitu sebagai berikut:

1) Memberikan kontribusi dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Mencerminkan dasar atau latar

belakang didirikannya bank, sesuai yang diamanahkan dalam Akta Pendirian, yang merupakan cita-cita dan tujuan yang akan diperankan, yaitu turut membangun kegiatan ekonomi yang kuat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2) Memenuhi dan menjaga kepentingan stakeholder secara konsisten dan seimbang. Bank akan senantiasa dijalankan dengan prinsip untuk memenuhi tanggung jawab kepada pemilik, nasabah, karyawan, dan masyarakat.
3) Menjaga agar bank ini bertumuh dan berkembang dengan baik dan sehat.
4) Memberikan pelayanan yang prima.
5) Memberikan keuntungan yang memadai bagi pemegang saham.
6) Memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

### 3. Moto, Slogan dan Budaya Kerja Bank Nagari Syariah

Moto dan slogan Bank Nagari adalah "Bersama membina citra dan membangun negeri" moto/slogan merupakan suatu pernyataan semangat atau keinginan yang dapat mendorong setiap individu untuk berbuat sesuai dengan moto/slogan dimaksud.

Membina citra, merupakan aktifitas majemuk atas keinginan untuk menciptakan citra diri yang positif seperti pelayanan yang baik, kejujuran dan ketulusan serta integritas yang tinggi dalam melaksanakan tugas. Bila citra baik sudah didapat, maka diharapkan akan menjadi daya tarik stakeholder untuk bersama membangun negeri. Prinsip utama citra pelayanan:

a) *Simplicity*, memudahkan aktifitas perbankan nasabah.
b) *Convenience*, memberikan kenyamanan bertransaksi.
c) *Reliability*, handal disituasi sesulit apapun.
d) *Care*, peduli dengan kepuasan nasabah.
e) *Speed*, cepat memahami kebutuhan nasabah.
f) *Safety*, mengamankan keuangan secara pasti

Budaya kerja Bank Nagari adalah sikap dan perilaku segenap jajaran yang mengabdi pada Bank Nagari dalam mencapai misi. Lima sikap dan perilaku budaya kerja Bank Nagari.

a) Bertakwa

Setiap jajaran bank syariah menjalankan syariat agamanya dengan sempurna, dengan dasar ketaqwaan tersebut setiap jajaran bank wajib menjaga kehormatan diri, perusahaan dan mengelolanya dengan baik.

b) Kebersamaan

Setiap jajaran bank menjaga hubungan dan kerjasama diantara mereka baik vertikal maupun horizontal dan dengan nasabah.

c) Profesional

Setiap jajaran bank bersikap profesional dalam setiap tindakannya dan memegang teguh kode Etik Bankir Indonesia serta selalu mengembangkan diri serta bekerja dengan efisien, efektif, berdisiplin dan berintegritas tinggi.

d) Berorientasi

Bisnis Setiap jajaran bank menyadari bahwa sumber penghasilan utama usaha berasal dari nasabah, untuk itu setiap sikap dan kegiatan berorientasi kepada nasabah dengan memberikan pelayanan yang terbaik namun tetap memelihara keamanan serta kepentingan bank.

e) Loyal

Setiap pegawai loyal terhadap bank, kepemimpinan yang dipercaya oleh pemegang saham dan untuk menjaga kelangsungan hidup perusahaan setiap pegawai merasakan bahwa bank adalah milik mereka dan harus dipelihara dan dikembangkan dengan baik.

## B. Deskripsi Data

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, dengan mempertimbangkan pengaruh penggunaan internet banking dan persepsi terhadap cyber crime. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner yang diisi oleh nasabah.

Karakteristik responden dalam penelitian ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil analisis. Adapun karakteristik responden yang diteliti meliputi jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan terakhir, frekuensi penggunaan internet banking dalam satu bulan, serta lama penggunaan layanan internet banking.

Responden dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar yang telah menggunakan layanan internet banking. Pemilihan responden ini bertujuan agar data yang diperoleh relevan dengan variabel yang diteliti, yaitu internet banking, cyber crime, dan kepercayaan nasabah.

Adapun uraian gambaran umum responden dalam penelitian ini akan disajikan berdasarkan karakteristik yang telah ditentukan, sehingga dapat memberikan informasi yang lebih jelas mengenai profil responden yang terlibat dalam penelitian.

### 1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 1 Responden Menurut Jenis Kelamin**

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 53 | 53% |
| 2 | Perempuan | 47 | 47% |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

Berdasarkan tabel 4.1 dapat dilihat dari 100 responden, responden berjenis kelamin laki-laki yaitu berjumlah 53 orang atau sebanyak 53%, sedangkan responden berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 47

arang atau sebanyak 47% jadi rata respoden pada penelitian ini terdiri dari laki-laki.

**2. Karakterikstik Responden Menurut Usia**

Berdasarkan hasil karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 2 Responden Menurut Usia**

| No | Rentang Usia | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | < 21-25 Tahun | 36 | 36% |
| 2 | 26-29 Tahun | 20 | 20% |
| 3 | > 30 Tahun | 31 | 31% |
| 4 | 25-30 Tahun | 13 | 13% |
| Total | | 100 | 100% |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan usia didominasi oleh kelompok usia muda, yaitu < 21–25 tahun sebanyak 36 responden (36%). Selanjutnya diikuti oleh kelompok usia > 30 tahun sebanyak 31 responden (31%), kelompok usia 26–29 tahun sebanyak 20 responden (20%), dan kelompok usia 25–30 tahun sebanyak 13 responden (13%). Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah pengguna layanan internet banking di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar berada pada usia < 21-25 Tahunproduktif yang cenderung lebih aktif dalam memanfaatkan teknologi digital, sehingga berpotensi memiliki tingkat pemahaman dan kepercayaan yang lebih baik terhadap layanan perbankan berbasis digital.

**3. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan**

Berdasarkan hasil karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 3 Responden Menurut Pekerjaan**

| No | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | Wirausaha | 13 | 13% |
| 2 | Pelajar / Mahasiswa | 18 | 18% |
| 3 | PNS / TNI / POLRI | 17 | 17% |

| | | | |
|---|---|---|---|
| 4 | Pegawai Swasta / Karyawan | 9 | 9% |
| 5 | Lainnya | 43 | 43% |
| Total | | 100 | 100% |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan pekerjaan didominasi oleh kategori lainnya, yaitu sebanyak 43 responden (43%). Selanjutnya diikuti oleh pelajar/mahasiswa sebanyak 18 responden (18%), PNS/TNI/POLRI sebanyak 17 responden (17%), wirausaha sebanyak 13 responden (13%), dan pegawai swasta/karyawan sebanyak 9 responden (9%).

**4. Karakteristik Responden Menurut Intensitas Penggunaan Internet Banking**

Berdasarkan hasil karakteristik responden berdasarkan Intensitas Penggunaan Internet Banking dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 4. 4 Responden Menurut Intensitas Penggunaan Internet Banking**

| No | Intensitas Penggunaan Internet Banking | Frekuensi | Persentase (%) |
|---|---|---|---|
| 1 | Sering (beberapa kali seminggu) | 81 | 81% |
| 2 | Jarang (1–2 kali sebulan) | 6 | 6% |
| 3 | Kadang-kadang (seminggu sekali) | 5 | 5% |
| 4 | Selalu (setiap hari) | 4 | 4% |
| 5 | Jarang (sebulan sekali) | 2 | 2% |
| 6 | Sangat Sering (setiap hari) | 2 | 2% |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa karakteristik responden berdasarkan Intensitas Penggunaan *Internet Banking* didominasi oleh kategori Sering (beberapa kali seminggu), yaitu sebanyak 81 responden (81%). Selanjutnya diikuti oleh Jarang (1–2 kali sebulan) sebanyak 6 responden (6%), Kadang-kadang (seminggu sekali) sebanyak 5 responden (5%).

**5. Statistik Responden**

Pengukurann statistik deskriptif variabel dilakukan dengan tujuan untuk memberikan gambaran umum terhadap hasil jawaban responden terhadap masing-masing indikator pengukur variabel. Berikut ini statistik deskriptif dalam penelitian ini. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan angket yang berbentuk pernyataan. Angket digunakan untuk mengukur variabel Internet Banking, *Cyber Crime*, dan Kepercayaan Nasabah. Pernyataan dalam angket terdiri dari pernyataan positif dan negatif dengan alternatif jawaban Sangat Setuju (ST), Setuju (S), Kurang Setuju (KS), Tidak Setuju (TS), Sangat Tidak Setuju (STS).

Untuk memperoleh data penelitian, jumlah pernyataan pada variabel *Internet Banking* (X1) sebanyak 12 item dengan jumlah responden 100 orang. Variabel *Cyber Crime* (X2) terdiri dari 8 item pernyataan, sedangkan variabel Kepercayaan Nasabah (Y) terdiri dari 10 item pernyataan yang disusun berdasarkan indikator masing-masing variabel.

Deskripsi data mengenai *Internet Banking*, *Cyber Crime*, dan Kepercayaan Nasabah pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar dianalisis menggunakan nilai rata-rata (mean) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 26 for Windows, yang hasilnya dapat disajikan dalam bentuk tabel.

