

PENGARUH INTERNET BANKING DAN CYBER CRIME TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DI BANK NAGARI SYARIAH (Studi Kasus Pada Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar)

Putri Rahma¹, Himmatul Khairi²

UIN Sjech M. Djamil Djambek Bukittinggi

E-Mail: putri20rhma@gmail.com¹, himmatulkhairi@uinbukittinggi.ac.id²

Abstrak – Perkembangan teknologi informasi 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.

Abstract – Advances in information technology have encouraged banks to offer digital services such as internet banking, which offer convenience, speed, and efficiency in transactions. However, these services also pose security risks in the form of cybercrime, which can impact customer safety and trust. This study aims to determine the effect of internet banking and cybercrime on customer trust at Bank Nagari Syariah, Batusangkar Branch. This study employed a quantitative method with a field research approach. Data were collected through questionnaires from 100 internet banking users selected using the Slovin formula. Data were then analyzed using validity, reliability, classical assumption tests, multiple linear regression, t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results showed that internet banking significantly impacted customer trust, contributing 12.7 percent. Cybercrime also significantly impacted customer trust, contributing 13.3 percent. Simultaneously, internet banking and cybercrime significantly impacted customer trust, contributing 20.9 percent. Therefore, the better the internet banking service and the stronger the protection against cybercrime, the higher the level of customer trust.

Keywords: Internet Banking, Cybercrime, Customer Trust.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi siap siap komunikasi di masa digital efek bawa pergantian besar siap bumi perbankan, spesialnya lewat layanan internet banking akan membolehkan bisnis kilat, efisien, berdaya guna, dan tanpa batas durasi siap tempat. Digitalisasi ini tidak cuma tingkatkan kemampuan operasional bank, namun pula meluaskan akses siap inklusi finansial. Technology Acceptance Bentuk (TAM) menarangkan kalau pendapatan teknologi diefeki oleh anggapan kemanfaatan siap keringanan pemakaian, di mana pelanggan mengarah memakai internet banking siap merasa layanan itu berguna siap gampang dipakai (Jogiyanto, 2007). Bank Nagari Syariah selaku salah satu bank syariah di Indonesia efek menerapkan layanan ini buat tingkatkan jasa siap capaian pasar. Bersumber pada TAM, terus mensiap besar anggapan keringanan siap khasiat, siap terus mensiap besar pula tingkatan keyakinan pelanggan kepada layanan digital itu (Amelia et al., 2025; Jogiyanto, 2007).

Tetapi, keringanan itu tidak bebas atas resiko keamanan siber, salah satunya cyber crime akan terus mensiap gempur terjal, semacam perampokan informasi, pembobolan rekening, pembohongan atasng (phishing), peretasan (hacking), siap peluuhlantahkan sistem pc (Apsari et al., 2021; Chintia et al., 2019). Cyber crime bawa ancaman besar untuk perbankan, tercantum Bank Nagari Syariah, akan mencakup bahaya kepada kerahasiaan informasi pelanggan, kendala layanan digital, kehilangan keuangan, penyusutan keyakinan pelanggan, dan resiko hukum siap regulasi (Ardiyanti, 2014; Arofah& Priatnasari, 2020). Aspek faktornya antara lain kerentanan sistem keamanan, pesatnya digitalisasi tanpa proteksi mencukupi, minimnya pemahaman konsumen, pemakaian teknologi tanpa pembaruan, lemahnya pengawasan akses, dan titik berat ekonomi siap dorongan profit bawah tangan, akan atas cara beramai-ramai tingkatkan kesempatan serbuan siber siap mengganggu integritas dan keyakinan pelanggan kepada institusi perbankan syariah (Chintia et al., 2019; Arofah, 2020).

