

**PENGARUH PENANGANAN *CYBER CRIME*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING*  
(Studi pada Nasabah Bank Syariah  
di Kota Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam Ilmu  
Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh:**

**MUHAMMAD VARHISKY FEBRIAWAN  
NPM. 2051020206**



**Program Studi: Perbankan Syariah**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
TAHUN 1445 H/2024M**

**PENGARUH PENANGANAN *CYBER CRIME*  
TERHADAP LOYALITAS NASABAH DENGAN  
KEPERCAYAAN SEBAGAI VARIABEL  
*INTERVENING*  
(Studi pada Nasabah Bank Syariah  
di Kota Bandar Lampung)**

**Skripsi**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan Memenuhi Syarat-  
syarat Guna Mendapat Gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) dalam Ilmu  
Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Oleh:**

**MUHAMMAD VARHISKY FEBRIAWAN  
NPM. 2051020206**

**Program Studi: Perbankan Syariah**

**Pembimbing 1 : Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy  
Pembimbing 2 : Gustika Nurmali, S.E.I., M. Ek.**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
TAHUN 1445 H/2024M**

## ABSTRAK

Penelitian ini melatar belakangi tentang perkembangan Bank Syariah. Keamanan terhadap *Cyber Crime* dimana banyak sekali kasus kejahatan *Cyber crime* di dunia perbankan saat ini. Peneliti bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *Cyber crime* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai variabel *intervening*, dan untuk melihat apakah Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung berpengaruh terhadap akan terjadinya *Cyber crime* yang terus meningkat, dan apakah loyalitas nasabah akan berpengaruh dengan terjadinya *Cyber crime* dengan melalui Kepercayaan Nasabah.

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data primer dengan menyebarkan kuesioner kepada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *Lemes show*. Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 96 responden. Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Partial Least Square (PLS)-SEM* dengan menggunakan alat analisis data SmartPLS 4.0.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Cyber crime* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah. *Cyber crime* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas nasabah. *Cyber crime* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Loyalitas Nasabah dengan melalui Kepercayaan.

**Kata Kunci:** *Cyber crime*, Loyalitas, Kepercayaan

## ABSTRAK

*This research is motivated by the development of Islamic banks and the security challenges posed by cybercrime, which has become prevalent in the current banking landscape worldwide. The objective of the study is to investigate the influence of the variable Cyber crime on Customer Loyalty, with Trust as an intervening variable. Additionally, the research aims to examine whether Shariah Bank customers in Bandar Lampung City are affected by the increasing trend of cybercrime and whether customer loyalty is influenced by the occurrence of cybercrime through Customer Trust.*

*The research employed the primary data collection technique by distributing questionnaires to Shariah Bank customers in Bandar Lampung. The sampling method used was the Lemeshow method, resulting in a sample size of 96 respondents. The data analysis method applied in this research is Partial Least Square (PLS)-SEM, utilizing the SmartPLS 4.0 data analysis tool.*

*The findings indicate that Cyber crime has a positive and significant influence on Customer Loyalty. Cyber crime also has a positive and significant impact on Trust. Trust has a positive and significant effect on Customer Loyalty. Cyber crime has a positive and significant impact on Customer Loyalty through Trust.*

**Keywords:** Cybercrime, Loyalty, Trust



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat: Jl.Letkol.H.EndroSuratmin,Sukarame,BandarLampung35131,Telp.(0721)703260

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Varhisky Febriawan  
NPM : 2051020206  
Jurusan/Prodi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "**Pengaruh Penanganan Cyber crime terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung)**" adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusun sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *footnote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penyusun.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

Bandar Lampung, 28 Februari 2024

Penulis,



Muhammad Varhisky Febriawan

NPM. 2051020206



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl.Letkol.H.EndroSuratmin,Sukarame,BandarLampung35131,Telp.(0721)703260

**PERSETUJUAN**

**JudulSkripsi** : Pengaruh Penanganan Cyber crime terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai Variabel Intervening (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung)  
**Nama** : Muhammad Varhisky Febriawan  
**NPM** : 2051020206  
**Jurusan** : Perbankan Syariah  
**Fakultas** : Ekonomi dan Bisnis Islam

**MENYETUJUI**

Untuk dimunaqasyahkan dan dipertahankan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung

**Pembimbing I,**

**Pembimbing II,**

**Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy.**  
NIP.198208082011012009

**Gustika Nurmalia, S.E.I., M.Ek.**  
NIP. 198908072023212056

**Mengetahui,  
Ketua Jurusan Perbankan Syari'ah**

**Any Eliza, S.E., M.Ak.**  
NIP. 198308152006012009



**KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
RADEN INTAN LAMPUNG  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat: Jl. Letkol. H. Endro Suratmin, Sukarame, Bandar Lampung 35131, Telp. (0721)703260

**PENGESAHAN**

Skripsi dengan judul “Pengaruh penanganan Cyber crime terhadap Loyalitas nasabah dengan kepercayaan sebagai variable Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung)” disusun oleh Muhammad Varhisky Febriawan, NPM: 2051020206, Program Studi Perbankan Syariah, telah diujikan dalam sidang Munaqosyah di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Raden Intan Lampung pada Hari/Tanggal: Senin, 25 Maret 2024.

**TIM PENGUJI**

**Ketua** : Dr. Ridwansyah, M.E.Sy. (.....)

**Sekretaris** : Anggun Okta Fitri, M.M. (.....)

**Penguji I** : Citra Etika, M.Si. (.....)

**Penguji II** : Gustika Nurmalia, S.E.I., M.Ek. (.....)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Reza Dimas Suryanto, S.E., M.M., Akt., CA**  
197009262008011008

## MOTTO

يَتَّيِبُهَا لِلدِّينِ ءَامِنُونَ لَا يُخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَخُونُوا

أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang di percayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui (Q.S Al-Anfal : 27)”



## PERSEMBAHAN

Alhamdulillahirobbil'alamin. Terucap syukur kepada Allah SWT yang utama dari segalanya. Cinta dan kasih sayang-Mu yang telah memberikanku petunjuk, kekuasaan, kekuatan dalam diri ini, nikmat ilmu yang tak ada hentinya membuat diri ini selalu bersyukur. Sholawat serta salam selalu terlimpahkan kepada junjungan Baginda Nabi Muhammad Shallallahu A'laihi Wassalam. Dengan lafal bismillah dan rasa syukur serta kerendahan hati, penulis mempersembahkan hasil penelitian ini kepada:

1. Untuk orang tuaku, Ibuku Iramawati, Ayahku Bambang Irawan, Nenekku rumay (Alm) dan kakekku Nurdin (Alm), Mbahku Salimah terima kasih atas pengorbanan kalian telah berhasil mensekolahkan sampai dengan menjadi seorang sarjana, terima kasih juga atas keikhlasan kalian beserta doa-doa kalian. Terima kasih atas perjuangan dan doa-doa yang telah diberikan untukku. Semoga Allah SWT. senantiasa memberikan tempat terindah untuk Kakekku (Alm) tercinta dan teruntuk Nenek (Alm), Mbah, Ayah dan Ibuku tercinta semoga senantiasa Allah SWT. memberikan rahmat-Nya, kesehatan, kemurahan rezeki dan keberkahan umur serta selalu dalam lindungan Allah SWT. Aamiin ya Rabbal'alamin.
2. Untuk keluarga besarku khususnya adikku, wakku, mbaku Aura inas aafiyah, Muhammad Atar fadil (Alm), Risnawati, mba Mi, mba Sari dan Uwo yang selalu memberi dukungan dan motivasi sehingga mampu bertahan dalam menyelesaikan pendidikan S1 dengan baik.
3. Almamater ku tercinta tempat menimba ilmu yaitu UIN Raden Intan Lampung. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tempat penulis menuntut ilmu.
4. Kepada YbmBrilliant yang telah memberikan saya beasiswa hingga bisa lulus khususnya YbmBrilliant Bandar Lampung.
5. Almamater ku tercinta tempat menimba ilmu yaitu UIN Raden Intan Lampung. Khususnya kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah tempat penulis menuntut ilmu.
6. Terakhir terimakasih untuk diri sendiri, terimakasih telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Terimakasih tidak memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesmu dan terus berusaha sampai akhirnya bisa menyelesaikan skripsi ini.

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Muhammad Varhisky Febriawan, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 18 Februari 2003. Penulis merupakan anak pertama dari pasangan Bapak Bambang Irawan dan Ibu Iramawati. Penulis mengawali pendidikan formal pada jenjang Sekolah Dasar di SDN 2 Sumberejo dan lulus pada tahun 2014. Kemudian melanjutkan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 14 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2017. Selanjutnya penulis menempuh pendidikan di SMA Perintis 2 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2020. Hingga pada tahun yang sama, penulis melanjutkan pendidikan formal di Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Prodi Perbankan Syariah.



## KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, segala puji dan syukur atas karunia Allah SWT. karena rahmat, ridho dan pertolongan-Nya lah akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik. Sholawat serta salam selalu tercurahkan kepada junjungan Baginda Rasulullah SAW. semoga kita semua kelak mendapat syafaatnya.

Skripsi ini berjudul “Pengaruh Penanganan *Cyber crime* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai variabel *Intervening* (Studi pada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung).” Skripsi ini tidak lepas dari bantuan beberapa pihak, oleh karena itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Tulus Suryanto, S.E., M.M., Akt, C.A selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
2. Ibu Any Eliza, S.E., M.Ak. Selaku ketua jurusan Perbankan Syariah yang telah memberikan petunjuk dan arahnya selama masa studi di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Ibu Dr. Erike Anggraeni, M.E.Sy. Selaku pembimbing I, yang telah sabar memberikan arahan serta banyak memotivasi dan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, nasihat dan bantuannya dengan sangat baik dalam proses penyusunan proposal skripsi sampai dengan tiba masa pensiun beliau.
4. Ibu Gustika Nurmali, S.E.I., M. Ek. Selaku pembimbing II, yang telah membimbing penulis dengan ketelatenan, kesabaran, memotivasi dan meluangkan waktu untuk memberikan arahan, nasihat dan bantuannya dengan sangat baik dalam proses penyusunan skripsi ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak ibu Kabag, Kasubag dan Staff Akademik dan Umum Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN RIL yang telah memberikan informasi juga administrasi kepada penulis.
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam khususnya Program Studi Perbankan Syariah atas ilmu dan didikan yang telah diberikan
7. Para responden dengan ikhlas meluangkan waktu dan membantu dalam penulisan ini untuk mendapatkan informasi dalam melaksanakan penelitian sehingga terselesaikan skripsi ini.