**Tabel 4. 5 Descriptive Statistics**

**Descriptive Statistics**

| | N | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation |
|---|---|---|---|---|---|
| Internet Banking | 100 | 30 | 47 | 39.42 | 3.638 |
| Cyber Crime | 100 | 28 | 40 | 35.37 | 3.695 |
| Kepercayaan Nasabah | 100 | 28 | 49 | 37.09 | 4.080 |
| Valid N (Listwise) | 100 | | | | |

*Sumber: SPSS 26 for windows*

Berdasarkan tabel di atas dapat dijelaskan bawah

a. Pada variabel *Internet Banking*, diperoleh nilai minimum sebesar 30 dan maksimum sebesar 47. Nilai mean sebesar 39,42 menunjukkan bahwa secara rata-rata responden memberikan penilaian yang cukup tinggi terhadap *Internet Banking*. Sementara itu, nilai standar deviasi sebesar 3,638 menunjukkan bahwa jawaban responden cenderung relatif seragam atau tidak terlalu menyebar jauh dari nilai rata-ratanya.
b. Pada variabel *Cyber Crime*, nilai minimum adalah 28 dan nilai maksimum 40. Nilai mean sebesar 35,37 mengindikasikan bahwa rata-rata responden memiliki persepsi yang cukup tinggi terhadap variabel *Cyber Crime*. Adapun nilai standar deviasi sebesar 3,695 menunjukkan adanya variasi jawaban responden, namun penyebarannya masih tergolong kecil sehingga data relatif homogen.
c. Pada variabel Kepercayaan Nasabah, nilai minimum sebesar 30 dan maksimum sebesar 47. Nilai mean yang juga sebesar 39,42 menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan nasabah berada pada kategori cukup tinggi. Sedangkan nilai standar deviasi sebesar 3,638 menandakan bahwa persebaran data responden tidak terlalu jauh dari rata-rata, sehingga dapat dikatakan bahwa tanggapan responden terhadap variabel ini cukup konsisten.

## C. Analisis Data

### 1. Uji Keabsahan Data

#### a. Uji Validitas Instrumen Penelitian

Suatu angket akan dikatakan valid saat pertayaan pada angket mampu untuk mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai $r_{hitung}$ dengan nilai $r_{tabel}$ dimana jika $r_{hitung} \geq r_{tabel}$ maka pertanyaan tersebut dinyatakan valid

1) Uji validitas variabel *Internet Banking*

Untuk uji koefisian determinasi pada variabel dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 6 Uji validitas variabel *Internet Banking***

| No | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Ket |
|---|---|---|---|
| 1 | .609** | 0.1654 | Valid |
| 2 | .496** | 0.1654 | Valid |
| 3 | .630** | 0.1654 | Valid |
| 4 | .481** | 0.1654 | Valid |
| 5 | .708** | 0.1654 | Valid |
| 6 | .690** | 0.1654 | Valid |
| 7 | .561** | 0.1654 | Valid |
| 8 | .597** | 0.1654 | Valid |
| 9 | .694** | 0.1654 | Valid |
| 10 | .688** | 0.1654 | Valid |
| 11 | .793** | 0.1654 | Valid |
| 12 | .774** | 0.1654 | Valid |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bawah pada variabel *Internet Banking* (item soal no 1 – 12) pada taraf signifikan 5% dan N=100 menunjukan $R_{hitung} \geq R_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan data yang didapat dilapangan dapat dinyatakan valid.

2) Uji validitas variabel *Cyber Crime*

Untuk uji koefisian determinasi pada variabel dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 7**

**Uji validitas variabel *Cyber Crime***

| No | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Ket |
|---|---|---|---|
| 1 | .458** | 0.1654 | Valid |
| 2 | .586** | 0.1654 | Valid |
| 3 | .694** | 0.1654 | Valid |
| 4 | .811** | 0.1654 | Valid |
| 5 | .808** | 0.1654 | Valid |
| 6 | .792** | 0.1654 | Valid |
| 7 | .783** | 0.1654 | Valid |
| 8 | .800** | 0.1654 | Valid |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada variabel *Cyber Crime* (item soal no 1 – 8) pada taraf signifikan 5%

dan N=100 menunjukan $R_{hitung} \geq R_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan data yang didapat dilapangan dapat dinyatakan valid.

3) Uji validitas variabel Kepercayaan Nasabah

Untuk uji koefisian determinasi pada variabel dapat di lihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 8 Uji validitas variabel Kepercayaan Nasabah**

| No | $R_{hitung}$ | $R_{tabel}$ | Ket |
|---|---|---|---|
| 1 | .805** | 0.1654 | Valid |
| 2 | .842** | 0.1654 | Valid |
| 3 | .838** | 0.1654 | Valid |
| 4 | .867** | 0.1654 | Valid |
| 5 | .834** | 0.1654 | Valid |
| 6 | .837** | 0.1654 | Valid |
| 7 | .797** | 0.1654 | Valid |
| 8 | .821** | 0.1654 | Valid |
| 9 | .437** | 0.1654 | Valid |
| 10 | .305** | 0.1654 | Valid |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bawah pada variabel Kepercayaan Nasabah (item soal no 1 – 10) pada taraf signifikan 5% dan N=100 menunjukan $R_{hitung} \geq R_{tabel}$. Maka dapat disimpulkan data yang didapat dilapangan dapat dinyatakan valid

b. Reliabilitas Instrumen.

Uji reliabilitas dalam penelitian ini dibantu dengan menggunakan SPSS 26 *for windows*. Menurut Nunnally, suatuvariabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* ≥ 0,60. Hasil analisis reliabilitas dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4. 9 Uji Reliabilitas Instrumen**

| No | Variabel | *Cronbach Alpha* | *Cronbach Alpha* yang disyaratkan | Kesimpulan |
|---|---|---|---|---|
| 1 | *Internet Banking* | 0.868 | 0.60 | Reliabel |
| 2 | *Cyber Crime* | 0.868 | 0.60 | Reliabel |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 3 | Kepercayaan Nasabah | 0.902 | 0.60 | Reliabel |

*Sumber: Berdasarkan Data yang diolah.*

**2. Pengujian Persyaratan Analisis**

Sebelum dilakukan analisis data terlebih dahulu dilakukan uji persyaratan analisis yang terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, dan uji multikolineritas.

**a. Uji Normalitas**

Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan rumus *Kolmogorov-Smirnov*. Berdasarkan analisis data dengan bantuan program komputer yaitu SPSS versi 26 *for windows* dapat diketahui nilai signifikansi yang menunjukan normalitas data. Kriteria yang digunakan yaitu data dikatakan berdistribusi normal jika harga koefisien Asymp.Sig pada output *Kolmogorov-Smirnov* test > dari alpha yang ditentukan yaitu 5% (0,05). Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 10 Kolmogorov-Smirnov Test**

**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

| | | Unstandardized Residual |
|---|---|---|
| N | | 100 |
| Normal Parameters[a,b] | Mean | 0.0000000 |
| | Std. Deviation | 3.63524011 |
| Most Extreme Differences | Absolute | 0.085 |
| | Positive | 0.085 |
| | Negative | -0.061 |
| Test Statistic | | 0.085 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .071[c] |

a. Test distribution is Normal.

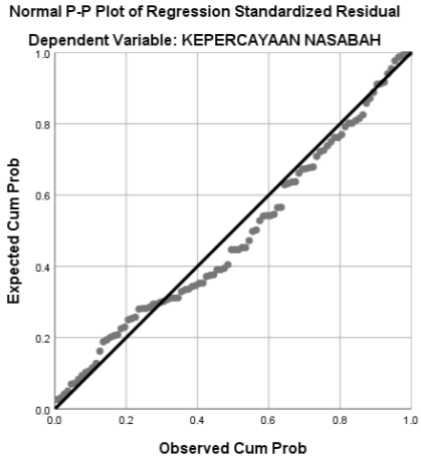
b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

*Sumber: SPSS 26 for windows*

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa nilai signifikasi *kolmogorov-smirnov* sebesar 0,071 > 0,05, maka model regresi dalam

penelitian ini terdistribusi secara normal. Hal tersebut juga dapat dijelaskan dengan hasil analisis grafik yaitu grafik Normal *Probability* plot-nya sebagai berikut:




**Gambar 4. 1 Garfik P-Plot**

Berdasarkan gambar di atas, dapat dilihat bahwa data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal pada grafik histogram, hal ini menunjukkan bahwa pola distribusi normal. Jadi dapat disimpulkan bahwa berdasarkan grafik P-P plot, model regresi memenuhi asumsi normalitas.

**b. Uji Autokorelasi**

Uji autokorelasi bertujuan untuk menguji dalam model regresi linear ada atau tidak korelasi antara kesalahan pengganggu pada periode t dengan kesalahan pengganggu pada periode t-1 atau periode sebelumnya. Uji autokorelasi pada penelitian ini menggunakan uji Durbin Watson. Berikut hasil uji autokorelasi.

**Tabel 4. 12 Uji Uji Autokorelasi**

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .459[a] | 0.211 | 0.194 | 3.667 | 1.841 |

a. Predictors: (Constant), Cyber Crime, Internet Banking
b. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah
*Sumber: SPSS 26 for windows*

Berdasarkan Tabel 4.12 di atas, nilai Durbin-Watson sebesar 1,841. Dengan tingkat signifikansi 5%, jumlah sampel 100 (n), dan jumlah variabel independen 2 (k = 2), maka pada tabel Durbin-Watson diperoleh nilai batas bawah (dL) dan batas atas (dU) sesuai ketentuan. Karena nilai DW 1,841, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami autokorelasi."