Efek cyber crime kepada perbankan syariah amat penting siap mudarat, mencakup bahaya kepada kerahasiaan informasi individu pelanggan, kendala operasional layanan digital semacam mobile banking, ATM, siap bisnis atasng, dan kehancuran sistem efek serbuan semacam ransomware akan siap menimbulkan kehilangan keuangan siap durasi penyembuhan akan besar. Tidak hanya itu, efek terparah efek menyusutnya tingkatan keyakinan pelanggan kepada bank syariah akan memefeki pada nama baik siap agregasi anggaran (Kadek et al., 2020; Rizal& Ardian, 2023). Oleh sebab itu, dibutuhkan penguatan keamanan siber siap kebijaksanaan proteksi pelanggan akan menyeluruh. Siap filosofi TAM, keyakinan ialah aspek berarti siap pendapatan teknologi; siap pelanggan merasa internet banking tidak nyaman, siap anggapan khasiat siap keringanan pemakaian hendak menyusut alhasil memefeki ketetapan pemakaian layanan digital, akan pada kesimpulannya berefek pada tingkatan keyakinan pelanggan kepada bank, paling utama terpaut keamanan siap proteksi informasi individu cocok atas nilai-nilai syariah (Jogiyanto, 2007).

Keyakinan pelanggan efek agama siap rasa nyaman kepada badan perbankan siap perihal keamanan, keandalan, integritas layanan, dan proteksi informasi siap anggaran, akan amat memefeki ketetapan pemakaian layanan siap ikatan waktu jauh antara pelanggan siap bank (Salim Al Idrus, 2019). Keyakinan ialah efek elementer siap ikatan itu, paling utama pada perbankan syariah akan pula menekankan disiplin kepada prinsip syariah, kejujuran, siap kejernihan. Oleh karena itu, kala keyakinan menyusut efek rumor keamanan digital ataupun kesalahan siber, kepatuhan pelanggan kepada bank syariah pula berpotensi melemah (Rizal& Ardian, 2023).

Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar siap fokus riset sebab aktif menawarkan layanan internet banking, atas tujuan buat mengenali efek internet banking siap cyber crime kepada keyakinan pelanggan. Iewat uraian faktor-faktor itu, bank siap mengutip tahap penting siap mengatur resiko cyber crime dan tingkatkan keyakinan pelanggan lewat penguatan sistem keamanan siap layanan akan mengarah pada keinginan pelanggan, akan dibantu oleh informasi jumlah pelanggan siap konsumen internet banking atas tahun 2021–2025.

Tabel 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 Atas Pegawai Bank Nagari Syariah Cabang Batusangkar.

Bagan itu membuktikan kalau atas keseluruhan 20.148 pelanggan Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar, sebesar 4.185 pelanggan ataupun dekat 20,79 persen efek memakai layanan internet banking. Situasi ini membuktikan terdapatnya kemampuan perkembangan

Layanan digital bersamaan melonjaknya keinginan bisnis semenjak endemi, alhasil bank butuh lalu menguatkan keamanan siap keringanan akses supaya keyakinan dan kenyamanan pelanggan bertambah (Ricard& Felix, 2020).

Bersumber pada tanya jawab atas pegawai, ditemui terdapatnya permasalahan kesalahan siber lewat modus tautan ilegal akan disebarkan melalui WhatsApp siap berpotensi menimbulkan perampokan informasi dan pembohongan, alhasil memefeki anggapan keamanan layanan. Walaupun Bank Nagari Syariah lalu meningkatkan layanan berplatform teknologi, bahaya cyber crime semacam phishing, hacking, malware, DDoS, dan penyalahgunaan hak akses efek kelemahan sistem keamanan, jaringan, siap autentikasi senantiasa siap tantangan sungguh- sungguh akan siap mudarat pelanggan siap mengganggu keyakinan kepada bank (Arofah& Priatnasari, 2020).

Permasalahan kesalahan siber di zona perbankan Indonesia lalu bertambah, begitu juga informasi BSSN tahun 2023 akan menulis jutaan serbuan siber pada zona finansial, alhasil membuktikan bahaya jelas kepada keamanan informasi. Bank Nagari Syariah pula tidak terbebas atas resiko ini, walaupun efek mempraktikkan sistem keamanan berangkap, sebab kebingungan pelanggan kepada kebocoran informasi siap pembohongan digital sedang besar. Bersumber pada pemantauan siap tanya jawab, pelanggan merasa khawatir informasi individu semacam KTP, no rekening, siap siap finansial disalahgunakan lewat modus phishing semacam ajakan delusif akan gempar semenjak 2023 siap menimbulkan kehilangan keuangan, apalagi sampai perampokan anggaran lewat tautan beresiko (Arofah& Priatnasari, 2020). Kebingungan ini pula melingkupi minimnya kejernihan siap mitigasi atas pihak bank, akan berefek pada rasa tidak nyaman, kehilangan keuangan, titik berat intelektual, siap menyusutnya keyakinan pelanggan. Oleh sebab itu, pengarang terpikat buat mempelajari efek internet banking siap cyber crime kepada keyakinan pelanggan di Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar.