8. Teman seperjuangan Perbankan Syariah Kelas C yang selalu Bersama dalam proses perkuliahan dan turut berperan dalam penyusunan Skripsi.
9. Kepada Indah Febriani yang sudah membantu dan mensupport akan saya bisa menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada sahabat seperjuangan, Bry, Teo, Shidiq, Furqon, Omi, Aji, Miranda, Amel dan Indri. yang telah memberikan semangat, motivasi, dan menemani penulis hingga sampai dititik ini dan juga segera menyusul.
11. Kepada Baznas Prov Lampung khususnya Bang Agung yang telah membantu saya dalam membimbing proposal skripsi saya.
12. Kepada waw circle, mba henny, mba anita, mba anisa, mba sania, mba lidiya dan mba sekar yang telah membantu saya dalam skripsi ini.
13. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama penyusunan skripsi ini.

Akhir kata penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu jika ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini penulis mohon maaf. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

Bandar Lampung, 18 Februari 2024

Muhammad Varhisky Febriawan  
2051020206

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	ii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	v
PENGESAHAN.....	vi
MOTTO.....	vii
PERSEMBAHAN.....	viii
RIWAYAT HIDUP .....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii

### BAB I PENDAHULUAN

A. Penegasan judul.....	1
B. Latar Belakang Masalah.....	3
C. Identifikasi dan Batasan Masalah.....	17
D. Rumusan Masalah .....	17
E. Tujuan Masalah.....	18
F. Manfaat Masalah.....	18
G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	19
H. Pembaharuan.....	22
I. Sistematika penulisan.....	22

### BAB II LANDASAN TEORI DAN PENGAJUAN HIPOTESIS

A. Teori Yang Digunakan .....	25
1. <i>Theory of Reasoned Action</i> .....	25
2. <i>Information Security Management System</i> .....	26
3. <i>Cyber Crime</i> .....	28
a. Pengertian <i>Cyber crime</i> .....	28
b. Teori Penanganan Insiden <i>Cyber crime</i> .....	29
c. Karakteristik <i>Cyber crime</i> .....	30
d. Jenis atau bentuk <i>Cyber Crime</i> .....	31
e. <i>Cyber Crime</i> diIndonesia .....	35
f. Indikator <i>Cyber crime</i> .....	36
4. Loyalitas.....	36
a. Pengertian Loyalitas .....	36
b. Indikator Loyalitas .....	38

c.	Faktor-Faktor Loyalitas .....	39
d.	Karakteristik Pelanggan yang Loyal .....	40
5.	Kepercayaan.....	40
a.	Pengertian Kepercayaan.....	40
b.	Faktor-faktor yang membangun kepercayaan.....	42
c.	Indikator Kepercayaan .....	43
6.	Bank Syariah.....	44
a.	Pengertian Bank Syariah.....	44
b.	Tujuan dan Fungsi Bank Syariah.....	45
7.	Nasabah.....	46
a.	Pengertian Nasabah.....	47
b.	Perlindungan Nasabah .....	48
B.	Pengajuan Hipotesis .....	49
1.	Kerangka Pemikiran .....	49
2.	Hipotesis penelitian .....	50
a.	Pengaruh Penanganan Cyber crime terhadap Loyalitas.....	51
b.	Pengaruh Penanganan <i>Cyber Crime</i> terhadap Kepercayaan.....	52
c.	Pengaruh Kepercayaan terhadap loyalitas.....	53
d.	Pengaruh Penanganan Cyber crime terhadap loyalitas melalui kepercayaan.....	55

### **BAB III METODE PENELITIAN**

A.	Waktu dan Tempat Penelitian .....	57
B.	Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	57
C.	Sumber data.....	58
D.	Teknik Pengumpulan Data.....	59
E.	Populasi dan Sampel .....	60
F.	Definisi Operasional.....	61
G.	Definisi Operasional variabel.....	62
H.	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	65
1.	Uji Metode Partial Least Square (PLS) .....	65
2.	<i>Analisa Outer Model</i> (Model Pengukuran).....	66
3.	<i>Analisa Inner Model</i> (Model Struktural) .....	67
4.	Pengujian Hipotesis .....	68

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

A.	Gambaran umum Objek Penelitian .....	69
B.	Hasil Penelitian .....	70
C.	Pembahasan.....	83

<b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan.....	89
B. Rekomendasi .....	90
<b>DAFTAR RUJUKAN.....</b>	<b>91</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1.2 Serangan <i>Cyber crime</i> .....	12
2.1 Gambar Kerangka Teoritik.....	50
4.1 Tampilan <i>Output outer model</i> .....	74
4.2 Model Struktural Hasil <i>Bootstraping</i> .....	77



## DAFTAR TABEL

Gambar	Halaman
1.1 Bank Syariah di Indonesia.....	4
1.2 Bank Syariah di Kota Bandar Lampung.....	6
1.3 Perkembangan Aset Bank Syariah.....	8
3.1 Skala Likert .....	59
3.2 Operasioanl Variabel .....	62
4.1 Jumlah Responden yang menggunakan Bank Syariah di Kota Bandar Lampung .....	70
4.2 Karekeristik responden berdasarkan usia .....	71
4.3 Karakteristik berdasarkan pengalaman menjadi nasabah .....	72
4.4 Karakteristik responden pada jenis kelamin .....	73
4.5 <i>Average variance extracted (AVE)</i> .....	74
4.6 <i>Cross Loading</i> .....	75
4.7 <i>Composite Realibility dan Cronbach Alpha</i> .....	76
4.8 Hasil <i>R-Square</i> .....	78
4.9 Hasil <i>Path Coefficients</i> .....	80
4.10 Hasil <i>Path Coefficients X1 Terhadap Y</i> .....	80
4.11 Hasil <i>Path Coefficients X1 Terhadap Z</i> .....	81
4.12 Hasil <i>Path Coefficients Z Terhadap Y</i> .....	81
4.13 Hasil <i>Path Coefficients(Spesific inderect effect)</i> .....	82
4.14 Hasil <i>Path Coefficients (Spesific inderect effect)</i> .....	82

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1    Daftar Sampel Penelitian  
Lampiran 2    Kuesioner Penelitian  
Lampiran 3    Dokumentasi penyebaran kuisisioner



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Penegasan judul

Penegasan Judul Sebagai langkah awal dalam memahami penelitian ini, maka diperlukan penegasan arti dan makna dari setiap istilah dalam judul penelitian ini. Penegasan judul ini dilakukan untuk mempermudah dan menghindari kesalah pahaman bagi para pembaca. Adapun judul penelitian ini adalah **“Pengaruh Penanganan *Cyber Crime* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*”**.

Berdasarkan judul tersebut, maka perlu diuraikan pengertian dari setiap istilah yang dimuat dalam judul sebagai berikut:

1. Pengaruh adalah daya yang ada atau timbul dari sesuatu (orang, benda) yang ikut membentuk watak, kepercayaan, atau perbuatan seseorang.<sup>1</sup>
2. Penanganan adalah memiliki satu arti yakni penanganan, dan berasal dari kata dasar tangan. Penanganan memiliki arti, yaitu menentukan tindakan yang dilakukan dalam rangka melakukan sesuatu. Penanganan juga dapat berarti suatu proses, cara, tindakan mengatasi sesuatu yang dialami.<sup>2</sup>
3. *Cyber Crime* adalah merupakan salah satu bentuk kejahatan lintas negara (*transnational crime*), tanpa batas (*borderless*), tanpa kekerasan (*non violence*), tidak ada kontak fisik (*non phisically contact*) dan tiada nama (*anonimity*).<sup>3</sup>
4. Loyalitas adalah secara harfiah dapat diartikan kesetiaan, yaitu kesetiaan seseorang terhadap suatu objek. Loyalitas sebagai kondisi dimana pelanggan mempunyai sikap positif terhadap suatu merk, mempunyai komitmen pada merk tersebut dan bermaksud meneruskan pembeliannya di masa mendatang. Inti loyalitas nasabah adalah komitmen

---

1Kamus Besar Bahasa Indonesia, n.d.

2Kamus Besar Bahasa Indonesia.

3Febrian Kwarto and Madya Angsito, “Pengaruh Cyber Crime Terhadap Cyber Security Compliance Di Sektor Keuangan,” *Jurnal Akuntansi Bisnis* 11, no. 2 (2018): 99–110, <https://doi.org/10.30813/jab.v11i2.1382..>

mendalam nasabah untuk melakukan pembelian ulang atau berlangganan kembali produk atau jasa terpilih secara konsisten di waktu yang akan datang meskipun pengaruh situasi memiliki potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku.<sup>4</sup>

5. Kepercayaan adalah sebuah perilaku dari konsumen atas apa yang telah diterima dari produk atau jasa yang diterimanya dan perilaku konsumen fokus kepada bagaimana individu membuat keputusan untuk mengeluarkan biaya untuk mengkonsumsi barang tertentu.<sup>5</sup>
6. Nasabah adalah Orang yang biasa berhubungan dengan atau menjadi pelanggan bank (dalam hal keuangan) orang yg menjadi tanggungan asuransi, Perbandingan Setiap nasabah tentu sangat mengharapkan kepuasan dari bank manapun ia melakukan transaksi, kepuasan nasabah menjadi salah satu faktor penting untuk diperhatikan oleh perusahaan, karena nasabah/konsumen merupakan target utama suatu perusahaan/badan usaha perbankan.<sup>6</sup>
7. Variabel *Intervening* adalah Variabel mediasi atau Intervening adalah variabel penyalta atau terletak diantara variabel independen dan variabel dependen, sehingga variabel independen tidak langsung mempengaruhi berubahnya atau timbulnya variabel dependen.<sup>7</sup>

---

<sup>4</sup>Didiek Ahmad Supadie, Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat, Semarang, Pustaka Rizki Putra, 2013.

<sup>5</sup>Doni Purnama Alamsyah, "Kepercayaan Konsumen Pada Produk Organik," *Ecodemica* 4, no. 2 (2016): 146–55, <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/822>.