**c. Multikolineritas**

Multikolineritas dihitung untuk mengetahui variabel-variabel penelitian saling bebas, artinya tidak tergantung dengan variabel lainya sebagai syarat melaksanakan analisi regresi. Untuk mengetahui apakah terjadi Multikolineritas dapat diketahui dari nilai *Varian Inflance* (VIF) untuk masing-masing pridiktor persyaratan untuk dapat dikatakan terbebas dari Multikolineritas apabila nilai VIF predictor tidak melebihi 10 (VIF<10).

Hasil uji multikolineritas dapat ditunjukkan pada Tabel berikut:

**Tabel 4. 13 Uji Multikolineritas**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients B | Unstandardized Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | Collinearity Statistics Tolerance | Collinearity Statistics VIF |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constant) | 9.812 | 5.405 | | | |
| | Internet Banking | 0.407 | 0.101 | 0.363 | 0.999 | 1.001 |
| | CYBER CRIME | 0.317 | 0.100 | 0.287 | 0.999 | 1.001 |

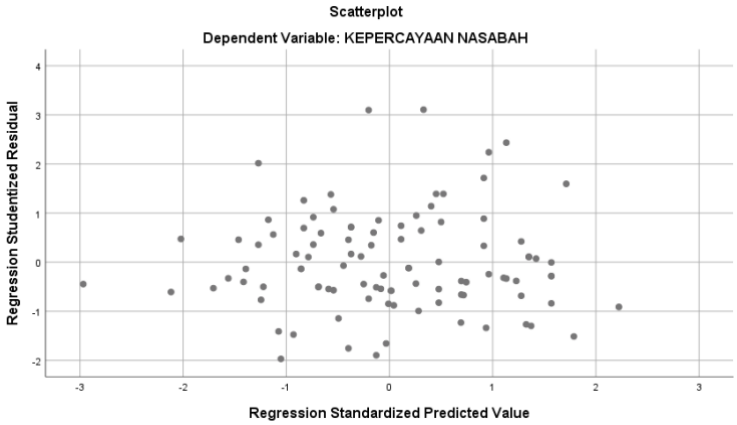
a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH

*Sumber: SPPS 26 for windows*

Berdasarkan data tabel uji multikolinieritas di atas dapat dipahami bahwa kedua variabel independen yakni diklat teknis subtantif dan motivasi kerja memiliki nilai *collinearity statistic* VIF sebesar 1.001 Nilai tersebut dapat diartikan dalam batas toleransi yang telah ditentukan, dimana semua variabel mendekati angka 1 dan nilai VIF (<) dari 10.00. Sehingga dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadi multikolinearitas dalam variabel independen dalam penelitian ini.

**d. Uji Heteroskedastisitas**

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah terdapat ketimpangan yang berbeda antara residual pengamatan yang berbeda dalam model regresi. Jika tidak adanya gejala heteroskedasitas merupakan salah satu kriteria yang harus dipenuhi dalam uji heteroskedastisitas. Apapun uji heteroskedastisitas yang dilakukan disini adalah menggunakan metode Scatterplots.




**Gambar 4. 2 Scatterplots**

Pada hasil uji heteroskedastisitas menggunakan metode Scaterplot yang ditunjukan pada gambar 4.2 dilihat titik-titik berdistribusi secara acak, tidak memiliki pola yang dapat dilihat dan tersebar dengn baik diatas maupun dibawah angka 0 (nol) pada sumbu Y, ini menjelaskan mengapa regresi tidak terjadi penyimpangan dari asumsi klasik heteroskedastisitas.

**3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda**

Analisis pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* terhadap Kepercayaan Nasabah dapat dilihat melalui analisis regresi linier berganda. Analisis regresi linier berganda merupakan teknik analisis yang bertujuan untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara dua variabel bebas (independen) terhadap satu variabel terikat (dependen).Dalam penelitian ini, analisis regresi digunakan untuk mengukur pengaruh variabel X1 (*Internet Banking*) dan variabel X2 (*Cyber Crime*) terhadap variabel Y (Kepercayaan Nasabah), serta untuk mengetahui seberapa besar kontribusi kedua variabel

bebas tersebut dalam memengaruhi variabel terikat. Model persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

:

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + e$$

Keterangan : Y = Variabel dependen

$\alpha$ = Konstanta.

$B_1$= Koefisien Regresi dari Variabel X1

$X_1$= *Internet Banking*.

$B_2$ = Koefisien Regresi dari Variabel X2

$X_2$ = *Cyber Crime*

Berdasarkan persamaan regresi diatas, maka penulis membuat penjabaran persamaan peneliti sebagai berikut

**Tabel 4.14 Uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients B | Unstandardized Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constant) | 9.812 | 5.405 | | 1.816 | 0.003 |
| | Internet Banking | 0.407 | 0.101 | 0.363 | 4.020 | 0.000 |
| | CYBER CRIME | 0.317 | 0.100 | 0.287 | 3.182 | 0.002 |

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH

*Sumber: SPPS 26 for windows*

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda pada tabel di atas diatas maka diperoleh model persamaan regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta 1X1 + \beta 2X2 + e$$

$$Y = 9.812 + 0.407\ X_1 + 0.317\ X_2 + e$$

Adapun penjelasan dari persamaan regresi diatas yaitu sebagai berikut:

**a. Konstanta**

Nilai konstanta sebesar **9.812** artinya bahwa jika variabel (X1) dan (X2) maka konstanta atau nilainya adalah 0, maka variabel (Y) akan bernilai **9.812**.

**b. Variabel X1**

Nilai koefisien regresi variabel *Internet Banking* sebesar 0.407. Hal ini menunjukkan jika setiap kenaikan nilai variabel *Internet Banking* sebesar 1 maka Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.407 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya bahwa terjadi hubungan positif antara *Internet Banking* dengan Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah.

c. **Variabel X2**

Nilai koefisien regresi variabel *Cyber Crime* sebesar 0.317. Hal ini menunjukkan jika setiap kenaikan nilai variabel *Cyber Crime* sebesar 1 maka Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Y) akan mengalami kenaikan sebesar 0.317 dengan asumsi variabel bebas yang lain dari model regresi adalah tetap. Koefisien bernilai positif artinya bahwa terjadi hubungan positif antara *Cyber Crime* dengan Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah.

**2. Pengujian Hipotesis Penelitian**

**a. Uji Parsial (Uji t)**

Uji parsial (Uji t) digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat secara parsial (terpisah) dengan megunakan batuan program *SPSS 26 for windows* bisa diketahui pengaruh tersebut.

**Tabel 4.15 Uji Parsial (Uji T)**

**Coefficients[a]**

| Model | | Unstandardized Coefficients B | Unstandardized Coefficients Std. Error | Standardized Coefficients Beta | t | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | (Constant) | 9.812 | 5.405 | | 1.816 | 0.003 |

| | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Internet Banking | 0.407 | 0.101 | 0.363 | 4.020 | 0.000 |
| CYBER CRIME | 0.317 | 0.100 | 0.287 | 3.182 | 0.002 |

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH

*Sumber: SPSS 26 for windows*

Bedasarakan tabel diatas dat disimpulkan bawah

a. Pada variabel *Internet Banking*, nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai α = 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa H1 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Internet Banking* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.
b. Pada variabel *Cyber Crime*, nilai signifikansi sebesar 0,002 juga lebih kecil dari nilai α = 0,05. Hasil ini menunjukkan bahwa H2 diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa *Cyber Crime* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

**b. Uji Simultan (Uji f)**

Uji f digunakan untuk mengetahui apakah semuah variabel bebas yang dimaksudkan dalam model mempunyai pengaruh terhadap variabel terikat terhadap Varibel bebas Dalam penelitian ini uji f digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas *Internet Banking* Dan *Cyber Crime* Terhadap kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)

Adapun cara pengambilan Keputusan dapat menggunakan kriteria: jika nilai probalitas (Singnifikan) > 0,05. Hasil uji f megunakan bantuan program SPSS 26 *for windows* dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 4.16 Uji Simultan (Uji f)**

**ANOVA[a]**

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | Regression | 344.981 | 2 | 172.491 | 12.839 | .000[b] |
| | Residual | 1303.209 | 97 | 13.435 | | |
| | Total | 1648.190 | 99 | | | |

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH

b. Predictors: (Constant), CYBER CRIME Internet Banking

*Sumber: SPSS 26 for windows*

Bedasarkan tabel di atas di proleh nilai Signifikan sebesar 0.00 < (α) = 0.05 yang digunakan. Maka $H_3$ di terima, artinya terdapat pengaruh yang signifikan antara *Internet Banking* Dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar).

**4. Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefesian determinasi ini di gunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau proporsi pengaruh yang di berikan seluruh variabel bebas terhadap variabel terikat yang di tunjukan dalam persentase, nilai koefisian derteminasi jika menggunakan bantuan SPSS 26 *for Windows* dapat di ukur oleh nilai *Adjusted R Square*.

**Tabel 4.17 Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary[b]

| Variabe | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|---|---|---|---|---|
| Internet Banking | .356[a] | 0.127 | 0.118 | 3.832 |
| CYBER CRIME | .364[a] | 0.133 | 0.12 | 4.521 |
| 1 | .458[a] | 0.209 | 0.193 | 3.665 |

b. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH

*Sumber: SPSS 26 for windows*

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh nilai *R*sebesar 0,458. Jika dilihat pada pedoman koefisien korelasi pada interval 0,40–0,599, maka hubungan antara variabel-variabel dalam model berada pada kategori sedang. Nilai kontribusi sebesar 20,9% menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut menjelaskan 20,9% variasi Kepercayaan Nasabah, sedangkan 79,1% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

## D. Pembahasan

Berdasarkan analisis yang telah peneliti lakukan, maka pembahasannya adalah sebagai berikut:

### 1. Pengaruh *Internet Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai signifikansi variabel *Internet Banking* sebesar 0,000 yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (0,000 < 0,05). Hal ini menunjukan bahwa variabel *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Semakin berkembangnya layanan *Internet Banking* yang ditawarkan oleh perbankan, semakin tinggi pula tuntutan bank untuk menyediakan layanan digital yang mudah digunakan, cepat, aman, dan efisien.