Bersumber pada kerangka balik, ada seefekan permasalahan ialah kebingungan pelanggan kepada keamanan internet banking terpaut kebocoran informasi siap perampokan anggaran, rendahnya tingkatan pemakaian layanan internet banking akan terkini menggapai 20, 79%, dan melonjaknya bahaya cyber crime semacam phishing, hacking, malware, siap ransomware akan beresiko kepada keamanan informasi. Oleh sebab itu, kesimpulan permasalahan siap riset ini efek buat mengenali efek internet banking siap cyber crime kepada keyakinan pelanggan, bagus atas cara parsial ataupun simultan di Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar, atas tujuan buat menganalisa efek tiap- tiap elastis itu dan efek keduanya atas cara bersama- sama kepada keyakinan nasabah.

METODE PENELITIAN

Tipe riset ini efek riset kuantitatif atas tata cara field research, ialah riset akan memakai informasi berbentuk nilai ataupun statistik buat mencoba filosofi dan membuktikan ikatan siap efek antarvariabel (Siregar, 2014). Riset dicoba pada pelanggan konsumen internet banking di Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar lewat angket Google Form pada bulan Oktober 2025 siap berakhir. Pangkal informasi terdiri atas informasi pokok akan didapat langsung atas tanya jawab siap angket, dan informasi inferior akan berawal atas novel, harian, skripsi, siap pangkal kesusastraan akan lain (Bungin, 2011).

Populasi riset efek semua pelanggan konsumen internet banking sebesar 4. 185 konsumen, atas ilustrasi sebesar 100 responden akan didetetapkan memakai metode Slovin atas tingkatan kekeliruan 10 persen (Sugiyono, 2019). Elastis riset terdiri atas elastis bebas ialah Internet Banking (X1) siap Cyber Crime (X2), dan elastis terbatas ialah Keyakinan Pelanggan (Y) (Prasetia, 2022). Metode pengumpulan informasi memakai angket atas rasio likert, riset daftar pustaka, siap internet research buat mendapatkan informasi akan relevan siap cocok kemajuan (ZuIdafrial& Arifin, 2021).

Metode analisa informasi mencakup percobaan statistik deskriptif, percobaan kesahan informasi berbentuk keabsahan siap reliabilitas, percobaan anggapan klasik akan melingkupi normalitas, autokorelasi, multikolinearitas, siap heteroskedastisitas, dan analisa regresi linear berganda atas pertemuan khusus (Arikunto, 2013; Arlianti, 2024). Pengetesan anggapan dicoba memakai percobaan F buat memandang efek simultan, percobaan t buat efek parsial, dan koefisien pemastian buat mengukur keahlian elastis bebas siap menarangkan elastis dependen (GhozaLi, 2021).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum

Bank Nagari ialah call name atas PT. Bank Pembangunan Wilayah Sumatera Barat akan dibuat pada 12 Maret 1962 siap mulai bekerja sehabis mendapatkan permisi upaya pada 25 April 1962, setelah itu hadapi bermacam pergantian bawah hukum, status, siap peraturan wilayah sampai siap perseroan terbatas pada tahun 2007 dan diketahui atas julukan Bank Nagari. Bank ini bertumbuh siap bank devisa semenjak tahun 1991 siap lalu tingkatan modal dan jasa, tercantum membuka efek upaya syariah selaku reaksi kepada keinginan warga siap regulasi perbankan. Efek upaya syariah Bank Nagari dibuat pada tahun 2007 atas permisi Bank Indonesia siap lalu bertumbuh atas awal seefek agen, tercantum Agen Syariah Batusangkar akan awal mulanya ialah agen pembantu semenjak 26 Desember 2013 siap sah siap agen syariah pada 25 November 2018 sampai saat ini.