<sup>6</sup>Yolanda Darma Fernandes and Doni Marlius, "Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang," *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2, no. 3 (2018): 20-32.

<sup>7</sup>Tiara Ramadhani, Budimansyah Budimansyah, and Vicky F Sanjaya, "Pengaruh Rating Dan Online Consumer Review Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Pemediiasi Pada Marketplaceshopee Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)," *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 2, no. 2 (2021): 143–62, <https://doi.org/10.24042/revenue.v2i2.9623>.

Berdasarkan beberapa pengertian istilah diatas dapat ditegaskan yang dimaksud dengan judul, Pengaruh *Cyber Crime* Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel *Intervening*. Adalah untuk menguji apakah *Cyber Crime* dapat berpengaruh secara langsung terhadap Loyalitas dan apakah *Cyber Crime* berpengaruh secara tidak langsung terhadap Loyalitas dengan Kepercayaan sebagai variable *Intervening*.

## B. Latar belakang masalah

Dalam perekonomian suatu negara, hal yang paling mendasar dan juga sangat penting yang harus diperhatikan yaitu sektor perbankan. Perbankan merupakan suatu lembaga yang mempunyai peran untuk mempertemukan antara pemilik dan pengguna dana yang kemudian akan melakukan transaksi hal ini juga disebut dengan *financial intermediary*, tentunya hal tersebut sangat penting bagi suatu Negara. Kemudian disamping itu, menurut Nasution perbankan juga bisa artikan sebagai keseimbangan mobilitas keuangan pada lingkungan masyarakat secara efisien dalam skala mikro maupun makro. Dengan memiliki peran yang sangat vital, maka industri perbankan harus menjaga kualitas dari produk atau pelayanan yang mereka miliki. Hal ini tentunya dapat mempengaruhi kepuasan nasabah, kepercayaan nasabah serta ekstensi perusahaan untuk berkompetisi Sebuah produk bisa dikatakan berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen.<sup>8</sup>

Bank syariah muncul pertama kali di Mesir, lembaga dengan nama Mit Ghamr Bank binaan Ahmad Najjar tersebut hanya beroperasi di pedesaan Mesir dan berskala kecil, namun institusi tersebut mampu menjadi pemicu yang sangat berarti bagi perkembangan sistem finansial dan ekonomi islam.<sup>9</sup> Lalu bank

---

8Jaafar M. Alghazo, Zafar Kazmi, and Ghazanfar Latif, "Cyber Security Analysis of Internet Banking in Emerging Countries: User and Bank Perspectives," 4th IEEE International Conference on Engineering Technologies and Applied Sciences, ICETAS 2017 2018-Janua, no. November (2018): <https://doi.org/10.1109/ICETAS.2017.8277910>.

9Ahmad El-Najjar, *Ban Bila Fawaid Ka Istiratijayyah Lil Tanmiyah Al-Iqtishadiyya*, 2 ed. (Jeddah: King Abdul Aziz University Press, 1972), 65.

syariah berkembang di berbagai negara islam seperti Paskitan, Kuwait, Bahrain Uni Emirat Arab, Malaysia, Iran. Berkembangnya Bank-bank Syariah di Negara Islam berpengaruh ke Indonesia. Pada awal periode 1980-an, diskusi mengenai bank syariah sebagai pilar ekonomi Islam mulai dilakukan.<sup>10</sup>

Bank Syariah mempunyai prinsip yang berbeda dengan Bank Konvensional. Perbedaan yang paling mendasar adalah pada bagaimana memperoleh keuntungan, dimana pada bank konvensional dikenal dengan perangkat bunga, sedangkan pada Bank Syariah melarang adanya bunga yaitu dengan menggunakan prinsip bagi hasil.<sup>11</sup>

Perkembangan Bank syariah di Indonesia cukup berkembang pesat, walaupun demikian, jumlah bank maupun kantor bank yang sudah cukup banyak, namun jumlah aset Bank Syariah masih kecil di bandingkan bank konvensional. Perbankan Syariah di Indonesia yang masih muda umurnya, dituntut untuk bersaing dengan Perbankan Konvensional. Lebih jauh dari itu, sebagai lembaga intermediasi keuangan, Perbankan Syariah juga dituntut untuk memainkan peranan yang sangat vital dalam menggerakkan roda perekonomian bangsa sebagaimana perbankan yang berbasis sistem bunga.<sup>12</sup>

**Tabel 1.1**  
**Bank Syariah di Indonesia**

<b>Jumlah Bank Syariah di Indonesia</b>			
	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
<b>BUS</b>	15	13	14
<b>UUS</b>	20	33	33
<b>BPRS</b>	164	167	173

Sumber: Otoritas jasa Keuangan

10M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, 2 ed. (Jakarta: Gema Insani, 2001),45 .

11M. Syafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek*, 3 ed. (Jakarta: Gema Insani, 2001),56.

<sup>12</sup> Vani Febiola, Muhammad Iqbal Fasa, and Prof Suharto, "Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022," *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (Ambitek)* 3, no. 1 (2023): 97–104, <https://doi.org/10.56870/ambitek.v3i1.73>.

Dengan dapat kita lihat tabel diatas jumlah Perkembangan Bank Syariah Indonesia tahun 2023 dimana terdapat kenaikan dari jumlah Bank Syariah di Tahun sebelumnya . Dengan melihat kenaikan jumlah Bank Syariah setiap tahunnya kita bisa berpendat bahwa Bank Syariah mulai tersebar di seluruh kepulauan Indonesia.

Keberadaan Bank Syariah saat ini, seolah-olah hanya bisa dinikmati oleh kalangan tertentu saja. Padahal seharusnya Perbankan Syariah di Indonesia disalurkan ke sektor usaha mikro, kecil, dan menengah. Ini berarti potensi pengembangannya masih besar dengan keberpihakan kepada masyarakat kelas menengah ke bawah. Hal itu sekaligus menunjukkan bahwa Perbankan Syariah mempromosikan stabilitas keuangan dan lebih tahan krisis.<sup>13</sup>

Perkembangan bank syariah akan sangat pesat apabila mengacu pada *demand* masyarakat akan produk dan perbankan syariah, sejak tahun 1992 mulai beroperasi yang bernama Bank Muamalah Indonesia. Pada tahun 1998 diberlakukan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang perbankan sebagai pengganti Undang-Undang No. 7 Tahun 1992 serta dikeluarkannya fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI) Tahun 2003 banyak bank-bank yang menjalankan operasionalnya dengan menggunakan prinsip syari'ah.<sup>14</sup> Dengan adanya Undang-Undang tersebut perbankan syariah di Indonesia mendapatkan kesempatan yang lebih luas untuk berkembang, menyelenggarakan kegiatan usaha, termasuk pemberian kesempatan kepada bank konvensional untuk membuka kantor cabang yang operasional perbankannya menggunakan prinsip syariah.

---

13“Erlangga Djumena, ‘Bank Syariah Lebih Tahan Krisis’ No 14 Agustus 2013 140-145 Dari [Http://Bisniskeuangan.Kompas.Com/Read/2012/11/28/08163610/Bank.Syariah.Lebih.Tahan.Krisis,”](http://Bisniskeuangan.Kompas.Com/Read/2012/11/28/08163610/Bank.Syariah.Lebih.Tahan.Krisis,”) n.d.

14“Sofyan S Harahap Dkk, Akuntansi Perbankan Syariah, (Jakarta: LPFE-Usakti, 2005).12

**Tabel 1.2**  
**Bank Syariah di Bandar Lampung**

<b>Bank Syariah di Bandar Lampung</b>	
No	Nama Bank
1	Muamalat
2	BSI
3	CIMB Syariah
4	BTN Syariah
5	BTPN Syariah
6	BCA Syariah
7	CIMB Syariah
8	DKI Syariah
9	BPRS Bandar Lampung
10	BPRS Mitra Agro Usaha

Sumber: Otoritas Jasa Keuangan

Seperti yang kita lihat pada table 1.2 terdapat beberapa Bank Syariah yang berada di Bandar Lampung, ini menjelaskan bahwa perkembangan Bank Syariah sudah cukup meluas di setiap kepulauan di Indonesia. Bank Syariah dalam melakukan penanganan *cyber crime* mereka punya divisi tersendiri, seperti contoh Bank Muamalat, BSI, CIMB, BTN, BTPN, BCA dan juga tidak Terkecuali BPRS yang berada di Bandar Lampung. Mereka pasti mempunyai cara penanganan *cyber crime* tersendiri.

Salah satu Bank Syariah yang terkena *Cyber crime* dan sempat menggemparkan dunia perbankan adalah Bank BSI dimana mereka terkena virus *Malware* yang menyebabkannya data system itu lumpuh dan nasabah tidak dapat melakukan transaksi. Bank BSI menunggu hasil resmi investigasi forensik digital yang dilakukan BSI bekerja sama dengan otoritas terkait, termasuk Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN).

Grup peretas asal Rusia, Lockbit, mengklaim bertanggung jawab atas serangan siber yang melumpuhkan semua layanan BSI. Dalam pengumuman yang diunggah ke dark web, mereka juga mengklaim telah mencuri data sebanyak 1,5 terabyte, termasuk 15 juta data pribadi nasabah dan pegawai —

meliputi nama, nomor telepon, alamat, informasi dokumen, isi rekening, nomor kartu, transaksi, dan masih banyak lagi.

Komisaris Independen BSI, Komaruddin Hidayat, mengakui BSI mendapat serangan siber namun ia menyebut klaim LockBit adalah hoaks. Dirut BSI, Hery Gunardi, menuturkan pihaknya terus memperkuat keamanan teknologi perseroan dalam divisi khusus yang berada di bawah CISO (*Chief Information and Security Officer*).