*Internet Banking* dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah karena layanan ini memberikan kemudahan akses terhadap transaksi perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor bank.[63] Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti transfer uang, pembayaran, cek saldo, dan riwayat transaksi hanya melalui perangkat digital kapan saja dan di mana saja. Kemudahan dan efisiensi yang ditawarkan membuat nasabah merasa lebih independen dan terkontrol dalam mengelola keuangan mereka, sehingga meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan terhadap bank.[64]

Selain kemudahan, *Internet Banking* juga menyediakan berbagai fitur keamanan yang dirancang untuk melindungi data dan transaksi nasabah. Fitur seperti enkripsi data, password berlapis, verifikasi dua faktor, dan notifikasi transaksi real-time membantu mencegah akses yang tidak sah.

---

[63] Ameli, Kiki, et al. (2024). "Pengaruh Cyber Crime Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (BRI A Rivai Palembang)". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 10(2), 125–140

[64] Anisa Putri. (2025). "Pengaruh Internet Banking dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi pada Bank Mega Syariah KC Pontianak)". Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak

Ketika nasabah merasa bahwa bank memberikan perlindungan yang memadai terhadap informasi dan uang mereka, maka kepercayaan mereka terhadap bank akan ikut meningkat. Rasa aman ini menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan jangka panjang.[65]

*Internet Banking* juga meningkatkan transparansi layanan perbankan. Nasabah dapat melihat riwayat transaksi secara lengkap dan real-time, sehingga tidak ada kebingungan atau ketidakjelasan mengenai kondisi keuangan mereka. Transparansi ini menciptakan rasa percaya bahwa bank beroperasi secara jujur dan akuntabel. Nasabah yang merasa informasi mereka dikelola dengan terbuka dan jelas cenderung lebih percaya terhadap institusi perbankan.[66]

Kualitas pelayanan yang ditawarkan melalui *Internet Banking* juga berkontribusi terhadap kepercayaan nasabah. Layanan yang cepat, responsif, dan minim gangguan menunjukkan bahwa bank mampu memberikan pengalaman pengguna yang baik. Ketika nasabah mengalami pelayanan yang konsisten dan memuaskan melalui platform digital, mereka akan semakin yakin bahwa bank dapat dipercaya untuk mengelola keuangan mereka dengan profesional.[67]

Namun, kepercayaan ini juga dapat berkurang jika *Internet Banking* mengalami masalah seperti gangguan sistem, transaksi yang gagal, atau celah keamanan yang merugikan nasabah. Oleh karena itu, bank harus menjaga kualitas dan keamanan layanan *Internet Banking* secara konsisten agar kepercayaan nasabah tetap terjaga. Dengan demikian, *Internet Banking* menjadi salah satu faktor penting yang membentuk dan memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank.

---

[65] Febriana, R., & Indriani, Y. (2022). "Pengaruh Cyber Crime dan Cyber Security Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Layanan M-Banking di Wilayah Surabaya". *Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 45–60

[66] Wulandari, D. (2021). "Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah BNI Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 89–104

[67] Arofah, N., & Priatnasari, D. (2021). "Internet Banking dan Cyber Crime: Sebuah Studi Kasus di Perbankan Nasional". *Jurnal Manajemen Perbankan*, 9(3), 201–215

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Siti Lestari (2023) yang menyatakan bahwa *Internet Banking* berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah, di mana kemudahan dan kualitas layanan digital dapat meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap bank. Hasil penelitian Djohar Arifin (2016), Fitri Syamsiyah (2017) dan Yuslia Naili Rahmah (2018) menyatakan bahwa *Internet Banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

**2. Pengaruh *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)**

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), diperoleh nilai signifikansi variabel *Cyber Crime* sebesar 0,001, yang lebih kecil dari tingkat signifikansi 0,05 (0,001 < 0,05). Hal ini menunjukkan bahwa variabel *Cyber Crime* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan Nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kemudahan penggunaan layanan perbankan digital, tetapi juga oleh keyakinan mereka terhadap kemampuan bank dalam menjaga keamanan sistem dari berbagai ancaman kejahatan siber. Walaupun penggunaan teknologi digital membuka peluang terjadinya tindakan seperti *phising, hacking, malware,* dan *identity theft*, nasabah tetap bersedia memanfaatkan layanan *Internet Banking* selama mereka menilai bahwa bank mampu memberikan perlindungan yang memadai terhadap risiko tersebut. Oleh karena itu, aspek keamanan menjadi salah satu unsur penting dalam membentuk dan mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital.[68]

[68] Nupus, A., Kartini, S., & Desiana, A. (2021). "Pengaruh Cyber Crime dan Persepsi Keamanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pengguna Produk E-Banking". *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 11(2), 156–170

Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar telah menerapkan berbagai langkah pengamanan untuk melindungi transaksi dan data nasabah, antara lain melalui penggunaan *One Time Password* (OTP), autentikasi berlapis, enkripsi data, notifikasi transaksi secara langsung, serta penyampaian edukasi mengenai berbagai modus kejahatan siber. Penerapan sistem keamanan tersebut memberikan rasa aman kepada nasabah ketika melakukan transaksi melalui *Internet Banking*. Dengan adanya perlindungan tersebut, nasabah memiliki keyakinan bahwa bank mampu menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan keamanan dana mereka sehingga kepercayaan terhadap layanan digital tetap pelihara.

Selain itu, meningkatnya pemahaman nasabah mengenai berbagai bentuk *cyber crime* juga mendorong mereka untuk lebih memperhatikan tingkat keamanan yang disediakan oleh bank. Nasabah tidak hanya menyadari adanya ancaman kejahatan siber, tetapi juga menilai sejauh mana bank mampu mengantisipasi dan mengelola risiko tersebut. Apabila sistem keamanan yang diterapkan dianggap efektif, maka rasa aman yang dirasakan nasabah akan meningkat.

Namun, ancaman *cyber crime* juga menciptakan persepsi negatif terhadap keamanan teknologi yang digunakan bank. Nasabah yang sering mendapatkan berita tentang pembobolan sistem atau transaksi yang tidak sah cenderung menjadi *skeptis* terhadap *Internet Banking.* Mereka mungkin merasa bahwa bank tidak mampu memberikan perlindungan yang memadai terhadap data dan transaksi mereka. Perasaan tidak aman ini secara langsung menurunkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital yang seharusnya memudahkan mereka.[69]

Bank yang tidak mampu meminimalisir risiko *cyber crime* akan kehilangan kepercayaan nasabah. Nasabah yang mengalami kerugian akibat kejahatan siber atau yang mengetahui kasus tersebut akan menilai bank

[69] Nupus, A., Kartini, S., & Desiana, A. (2021). "Pengaruh Cyber Crime dan Persepsi Keamanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pengguna Produk E-Banking". *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 11(2), 156–170

sebagai institusi yang tidak profesional dalam menjaga keamanan. Kepercayaan yang sudah terbangun lama bisa rusak seketika akibat satu kasus *cyber crime* yang tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan sistem keamanan untuk mempertahankan kepercayaan nasabah.[70]

Namun, di sisi lain, bank yang berhasil mengatasi ancaman *cyber crime* dengan sistem keamanan yang kuat justru dapat meningkatkan kepercayaan nasabah. Ketika nasabah melihat bahwa bank memberikan perlindungan seperti enkripsi data, verifikasi dua faktor, dan notifikasi transaksi *real-time*, mereka akan merasa lebih aman menggunakan *Internet Banking*. Kepercayaan ini dibangun melalui keyakinan bahwa bank mampu melindungi mereka dari ancaman kejahatan siber, sehingga mereka tetap percaya dan loyal terhadap layanan perbankan digital.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengaruh positif variabel *Cyber Crime* terhadap kepercayaan nasabah bukan disebabkan oleh meningkatnya kejahatan siber, melainkan oleh adanya keyakinan nasabah bahwa Bank nagari Syariah Cabang Batusangkar memiliki sistem keamanan yang mampu melindungi transaksi dan data pribadi mereka. Oleh karena itu, bank perlu terus meningkatkan kualitas sistem keamanan informasi, melakukan pembaruan teknologi secara berkalaa, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi digital agar kepercayaan terhadap layanan *Internet Banking* dapat terus dipertahankan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Febriana dan Indriani (2022) dengan judul *Pengaruh Cyber Crime dan Cyber Security terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Layanan M-Banking di Wilayah Surabaya* menunjukkan bahwa *cyber crime* dan *cyber security* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan nasabah.

---

[70] Zulbaidah, & Rahman, A. (2025). "Pengaruh Cyber Crime dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk Byond BSI di Kota Banda Aceh". *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 12(1), 33–48

Hasil penelitian Dwi Ayu Astrini (2015), Yuslia Naili Rahmah (2018) dan Indra dan Edwin (2019), *Cyber Crime* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Hal ini menegaskan bahwa faktor keamanan dan ancaman kejahatan siber menjadi pertimbangan penting dalam membangun kepercayaan pengguna layanan digital perbankan.