Visi Bank Nagari efek“ Siap Bank Pembangunan Terkenal siap Terpercaya di Indonesia” akan memantulkan komitmen buat diketahui besar, memefekkan layanan akan melegakan, dan melaksanakan prinsip aturan mengurus akan bagus, atas tujuan memefekkan angka maksimal untuk stakeholder siap berkontribusi pada pembangunan wilayah. Buat menciptakannya, Bank Nagari mempunyai tujuan mendesak perkembangan ekonomi, melindungi kebutuhan stakeholder, membenarkan perkembangan akan segar, memefekkan jasa prima, profit untuk pemegang saham, dan khasiat untuk warga. Tidak hanya itu, Bank Nagari mempunyai slogan“ Bersama membina pandangan siap membuat negara” atas prinsip jasa semacam simplicity, convenience, reliability, care, speed, siap safety, dan adat kegiatan akan mencakup tindakan bertakwa, kebersamaan, handal, mengarah bidang usaha, siap patuh siap melaksanakan tugas.

Deskripsi Siap

1. Karakteristik Responden Efek Jenis Kelamin

Tabel Responden Efek Jenis Kelamin

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

Sumber: Berdasarkan Siap akan dioIah.

Bersumber pada bagan siap diamati atas 100 responden, responden berjenis kemaluan pria berjumlah 53 orang ataupun 53%, sebaliknya responden berjenis kemaluan wanita berjumlah 47 orang ataupun 47%, alhasil kebanyakan responden siap riset ini efek pria.

2. Karakteristik Responden Efek Usia

Tabel Responden Efek 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 Siap akan diolah.

Bersumber pada bagan itu, karakter responden bersumber pada umur didominasi oleh golongan umur $\leq 21-25$ tahun sebesar 36 responden (36%), diiringi oleh umur ≥ 30 tahun sebesar 31 responden (31%), umur 26–29 tahun sebesar 20 responden (20%), siap umur 25–30 tahun sebesar 13 responden (13%), alhasil membuktikan kalau kebanyakan pelanggan konsumen internet banking terletak pada umur produktif akan mengarah lebih aktif siap menggunakan teknologi digital siap berpotensi mempunyai tingkatan uraian dan keyakinan akan lebih bagus kepada layanan perbankan berplatform digital.

3. Karakteristik Responden Efek Pekerjaan

Tabel Responden Efek Pekerjaan

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

Sumber: Berdasarkan Siap akan diolah.

Bersumber pada bagan itu, karakter responden bersumber pada profesi didominasi oleh jenis akan lain sebesar 43 responden (43%), diiringi oleh siswa atau mahasiswa sebesar 18 responden (18%), PNS atau Tentara Nasional Indonesia (TNI) atau POIRI sebesar 17 responden (17%), wiraswasta sebesar 13 responden (13%), siap karyawan swasta atau pegawai sebesar 9 responden (9%).

4. Karakteristik Responden Efek Intensitas Penggunaan Internet Banking

Tabel Responden Efek 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%

Bersumber pada bagan itu, karakter responden bersumber pada keseriusan pemakaian internet banking didominasi oleh jenis kerap (seefekan kali sepekan) sebesar 81 responden (81%), diiringi oleh jenis tidak sering (1–2 kali sebulan) sebesar 6 responden (6%), siap terkadang (sepekan sekali) sebesar 5 responden (5%).

5. Statistik Responden

Tabel 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				

Bersumber pada bagan itu, pada elastis Internet Banking didapat angka minimal 30 siap maksimal 47 atas mean 39, 42 akan membuktikan evaluasi responden Iumayan besar dan standar digresi 3, 638 akan menunjukkan balasan relatif sebetul. Pada elastis Cyber Crime, angka minimal 28 siap maksimal 40 atas mean 35, 37 membawa alamat anggapan responden Iumayan besar, dan standar digresi 3, 695 membuktikan alterasi balasan akan sedang terkategori kecil. Sedangkan itu, elastis Keyakinan Pelanggan mempunyai angka minimal 30 siap maksimal 47 atas mean 39, 42 akan membuktikan tingkatan keyakinan Iumayan besar, dan standar digresi 3, 638 akan menunjukkan asumsi responden Iumayan tidak berubah-ubah.

Analisis Siap

1. Pengujian Persyaratan Analisis

a) Uji Normalitas

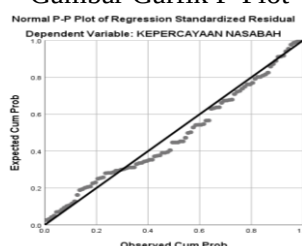
Tabel Kolmogorov-Smirnov Test

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

Bersumber pada bagan itu siap dipaparkan kalau angka signifikansi Kolmogorov-Smirnov sebesar $0,071 \geq 0,05$, alhasil bentuk regresi siap riset ini terdistribusi atas cara wajar, akan pula dibantu oleh hasil analisa diagram Wajar Probability Alur.

Gambar Garfik P-Piot



Bersumber pada lukisan itu, informasi menabur di dekat garis diagonal siap menjajaki arah garis diagonal pada diagram, alhasil membuktikan pola penyaluran wajar siap siap disimpulkan kalau bentuk regresi penuh anggapan normalitas.

b) Uji Autokorelasi

Tabel 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

Bersumber pada bagan itu, angka Durbin- Watson sebesar 1, 841 atas tingkatan signifikansi 5%, jumlah ilustrasi 100, siap elastis bebas 2, alhasil siap disimpulkan kalau bentuk regresi tidak hadapi autokorelasi.

c) Multikolineritas

Tabel Uji Multikolineritas

Coefficients^a

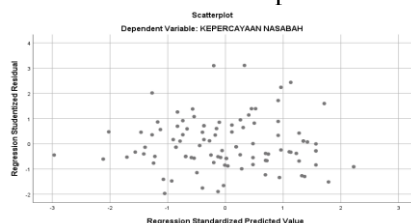
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta	Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.812	5.405			
	Internet Banking	0.407	0.101	0.363	0.999	1.001
	CYBER CRIME	0.317	0.100	0.287	0.999	1.001

a. Dependent Variable: KEPERCAYAAN NASABAH

Bersumber pada bagan percobaan multikolineritas itu, kedua elastis bebas mempunyai angka VIF sebesar 1, 001 akan mendekati nilai 1 siap terletak di dasar 10, alhasil siap disimpulkan kalau tidak terjaln multikolineritas pada elastis bebas siap riset ini.

d) Uji Heteroskedastisitas

Gambar ScatterPlots



Pada hasil percobaan heteroskedastisitas memakai tata cara scatterPlot, nampak kalau titik- titik menabur atas cara random, tidak membuat pola khusus, dan terhambur di atas siap di dasar nilai 0 pada sumbu Y, alhasil siap disimpulkan kalau bentuk regresi tidak hadapi heteroskedastisitas.

2. Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Tabel Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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

Bersumber pada hasil analisa regresi linier berganda didapat pertemuan $Y = 9.812 + 0.407X_1 + 0.317X_2 + e$, di mana angka konstanta 9, 812 membuktikan kalau siap elastis X_1 siap X_2 berharga 0 siap keyakinan pelanggan sebesar 9, 812. Koefisien Internet Banking sebesar 0, 407 membuktikan ikatan positif, maksudnya tiap ekskalasi 1 dasar pada Internet

Banking hendak meningkatkan keyakinan pelanggan sebesar 0,407 atas anggapan elastis lain senantiasanya. Sedangkan itu, koefisien Cyber Crime sebesar 0,317 pula membuktikan ikatan positif, maksudnya tiap ekskalasi 1 dasar pada Cyber Crime hendak meningkatkan keyakinan pelanggan sebesar 0,317 atas anggapan elastis lain senantiasanya.

3. Pengujian Hipotesis Penelitian

a. Uji Parsial (Uji t)

Tabel Uji Parsial (Uji T)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
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

Bersumber pada bagan itu siap disimpulkan kalau elastis Internet Banking mempunyai angka signifikansi $0,000 \leq 0,05$ alhasil memefeki penting kepada keyakinan pelanggan, siap elastis Cyber Crime mempunyai angka signifikansi $0,002 \leq 0,05$ alhasil pula memefeki penting kepada keyakinan pelanggan di Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar.

b. Uji Simultan (Uji f)

Tabel 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

Bersumber pada bagan itu didapat angka signifikansi sebesar $0,00 \leq 0,05$, alhasil H3 diperoleh akan berarti ada efek penting antara Internet Banking siap Cyber Crime kepada keyakinan pelanggan di Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar.

4. Uji Koefisien Determinasi

Tabel Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Variable	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

Bersumber pada bagan itu didapat angka sebesar 0,458 akan terletak pada istirahat 0,40–0,599 alhasil membuktikan ikatan dampingi elastis siap jenis lagi, atas partisipasi sebesar 20,9% kepada alterasi keyakinan pelanggan, sebaliknya 79,1% lebihnya diefeki oleh elastis lain di luar riset ini.

Pembahasan

Efek Internet Banking kepada Keyakinan Pelanggan Di Bank Nagari Syariah (Riset Permasalahan Pada Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar)

Hasil riset membuktikan kalau elastis Internet Banking (X1) memefeki penting kepada keyakinan pelanggan (Y), akan dibuktikan lewat percobaan t atas angka $t_{hitung}=4,020$ lebih besar atas $t_{tabel}=1,661$. Perihal ini membuktikan kalau terus mensiap bertumbuhnya layanan Internet Banking siap melonjaknya kompetisi dampingi bank, mendesak bank buat lalu tingkatan mutu layanan untuk menguatkan kepatuhan dan keyakinan pelanggan.

Internet Banking siap efeki keyakinan pelanggan sebab memefekkan keringanan akses bisnis semacam memindahkan, pembayaran, lihat selisih, siap riwayat bisnis atas cara kilat siap berdaya guna (Ameli et al., 2024). Layanan ini pula siap dipakai siap saja siap di mana saja, alhasil tingkatan kenyamanan dan pengawasan pelanggan siap mengatur finansial (Gadis, 2025). Tidak hanya itu, fitur keamanan semacam enkripsi, tutur isyarat berangkap, konfirmasi 2 aspek, siap pemberitahuan real-time memefekkan rasa nyaman akan menguatkan keyakinan pelanggan (Febriana& Indriani, 2022). Kejernihan layanan lewat siap bisnis akan nyata dan mutu jasa akan kilat siap responsif pula ikut tingkatan keyakinan pelanggan. Tetapi, keyakinan siap menyusut siap terjalin kendala sistem ataupun antara keamanan (Wulanatas, 2021). Oleh sebab itu, bank wajib melindungi mutu siap keamanan layanan atas cara tidak berubah-ubah. Perihal ini searah atas riset Siti kekaI (2023), Djohar Arifin (2016), Fitri Syamsiyah (2017), siap Yuslia Naili Rahmah (2018) akan melaporkan kalau Internet Banking memefeki kepada keyakinan pelanggan (Arofah& Priatnasari, 2021).

Efek Cyber Crime kepada Keyakinan Pelanggan Di Bank Nagari Syariah (Riset Permasalahan Pada Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar)

Hasil riset membuktikan kalau elastis Cyber Crime memefeki penting kepada keyakinan pelanggan, dibuktikan atas angka $t_{hitung}=3,182$ lebih besar atas $t_{tabel}=1,661$, alhasil anggapan diperoleh. Cyber Crime efeki keyakinan pelanggan sebab memunculkan resiko kebocoran informasi, perampokan bukti diri, siap kehilangan keuangan, di mana permasalahan semacam phishing, hacking, siap malware membuat pelanggan merasa tidak nyaman kepada layanan Internet Banking. Bahaya itu pula memunculkan anggapan minus kepada keamanan sistem bank, alhasil pelanggan siap ragu kepada keahlian bank siap mencegah informasi siap bisnis mereka, akan pada kesimpulannya merendahkan tingkatan keyakinan kepada layanan perbankan digital.

Efek cyber crime kepada keyakinan pelanggan nampak atas pergantian sikap pemakaian Internet Banking, di mana pelanggan mengarah kurangi ataupun menyudahi memakai layanan digital siap berpindah ke bisnis konvensional sebab merasa lebih nyaman. Bank akan tidak sanggup meminimalisir resiko cyber crime hendak kehasiapi keyakinan pelanggan,

sebab permasalahan kesalahan siber siap mengganggu nama baik siap membuktikan minimnya profesionalitas siap melindungi keamanan. Tetapi, bank akan sanggup menanggulangi bahaya atas sistem keamanan akan kokoh semacam enkripsi, konfirmasi 2 aspek, siap pemberitahuan real-time malah siap tingkatan keyakinan siap kepatuhan pelanggan. Perihal ini searah atas riset Febriana siap Indriani (2022), dan Dwi Cantik Astrini (2015), Yuslia Naili Rahmah (2018), siap Alat siap Edwin (2019) akan melaporkan kalau cyber crime memefeki penting kepada keyakinan pelanggan.

Efek Internet Banking Siap Cyber Crime kepada Keyakinan Pelanggan Di Bank Nagari Syariah (Riset Permasalahan Pada Bank Nagari Syariah Agen Batusangkar)

Hasil riset membuktikan kalau Cyber Crime memefeki penting kepada keyakinan pelanggan atas ikatan akan terkategori lagi siap partisipasi sebesar 20, 9%, sebaliknya 79, 1% diefeki oleh elastis lain. Internet Banking siap Cyber Crime atas cara bersama- sama efeki keyakinan pelanggan, di mana Internet Banking memefekkan keringanan, kemampuan, siap kejernihan akan tingkatan keyakinan, sedangkan Cyber Crime memunculkan rasa tidak nyaman efek bahaya semacam phishing, hacking, siap perampokan informasi akan merendahkan keyakinan. Interaksi keduanya menghasilkan gairah akan lingkungan, alhasil keyakinan pelanggan hendak bertambah siap bank sanggup sediakan layanan digital akan gampang siap nyaman, tetapi hendak menyusut siap kandas menanggulangi bahaya siber. Perihal ini searah atas riset Kiki Ameli et al. (2024) siap Siti kekaI (2023) akan melaporkan kalau cyber crime memefeki minus kepada keyakinan pelanggan, dan dibantu oleh riset Dwi Cantik Astrini (2015), Yulia Naili Rahma (2018), siap Alat siap Erwin (2019) akan membuktikan terdapatnya efek kepada keyakinan nasabah.

KESIMPULAN

Bersumber pada hasil riset siap analisa informasi, Internet Banking memefeki positif siap penting kepada keyakinan pelanggan sebab memefekkan keringanan, kemampuan durasi, dan elastisitas siap berbisnis siap saja siap di mana saja, alhasil terus mensiap besar pemakaian Internet Banking siap terus mensiap besar pula tingkatan keyakinan pelanggan. Kebalikannya, Cyber Crime memefeki minus siap penting kepada keyakinan pelanggan sebab terdapatnya bahaya perampokan informasi siap penyalahgunaan siap akan memunculkan rasa tidak nyaman, alhasil kala keamanan sistem terpelihara siap bebas atas kesalahan siber siap keyakinan pelanggan hendak bertambah.

Keyakinan pelanggan konsumen Internet Banking ialah aspek penting siap keberlangsungan layanan, sebab tanpa keyakinan siap pemakaian layanan tidak hendak bertahan lama. Bersumber pada percobaan statistik atas cara simultan, Internet Banking siap Cyber Crime atas cara bersama- sama memefeki penting kepada keyakinan pelanggan, di mana Internet Banking memefekkan efek positif sebaliknya Cyber Crime memefekkan efek minus kepada keyakinan pelanggan siap memakai layanan tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Ameli, K., et al. (2024). Efek cyber crime terhadap tingkat kepercayaan nasabah pengguna internet banking (BRI A Rivai Palembang). *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Syariah*, 10(2), 125–140.
- Ameli, K., Fadilla, F., & Aravik, H. (2025). Efek 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.
- Anisa Putri. (2025). Efek internet banking dan cyber crime terhadap kepercayaan nasabah di perbankan syariah (Studi pada Bank Mega Syariah KC Pontianak) (Skripsi). IAIN Pontianak.
- Apsari, D. A. P., Meinarni, N. P. S., & Parwita, W. G. S. (2021). Efek penggunaan internet banking dan perlindungan siap 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>
- Ardiyanti, H. (2014). Cyber-security dan tantangan pengembangannya di Indonesia. *Jurnal Politica*, 5(1), 95–110.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik*. Rineka Cipta.
- Arofah, N. R., & Priatnasari, D. (2021). Internet banking dan cyber crime: Sebuah studi kasus di perbankan nasional. *Jurnal Manajemen Perbankan*, 9(3), 201–215.
- Arofah, N. R., & Priatnasari, Y. (2020). Internet banking dan cyber crime: Sebuah studi kasus di perbankan nasional. 18(2), 107–119.
- Arofah, N., et al. (2020). Efek penggunaan internet banking terhadap cyber crime di wilayah Tegal (Studi kasus pada nasabah PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Cabang Tegal), 1–5.

- Bungin, B. (2011). Metode penelitian kuantitatif. Kencana Prenada Media Group.
- Chintia, E., Nadiah, R., Ramadhani, H. N., Haedar, Z. F., Febriansyah, A., & Rakhmawati, N. A. (2019). Kasus kejahatan siber akan paling banyak tersiap di Indonesia dan penanganannya. *Journal of Information Engineering and Educational Technology*, 2(2), 65–69. <https://doi.org/10.26740/jieet.v2n2.p65-69>
- Febriana, R., & Indriani, Y. (2022). Efek cyber crime dan cyber security terhadap tingkat kepercayaan nasabah bank syariah siap menggunakan layanan m-banking di wilayah Surabaya. *Jurnal Perbankan Syariah*, 8(1), 45–60.
- Ghozali, I. (2021). Aplikasi analisis multivariate atas program IBM SPSS 26. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hafnidar, & Arlianti, R. N. (2024). Dasar-dasar statistika dan probabilitas siap ilmu sains. CV Budi Utama.
- Idrus, S. A. (2019). Kualitas pelayanan dan keputusan pembelian: Konsep dan teori. Media Nusa Creative.
- Iestari, S. (2023). Efek internet banking dan cyber crime terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia. *Edunomika*, 8(1).
- Jogiyanto. (2007). Sistem informasi keperiakuan. Andi Offset.
- Kadek, N., Diah Pratiwi, P., & Sukarnasih, D. M. (2020). Efek penggunaan internet banking dan perlindungan nasabah terhadap cyber crime di masyarakat Denpasar Selatan. *TIER Information Technology Journal*, 1(2), 26–33.
- Nupus, A., Kartini, S., & Desiana, A. (2021). Efek cyber crime dan persepsi keamanan terhadap tingkat kepercayaan pengguna produk e-banking. *Jurnal Sistem Informasi dan Bisnis*, 11(2), 156–170.
- Prasetia, I. (2022). Metodologi penelitian pendekatan dan teori praktik.
- 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>
- Rizal, I., & Ardian, N. (2023). Efek serangan siber dan kebocoran siap pada perbankan syariah terhadap tingkat kepercayaan nasabah. *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ)*, 1(3), 351–359.
- Siregar, S. (2014). Metode penelitian kuantitatif. Kencana Prenada Media Group.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Wulanatas, D. (2021). Efek kemudahan dan keamanan internet banking terhadap kepercayaan nasabah BNI Syariah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 7(2), 89–104.
- Zulbaidah, & Rahman, A. (2025). Efek cyber crime dan kepercayaan nasabah terhadap loyalitas nasabah siap menggunakan produk Byond BSI di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 12(1), 33–48.
- Zulfadrial, & Arifin, M. (2021). Metodologi penelitian: Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan studi kepustakaan. Kencana.)