“CISO ini kerjanya sama seperti satpam fisik, melakukan ronda, tapi ronda dari sisi teknologi. CISO akan melihat titik-titik weak point yang harus ditutup. Itu adalah satu upaya untuk melindungi data-data nasabah,” kata Hery. Dalam serangan yang terjadi di BSI terdapat beberapa wilayah yang terkena dampaknya salah satunya yaitu Aceh, Bandar Lampung, Jakarta dan juga beberapa kota lainya yang terdapat Bank BSI.<sup>15</sup>

Lumpuhnya layanan BSI sangat dirasakan di Aceh, tempat bank tersebut menjadi salah satu dari sedikit pilihan setelah bank-bank konvensional di sana tutup pada pertengahan 2021. Bahkan, sedemikian parahnya gangguan layanan BSI, beberapa anggota DPR Aceh menyerukan agar bank konvensional kembali ke Aceh. Berbagai proses transaksi di Aceh yang harus menggunakan BSI gagal karena sistem yang bermasalah, membuat banyak pelaku usaha merugi.

“Setiap hari banyak permintaan pembelian baju dari customer, normalnya bisa Rp1 juta sampai Rp2 juta per hari. Tapi sejak kasus BSI bermasalah, semuanya tidak bisa dilakukan, sehingga saya merugi,” kata Aina Kuntum Khaira kepada Hidayatullah, wartawan di Aceh yang melaporkan untuk BBC News Indonesia.<sup>16</sup> Penanganan *cyber crime* harus cepat diatasi dan juga bagaimana bank bisa meningkatkan dalam keamanan siber karena dampak ini sangatlah fatal karena, bisa hilangnya loyalitas nasabah terhadap bank tersebut ataupun kepercayaan mereka.

---

<sup>15</sup> Writer BBC, “BSI Diduga Kena Serangan Siber, Pengamat Sebut Sistem Pertahanan Bank ‘Tidak Kuat,’” BBC News Indonesia, 2023, <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>.

<sup>16</sup> BBC.

Dalam meningkatkan Loyalitas nasabah bisa dilihat dari Reputasi perusahaan (*corporate reputation*) adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas yang dihubungkan dengan nama perusahaan atau bank member pengaruh positif pada respon nasabah terhadap produk maupun jasa yang diberikan oleh bank. Untuk pengukuran reputasi perusahaan menurut *Fomburn*, *indicator yang digunakan adalah emotional appeal, product and service, social responbility, vision and leadership, financial performance, dan workplace environment.* *Financial performance* dan *workplace environment* dicari dengan mengambil data dari perusahaan untuk menganalisis jumlah aset yang dimiliki bank dan laporan keuangan tahunan serta lingkungan kerja perusahaan.<sup>17</sup>

**Tabel 1.3**  
**Perkembangan Aset Bank Syariah**

No	Nama Bank Syariah	Aset 2022	Aset 2021
1	BSI	Rp305,72 triliun	Rp265,29 triliun
2	UUS CIMB Niaga	Rp62,95 triliun	Rp59,25 triliun
3	Bank Muamalat	Rp61,36 triliun	Rp58,89 triliun
4	UUS BTN	Rp45,33 triliun	Rp38,36 triliun
5	UUS Maybank Indonesia	Rp40,04 triliun	Rp39,21 triliun
6	UUS Bank Permata	Rp32,73 triliun	Rp28,36 triliun
7	Bank Riau Kepri (BRK) Syariah	Rp31,38 triliun	-
8	Bank Aceh Syariah	Rp28,76 triliun	Rp28,17 triliun
9	BTPN Syariah	Rp21,16 triliun	Rp18,54 triliun
10	Bank Mega Syariah	Rp16,07 triliun	Rp14,04 triliun

*Sumber: Data diolah peneliti 2023*

<sup>17</sup>Dodi Eka Nugraha, Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah, Eksisbank 3, no. 2 (2019).15

Bisa dilihat pada tabel di atas dengan meningkatnya aset tiap tahun Bank-Bank Syariah di Indonesia. Seperti OJK mencatat dalam 4 tahun terakhir, pertumbuhan aset perbankan syariah rata-rata masih terjaga di level *double digit*. Capaian aset itu membuat pangsa pasar bank syariah dibandingkan industri perbankan secara keseluruhan menjadi 7,09 persen pada 2022. Sementara itu, capaian aset bank syariah ditopang oleh laju pembiayaan bank syariah sepanjang 2022 yang tercatat moncer, tumbuh 20,44 persen yoy. Angkanya jauh di atas kredit bank konvensional yang tumbuh 10,72 persen yoy.

Pertumbuhan pembiayaan syariah ini utamanya terjadi pada jenis pembiayaan konsumsi dengan total mencapai Rp261,62 triliun, naik 23,35 persen secara yoy. Pembiayaan investasi pun tumbuh pesat 23,15 persen yoy menjadi Rp113,04 triliun. Kemudian, pembiayaan modal kerja naik 11,28 persen yoy menjadi Rp131,28 triliun.

Reputasi itu akibat menurunnya rasa kepercayaan dari para *stakeholder* yang bersumber dari pemberitaan negatif yang menyebabkan kerugian besar finansial terhadap lembaga perbankan. Salah satu pendekatan yang digunakan dalam mengkategorikan sumber reputasi bersifat tidak langsung (*below the line*) dan bersifat langsung (*above the line*). Kelemahan pada tatakelola, budaya perusahaan, dan praktik bisnis perusahaan juga bisa menjadi sumber risiko reputasi. Risiko reputasi dibentuk dari berbagai atribut, yaitu : tanggung jawab sosial, daya tarik emosional, kinerja finansial, produk dan pelayanan, visi dan kepemimpinan, lingkungan tempat kerja. Semacam paradox yang berkembang dalam pengelolaan reputasi, bahwa semakin dibutuhkan, reputasi cenderung semakin sulit untuk dikelola yang jelas, kehilangan reputasi yang baik jauh lebih gampang disbanding usaha untuk membangunnya.<sup>18</sup>

Perusahaan yang gagal memuaskan pelanggannya akan menghadapi masalah yang lebih kompleks, dikarenakan dampak *bad word of mouth*. Umumnya pelanggan yang tidak puas akan menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain. Bila

---

setiap orang dari orang ini meneruskan informasi tersebut kepada orang yang lain lagi, maka berita buruk ini bisa berkembang secara luas. Bisa dibayangkan betapa besarnya kerugian dari kegagalan memuaskan harapan pelanggan.

Oleh sebab itu setiap produsen jasa wajib merencanakan, mengorganisasikan, mengimplementasikan dan mengendalikan sistem kualitas sedemikian rupa sehingga pelayanan dapat memuaskan para pelanggannya. Kinerja perusahaan yang tinggi dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh suatu usaha dan jasa merupakan faktor terpenting bagi kepuasan konsumen. Perusahaan harus memperhatikan hal-hal yang dianggap penting oleh para konsumen maupun pelanggannya.<sup>19</sup>

Sebagian orang menyatakannya dalam metafora, dibutuhkan sepuluh tahun untuk membangun reputasi yang baik, tetapi cukup satu menit saja untuk meruntuhkannya. Mempertahankan reputasi seseorang tidaklah mudah, apalagi mempertahankan reputasi yang baik dari perusahaan. Menyatakan bahwa secara makro kunci dari pengelolaan reputasi adalah: *behave well*. Kelihatannya sederhana, tapi dalam prakteknya tidaklah sesederhana itu. Mengingat reputasi perusahaan merupakan resultan dari pemenuhan terhadap ekspektasi rasional dan ekspektasi emosional masing-masing *stakeholder* terhadap perusahaan dalam setiap moment interaksinya.<sup>20</sup>

Asas kepercayaan yang dianut oleh Undang-Undang Perbankan, yaitu hubungan antara bank dan nasabah penyimpan dana adalah suatu hubungan kepercayaan. Bank dalam melaksanakan tugasnya harus amanah, jujur serta menjaga kepercayaan dari masyarakat yang telah diberikan kepadanya sesuai ayat Al-Quran dalam surat Al-Anfal ayat 27:

---

19 Erlangga Juanda, “-Analisis-Pengaruh-Reputasi-Perusahaan,”(Bandung:Mizan, 2011).45

20 Melamar Kerja, *Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kompensasi Terhadap Minat Melamar Kerja (Studi Pada PT. Gojek Indonesia Cabang Tasikmalaya)*”no. 2018 (2021).3

يٰٓأَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنَتِكُمْ وَأَنْتُمْ

تَعْلَمُونَ

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat yang di percayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui (Q.S Al-Anfal : 27)”

Kepercayaan nasabah perbankan syariah ini mencakup juga adanya keyakinan akan bagi hasil dimana kedua belah pihak akan berbagi keuntungan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati dimana bagi hasil mensyaratkan kerjasama pemilik modal dengan usaha/kerja untuk kepentingan yang saling menguntungkan kedua belah pihak, sekaligus untuk masyarakat. Selain itu adanya ketaatan terhadap perintah agama dan pemahaman terhadap prinsip-prinsip syariah Islam dengan baik, menunjukkan bahwa nasabah berorientasi kepada kebahagiaan yang bersifat ukhrawi (akhirat).<sup>21</sup>

Dalam membangun Kepercayaan juga dapat dilihat dalam Penghargaan perusahaan yang didapat dan dilihat dari perolehan prestasi yang pernah diraih oleh satu Bank Syariah DI Indonesia yaitu Bank Muamalat Indonesia Tbk meraih penghargaan di ajang *GRC & Performance Excellence Award 2023* atas keberhasilannya dalam penerapan *Governance, Risk and Compliance (GRC)*.

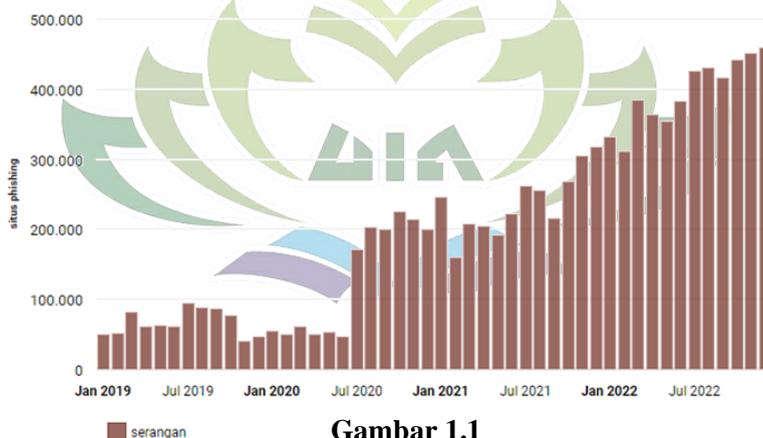
Dalam Salah satu Bank Syariah yang memiliki visi dan misi dalalam menjalankan Bank Syariah yaitu Bank Muamalat Indonesia dimana Bank Muamalat Indonesia untuk menumbuhkan kepercayaan nasabah ialah dengan visi dan misi mereka dalam menjadi Bank Syariah terbaik dan termasuk dalam 10 besar bank di Indonesia dengan eksistensi yang diakui di tingkat regional dan Membangun lembaga keuangan syariah yang

---

21 Jihad Kamilullah, Ari Kusyanti, and Himawat Aryadita, *Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk Di Toko XYZ*, Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya 2, no. 7 (2018): 2660–69.

unggul dan berkesinambungan dengan penekanan pada semangat kewirausahaan berdasarkan prinsip kehati-hatian, keunggulan sumber daya manusia yang islami dan professional serta orientasi investasi yang inovatif, untuk memaksimalkan nilai kepada seluruh pemangku kepentingan.