**3. Pengaruh *Internet Banking* Dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)**

Berdasarkan hasil uji simultan (uji F), variabel *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan *Internet Banking*, tetapi juga oleh persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam menjaga keamanan sistem dari berbagai ancaman kejahatan siber.

*Internet Banking* memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara cepat, praktis, dan fleksibel tanpa harus datang ke kantor bank. Kemudahan akses layanan, efisiensi waktu, serta tersedianya berbagai fitur transaksi secara daring memberikan pengalaman positif bagi nasabah. Pengalaman tersebut mendorong munculnya rasa percaya karena nasabah menilai bahwa layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara efektif.

Di sisi lain, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel *Cyber Crime* juga berpengaruh positif terhadap kepercayaan nasabah. Hasil penelitian ini tidak dapat dimaknai bahwa semakin tinggi tingkat kejahatan siber maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah. Sebaliknya, hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik persepsi nasabah terhadap kemampuan Bank Nagari Syariah dalam mengantisipasi, mencegah, dan menangani risiko *cyber crime*, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan mereka terhadap layanan digital bank. Kepercayaan tersebut dibangun melalui penerapan berbagai sistem keamanan, seperti autentikasi

berlapis, penggunaan *One Time Password* (OTP), enkripsi data, pemantauan transaksi, serta edukasi kepada nasabah mengenai modus penipuan digital. Upaya-upaya tersebut memberikan rasa aman sehingga nasabah tetap percaya menggunakan layanan *Internet Banking*.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan *Internet Banking* dan kemampuan bank dalam mengelola risiko *cyber crime* merupakan dua faktor yang saling melengkapi dalam membangun kepercayaan nasabah. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan dan semakin tinggi tingkat keamanan sistem yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula kepercayaan nasabah terhadap Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Hasil penelitian ini mengindikasikan bahwa bank perlu terus meningkatkan inovasi layanan digital, memperkuat keamanan informasi, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan Internet Banking yang aman agar kepercayaan nasabah dapat terus dipertahankan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kiki Ameli et al. (2024) yang berjudul *Cyber Crime Berpengaruh Positif Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (BRI A Rivai Palembang)*, Penelitian tersebut menjelaskan bahwa bank memiliki kemampuan dalam mengelola risiko kejahatan siber melalui sistem keamanan yang memadai. yang menunjukkan bahwa *cyber crime* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Sebagaimana dalam hasil penelitian Dwi Ayu Astrin (2015), Yulia Naili Rahma (2018) Indra dan Erwin (2019) terbukti berpengaruh positif terhadap variabel kepercayaan nasabah.

# BAB V
# KESIMPULAN

## A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data yang telah dilakukan mengenai pengaruh *Internet Banking* dan *Cyber Crime* terhadap Kepercayaan Nasabah di Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Internet Banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Hal ini dibuktikan dengan hasil uji parsial (uji t) yang menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000, lebih kecil dari 0,05. Hasil tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan *Internet Banking*, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan sistem, dan kemudahan akses layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah terhadap Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.
2. *Cyber Crime* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Hasil uji parsial menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,001, lebih kecil dari 0,05. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh keyakinan bahwa Bank Nagari Syariah mampu mengelola dan meminimalkan risiko kejahatan siber melalui penerapan sistem keamanan yang baik, seperti autentikasi berlapis, penggunaan OTP, enkripsi data, dan edukasi mengenai keamanan transaksi digital. Dengan demikian, semakin baik upaya bank dalam melindungi nasabah dari ancaman *cyber crime*, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah.
3. *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Hal ini dibuktikan melalui hasil uji simultan (uji F) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan *Internet Banking* yang didukung oleh sistem

keamanan yang kuat terhadap ancaman *cyber crime* dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar. Berdasarkan hasil uji statistik secara simultan, variabel *Internet Banking* dan *Cyber Crime* secara bersamaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan *Internet Banking*.

## B. Saran

Berdasarkan penelitian dan analisa hasil penelitian, ada beberapa saran yang penulis berikan antara lain:

1. Bagi Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar: Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan masukan dan informasi bagi bank bahwa *Internet Banking* dan *Cyber Crime* dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Bank perlu terus meningkatkan kualitas layanan *Internet Banking* serta memperkuat sistem keamanan untuk meminimalisir risiko *Cyber Crime* guna meningkatkan kepercayaan nasabah.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya: Semoga hasil dalam penelitian ini dapat dijadikan batu loncatan untuk mengetahui hubungan *Internet Banking* dan *Cyber Crime* dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah. Penulis berharap, dikemudian hari ada peneliti yang lebih jauh mendalami variabel *Internet Banking* dan *Cyber Crime* dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dengan menambahkan variabel lain seperti keamanan sistem, literasi keuangan, atau kepuasan layanan.

## DAFTAR PUSTAKA


Abdul Wahid. (2005). Kejahatan Mayantara (Cyber Crime). Bandung: PT Refika Aditama.

Adiwarman A. Karim. (2010). Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Ameli, Kiki, Fadilla Fadilla, & Havis Aravik. (2025). Pengaruh Cyber Crime Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Nasabah BRI A Rivai Palembang). Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA), 5(1), 369–376.

amsyah, M., & Anugrah, A. (2015). Membangun Kepercayaan Nasabah pada Internet Banking. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 3(1), 25.

Anisa Putri. (2025). Pengaruh Internet Banking dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi pada Bank Mega Syariah KC Pontianak). Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Pontianak.

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.

Ardiyanti, H. (2014). Cyber-Security dan Tantangan Pengembangannya di Indonesia. Jurnal Politica Dinamika Masalah Politik Dalam Negeri dan Hubungan Internasional, 5(1), 95–110.

Arofah, N. R., & Priatnasari, Y. (2021). Internet Banking dan Cyber Crime: Sebuah Studi Kasus di Perbankan Nasional. Jurnal Manajemen Perbankan, 9(3), 201–215.

Arofah, Nida Rafa, & Priatnasari, Yeni. (2020). Internet Banking dan Cyber Crime: Sebuah Studi Kasus di Perbankan Nasional. Jurnal Pendidikan Akuntansi Indonesia, 18(2), 107–119.

Bahri, S. (2023). Pengaruh Pembiayaan Murabahah, Mudharabah, dan Musyarakah Terhadap Profitabilitas Perbankan Syariah di Indonesia. Jurnal Akuntansi Syariah, 6(1), 1–15.

Chang, Y. (2002). The Dynamics of Internet Banking Adoption. Journal of Internet Research, 12(3), 56.

Chang, Y. (2002). The Dynamics of Internet Banking Adoption. Journal of Internet Research, Vol. 12, No. 3, hlm. 56.

Chintia, E., Nadiah, R., Ramadhani, H. N., Haedar, Z. F., Febriansyah, A., & Rakhmawati, N. A. S. (2019). Kasus Kejahatan Siber yang Paling Banyak

Terjadi di Indonesia dan Penanganannya. Journal of Information Engineering and Educational Technology, 2(2), 65–69.

Damodar N. Gujarati, & Dawn C. Porter. (2013). Dasar-Dasar Ekonometrika (Edisi 5). Jakarta: Salemba Empat.

Davis, Fred D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340.

Duwi Priyatno. (2022). Panduan Praktis Olah Data Menggunakan SPSS 25. Yogyakarta: Mediakom.

Dwi Ayu Astrini. (2015). Pengaruh Kejahatan Dunia Maya terhadap Kepercayaan Pengguna Internet Banking. Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 9(1), 33–41.

Dwika Lodia Putri, & Souvya Fithrie. (2019). Pengaruh Risiko, Manfaat dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan Internet Banking di Pekanbaru (Studi Kasus pada Nasabah Bank Mandiri). Ikraith Ekonomika, 2(2), 21–28.

Eliani Bate'e, et al. (2019). Tindak Pidana Informasi Teknologi Cyber Crime. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.

Febriana, R., & Indriani, Y. (2022). Pengaruh Cyber Crime dan Cyber Security Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah dalam Menggunakan Layanan M-Banking di Wilayah Surabaya. Jurnal Perbankan Syariah, 8(1), 45–60.

Hafnidar A. Rani Nopa Arlianti. (2024). Dasar-Dasar Statistika dan Probabilitas dalam Ilmu Sains. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Hafnidar A., Rani, & Nopa Arlianti. (2024). Dasar-Dasar Statistika dan Probabilitas dalam Ilmu Sains. Yogyakarta: CV Budi Utama.

Hius, A., et al. (2014). Cyber Crime: Tinjauan Kriminologi dan Aspek Hukumnya. Jakarta: PT Rineka Cipta.

Husein Umar. (2013). Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ilham Mahdi, Bunga Metrizal, Mince Trila Ningsi, Erliati Siregar, & Anggi Kartika. (2023). Implementasi Akad Wakalah dalam Pembiayaan Murabahah pada PT. Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar. Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi, 5(3).

Imam Ghozali. (2021). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Indra Prasetia. (2022). Metodologi Penelitian Pendekatan dan Teori Praktik.

Ismail. (2011). Perbankan Syariah. Jakarta: Kencana Prenadamedia Group.

Ivan Rizal, & Nur Ardian. (2023). Dampak Serangan Siber dan Kebocoran Data pada Perbankan Syariah Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah. Maliki Interdisciplinary Jurnal (MIJ), 1(3), 351–359.

Jogiyanto. (2007). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset.

Jogiyanto. (2017). Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta: Andi Offset.