Transaksi berbasis teknologi, kepercayaan sangat penting. Oleh karena itu, kepercayaan berarti bahwa pengguna percaya pada keandalan teknologi yang mampu menjaga keamanan aktivitas dan privasi transaksi mereka.<sup>22</sup> Dalam Kepercayaan juga terkadang untuk menumbuhkan rasa kepercayaan nasabah terdapat banyak sekali rintangan yang dilalui ataupun masalah yang membuat nasabah terguncang dan juga merasa akan tidak aman seperti adanya masalah kejahatan siber atau *Cyber Crime*.



**Gambar 1.1**  
**Serangan Cyber crime**

*Sumber: Data Books 2023*

<sup>22</sup> Imam Shoffan Hasyim, Hanif Hanif, and Erike Anggraeni, "Analysis of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust, And Sharia Financial Literature on The Adoption of Sharia Fintech By MSMEs," *Al-Kharaj: Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, no. 3 (2022): 1218–34, <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i3.1572>.

Seperti bisa dilihat dari data diatas adalah serangan *Cyber Crime* yaitu *Phising* yang dilakukan pada juni 2019 hingga juli 2022. Sepanjang 2019, jumlah serangan yang dilaporkan masih di bawah 100 ribu situs *phishing* unik per bulan. Kemudian pada 2020-2021 jumlahnya mencapai kisaran 200 ribu situs per bulan, dan melonjak lagi ke kisaran 300 ribu-400 ribu situs per bulan hingga mencapai rekor tertinggi pada Desember 2022, seperti terlihat pada grafik di atas.

Dalam *Launching & Media Briefing* terkait Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan OJK (2021-2025), dijelaskan bahwa kerugian didapatkan dari serangan *Cyber crime*. Tahun 2022 adalah tahun rekor untuk phishing. APWG menemukan ada lebih dari 4,7 juta serangan sepanjang tahun tersebut.

Sejak awal 2019, jumlah serangan *phishing* sudah meningkat sekitar 150% per tahun," kata APWG dalam laporan *Phishing Activity Trends Report 4th Quarter 2022*. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) menyebutkan terdapat kerugian senilai Rp 246 miliar yang ditimbulkan akibat serangan siber (*cyber attack*) di perbankan Indonesia selama periode semester I-2020 hingga semester I-2021. Kerugian dari serangan *Cyber crime* yang sama mencapai Rp 208 miliar di periode yang sama. Deputi Komisioner Pengawas Perbankan I OJK Teguh Supangkat mengatakan kajian mengenai jumlah serangan siber yang ditujukan kepada perbankan ini dilakukan setiap tahunnya.

"Kalau di Indonesia laporan yang masuk ke kita itu semester I-2020 sampai semester I-2021 terdapat kerugian karena serangan siber Rp 246 miliar, jadi ini yang riil. Sedangkan nilai kerugian potensial Rp 208 miliar, tapi dari kerugian riil dan potensial ini ada recover Rp 302 miliar".<sup>23</sup> Pelaku *phishing* biasanya beraksi dengan berpura-pura menjadi perusahaan atau lembaga berwenang kemudian mengirim *e-mail* berisi tautan *website* atau situs tertentu kepada korban.

---

<sup>23</sup> CNBC Writer, "Ini Serius! Serangan Siber Bikin Bank-Bank RI Rugi Rp 246 M," *CNBC Indonesia*, 2021, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20211026131120-17-286621/ini-serius-serangan-siber-bikin-bank-bank-ri-rugi-rp-246-m>.

Hal itu dilakukan supaya korban terkecoh dan mau memasukkan informasi pentingnya ke situs *phishing*, seperti nama akun (*username*) aplikasi perbankan, kata sandi (*password*), nomor pin, dan sebagainya. Setelah datanya masuk, pelaku pun bisa leluasa menggasak isi rekening korban atau melakukan aksi kejahatan lainnya. *Phishing* juga bisa dilakukan dengan modus *social engineering*, di mana pelaku menghubungi korban melalui telepon, pesan singkat, atau media lain, lalu mengarahkan korban untuk membuka situs tertentu dengan tujuan pencurian data serupa.<sup>24</sup>

Masalah yang terjadi kita lihat pada beberapa bulan yang lalu seperti kejahatan yang terjadi dalam bank seperti kejahatan *Cyber Crime (hacker, ransomware dlll)* maka bila secara hal ini di biarkan maka akan terjadi reputasi bank disinilah manajemen resiko reputasi sangat perlu diperlukan dan harus ditingkatkan karena hal ini sangatlah fatal bila kedua ini tidak di tinjak lanjuti kembali maka kepercayaan nasabah terhadap bank dapat menurun. Dan akan terjadi *rush money* yang menyebabkan bank tersebut akan bangkrut.

*Cyber crime* diartikan sebagai kegiatan seseorang, sekelompok orang, Badan Hukum yang memakai komputer bagaikan fasilitas melakukan kejahatan, dan sebagai sasaran (*target*). Dalam pengertian lain Wisnubroto mengartikan kejahatan komputer sebagai perbuatan melawan hukum yang dilakukan dengan menggunakan komputer sebagai sarana/alat komputer sebagai objek, baik untuk mendapatkan keuntungan maupun tidak, dengan merugikan pihak lain.<sup>25</sup>

Selain itudengan pelayanan yang memuaskan ini akan membuat nasabah meningkatkan rasa loyalitas nasabah kepada pihak bank dikarenakan pelayanan atau produk yang memuaskan dan memberikan keuntungan lebih kepada nasabah.

---

24 Ahdi Ahdiat, *Tren Serangan Phishing Terus Meningkat, Capai Rekor Tertinggi Pada Tahun 2022*, data boks, 2023.2

25 Miftakhur Rokhman Habibi and Isnatul Liviani, *Kejahatan Teknologi Informasi (Cyber Crime) Dan Penanggulangannya Dalam Sistem Hukum Indonesia*, Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam 23, no. 2 (2020): 400–426, <http://jurnalfsh.uinsby.ac.id/index.php/qanun/article/view/1132>.

Dengan meningkatnya teknologi di *industry* perbankan akan menghasilkan proses keuangan yang efisien, efektif, akurat dan dapat diandalkan. Teknologi ini akan mempengaruhi perkembangan perbankan di masa depan dalam hal pemasaran bank dan strategi bisnis. Hal ini ditunjukkan dengan adanya perkembangan serta luasnya distribusi perbankan menggunakan media online.<sup>26</sup>

Saat ini, kita hidup dalam masyarakat jaringan dengan komputasi awan, transaksi online, dan interaksi lain yang dimungkinkan oleh teknologi Internet (*Bendovschi*). Sayangnya, semakin pentingnya TI juga mendorong gelombang kejahatan dunia maya yang terus berkembang yang berdampak pada warga negara, bisnis, dan pemerintah (*Interpol*). Kami menggunakan kejahatan dunia maya sebagai istilah umum untuk menggambarkan berbagai ancaman online seperti *malware*, penipuan, dan peretasan.<sup>27</sup>

Sejalan dengan semakin tingginya tingkat persaingan antar bank tersebut, maka setiap bank harus berusaha meningkatkan kemampuan daya saingnya, karena keuntungan yang didapat oleh suatu bank yaitu dari produk-produk yang ada sangat peka dan sangat mudah diungguli oleh bank pesaing lainnya. Salah satu unsur daya saing yang betul-betul mengunggulkan suatu bank sebagai suatu perusahaan dalam bidang jasa adalah mutu pelayanan melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia yang dapat ditunjukkan melalui kinerja karyawan, penggunaan teknologi yang canggih, perbaikan system, prosedur dan lainnya. Suatu organisasi yang ingin berkembang dengan pesat, maka organisasi tersebut harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja dengan baik.<sup>28</sup>

---

26 Ahmad Guspul, *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo)* Jurnal PPKM UNSIQ I Vol.1, no. No.1 (2014) 40.

27Alghazo, Kazmi, and Latif, *Cyber Security Analysis of Internet Banking in Emerging Countries: User and Bank Perspectives*”,

28Alamsyah, “Kepercayaan Konsumen Pada Produk Organik.”

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang baik dimata nasabah, maka setiap pihak bank harus mampu bekerjasama dengan para nasabah. Dengan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh nasabah, maka akan menimbulkan pembelian ulang dari diri nasabah itu sendiri atau nasabah akan merasa percaya. Kepercayaan nasabah merupakan sebuah jenis refleksi emosional bagi perdagangan. Hal tersebut tergantung pada tingkat pemenuhan produk yang diharapkan atau layanan manfaat, serta tingkat konsistensi.harapan dan hasil aktual.

Apabila nasabah mengharapkan suatu pelayanan pada tingkat tertentu, dan yang dirasakannya pelayanan yang diterima lebih tinggi dari apa yang diharapkannya dan tetap menggunakan produk atau pelayanan tersebut, maka nasabah tersebut dapat dikatakan percaya dan juga loyalitas nasabah terhadap Bank tersebut. Demikian pula apabila nasabah mengharapkan suatu tingkat pelayanan tertentu, dan pada kenyataannya nasabah tersebut merasakan bahwa pelayanan yang diterimanya sesuai dengan harapannya, maka nasabah tersebut dapatlah dikatakan puas.

Maka dari itu perbankan berusaha memperbaiki sistemnya dengan keamanan terintegritasi untuk meningkatkan kemandirian, pelayanan dan juga produk yang perusahaan miliki dan juga dapat menumbuhkan loyalitas serta kepercayaan yang besar terhadap perbankan. Untuk meningkatkan Loyalitas dan kepercayaan nasabah serta menghindari dari adanya kejahatan Internet maka dari itu sangat penting bagi bank untuk mengetahui tingkat loyalitas nasabah dan kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan Bank. Maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul **“Pengaruh Penanganan *Cyber Crime* Terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai variabel *Intervening* (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Di Kota Bandar Lampung)”**

### C. Identifikasi dan batasan masalah

Berdasarkan latar yang telah diuraikan diatas, maka identifikasi dan batasan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

#### 1. Identifikasi masalah

- a. Terdapat permasalahan dalam mengatasi *Cyber crime* di Indonesia dan ini juga berpengaruh terhadap loyalitas nasabah tidak hanya di Indonesia bahkan seluruh dunia
- b. Terdapat perbedaan dengan penelitian sebelumnya, terdapat penambahan variabel dimana penanganan *Cyber crime* terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan sebagai variabel intervening

#### 2. Batasan Masalah

- a. Penelitian ini menggunakan variabel *Cyber crime* sebagai variabel X (Independen), Loyalitas Nasabah variabel Y (dependen) dan Kepercayaan sebagai variabel Z (*Intervening*).
- b. Data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang mana di dapat dari penyebaran kuisisioner kepada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung

### D. Rumusan masalah

1. Apakah Penanganan *Cyber crime* berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung?
2. Apakah Penanganan *Cyber Crime* berpengaruh Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung?
3. Apakah Kepercayaan berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung?
4. Apakah Penanganan *Cyber Crime* berpengaruh Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung melalui Kepercayaan sebagai variabel *Intervening*?

**E. Tujuan penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada tujuan dari penelitian tersebut adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh Penanganan *Cyber Crime* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung.
2. Untuk mengetahui pengaruh Penanganan *Cyber crime* terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung.
3. Untuk mengetahui pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung.
4. Untuk mengetahui pengaruh Penanganan *Cyber crime* Terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung.

**F. Manfaat penelitian**

1. Manfaat Teoritis  
Manfaat dari penelitian ini adalah:
  - a. Bagi Penulis, untuk dapat menambah pengetahuan serta wawasan tentang terhadap perkembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang Ekonomi dan Bisnis Islam mengenai Pengaruh Penanganan *Cyber Crime* terhadap Loyalitas Nasabah di Perbankan.
  - b. Dapat disajikan sebagai suatu usaha atau media dalam mengaplikasikan teori yang telah didapat dari penyusunan dibangku perkuliahan serta dapat dilakukan analisis dan menyelesaikan masalah-masalah nyata, sebagai ilmu yang digunakan apabila terjun ke dunia kerja.
  - c. Bagi perguruan tinggi, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadikan bahan koreksi dan tambahan tentang atau dijadikan bahan rujukan serta untuk menambah literatur sebagai bahan perbandingan dalam melakukan penelitian lebih lanjut atau jugabisa dijadikan referensi bagi peneliti berikutnya.

## G. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

1. Penelitian terkait keamanan dan loyalitas yang telah dilakukan oleh Fitria Mella Adestyan (2022) yang berjudul “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung”. Mendapatkan hasil bahwa keamanan terhadap loyalitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas.<sup>29</sup>
2. Penelitian terkait Keamanan, Loyalitas dan Kepercayaan oleh Dewi Kusuma Wardani (2022) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (*Trust*) Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah *E-Banking* Bank Bni)”. Menunjukkan bahwa disimpulkan persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap kepercayaan (*trust*). Persepsi keamanan dan kepercayaan (*trust*) tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *e-banking*. Persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pengguna *ebanking* Melalui kepercayaan (*trust*).<sup>30</sup>
3. Penelitian terkait I Gede Yogi Pramana dan Ni Made Rastini (2020) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri cabang veteran Denpasar Bali”. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank mandiri cabang veteran Denpasar Bali. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah, variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap

---

<sup>29</sup> Fitria Mella Adestyan and Ida Rapida, “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suropaticore Bandung,” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah* 6, no. 1 (2022): 53–61, <http://journal.masoemiversity.ac.id/index.php/maps>.

<sup>30</sup> Dewi Kusuma Wardani and Azka Redo Fahlefi, “Pengaruh Presepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (*Trust*) Sebagai Variabel Intervening,” *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora* 1, no. 8 (2022): 1665–72.

loyalitas nasabah, variabel kepercayaan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, dan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah melalui kepercayaan nasabah pada Bank Mandiri Cabang Veteran, Denpasar-Bali. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan maka kepercayaan nasabah semakin tumbuh, sehingga kepercayaan nasabah maka akan semakin baik.<sup>31</sup>

4. Penelitian terkait Mega Della Priasati, Imam Suyadi Dan Zainal Arifin (2019) yang berjudul “Pengaruh *E-service Quality* dan *E-trust* Terhadap *E-Customer Satisfaction* serta implikasinya terhadap *E-customer Loyalty*”. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk menganalisis pengaruh *E-Service Quality* terhadap *E-Customer Satisfaction*, *E-trust* terhadap *E-Loyalty*. jenis penelitian ini adalah explanatory research dengan melalui pendekatan kuantitatif. Data penelitian ini di dapatkan dengan cara menyebarkan kuisioner kepada para Nasabah. Hasil dari penelitian ini adalah *E-service Quality* berpengaruh secara signifikan terhadap *E-customer Satisfaction*, dengan uji hipotesis yang dilakukan menunjukkan bahwa *E-Service Quality* menunjukkan secara langsung bahwa berpengaruh tidak signifikan terhadap *E-Customer Loyalty*, dan berdasarkan uji hipotesis bahwa *E-trust* berpengaruh secara signifikan terhadap *Customer Loyalty*.<sup>32</sup>
5. Penelitian terkait Agnes Nur Lantika (2019) yang berjudul “*The Effect of Trust, Satisfaction and Reputation on Customer Loyalty Internet Banking user bank mandiri in surabaya*” Penelitian ini dilakukan untuk meneliti tentang Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui

---

31 I Pramana and Ni Rastini, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali,” *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5, no. 1 (2016): 706–33.

32 Mega Della Prisant, Imam Suyadi, and Zainul Arifin, “Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trus Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap Ecustomer Loyalty (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang),” *Journal of Business Studies* 19, no. 1 (2017): 2443–3837, <http://keuangan.kontan.co.id>.

pengaruh kepercayaan, kepuasan dan reputasi terhadap loyalitas nasabah pengguna internet banking Bank Mandiri di Surabaya. Peneliti digunakan tiga variabel independen yaitu kepercayaan, kepuasan dan reputasi dapat mempengaruhi variabel terikatnya adalah loyalitas pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepuasan dan reputasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna internet banking Bank Mandiri di Surabaya dan variabel kepercayaan berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap loyalitas nasabah.<sup>33</sup>

6. Penelitian terkait Febrian Kwarto, Madya Angsito (2018) yang berjudul “Pengaruh *Cyber Crime* Terhadap *Cyber Security Compliance* di Sektor Keuangan”. Penelitian ini dilakukan untuk meneliti Penelitian ini bertujuan untuk membuktikan secara empiris pengaruh *Cyber Crime* terhadap *Cyber Security Compliance* di Sektor Keuangan. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah hacking, phishing dan malware. Sedangkan variabel dependen dalam penelitian ini adalah *cyber security compliance* di sektor keuangan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *hacking* secara empiris berpengaruh terhadap *cyber security compliance* di sektor keuangan, phishing secara empiris berpengaruh terhadap *cyber security compliance* di sektor keuangan, dan *malware* secara empiris berpengaruh terhadap *cyber security compliance* di sektor keuangan.<sup>34</sup>
7. Penelitian terkait John Reimon Batmetan, Hensy Watung, Leyri Nayoan, Avandi E. Untu (2018) yang berjudul “Pengaruh Perilaku *Cyber Crime* Terhadap Pengguna Aplikasi *E-Commerce*. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana, Pengaruh perilaku *Cyber Crime* terhadap pengguna aplikasi *e-commerce* yang

---

33 Agnes Nur Latinka, “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Di Surabaya,” *Journal of Chemical Information and Modeling*, no. 9 (2019): .

34 Kwarto and Angsito, “Pengaruh Cyber Crime Terhadap Cyber Security Compliance Di Sektor Keuangan.”

mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna pelayanan transaksi E- *Commerce*. Hasil penelitian berdasarkan analisis menunjukkan pengguna *e-commerce* menanggung banyak resiko di tambah dengan tingkat kepercayaan pengguna E- *Commerce*, menjadikan perilaku *Cybercrime* masih sangat sulit di antisipasi oleh pengguna pelayanan transaksi E- *Commerce*, berpengaruh secara Negatif dan signifikan.<sup>35</sup>

## H. Pembaharuan

Dengan melihat beberapa penelitian sebelumnya, dapat dilihat pembeda dan pembaharuan karaya peneliti dengan penelitian terdahulu dengan judul yang akan diteliti yaitu pada variabel Independen (*cyber crime*) , lalu variabel dependen (loyalitas), kemudian terdapat variabel tambahan yaitu variabel intervening (kepercayaan). Dimana peneliti, ingin meneliti bagaimana *cyber crime* ini berpengaruh langsung terhadap loyalitas dan juga bagaimana *cyber crime* berpengaruh terhadap loyalitas melalui kepercayaan. Sampel penelitian yaitu nasabah Bank Syariah yang berada di Kota Bandar Lampung, dan menggunakan alat ukur yaitu SmartPLS 4.0 juga sebagai salah satu pembeda antara sampel penelitian terdahulu dengan sampel yang akan di teliti, dan diharapkan untuk peneliti selanjutnya dapat menemukan pembaharuan variabel ataupun sampel penelitian.

## I. Sistematika Penulisan

Dalam penyusunan skripsi ini akan disajikan dalam sistematika penulisan yang terbagi dalam lima bab, yang terdiri dari:

### BAB I : PENDAHULUAN

Bab pendahuluan berisi tentang penegasan judul, latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kajian penelitian terdahulu yang relevan, serta sistematika penulisan.