Kadek, N., Diah Pratiwi, P., & Sukarnasih, D. M. (2020). Pengaruh Penggunaan Internet Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime di Masyarakat Denpasar Selatan. TIERS Information Technology Journal, 1(2), 26–33.

Kholiq, Achmad. (2021). Cyber Claw, Cyber Crime dan Pidana Islam. Depok, Sleman-Jogjakarta:KBM Indonesia.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). Marketing Management (13th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing Management. New Jersey: Pearson Education.

Kusmayadi. (2007). Pengaruh Relationship Quality Terhadap Loyalitas Nasabah Tabungan STIE STAN Indonesia Mandiri. Jurnal Manajemen Bisnis, 2(1), 46.

Lestari, Siti. (2023). Pengaruh Internet Banking dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Edunomika, 08(01), 2023.

M. Syafi'i Antonio. (2001). Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani.

M. Tampubolon. (2019). Analisis Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, 4(2), 147.

Mashur Razak. (2016). Perilaku Konsumen. Makassar: Alauddin University Press.

Maskun. (2013). Kejahatan Siber (Cyber Crime): Suatu Pengantar. Jakarta: Prenadamedia Group.

Meutia, et al. (2025). Rahasia Praktis Menuntaskan Penelitian dengan Efektif. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

Muhammad Fadhli, & Rudy Fachruddin. (2016). Pengaruh Persepsi Nasabah atas Risiko, Kepercayaan, Manfaat, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Internet Banking (Studi Empiris pada Nasabah Bank Umum di Kota Banda Aceh). JIMEKA, 1(2), 264–276.

Ni Luh Putu Wulandari, & Gede Sri Darma. (2020). Pengaruh Internet Banking terhadap Kepuasan Nasabah di Era Digital. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Jagaditha, 7(2), 95–104.

Nupus, A., Kartini, S., & Desiana, A. (2021). Pengaruh Cyber Crime dan Persepsi Keamanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pengguna Produk E-Banking. Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis, 11(2), 156–170.

Philip Kotler, & Kevin Lane Keller. (2016). Marketing Management. New Jersey: Pearson Education.

Ricard, & Felix. (2020). Impact of Cybercrime and Trust on the Use of E-Commerce Technologies: An Application of the Theory of Planned Behavior. International Journal of Cyber Criminology, 13(2), 228–254.

Rini Rahayu Kurniati, et al. (2025). Digital Banking dan Kualitas Layanan Digital. Malang: Unisma Press.

Riswandi. (2005). Hukum dan Internet di Indonesia. Yogyakarta: FH UII Press.

Sari Bulan Tambunan. Determinasi Kualitas Laporan Keuangan pada Organisasi Bisnis (PT Inovasi Pratama Internasional. Tinjauan pada UMKM), hlm. 134–135.

Sari, D. (2020). Perkembangan Teknologi Informasi dan Dampaknya terhadap Perbankan Digital di Indonesia. Jurnal Ilmu Ekonomi dan Bisnis, 5(2), 134.

Siregar, R., & Harahap, M. (2023). Implementasi Pembiayaan Murabahah pada Pembiayaan Kendaraan Bermotor di Perbankan Syariah. Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, 4(1), 60–72.

Siregar, Syofian. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif: Dilengkapi dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.

Sudarwanto, A. (2009). Cyber Crime: Pemahaman dan Pencegahannya di Era Teknologi Informasi. Jakarta: Mitra Wacana Media.

Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Suharsimi Arikunto. (2013). Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.

Thomas J. Holt, Adam M. Bossler, & Kathryn C. Seigfried-Spellar. (2018). Cybercrime and Digital Forensics: An Introduction. New York: Routledge.

Turban, E., King, D., Lee, J., Liang, T. P., & Turban, D. C. (2015). Electronic Commerce: A Managerial and Social Networks Perspective. New York: Springer.

Wulandari, D. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Keamanan Internet Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah BNI Syariah. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam, 7(2), 89–104.

Zulbaidah, & Rahman, A. (2025). Pengaruh Cyber Crime dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk Byond BSI di Kota Banda Aceh. Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah, 12(1), 33–48.

Zuldafrial, & Muh. Arifin. (2021). Metodologi Penelitian: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan Studi Kepustakaan. Jakarta: Kencana.

# LAMPIRAN

## LAMPIRAN 1 KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Bapak /Ibu /Sdr /I Nasabah Bank Nagari Syariah Batusangkar

Di Tempat

Dengan Hormat

Dalam rangka menyelesaikan tugas akhir (skripsi) program Strata Satu (S1) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi yang berjudul ***"Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)"*** dengan hormat saya :

Nama : Putri Rahma

Nim : 3322279

Program Studi : Perbankan Syariah

Universitas : UIN Sjech M.Djamil Djambek Bukittinggi

Mohon kesediaan bantuan dari Bapak /Ibu /Sdr / i untuk mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini hanya untuk kepentingan ilmiah dan akademik saja, adapun yang berkaitan dengan data pribadi Bapak /Ibu / Sdr /i tidak akan dipublikasikan dan dijamin kerahasiaannya oleh peneliti.

Atas kerjasama dan ketersediaan Bapak / Ibu /Sdr / i dalam menjawab seluruh pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner ini, saya sampaikan terimakasih.

*Wassalamu'alaikum Wr.Wb*

Hormat Saya

Putri Rahma

**A. Identitas Responden**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin
   a. Laki-laki
   b. Perempuan
3. Usia
   a. <20 Tahun
   b. 21-25 Tahun
   c. 26-29 Tahun
   d. >30 Tahun
4. Pekerjaan
   a. Pelajar/ Mahasiswa
   b. Pegawai Swasta
   c. PNS/ TNI/ POLRI
   d. Wirausaha
   e. Lainnya
5. Intensitas Pengguna Aplikasi *Internet Banking* dalam satu bulan
   a. Sering (Beberapa kali seminggu)
   b. Jarang (1-2 kali seminggu)
   c. Kadang-kadang (Seminggu sekali)
   d. Selalu (Setiap hari)
   e. Jarang (Sebulan sekali)
   f. Sangat Sering (Setiap hari)

**B. PETUNJUK PENGISIAN**

a. Pada lembar ini terdapat beberapa pertanyaan yang harus anda isi dan diharapkan agar dijawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur dan sebenarnya.

b. Silahkan anda pilih jawaban yang menurut anda paling sesuai dengan kondisi yang ada dengan memberikan tanda pada pilihan jawaban yang tersedia.

KETERANGAN :

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Kurang Setuju (KS)

4 = Setuju (S)

5 = Sangat Setuju (ST)

## C. KUESIONER

**Variabel Internet Banking (X1)**

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sangat Setuju (SS) | Setuju (S) | Kurang Setuju (KS) | Tidak Setuju (TS) | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 1. | Saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan internet banking | | | | | |
| 2. | Saya sering mengalami kesulitan saat melakukan transanksi melalui internet banking | | | | | |
| 3. | Internet Banking membantu saya menghemat waktu dalam bertransaksi | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 4. | Transfer internet banking membutuhkan waktu yang lama | | | | | |
| 5. | Saya merasa data pribadi saya aman saat menggunakan internet banking | | | | | |
| 6. | Sistem Keamanan internet banking masih kurang terpercaya | | | | | |
| 7. | Internet banking memudahkan saya melakukan transaksi kapan saja | | | | | |
| 8. | Penggunaan internet banking tidak menghemat waktu dan tenaga saya | | | | | |
| 9. | Informasi mutasi transaksi mudah diakses kapan saja | | | | | |
| 10. | Saya kesulitan mendapatkan informasi transaksi melalui internet banking | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 11. | Internet banking jarang mengalami gangguan sistem | | | | | |
| 12. | Internet banking sering mengalami gangguan sistem | | | | | |

**VARIABEL CYBER CRIME (X2)**

| No | Pernyataan | Jawaban | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sangat Setuju (SS) | Setuju (S) | Kurang Setuju (KS) | Tidak Setuju (TS) | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 1. | Saya khawatir terhadap pesan atau link palsu yang mengatasnamakan bank | | | | | |
| 2. | Saya merasa *phishing* sangat berbahaya bagi nasabah bank | | | | | |
| 3. | Saya takut data rekening saya disalahgunakan akibat peretasan | | | | | |
| 4. | *Hacking* membuat saya tidak aman melakukan transaksi online | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 5. | Saya berhati-hati saat mengunduh aplikasi atau file yang berkaitan dengan transaksi bank | | | | | |
| 6. | Saya khawatir perangkat saya mudah terkena virus saat menggunakan internet banking | | | | | |
| 7. | Saya merasa perlindungan data pribadi sangat penting dalam layanan perbankan digital | | | | | |
| 8. | Saya khawatir data pribadi saya dapat disalahgunakan oleh pelaku kejahatan | | | | | |

**VARIABEL KEPERCAYAAN NASABAH (Y)**

| **No** | **Pernyataan** | **Jawaban** | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Sangat Setuju (SS) | Setuju (S) | Kurang Setuju (KS) | Tidak Setuju (TS) | Sangat Tidak Setuju (STS) |
| 1. | Saya percaya terhadap kualitas layanan internet | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | banking Bank Nagari Syariah | | | | | |
| 2. | Saya kurang percaya terhadap kualitas layanan internet banking Bank Nagari Syariah | | | | | |
| 3. | Saya yakin bank bertanggung jawab terhadap keamanan layanan digital | | | | | |
| 4. | Saya kurang yakin bank bertanggung jawab terhadap keamanan layanan digital | | | | | |
| 5. | Bank mampu menjaga kerahasiaan data nasabah | | | | | |
| 6. | Saya khawatir kerahasiaan data nasabah tidak terjaga dengan baik | | | | | |
| 7. | Saya mudah memahami informasi terkait biaya dan prosedur transaksi | | | | | |
| 8. | Informasi biaya dan prosedur sulit dipahami | | | | | |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| 9. | Saya puas terhadap layanan internet banking Bank Nagari Syariah | | | | | |
| 10. | Saya kurang puas terhadap layanan internet banking Bank Nagari Syariah | | | | | |

**Referensi :**

Jogiyanto. (2007). *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, hlm. 129–134.