---

<sup>35</sup>John Reimon Batmetan et al., “Pengaruh Perilaku Cyber Crime Terhadap Pengguna Aplikasi E-Commerce,” OSF Preprints, 2018, 1–5.

**BAB II : LANDASAN TEORI DAN HIPOTESIS**

Bab landasan teori dan pengujian hipotesis berisi tentang tinjauan Pustaka yang berisi landasan teori yang menjelaskan tentang teori yang digunakan, *Theory of Reasoned Action*, Tindakan konsumen , *Information Security Management System*, penanganan cyber crime dalam keamanan. Selain menjelaskan teori yang terkait, pada bab ini juga dijelaskan hipotesa yang pembahasan teori-teori yang berkaitan dengan pokok pembahasan dan penelitian terdahulu yang menjadi dasar acuan teori yang digunakan pada penelitian.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Bab metode penelitian berisi tentang metode metode penelitian yang digunakan dalam penelitian yang meliputi waktu dan tempat penelitian, pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampel, dan Teknik pengumpulan data, instrument penelitian, Metode Partial Least Square (PLS), Analisa Outer Model (Model Pengukuran), Analisa Inner Model (Model Struktural), Pengujian Hipotesis.

**BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab hasil dan pembahasan berisi tentang deskripsi data serta pembahasan hasil penelitian dan analisis.

**BAB V : BAB PENUTUP**

Bab penutup menguraikan tentang simpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta rekomendasi penelitian selanjutnya.

## BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. KESIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh *Cyber crime* terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepercayaan sebagai variabel *intervening*. Responden dalam penelitian ini berjumlah 96 Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung. Berdasarkan pada data yang telah dikumpulkan melalui kuesioner. Hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap permasalahan dengan menggunakan SmartPLS 4.0, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel *Cyber Crime* terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung. Bila penanganan *cyber crime* dapat ditangani dengan baik oleh Bank maka nasabah merasa aman maka mereka akan loyal kepada bank tersebut.
2. Terdapat pengaruh langsung positif dan signifikan antara variabel *Cyber crime* terhadap Kepercayaan nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung. Bila penanganan *cyber crime* dapat ditangani dengan baik oleh Bank maka nasabah merasa aman maka mereka akan percaya terhadap Bank.
3. Terdapat pengaruh Langsung positif dan signifikan antara variabel Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung. Bila kepercayaan nasabah meningkat dalam bentuk penanganan *cyber crime* maka nasabah akan loyal.
4. Terdapat pengaruh tidak langsung positif dan signifikan antara variabel *Cyber crime* terhadap Loyalitas Nasabah melalui Kepercayaan sebagai variabel *intervening* pada Nasabah Bank Syariah di Kota Bandar Lampung. Bila penanganan *cyber crime* dapat ditangani dengan baik oleh Bank maka nasabah akan merasa loyal dengan melalui kepercayaan mereka terhadap Bank.

## B. Rekomendasi

Setelah adanya hasil dari penelitian ini, baik hasil analisis maupun kesimpulan di atas maka penulis dapat memberikan beberapa saran untuk beberapa pihak yaitu sebagai berikut:

### 1. Bagi Bank

- a. penelitian ini memberikan informasi bahwa nasabah masih merasakan kekhawatiran apabila mereka menggunakan Bank Syariah karena mereka takut akan terkena serangan *Cyber crime*. Dengan adanya informasi ini diharapkan dapat memberikan masukan pada pihak bank untuk lebih meningkatkan keamanan layanan agar terhindar dari serangan *Cyber crime* dan lebih intensif dalam melakukan sosialisasi keamanan dalam penggunaan layanan Bank.
- b. Dan juga diharapkan adanya bentuk perlindungan untuk nasabah yang secara khusus diatur untuk melindungi nasabah dari tindak kejahatan *Cyber Crime* yang marak terjadi belakangan ini. Dimana bank mampu untuk membuat semacam aplikasi unit untuk melaporkan setiap kejahatan *Cyber Crime* serta membangun pencegahan atau pertahanan anti malware di seluruh server bank.

### 2. Bagi Nasabah

Penelitian ini memberikan informasi bahwa nasabah wajib memperhatikan risiko yang dapat ditimbulkan dari adanya serangan *Cyber crime* dengan mengetahui risiko yang sewaktu-waktu dapat terjadi pada nasabah, maka oleh sebab itu diharapkan nasabah Bank Syariah dapat waspada dan hati-hati dalam proses transaksi apapun.

### 3. Bagi peneliti selanjutnya

Di harapkan untuk peneliti selanjutnya untuk dapat menambahkan variabel lain yang dapat meningkatkan loyalitas nasabah ataupun kepercayaan nasabah seperti menambahkan variabel risiko reputasi dalam perbankan syariah.

## DAFTAR RUJUKAN

- “3 Ahmad El-Najjar, *Ban Bila Fawaid Ka Istiratijayyah Lil Tanmiyah Al-Iqtishadiyyah*, Penerjemah Muhammad Bisri, (Jeddah: King Abdul Aziz University Press, 1972), Hal.35,” N.D.
- Adestyan, Fitria Mella, And Ida Rapida. “Pengaruh Keamanan, Kepuasan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna BSI Net Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Suroptaticore Bandung.” *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)* 6, No. 1 (2022): 53–61. [Http://Journal.Masoemiversity.Ac.Id/Index.Php/Maps](http://Journal.Masoemiversity.Ac.Id/Index.Php/Maps).
- Ahdi Ahdiat. “Tren Serangan Phishing Terus Meningkat, Capai Rekor Tertinggi Pada Tahun 2022.” Data Boks, 2023.
- Alamsyah, Doni Purnama. “Kepercayaan Konsumen Pada Produk Organik.” *Ecodemica* 4, No. 2 (2016): 146–55. [Http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Ecodemica/Article/View/822](http://Ejournal.Bsi.Ac.Id/Ejurnal/Index.Php/Ecodemica/Article/View/822).
- Alghazo, Jaafar M., Zafar Kazmi, And Ghazanfar Latif. “Cyber Security Analysis Of Internet Banking In Emerging Countries: User And Bank Perspectives.” *4th IEEE International Conference On Engineering Technologies And Applied Sciences, ICETAS 2017* 2018-Janua, No. November (2018): 1–6. [Https://Doi.Org/10.1109/ICETAS.2017.8277910](https://Doi.Org/10.1109/ICETAS.2017.8277910).
- Apriliani, Dwi, Nikmah Baqiyyatus S, Rizka Febila, And Vicky F. Sanjaya. “Pengaruh Kepuasan Pelanggan, Brand Image, Dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Membercard.” *Entrepreneurship Bisnis Manajemen Akuntansi (E-BISMA)* 1, No. 1 (2020): 20–30. [Https://Doi.Org/10.37631/E-Bisma.V1i1.214](https://Doi.Org/10.37631/E-Bisma.V1i1.214).
- Ardesfira, Gelbi, Hazulil Fitriah Zedha, Iin Fazana, Julia Rahmadhiyanti, Siti Rahima, Samsul Anwar, Jurusan Statistika, Universitas Syiah Kuala, Banda Aceh, And Nilai Tukar. “Jambura Journal Of Probability And Statistics Volume 3 Nomor 2, November 2022” 3, No. November 2022 (2023).
- Batmetan, John Reimon, Hensy Watung, Leyri Nayoan, And Avandi E Untu. “Pengaruh Perilaku Cyber Crime Terhadap Pengguna

- Aplikasi E-Commerce.” *OSF Preprints*, 2018, 1–5.
- BBC, Writer. “BSI Diduga Kena Serangan Siber, Pengamat Sebut Sistem Pertahanan Bank ‘Tidak Kuat.’” *BBC News Indonesia*, 2023. <https://www.bbc.com/indonesia/articles/cn01gdr7eero>.
- Bisnis, Jurnal, Abstrak Pada, And Kitab Undang-Undang Hukum Pidana. “No Title” 18, No. 2 (2011): 185–95.
- “Brian P. Kennedy, Teory Perilaku Terencana Dan Literasi Keuangan: Model Prediktif Untuk Utang Kartu Kredit, Marshall University Digital Scholar, 2013, Hal, 62,” N.D.
- “Christopher Lovelock, Jochen Wirtz, Dan Jacky Mussry, Pemasaran Jasa-Perspektif Indonesia, Terj: Dian Wulandari, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2013), Hlm. 76,” N.D.
- Dafista Fidel Bustarosa, Peran Sikap, Norma Subjektif, Kontrol Perilaku Dan Pendidikan Kewirausahaan Dalam Menumbuhkan Minat Berwirausaha Mahasiswa Di Perguruan Tinggi Negeri Dan Perguruan Tinggi Swasta, Jurnal, 2018, Hal 9-13, N.D.*
- “Didiek Ahmad Supadie, Sistem Lembaga Keuangan Ekonomi Syariah Dalam Pemberdayaan Ekonomi Rakyat, Semarang, Pustaka Rizki Putra, 2013, Hlm. 74.,” N.D.
- Diferensiasi, Strategi, Terhadap Keputusan, And Pembelian Pada. “Jurnal Ekobis Dewantara Vol. 1 No. 2 Februari 2018 Pengaruh Citra Merek, Kualitas Produk,” 1, No. 2 (2018): 129–36.
- “Erlangga Djumena, ‘Bank Syariah Lebih Tahan Krisis’ Di Akses Tanggal 14 Agustus 2013 Dari <http://bisniskeuangan.kompas.com/read/2012/11/28/08163610/bank.syariah.lebih.tahan.krisis>,” N.D.
- Febiola, Vani, Muhammad Iqbal Fasa, And Prof Suharto. “Pengaruh Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk Tabungan Easy Wadiah Pada PT. Bank Syariah Indonesia Tahun 2022.” *Jurnal Akuntansi, Manajemen, Bisnis Dan Teknologi (AMBITEK)* 3, No. 1 (2023): 97–104. <https://doi.org/10.56870/Ambitek.V3i1.73>.
- Fernandes, Yolanda Darma, And Doni Marlius. “Peranan Customer Service Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Nasabah Pada Pt. Bank Pembangunan Daerah Sumatera Barat Cabang Utama Padang.” *Akademi Keuangan Dan Perbankan Padang*, 2018, 1–

12.

“Freddy Rangkuti, *Measuring Customer Satisfaction*, (Jakarta: Gramedia, 2002), H. 86, Dikutip Oleh Munawaroh, Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan), Tesis, Universit,” N.D.

Gultom, Dedek Kurniawan, Muhammad Arif, And Muhammad Fahmi. “Determinasi Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepercayaan Dedek.” *MANEGGGIO: Jurnal Ilmiah Magister Manajemen* 3, No. 2 (2020): 273–82. [Http://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/MANEGGGIO](http://Jurnal.Umsu.Ac.Id/Index.Php/MANEGGGIO).

Guspul, Ahmad. “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo).” *Jurnal PPKM UNSIQ I* Vol.1, No. No.1 (2014): PP.40-54.

Habibi, Miftakhur Rokhman, And Isnatul Liviani. “Kejahatan Teknologi Informasi (Cyber Crime) Dan Penanggulangannya Dalam Sistem Hukum Indonesia.” *Al-Qanun: Jurnal Pemikiran Dan Pembaharuan Hukum Islam* 23, No. 2 (2020): 400–426. [Http://Jurnalfsh.Uinsby.Ac.Id/Index.Php/Qanun/Article/View/1132](http://Jurnalfsh.Uinsby.Ac.Id/Index.Php/Qanun/Article/View/1132).

Henny Purwanti. “Information Security Management System (ISMS).” Kementerian Keuangan Indonesia, 2023. <https://www.djkn.kemkeu.go.id/kanwil-jakarta/baca-artikel/16304/information-security-management-system-isms.html#:~:Text=Keamanan Informasi DASAR TEORI Keamanan,Media Elektronik Atau Non Elektronik>.

Hermawan, Hasibuan. “Analisis Pengaruh Tingkat Pengalaman Dan Coaching Style Terhadap Kualitas Kepemimpinan Manajer Proyek Dalam Upaya Peningkatan Produktivitas Di Pt. Jci.” *Jurnal PASTI XI*, No. 1 (2016): 84–97.

“Ibid,” N.D., Hlm 187.

Kamilullah, Jihad, Ari Kusyanti, And Himawat Aryadita. “Analisis Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan, Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Konsumen Online Shop Dalam Pembelian Produk Di Toko XYZ.” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan*

*Ilmu Komputer (J-PTIHK) Universitas Brawijaya* 2, No. 7 (2018): 2660–69.

*Kamus Besar Bahasa Indonesia*, N.D.

Kerja, Melamar. “Pengaruh Reputasi Perusahaan Dan Kompensasi Terhadap Minat Melamar Kerja (Studi Pada PT. Gojek Indonesia Cabang Tasikmalaya)” 3, No. 2018 (2021): 40–55.

Kurniawan, Andi Sigit, Retno Widowati, And Siti Dyah Handayani. “Integration Of The Theory Of Reasoned Action (TRA) On Hotel Room Repurchase Intention Using Online Hotel Room Booking Applications.” *Jurnal Manajemen Teori Dan Terapan / Journal Of Theory And Applied Management* 15, No. 1 (2022): 77–90. <https://doi.org/10.20473/jmtt.v15i1.34935>.

Kwarto, Febrian, And Madya Angsito. “Pengaruh Cyber Crime Terhadap Cyber Security Compliance Di Sektor Keuangan.” *Jurnal Akuntansi Bisnis* 11, No. 2 (2018): 99–110. <https://doi.org/10.30813/jab.v11i2.1382>.

Latinka, Agnes Nur. “Pengaruh Kepercayaan, Kepuasan Dan Reputasi Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Internet Banking Bank Mandiri Di Surabaya.” *Journal Of Chemical Information And Modeling*, No. 9 (2016): 1–16.

“M. Syafi’i Antonio, Bank Syariah Dari Teori Ke Praktek, (Jakarta: Gema Insani, 2001), Hal. 34.” N.D.

“Munawaroh, Penerapan Nilai-Nilai Islam Pada Bank Syariah Dan Pengaruhnya Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Pada Masyarakat Kota Medan), Tesis, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan, (Medan, 2016), Hlm. 35.” N.D.

Murti, Hari. “Cybercrime-2214-Article Text-1828-1-10-20140306” X, No. 1 (2005): 37–40.

Nugraha, Dodi Eka. “Manajemen Risiko Reputasi Perbankan Syariah.” *Eksisbank* 3, No. 2 (2019): 100–107.

Nurnasrina, A P, And P A Putra. *Manajemen Pembiayaan Bank Syariah*. Pekanbaru: Cahaya Pirdaus, 2018. [https://www.researchgate.net/profile/Popi-Putra/publication/348928953\\_Manajemen\\_Pembiayaan\\_Bank\\_Syariah/links/60178eeea6fdcc071ba91fe6/Manajemen-Pembiayaan-Bank-Syariah.Pdf](https://www.researchgate.net/profile/Popi-Putra/publication/348928953_Manajemen_Pembiayaan_Bank_Syariah/links/60178eeea6fdcc071ba91fe6/Manajemen-Pembiayaan-Bank-Syariah.Pdf).

- P Panca, Wayan Agung, I Nyoman Jamin Ariana, And Ni Ketut Arismayanti. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Wisatawan Dan Citra Hotel Melati Di Kelurahan Seminyak Kabupaten Badung Bali." *Jurnal Kepariwisataaan Dan Hospitalitas* 1, No. 1 (2017): 65–72.
- Pelayanan, Kualitas, And Sebagai Variabel. "77190-ID-Analisis-Pengaruh-Reputasi-Perusahaan-Da," N.D.
- Pramana, I, And Ni Rastini. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali." *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana* 5, No. 1 (2016): 706–33.
- Prisanti, Mega Della, Imam Suyadi, And Zainul Arifin. "Pengaruh E-Service Quality Dan E-Trus Terhadap E-Customer Satisfaction Serta Implikasinya Terhadap Ecustomer Loyalty (Studi Pada Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Pembantu Lawang)." *Journal Of Business Studies* 19, No. 1 (2017): 2443–3837. [Http://Keuangan.Kontan.Co.Id](http://Keuangan.Kontan.Co.Id).
- Ramadhani, Tiara, Budimansyah Budimansyah, And Vicky F Sanjaya. "Pengaruh Rating Dan Online Consumer Review Terhadap Minat Beli Dengan Kepercayaan Sebagai Pemeditasi Pada Marketplaceshoppee Dalam Perspektif Ekonomi Islam (Studi Pada Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)." *REVENUE: Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 2, No. 2 (2021): 143–62. <https://doi.org/10.24042/Revenue.V2i2.9623>.
- "Rambat Lupiyoadi, Manajemen Pemasaran Jasa (Teori Dan Praktek), Edisi Pertama, (Jakarta: Salemba Empat, 2001), Hlm. 50," N.D.
- Ramdhani, Neila. "Penyusunan Alat Pengukur Berbasis Theory Of Planned Behavior." *Buletin Psikologi* 19, No. 2 (2016): 55–69. <https://jurnal.ugm.ac.id/buletinpsikologi/article/view/11557>.
- Riskiyadi, Moh, Alexander Anggono, And Tarjo. "Cybercrime Dan Cybersecurity Pada Fintech: Sebuah Tinjauan Pustaka Sistematis." *Jurnal Manajemen Dan Organisasi* 12, No. 3 (2021): 239–51. <https://doi.org/10.29244/jmo.v12i3.33528>.
- Rompi, Tonny, And Harly Stanly Muaja. "Tindak Kejahatan Siber Di Sektor Jasa Keuangan Dan Perbankan." *Lex Privatum* IX, No. 4 (2021): 183–92.

- <https://Ejournal.Unsrat.Ac.Id/Index.Php/Lexprivatum/Article/View/33358>.
- Shoffan Hasyim, Imam, Hanif Hanif, And Erike Anggraeni. “Analysis Of Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, Trust, And Sharia Financial Literature On The Adoption Of Sharia Fintech By Msmes.” *Al-Kharaj : Jurnal Ekonomi, Keuangan & Bisnis Syariah* 5, No. 3 (2022): 1218–34. <https://doi.org/10.47467/alkharaj.v5i3.1572>.
- “Sofjan Assauri, Strategic Marketing, (Jakarta: PT Raja Grafindo, 2012), Hlm. 14,” N.D.
- “Sofyan S Harahap Dkk, Akuntansi Perbankan Syariah, (Jakarta: LPFE-Usakti, 2005), H. 1.,” N.D.
- Sugiyono. *Sugiyono, Op.Cit, Hlm 119*, N.D.
- SUGIYONO. *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, N.D.
- Supertini, Ni Putu Sri, Ni Luh Wayan Sayang Telagawati, And Ni Nyoman Yulianthini. “Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pusaka Kebaya Di Singaraja.” *Prospek: Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 2, No. 1 (2020): 61. <https://doi.org/10.23887/pjmb.v2i1.26201>.
- Undang-Undang RI No 28 Tahun 2008 (Bank Syariah)*, N.D.
- V. Wiratna Sujarweni, *Metodologi Penelitian “Bisnis Dan Ekonomi”, (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2015), Hlm. 81*, N.D.
- Wardani, Dewi Kusuma, And Azka Redo Fahlefi. “Pengaruh Presepsi Keamanan Terhadap Loyalitas Pengguna E-Banking Dengan Kepercayaan (Trust) Sebagai Variabel Intervening.” *Jurnal Pendidikan Dasar Dan Sosial Humaniora* 1, No. 8 (2022): 1665–72.
- Writer, CNBC. “Ini Serious! Serangan Siber Bikin Bank-Bank RI Rugi Rp 246 M.” *CNBC Indonesia*, 2021. <https://www.cnbcindonesia.com/Market/20211026131120-17-286621/Ini-Serious-Serangan-Siber-Bikin-Bank-Bank-Ri-Rugi-Rp-246-M>.
- Wulan, Mutiasari N U R, Tedi Rusman, And Gustika Nurmalia. “Pengaruh Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Konsumen Fashion Merek Executive Di Bandar Lampung” 2, No. 2 (2021): 175–88.

Yumanita, Ascarya Diana. *Bank Syariah: Gambaran Umum. Pusat Pendidikan Dan Studi Kebanksentralan (PPSK) BI*, 2005.

Yunita. "Penanggulangan Insiden." *E-Journal Uajy*, No. 2007 (2019): 16–39.