Thomas J. Holt, Adam M. Bossler, & Kathryn C. Seigfried-Spellar. (2018). *Cybercrime and Digital Forensics: An Introduction*. New York: Routledge, hlm. 45–47.

Philip Kotler & Kevin Lane Keller. (2016). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education, hlm. 157–159.

Siti Lestari (2023). *Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia.*

## LAMPIRAN II TABULASI DATA

| Nama | Jenis Kelamin | Usia | Pekerjaan |
|---|---|---|---|
| Dila | Perempuan | 21-25 Tahun | Wirausaha |
| Dessi Mayunis | Perempuan | 21-25 Tahun | Lainnya |
| Claudya Aisyah Zahwa | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Maidarlis | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Aries | Laki-laki | >30 Tahun | Wirausaha |
| Tiara Puspa Maharani | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Andini | Perempuan | <20 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Annisa Arisandi | Perempuan | 21-25 Tahun | Lainnya |
| Arizal | Laki-laki | >30 Tahun | Wirausaha |
| Delfa fitri | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Zurriyati Husni | Perempuan | 21-25 Tahun | Lainnya |
| Luffia azzahra | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Afdal Fatoni | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Yetri | Perempuan | 21-25 Tahun | Wirausaha |
| Aldesmi Fitasari | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Ranji | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Meisya Azzahra | Perempuan | 21-25 Tahun | Lainnya |
| dhea dwi primadira | Perempuan | 21-25 Tahun | Lainnya |
| Rima | Perempuan | 21-25 Tahun | Lainnya |

| | | | |
|---|---|---|---|
| putri aisyah nurkholifah | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| putra | Laki-laki | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Nova | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Novaldi | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Muhammad Yanis | Laki-laki | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta |
| Susanti | Perempuan | >30 Tahun | Wirausaha |
| Ratnawilis | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Arison | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Fitriani | Perempuan | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Balkis | Perempuan | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Jusmaniar | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Alpendri | Laki-laki | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta |
| Syamsimar | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Novi Arisal | Laki-laki | >30 Tahun | Pegawai Swasta |
| Fitriani | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Titin Susilawati | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Sintia | Perempuan | 26-29 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Doni Jafri | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Roni | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Rina Kurnia | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Puja | Perempuan | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Andi Setiawan | Laki-laki | >30 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Jefry Julian | Laki-laki | 21-25 Tahun | Pelajar/ Mahasiswa |
| Jimmy Febrian | Laki-laki | 26-29 Tahun | Pegawai Swasta |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Ghanda | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Ilham Azani | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Delfi Fatri | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Elin Polina | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Eliza | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Wirman | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Rini Anggraini | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Nofadri | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Nia Ramadhani Edwar | Perempuan | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Nada Kumala Putri | Perempuan | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Dede Mariani | Laki-laki | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Desi Maswita | Laki-laki | >30 Tahun | Lainnya |
| Aras | Laki-laki | >30 Tahun | Wirausaha |
| Andriko | Perempuan | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Adityawarman | Laki-laki | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Mira Meriza | Laki-laki | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Rahmat | Laki-laki | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Fauzilla | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Willion rizal | Laki-laki | 26-29 Tahun | Lainnya |
| Gerry ferory | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Rahmat Ilham | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Putra Perdana | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Fikri Qori | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Novris Pratana Putra | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Esa Sanjaya | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Rendi Pratama | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Herik Delma Saputra | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Muhammad Fadhil | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Riyandra Abigail | Laki-laki | 21-25 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Jamel Saputra | Laki-laki | 21-25 Tahun | Lainnya |
| Haikal Septian | Laki-laki | 21-25 Tahun | Lainnya |
| Maihendri | Laki-laki | 21-25 Tahun | Lainnya |
| Ramadani Rozi hartono | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Pragalindo Pratama | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Rozi Saputra | Laki-laki | 26-29 Tahun | PNS/TNI/POLRI |
| Nama | Laki-laki | Usia | Kategori |
| Andi | Laki-laki | <25 Tahun | Mahasiswa |
| Budi | Perempuan | 25-30 Tahun | Karyawan |
| Chandra | Laki-laki | >30 Tahun | Wiraswasta |
| Dina | Laki-laki | <25 Tahun | Pelajar |
| Eko | Perempuan | >30 Tahun | Lainnya |
| Farih | Laki-laki | 25-30 Tahun | Karyawan |
| Gita | Perempuan | <25 Tahun | Mahasiswa |
| Hadi | Laki-laki | >30 Tahun | Wiraswasta |
| Indah | Perempuan | 25-30 Tahun | Lainnya |
| Joko | Perempuan | >30 Tahun | Karyawan |
| Kiki | Perempuan | <25 Tahun | Pelajar |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Lestari | Laki-laki | 25-30 Tahun | Wiraswasta |
| Mega | Laki-laki | >30 Tahun | Karyawan |
| Niko | Perempuan | <25 Tahun | Mahasiswa |
| Oki | Laki-laki | 25-30 Tahun | Lainnya |
| Putri | Perempuan | >30 Tahun | Wiraswasta |
| Rian | Perempuan | <25 Tahun | Pelajar |
| Siti | Perempuan | 25-30 Tahun | Karyawan |
| Wati | Perempuan | >30 Tahun | Karyawan |
| Utami | Perempuan | <25 Tahun | Mahasiswa |
| Vino | Laki-laki | 25-30 Tahun | Wiraswasta |

| No | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | Laki-laki | 53 | 53% |
| 2 | Perempuan | 47 | 47% |

| No | Rentang Usia | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | < 21-25 Tahun | 36 | 36% |
| 2 | 26-29 Tahun | 20 | 20% |
| 3 | > 30 Tahun | 31 | 31% |
| 4 | 25-30 Tahun | 13 | 13% |
| Total | | 100 | 100% |

| No | Pekerjaan | Frekuensi | Persentase |
|---|---|---|---|
| 1 | Wirausaha | 13 | 13% |
| 2 | Pelajar / Mahasiswa | 18 | 18% |
| 3 | PNS / TNI / POLRI | 17 | 17% |
| 4 | Pegawai Swasta / Karyawan | 9 | 9% |
| 5 | Lainnya | 43 | 43% |
| Total | | 100 | 100% |

# LAMPIRAN III DATA HASIL SPSS

## Regression

**Notes**

| | | |
|---|---|---|
| Output Created | | 30-JUN-2026 00:23:50 |
| Comments | | |
| Input | Active Dataset | DataSet0 |
| | Filter | <none> |
| | Weight | <none> |
| | Split File | <none> |
| | N of Rows in Working Data File | 100 |
| Missing Value Handling | Definition of Missing | User-defined missing values are treated as missing. |
| | Cases Used | Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. |
| Syntax | | REGRESSION<br>/MISSING LISTWISE<br>/STATISTICS COEFF<br>OUTS R ANOVA<br>/CRITERIA=PIN(.05)<br>POUT(.10)<br>/NOORIGIN<br>/DEPENDENT Y<br>/METHOD=ENTER X1 X2<br><br>/SCATTERPLOT=(*SRESID<br>,*ZPRED)<br>/RESIDUALS DURBIN<br>/CASEWISE<br>PLOT(ZRESID)<br>OUTLIERS(3). |
| Resources | Processor Time | 00:00:02.06 |
| | Elapsed Time | 00:00:01.33 |
| | Memory Required | 2912 bytes |
| | Additional Memory Required for Residual Plots | 0 bytes |

**Model Summary[b]**

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
|---|---|---|---|---|---|
| 1 | .459[a] | 0.211 | 0.194 | 3.667 | 1.841 |

a. Predictors: (Constant), Cyber Crime, Internet Banking

b. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah

[DataSet0]

**Variables Entered/Removed[a]**

| Model | Variables Entered | Variables Removed | Method |
|---|---|---|---|
| 1 | Cyber Crime, Internet Banking[b] | | Enter |

a. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah

b. All requested variables entered.

**ANOVA[a]**

| | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Si |
|---|---|---|---|---|---|
| | 347.921 | 2 | 173.960 | 12.938 | |
| | 1304.269 | 97 | 13.446 | | |
| | 1652.190 | 99 | | | |

ɔayaan Nasabah

ɛr Crime, Internet Banking

**Coefficients[a]**

| | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | B | Std. Error | Beta | t | Si |
| | 9.490 | 5.407 | | 1.755 | |
| | 0.402 | 0.101 | 0.358 | 3.972 | |
| | 0.327 | 0.100 | 0.295 | 3.274 | |

ɔayaan Nasabah

**Casewise Diagnostics[a]**

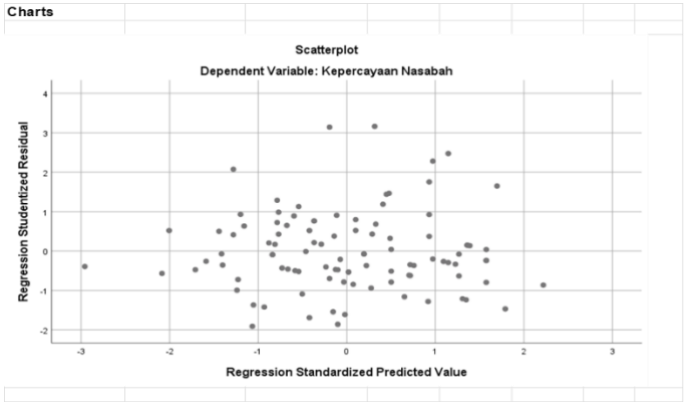
| Case Number | Std. Residual | Kepercayaan Nasabah | Predicted Value | Residual |
|---|---|---|---|---|
| 10 | 3.136 | 49 | 37.50 | 11.499 |
| 84 | 3.124 | 48 | 36.54 | 11.456 |

a. Dependent Variable: Kepercayaan Nasabah

**Residuals Statistics[a]**

| | Minimum | Maximum | Mean | Std. Deviation | N |
|---|---|---|---|---|---|
| | 31.36 | 41.07 | 36.91 | 1.875 | 100 |
| | -2.958 | 2.220 | 0.000 | 1.000 | 100 |
| | 0.371 | 1.165 | 0.614 | 0.164 | 100 |
| e | 31.52 | 41.27 | 36.91 | 1.882 | 100 |
| | -6.911 | 11.499 | 0.000 | 3.630 | 100 |
| | -1.885 | 3.136 | 0.000 | 0.990 | 100 |
| | -1.910 | 3.162 | 0.000 | 1.003 | 100 |
| | -7.095 | 11.690 | -0.003 | 3.728 | 100 |
| | -1.936 | 3.321 | 0.004 | 1.020 | 100 |
| | 0.024 | 9.006 | 1.980 | 1.628 | 100 |
| | 0.000 | 0.059 | 0.009 | 0.013 | 100 |
| ıe | 0.000 | 0.091 | 0.020 | 0.016 | 100 |

Kepercayaan Nasabah



## LAMPIRAN IV DOKUMENTASI










# lAMPIRAN surat izin penelitian

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)
SJECH M. DJAMIL DJAMBEK BUKITTINGGI
Kampus I : Jalan Paninjauan Garegeh Bukittinggi - Kampus II : Jalan Gurun Aur Kubang Putih
Kabupaten Agam - Sumatera Barat - Telpon / Fax : (0752) 22875
Website : https://uinbukittinggi.ac.id | Email : info@uinbukittinggi.ac.id

Nomor : B-0996/Un.26.3/PP.07/05/2026 13 Mei 2026
Lamp. : -
Hal : Mohon Izin Penelitian

Yth. : Pimpinan Divisi Human Capital PT. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat
Jl. Pemuda No. 21 Padang

Assalamu'alaikum Wr. Wb

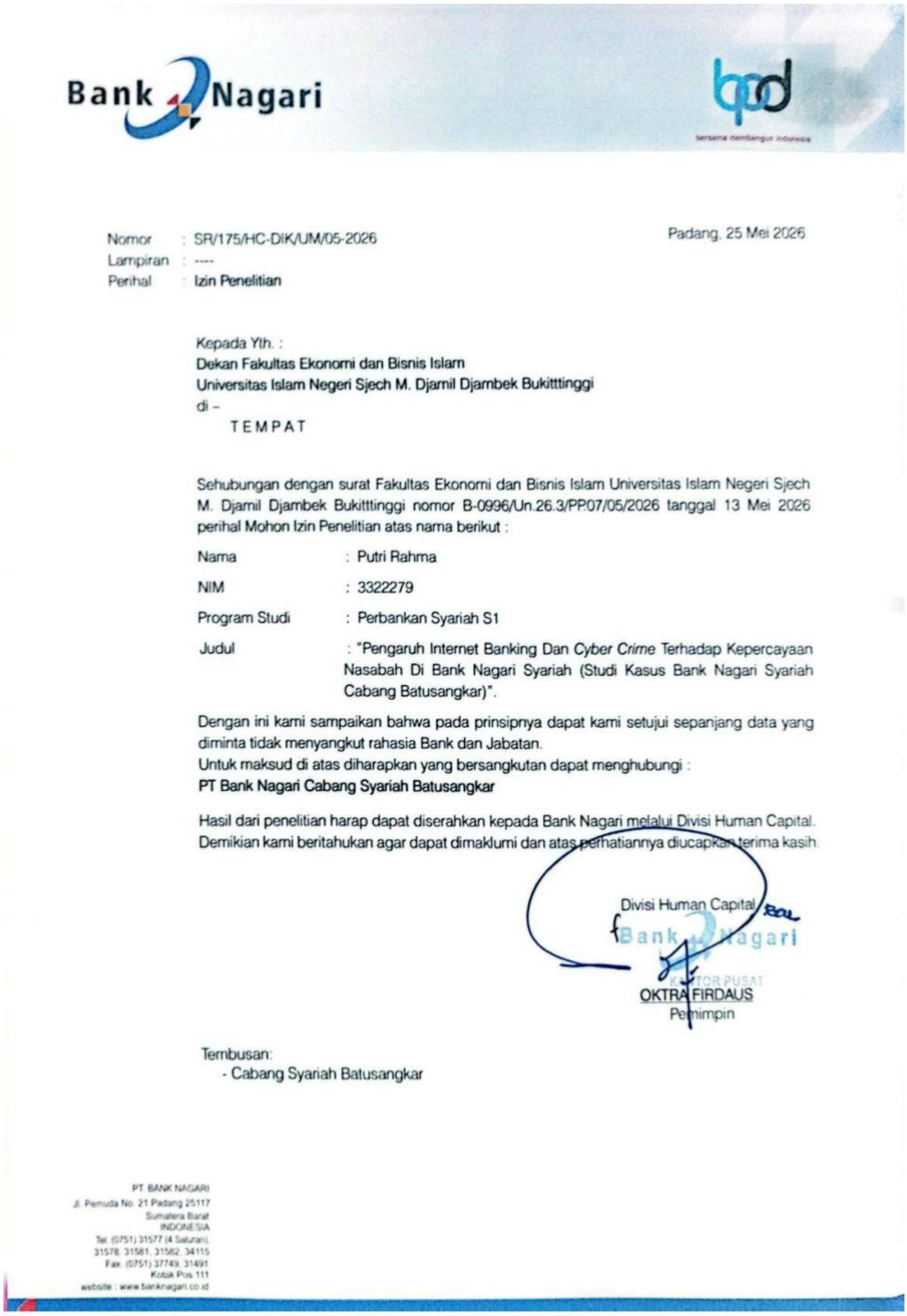
Dengan hormat, dalam rangka mengumpulkan data untuk penyusunan skripsi bagi mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi, kami harapkan bapak/ibu untuk dapat kiranya memberi kesempatan melakukan penelitian kepada mahasiswa dibawah ini:

| | |
|---|---|
| Nama | : Putri Rahma |
| NIM | : 3322279 |
| Semester | : VIII (Delapan ) |
| Fakultas | : Ekonomi dan Bisnis Islam |
| Program Studi | : Perbankan Syariah S1 |
| Judul Skripsi | : "Pengaruh Internet Banking Dan Cyber Crime Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)" |
| Lokasi Penelitian | : PT. Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar<br>Jl. Prof. Dr. Hamka No. 1 Batusangkar Kab. Tanah Datar |
| Waktu | : 18 Mei s.d 18 Juni 2026 |

Demikian disampaikan, atas bantuannya diaturkan terima kasih.

Wassalam
Rektor

Prof. Dr. Sofia Hanani, S.Ag, M.Si
NIP. 197804021999032006



Bank Nagari

bersama membangun Indonesia

Nomor : SR/175/HC-DIK/UM/05-2026
Lampiran : ----
Perihal : Izin Penelitian

Padang, 25 Mei 2026

Kepada Yth. :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukitttinggi
di –
TEMPAT

Sehubungan dengan surat Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sjech M. Djamil Djambek Bukitttinggi nomor B-0996/Un.26.3/PP07/05/2026 tanggal 13 Mei 2026 perihal Mohon Izin Penelitian atas nama berikut :

| | | |
|---|---|---|
| Nama | : | Putri Rahma |
| NIM | : | 3322279 |
| Program Studi | : | Perbankan Syariah S1 |
| Judul | : | "Pengaruh Internet Banking Dan *Cyber Crime* Terhadap Kepercayaan Nasabah Di Bank Nagari Syariah (Studi Kasus Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)". |

Dengan ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya dapat kami setujui sepanjang data yang diminta tidak menyangkut rahasia Bank dan Jabatan.
Untuk maksud di atas diharapkan yang bersangkutan dapat menghubungi :
**PT Bank Nagari Cabang Syariah Batusangkar**

Hasil dari penelitian harap dapat diserahkan kepada Bank Nagari melalui Divisi Human Capital.
Demikian kami beritahukan agar dapat dimaklumi dan atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

Divisi Human Capital
Bank Nagari
KANTOR PUSAT
OKTRA FIRDAUS
Pemimpin

Tembusan:
- Cabang Syariah Batusangkar

PT. BANK NAGARI
Jl. Pemuda No. 21 Padang 25117
Sumatera Barat
INDONESIA
Tel. (0751) 31577 (4 Saluran),
31578, 31581, 31582, 34115
Fax. (0751) 37749, 31491
Kotak Pos 111
website : www.banknagari.co.id

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner