

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI
SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA
MAHASISWA IAIN METRO**

Oleh :

**DIAN ISTIQOMAH
NPM. 2003022007**



**Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**

**PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI
SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA
MAHASISWA IAIN METRO**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Memenuhi Sebagian Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Oleh :

DIAN ISTIQOMAH
NPM. 2003022007

Pembimbing : Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom.

Jurusan S1 Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

**INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) METRO
1445 H / 2024 M**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax.(0725) 47296 Website: www.syariah.metrouniv.ac.id;
e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

NOTA DINAS

Nomor : -
Lampiran : 1 (satu) berkas
Perihal : **Pengajuan Permohonan untuk dimunaqsyah**

Kepada Yth,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Metro
Di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Setelah kami adakan pemeriksaan dan bimbingan seperlunya maka Skripsi yang disusun oleh:

Nama : DIAN ISTIQOMAH
NPM : 2003022007
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH
TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO

Sudah disetujui dan dapat diajukan ke Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam untuk dimunaqsyah . Demikian harapan kami dan atau penerimaannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Metro, 14 Juni 2024
Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom.
NIDN. 2004099501

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP
KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI
SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA
IAIN METRO

Nama : DIAN ISTIQOMAH

NPM : 2003022007

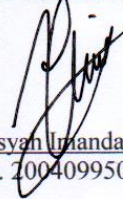
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Jurusan : S1 Perbankan Syariah

MENYETUJUI

Sudah dapat kami setujui untuk disidangkan dalam sidang munaqosyah Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro.

Metro, 14 Juni 2024
Dosen Pembimbing



Alfiansyah Izanda Putra, M. Kom.
NIDN. 2004099501



**KEMENTERIAN AGAMA REPULIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki.Hajar Dewantara Kampus15Alringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp. (0725) 41507, Fax (0725) 47298 Website www.metrouniv.ac.id E-mail iainmetro@metrouniv.ac.id

PENGESAHAN SKRIPSI

No: B-2000/In.28.3/D/PP.009/67/2024

Skripsi dengan Judul: PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO, disusun oleh: DIAN ISTIQOMAH, NPM: 2003022007, Jurusan: S1 Perbankan Syariah, telah diujikan dalam Sidang Munaqosyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam pada hari/tanggal: Senin/24 Juni 2024.

TIM PENGUJI:

Ketua/Moderator	: Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom	(.....)
Penguji I	: Dr. Mat Jalil, M.Hum	(.....)
Penguji II	: Enny Puji Lestari, M.E.Sy	(.....)
Sekretaris	: Ulul Azmi Mustofa, S.E.I.,M.S.I	(.....)



Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Mat Jalil, M.Hum

NIP. 19620812 199803 1 001

ABSTRAK

PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO

Oleh:

DIAN ISTIQOMAH
NPM. 2003022007

Kepercayaan diartikan faktor pertama yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking* BSI. *Mobile banking* BSI memudahkan nasabah dalam bertransaksi, Namun disamping kemudahannya menyebabkan kekhawatiran terhadap layanan dan sistem keamanannya. Setelah terjadinya kasus *Ransomware* yang menyerang keamanan *mobile banking* BSI dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah dan dapat menurunkan tingkat keputusan menggunakan terhadap layanan *mobile banking* BSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI setelah terjadinya *Ransomware* pada mahasiswa IAIN Metro.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yaitu jenis penelitian data yang dikumpulkan berupa angka-angka. Data berasal dari kuesioner atau angket dengan pengukuran menggunakan skala likert. Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif S1 IAIN Metro tahun ajaran 2023-2024. Teknik pengambilan sampel menggunakan jenis *non probability sampling* yaitu *purposive sampling* dengan rumus *isaac michael* untuk menentukan jumlah sampel dan didapatkan sebanyak 50 responden. Data pada penelitian ini diolah menggunakan aplikasi *IBM SPSS 22 for windows*. Penelitian ini melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji normalitas, uji heteroskedastisitas, analisis regresi linier sederhana, koefisien determinasi (r^2) dan uji t.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan Nasabah (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan (Y) dengan nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,888 ($>0,05$), hasil uji heteroskedastisitas menghasilkan penyebaran residual yang tidak teratur atau tidak membentuk pola tertentu, hasil analisis R_{square} variabel kepercayaan nasabah memberikan sumbangan pengaruh secara parsial sebesar 70% terhadap variabel keputusan menggunakan, nilai signifikansi uji hipotesis sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai t_{hitung} sebesar 10,588 $> (1,675)$.

Kata Kunci: Kepercayaan Nasabah, Keputusan Menggunakan.

ORISINALITAS PENELITIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : DIAN ISTIQOMAH

NPM : 2003022007

Jurusan : Perbankan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan bahwa skripsi ini secara keseluruhan adalah asli hasil penelitian saya kecuali bagian-bagian tertentu yang dirujuk dari sumbernya dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Metro, 14 Juni 2024
Yang menyatakan



DIAN ISTIQOMAH
NPM. 2003022007

MOTTO

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul (Muhammad) dan (juga) janganlah kamu mengkhianati amanat-amanat yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui.”

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbi ‘alamiin dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah Swt yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi saya kekuatan, membekali saya dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan saya dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang engkau berikan. Shalawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Muhammad Saw.

Segala perjuangan saya hingga titik ini, saya persembahkan teruntuk orang-orang hebat yang selalu menjadi penyemangat, karya tulis ini peneliti persembahkan untuk :

1. Kedua orangtua saya, Bapak Sujarman dan Ibu Rubiem yang telah memberikan dukungan dan senantiasa memberikan semangat serta doa kepada anak-anaknya.
2. Kakak saya, Andika Poniman, S.Kom dan Nurdian Fitrianti, S.Keb. Terimakasih untuk segala bantuan yang diberikan kepada peneliti baik secara pikiran maupun materi.
3. Teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2020 terimakasih atas kebersamaannya selama ini, terimakasih juga atas segala motivasi, dukungan, pengalaman, waktu dan suka duka yang dijalani selama masa perkuliahan.
4. Almamater Institut Agama Islam Negeri Metro sebagai tempat saya untuk belajar dan berproses menjadi lebih baik, terkhusus Fakultas Ekonomi Bisnis dan Islam yang telah memberikan banyak ilmu.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah puji syukur peneliti haturkan kehadiran Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmatnya dan hidayahnya serta tak lupa memberikan petunjuk bagi makhluknya. Shalawat teriring salam peneliti sanjungkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penyusunan skripsi merupakan sebagian dari persyaratan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan pendidikan Strata Satu (S1) Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro guna memperoleh gelar Sarjana S.E.

Dalam penyusunan skripsi ini peneliti banyak menerima masukan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Siti Nurjanah, M. Ag selaku Rektor IAIN Metro
2. Bapak Dr. Mat Jalil, M. Hum selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
3. Bapak Muhammad Ryan Pahlevi, SE. MM selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah
4. Ibu Rina El Maza, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Bapak Alfiansyah Imanda Putra, M. Kom selaku Dosen Pembimbing Skripsi
6. Rekan-rekan satu angkatan 2020 di IAIN Metro yang sangat saya sayangi dan banggakan.

Peneliti menyadari bahwa masih banyak kesalahan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu peneliti mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Peneliti berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat khusus bagi peneliti dan umumnya kepada para pembaca dalam meningkatkan pengetahuan di bidang perbankan.

Metro, 28 Juni 2024
Peneliti,



Dian Istiqomah
NPM. 2003022007

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
NOTA DINAS	vi
PERSETUJUAN	viv
PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
ORISINALITAS PENELITIAN	ii
MOTTO	viii
PERSEMBAHAN	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I PENDAHULUAN	18
A. Latar Belakang Masalah.....	18
B. Identifikasi Masalah	26
C. Batasan Masalah.....	27
D. Rumusan Masalah	27
E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	27
F. Penelitian Relevan.....	28
BAB II LANDASAN TEORI	25
A. Deskripsi Variabel Penelitian.....	25
1. Tinjauan Umum tentang Kepercayaan Nasabah	25
a. Pengertian Kepercayaan	25
b. Indikator Yang Membentuk Kepercayaan	26
2. Tinjauan Umum Tentang Keputusan Menggunakan <i>Mobile banking</i> ...	28

a.	Pengertian Keputusan Menggunakan	28
b.	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen	28
c.	Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan <i>Mobile banking</i> 29	
d.	Indikator Keputusan Penggunaan Layanan <i>Mobile banking</i>	30
3.	Tinjauan Umum tentang <i>Ransomware</i>	30
B.	Kerangka Berpikir	32
C.	Hipotesis Penelitian.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....		29
A.	Rancangan Penelitian	29
B.	Jenis data	30
C.	Definisi Operasional Variabel.....	30
D.	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	31
E.	Teknik Pengumpulan Data.....	33
F.	Instrumen Penelitian.....	34
G.	Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		65
A.	Hasil Penelitian	65
1.	Deskripsi Lokasi Penelitian	65
2.	Deskripsi Hasil Tanggapan Responden.....	73
3.	Hasil Analisis Data	81
B.	Pembahasan.....	89
BAB V PENUTUP.....		93
A.	Simpulan	93
B.	Saran.....	93

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN- LAMPIRAN
DAFTAR RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Penelitian Relevan.....	32
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel.....	30
Tabel 3. 2 Instrumen Penelitian	34
Tabel 4. 1 Jumlah Jawaban Hasil Responden	74
Tabel 4. 2 Jumlah Jawaban Hasil Responden	76
Tabel 4. 3 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Fakultas	79
Tabel 4. 4 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Jenis Kelamin.....	80
Tabel 4. 5 Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI.....	80
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas.....	82
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas	83
Tabel 4. 8 Hasil Uji Normalitas	84
Tabel 4. 9 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	85
Tabel 4. 10 Analisis Regresi Linier Sederhana	86
Tabel 4. 11 Hasil Uji Koefisien Determinasi	87
Tabel 4. 12 Hasil Uji Hipotesis (T).....	88

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pengguna Bank Syariah Di Indonesia Tahun 2023	20
Gambar 1. 2 Data Pengguna Dan Jumlah Transaksi BSI Mobile Tahun 2022-2023	21
Gambar 1. 3 Data Kasus Cybercrime BSI Tahun 2022	22
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi IAIN Metro	73

DAFTAR LAMPIRAN

1. Tabulasi Data Primer
2. Tabel Corelasi Uji Validitas Variabel X
3. Tabel Corelasi Uji Validitas Variabel Y
4. Tabel Pehitungan Uji Reliabilitas
5. Data Perhitungan R Tabel
6. Data Perhitungan T Tabel
7. Tabel Nilai-Nilai Chi Kuadrat
8. SK Pembimbing
9. Outline
10. Surat Izin Research
11. Surat Tugas
12. Surat Balasan Research
13. Surat Keterangan Bebas Pustaka
14. Surat Keterangan Bebas Plagiasi
15. Formulir Konsultasi Bimbingan Skripsi
16. Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini telah memberikan pengaruh besar terhadap proses digitalisasi di seluruh dunia terutama aspek kehidupan manusia dalam menciptakan atau melayani sesuai kebutuhan. Dengan berkembangnya teknologi, segala sesuatu kebutuhan manusia dapat dilakukan dengan akses internet untuk mencari berbagai informasi, alat komunikasi, bahkan transaksi keuangan secara cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan produktivitas.¹

Perkembangan dan kemajuan teknologi terjadi pada seluruh sektor di Indonesia, terutama sektor perbankan yang menjadi agen pembangunan, berinteraksi dengan pemodal, pengusaha, dan pihak lain yang menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi. Digitalisasi layanan perbankan seperti aplikasi *mobile banking* adalah pembaruan layanan bank yang menggunakan manfaat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Setiap bank harus

¹ Cecep Abdul Cholik, "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang," Jurnal Fakultas Teknik Kuningan Vol 2, no. 2 (2021).

menentukan strategi untuk menarik nasabah dalam bertransaksi di bank khususnya bank syariah.²

Bank syariah dalam melaksanakan tugasnya harus amanah, jujur, serta menjaga kepercayaan dari masyarakat yang telah diberikan kepadanya sesuai ayat Al-Qur'an dalam surat Al-Anfal ayat 27:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَخُونُوا اللَّهَ وَالرَّسُولَ وَتَخُونُوا أَمْنِيَكُمْ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

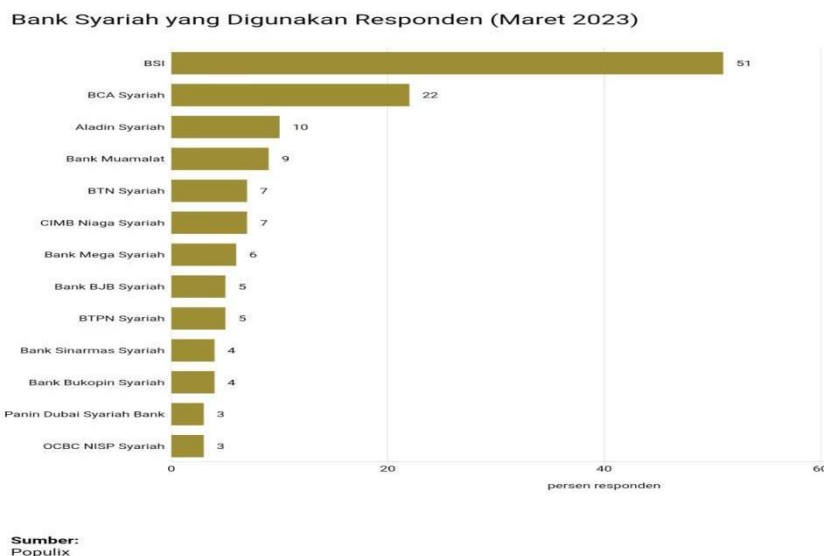
Artinya: *“Wahai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan Rasul serta janganlah kamu mengkhianati amanat yang dipercayakan kepadamu, sedangkan kamu mengetahui.”* (Q.S Al-Anfal:27)³

Kepercayaan diartikan faktor pertama yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking* BSI. Dalam perbankan syariah kepercayaan mengacu pada keyakinan pelanggan bahwa operasi perbankan syariah dilakukan sesuai dengan aturan dan prinsip syariah. Kepercayaan nasabah adalah rasa aman yang dirasakan oleh nasabah saat bertransaksi dengan bank.⁴

² I Umirahmah, “Pengaruh Teknologi Finansial (Fintech) Terhadap Strategi Perbankan Pada Pt. Bank Central Asia (Bca),” Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis 1, no. 1 (2022).

³ Q.S Al-Anfal (8): 27

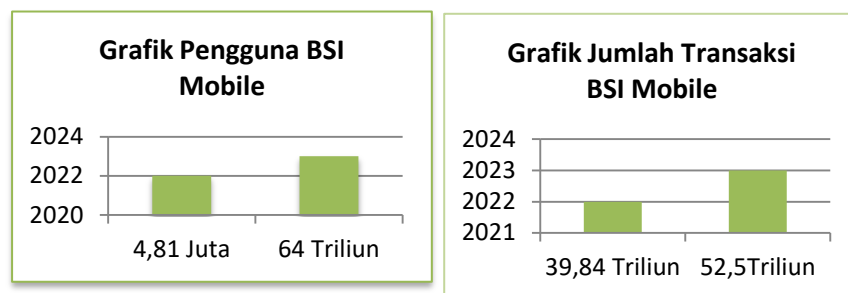
⁴ Adelina Lubis, Ihsan Effendi, and Dhian Rosalina, “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan,” Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS) Vol. 3, no. 4 (May 30, 2022).



Gambar 1. 1
Data Pengguna Bank Syariah Di Indonesia Tahun 2023

Berdasarkan data survei bank syariah di Indonesia terhadap 1.014 responden melalui aplikasi Populix yang terdapat dalam laporan *insight and customer perspective of halal industry in indonesia* tahun 2023, BSI merupakan bank syariah yang paling banyak digunakan di Indonesia, sebanyak 51% responden merupakan pengguna jasa bank syariah tersebut. Selanjutnya BCA syariah sebanyak 22%, Aladin Syariah sebanyak 10%, dan bank muamalat 9%. Sementara itu, pengguna bank syariah lainnya seperti bank mega syariah, CIMB Niaga syariah, BTN Syariah, dan OCBC NISP Syariah lebih sedikit dalam survei ini.⁵

⁵ Cindy Mutia Annur, "Bank Syariah Yang Paling Banyak Digunakan DiIndonesia," Artikel Dalam , <https://databoks.katadata.co.id> diunduh pada March 2023.



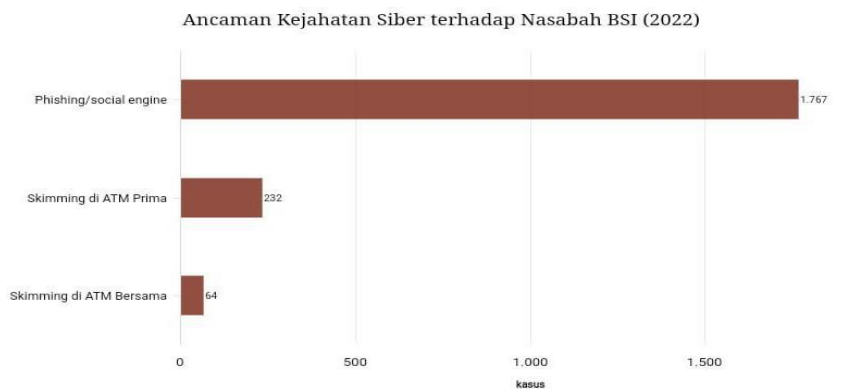
Gambar 1. 2
Data Pengguna Dan Jumlah Transaksi BSI Mobile Tahun 2023-2024

Peningkatan transaksi digital pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) di tengah tren digitalisasi layanan keuangan syariah yang semakin mudah diakses melalui digital banking pada tahun 2023 menurut Hery Gunadi, bahwa nilai transaksi diperkirakan mencapai lebih dari Rp 64 triliun, Pengguna BSI Mobile meningkat sekitar 4,81 juta pada tahun 2022, Jumlah transaksi digital juga diproyeksikan naik 23,1% menjadi Rp 64,1 triliun tahun ini, naik 28,72% dari Rp 39,84 triliun menjadi Rp 52,5 triliun. Hanya 3% pelanggan BSI yang masih memanfaatkan layanan fisik di kantor cabang.⁶

Mobile banking sebagai fasilitas perbankan yang mempunyai manfaat luas bagi nasabah juga salah satu aplikasi perbankan yang mendukung kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi melalui handphone dan dapat diakses selama 24 jam. Alasan nasabah menggunakan *mobile banking* yaitu praktis karena tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi, transaksi menjadi lebih cepat, mudah

⁶ Khoirul Anam, "Pengguna Melesat Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%," Artikel Dalam <https://www.cnbcindonesia.com/>, Diunduh pada February 16, 2023.

untuk cek saldo melalui handphone, mudah mencari informasi produk yang akan dipilih, dan pengoperasiannya yang mudah.⁷



Gambar 1.3
Data Kasus Cybercrime BSI Tahun 2022

Kemajuan teknologi saat ini yang memudahkan nasabah bank syariah menyebabkan kejahatan siber berkembang. Kejahatan siber di bidang perbankan pada dasarnya bertujuan untuk mendapatkan informasi rekening dan kartu kredit, meretas sistem basis data bank, dan merampok bank. Salah satu sasaran kejahatan siber adalah data pribadi, karena data pribadi nasabah sangat penting untuk mendapatkan akses ke layanan perbankan yang kemudian digunakan untuk memeras atau merampok saldo nasabah. Adapun jenis serangan siber yang pernah terjadi di salah satu bank syariah di Indonesia yaitu pada BSI tahun 2022 ditemukan adanya 1.767 upaya *Phishing* (pencurian data dengan website palsu), 232

⁷ Edy Junaedi and Neneng, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia di Tangerang," *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* Vol. 2, no. 1 (June 21, 2023)

kecurigaan *skimming* (pencurian data kartu ATM) pada jaringan ATM, dan 64 kasus *skimming* pada ATM bersama.⁸

Belum lama ini nasabah dikejutkan dengan adanya kasus kebocoran data pada BSI bahwa adanya serangan *Ransomware* yang menyerang seluruh sistem operasional bank, baik transaksi m-banking maupun ATM yang terjadi dalam kurun waktu 4 hari kerja.⁹ Hal ini terjadi karena BSI menjadi korban serangan *Ransomware* lockbit 3.0 dengan total data yang dicuri 15 juta data nasabah, data karyawan, dan 1,5 Terabyte (TB) data internal. Serta terancam kebocoran semua data ke website gelap apabila gagal negosiasi.¹⁰ Sebagian besar masyarakat yang menggunakan teknologi informasi ini menjadi ragu akibat adanya kasus kebocoran data.

Pasca terjadinya *Ransomware*, BSI memberikan apresiasi kepada nasabah dengan memberikan promo transaksi BI Fast dengan tarif Rp.5 sebagai upaya untuk menumbuhkan kepercayaan nasabahnya kembali. Kepercayaan nasabah BSI tercermin dari adanya kenaikan dana pihak ketiga (DPK) harian yang memperoleh komisi mencapai 1 Triliun di bagian operasional. Sebanyak 1.132 kantor cabang BSI yang tercatat di rekapitulasi memperlihatkan total setoran nasabah sebesar Rp.981,59 miliar, setoran tunai tersebut berasal dari 40.142 aktivitas transaksi. Jumlah pembukaan rekening baru sebanyak 6.737 rekening, angka tersebut

⁸ Putri Wahyu Widayanti, "Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah Dalam Bidang Perbankan Sebagai Cyber Crime" Vol. 2, no. 2 (2022).

⁹ CNN Indonesia, "Kronologi Dugaan Serangan Siber Terhadap BSI, Transaksi Sempat Lumpuh," Artikel Dalam <https://www.cnnindonesia.com/>, diunduh pada 11 Mei, 2023.

¹⁰ Kementerian Keuangan Republik Indonesia, "Ransomware, Ancaman Dan Langkah-Langkah Untuk Menghindarinya," Artikel Dalam <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/> , diunduh pada June 12, 2023.

naik dari laporan sebelumnya yang hanya mencapai 3.670 rekening. BSI juga melaporkan setoran nasabah institusi dan mitra bayar mencapai Rp. 38,11 miliar dari 1.494 transaksi.¹¹

Kekhawatiran terhadap layanan perbankan setelah terjadinya beberapa kasus yang menyerang keamanan BSI mobile dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah, apalagi jika respon dan penyelesaian kasus lambat, nasabah semakin enggan menggunakan *mobile banking*.¹² Hal ini juga dapat menurunkan tingkat keputusan menggunakan terhadap layanan *mobile banking*. Bank syariah harus terus meningkatkan sistem keamanan layanan untuk mengurangi kekhawatiran dan meningkatkan kepercayaan sehingga dapat meningkatkan keputusan menggunakan *mobile banking*.

Kerjasama yang terjalin antara BSI dengan IAIN Metro menjadikan adanya hubungan kuat antara kasus yang terjadi di BSI yaitu serangan *Ransomware* yang menyerang sistem operasional bank, dan hal tersebut juga berdampak pada sebagian mahasiswa IAIN Metro yang menggunakan layanan BSI Mobile. Berdasarkan hasil pra survey diketahui bahwa jumlah mahasiswa IAIN Metro tahun ajaran 2023-2024 program Sarjana berjumlah 4.510 mahasiswa dan 50 mahasiswa diantaranya adalah pengguna BSI Mobile.¹³

¹¹ Adrianus Octaviano, "Tingkatkan Kepercayaan Nasabah BSI Beri Promo Biaya BI Fast Rp.5," Berita, *Keuangan*, Dalam <https://keuangan.kontan.co.id> diunduh pada 2023

¹² Emedia DPR RI, "Amin Ak Minta Kementerian BUMN Tanggung Jawab Dugaan Bocornya 15 Juta Data Nasabah BSI," Artikel Dalam <https://emedia.dpr.go.id/>, diunduh pada 2023.

¹³ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 27 Juni 2024

Dampak dari adanya serangan *Ransomware* pada BSI terhadap mahasiswa IAIN Metro dibuktikan dengan hasil kuesioner dari Anggi Setri Fadhilah “ ia mengatakan bahwa dari serangan tersebut ia tidak dapat melakukan transaksi tarik tunai di ATM”.¹⁴ Menurut Tri Intan Purnama Sari akibat adanya serangan *Ransomware* ia tidak bisa melakukan transaksi melalui BSI Mobile maupun ATM dan setelah diberitakan normal kembali ia angung mengganti data pibadinya.¹⁵ Selanjutnya menurut Winda Yulia Pratiwi “ dampak dari serangan *Ransomware* saat ia akan melakukan transaksi transfer ke kerabatnya tetapi BSI Mobile nya tidak dapat diakses dan ketika serangan tersebut sudah diselesaikan oleh pihak BSI ia langsung mengganti pin nya”.¹⁶

Kepercayaan dapat mempengaruhi keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah berdasarkan penelitian yang dilakukan Muthia Sheila Azahra tahun 2023, penelitian tersebut yaitu kepercayaan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile. Menurut penelitian tersebut, kepercayaan memegang peran penting bagi nasabah dalam menggunakan BSI Mobile. Ketika melakukan transaksi nasabah harus yakin bahwa transaksi tersebut aman dan dapat dipercaya, sehingga tidak ada kekhawatiran apabila nasabah memutuskan menggunakan BSI Mobile.

¹⁴ Jawaban kuesioner Anggi Setri Fadhilah, Metro 27 Juni 2024

¹⁵ Jawaban kuesioner Tri Intan Purnama Sari, Metro 27 Juni 2024

¹⁶ Jawaban kuesioner Winda Yulia Pratiwi, Metro 27 Juni 2024

Semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah, maka semakin banyak nasabah yang menggunakan BSI Mobile.¹⁷

Kurangnya kepercayaan akan menjadi hambatan untuk pengguna *mobile banking* dalam melakukan transaksi. Sehingga masih rendah keputusan menggunakan BSI Mobile pada mahasiswa IAIN Metro. Keputusan untuk menggunakan suatu teknologi akan semakin besar apabila sikap positif nasabah dapat dirasakan. Keputusan menggunakan dapat membentuk kemampuan nasabah dalam memenuhi kebutuhan dengan mengaktualisasi sikap berupa keputusan untuk menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile banking* BSI Setelah Terjadinya *Ransomware* Pada Mahasiswa IAIN Metro”**.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka peneliti mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Kurangnya kepercayaan dapat mengurangi keputusan menggunakan *mobile banking* BSI.
2. Serangan *Ransomware* berakibat kurangnya kepercayaan mahasiswa IAIN Metro terhadap layanan perbankan.

¹⁷ Muthia Sheila Azahra, “Pengaruh Kegunaan, Kemudahan,Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta” (Surakarta, UIN Raden Mas Said Surakarta, 2023).

C. Batasan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah dijabarkan pada latar belakang diatas agar tidak memperluas pokok pembahasan, agar penelitian ini lebih fokus dibatasi pada permasalahan yang berkaitan dengan pengaruh kepercayaan terhadap keputusan menggunakan setelah terjadinya ransomware pada mahasiswa IAIN Metro yang menggunakan BSI Mobile.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, peneliti merumuskan masalah yaitu: Apakah kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI ?

E. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah dirumuskan dan diajukan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI.

Pada permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan beberapa manfaat yang akan berguna bagi keilmuan seputar kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI setelah terjadinya *Ransomware*. Secara garis besar manfaat untuk penelitian ini dibedakan menjadi dua yaitu, manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1. Manfaat secara teoritis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai bagaimana pengaruh kepercayaan

nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI. Serta dapat berfungsi sebagai sumber referensi atau literatur bagi peneliti yang akan mengkaji topik lain yang relevan dengan penelitian ini.

2. Manfaat secara praktis, Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat secara praktis yang bisa menjadi referensi bagi BSI dan perbankan lainnya dalam upaya meningkatkan sistem keamanan dan menangani ancaman siber lainnya dalam menjaga kepercayaan nasabah.

F. Penelitian Relevan

Berdasarkan dari hasil penelitian terdahulu tentang persoalan yang akan dikaji dalam penelitian ini yang mengangkat judul “pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* setelah terjadinya *Ransomware* pada mahasiswa IAIN metro” penelitian sebelumnya yang peneliti temukan adalah:

1. Muthia Sheila Azahra (2023) dengan judul Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kc 2 Surakarta. Pokok permasalahan skripsi ini yaitu Adanya kemudahan layanan *mobile banking* seperti menghemat waktu, biaya dan fitur yang menarik, ada beberapa masalah yang menganggap *mobile banking* rumit sehingga membuat nasabah sulit melakukan transaksi non tunai karena harus melalui rangkaian aktivitas dan beberapa

kendala yang terjadi ketika menyelesaikan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah bank syariah indonesia kc 2 surakarta.

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kegunaan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile, Semakin tinggi kemudahan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI mobile, Semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta, Semakin tinggi Risiko maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta.¹⁸

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada penelitian ini berfokus mengukur pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan adalah berfokus mengukur pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI setelah terjadinya *Ransomware*.

¹⁸ Muthia Sheila Azahra, "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan,Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta" (Surakarta, UIN Raden Mas Said Surakarta, 2023).

2. Wida Utami,dkk. (2023) dengan judul “pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat menggunakan BSI Mobile”. Pokok permasalahan skripsi ini yaitu adanya kasus kebocoran data yang terjadi pada BSI berdampak pada kurang efektifnya pelayanan, sehingga membuat nasabah mengalami kebingungan atas serangan *Ransomware* yang menyerang. Penelitian ini bertujuan Untuk mengetahui apakah kepercayaan dapat mempengaruhi minat menggunakan BSI mobile, untuk mengetahui apakah keamanan dapat mempengaruhi minat menggunakan BSI Mobile.

Berdasarkan hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa variabel Persepsi Risiko dan Kepercayaan tidak berpengaruh terhadap Minat menggunakan BSI *Mobile*, sementara variabel Keamanan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap Minat Menggunakan BSI *Mobile*.¹⁹

Adapun perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan yaitu pada variabel dependen atau variabel yang dipengaruhi, dimana pada penelitian ini variabel yang dipengaruhi adalah minat menggunakan, sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan adalah keputusan menggunakan.

3. Ummi Khoiriyah dan Purnama Putra (2022) dengan judul “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI

¹⁹ Wida Utami et al., “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile” Vol. 7, no. 1 (2023).

Mobile”. Pokok permasalahan pada penelitian ini, bahwa mayoritas agama masyarakat Kota Bekasi adalah Islam. Namun kebanyakan masyarakat masih menggunakan jasa bank konvensional dan belum menjadi nasabah bank syariah meskipun bank syariah memiliki keunggulan dengan mayoritasnya penduduk muslim di Bekasi dengan adanya Bank Syariah Indonesia yang ingin menjadi pelaku utama dalam mendorong dan menumbuhkan ekonomi syariah di Indonesia. Diharapkan sebagai peluang untuk masyarakat Kota Bekasi terhadap minat bertransaksi di Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk melihat pengaruh variabel langsung dan tidak langsung terhadap pengambilan keputusan bertransaksi melalui BSI mobile dengan minat sebagai variabel intervening dari kepercayaan, keamanan, dan kemudahan. Berdasarkan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap penggunaan BSI Mobile maka akan semakin tinggi pula minat bertransaksi melalui BSI Mobile. Kepercayaan sangat berperan aktif di dalam diri konsumen untuk memutuskan penggunaan *mobile banking*.²⁰

Perbedaan dari penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti adalah pada pengaruh kepercayaan terhadap

²⁰ Ummi Khoiriyah and Purnama Putra, “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile” Vol. 8, no. 3 (2022).

penggunaan *mobile banking* dengan permasalahan pada mayoritas penduduk muslim di bekasi, dimana masyarakat masih menggunakan jasa bank konvensional dan belum menjadi nasabah bank syariah meskipun bank syariah memiliki keunggulan.

Tabel 1. 1
Penelitian Relevan

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kontribusi/ Ciri Khas penelitian
1	Pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile pada nasabah bank syariah indonesia KC 2 Surakarta.	BSI KC 2 Surakarta	Semakin tinggi kegunaan,ke mudahan,kepercayaan,dan risiko maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile.	Persamaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada variabel terikat yaitu keputusan menggunakan bsi mobile.	Pada penelitian ini berfokus mengukur pengaruh kegunaan, kemudahan, kepercayaan dan risiko terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile sedangkan pada penelitian yang akan peneliti lakukan adalah berfokus mengukur pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> BSI setelah terjadinya <i>Ransomware</i> .	Hasil penelitian ini berkontribusi terhadap pengetahuan akademisi perbankan syariah maupun pihak terkait penggunaan aplikasi mobile banking syariah. Bagi ilmu pengetahuan perbankan syariah hasil penelitian berperan menjadi penggerak untuk memajukan sektor perbankan syariah. Bagi pihak terkait, hasil penelitian berperan sebagai pertimbangan untuk memaksimalkan sistem BSI Mobile.
2	Pengaruh persepsi risiko, kepercayaan, dan keamanan terhadap minat menggunakan BSI Mobile.	Bank Syariah Indonesia	Variabel persepsi risiko dan kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan	Persamaan dari penelitian ini adalah adanya kesamaan variabel yang dipengaruhi yaitu kepercayaan	Perbedaan dari penelitian ini adalah pada variabel dependen, yaitu minat sedangkan pada penelitian yang peneliti lakukan	Hasil penelitian berkontribusi terhadap pihak BSI terkait layanan BSI Mobile.

No	Judul Penelitian	Tempat Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Kontribusi/ Ciri Khas penelitian
			BSI mobile.		keputusan menggunakan.	
3	Analisis jalur pengaruh pengambilan keputusan bertransaksi melalui BSI Mobile.	Bank Syariah Indonesia	Kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan BSI Mobile. Semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap penggunaan BSI Mobile maka akan semakin tinggi minat bertransaksi melalui BSI Mobile.	Persamaan dari penelitian ini adalah kesamaan pada objek yang akan diteliti yaitu bertransaksi melalui BSI Mobile.	Perbedaan dari penelitian ini yaitu meneliti permasalahan pada mayoritas penduduk muslim di Bekasi dimana masyarakat masih menggunakan bank konvensional dan belum menjadi nasabah bank syariah meskipun bank syariah memiliki keunggulan.	Berdasarkan hasil penelitian kontribusi dalam penelitian ini apabila diterapkan dapat meningkatkan minat penggunaan BSI Mobile melalui rasa kepercayaan terhadap BSI.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Deskripsi Variabel Penelitian

1. Tinjauan Umum tentang Kepercayaan Nasabah

a. Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu indikator terpenting dalam transaksi perbankan, terutama online banking. Kepercayaan nasabah terhadap m-banking berpengaruh terhadap keputusan menggunakan m-banking karena nasabah akan memutuskan untuk melakukan transaksi dengan m-banking apabila dimiliki kepercayaan kepadanya.

Menurut Morgan dan Hunt dalam Rifa'i, Kepercayaan adalah suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama, apabila kepercayaan sudah timbul antara pelanggan dan perusahaan maka usaha untuk membangun hubungan kerjasama akan lebih mudah. Kepercayaan menjadi pusat kesuksesan dalam hubungan kerjasama yang memberdayakan kekuatan konsumen dengan teknologi informasi untuk memberikan kepuasan konsumen.

Menurut Moordingsih dalam Rifa'i, membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Kepercayaan

terbentuk melalui rangkaian perilaku antara orang yang memberi kepercayaan dan orang yang dipercayakan.¹

Menurut Kotler dan Keller dalam Priansa kepercayaan adalah bagian terpenting dari faktor psikologis yang berkaitan dengan keyakinan bahwa hal tersebut benar atau tidak atas dasar bukti, sugesti, otoritas, pengalaman, dan institusi.²

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan dimana seseorang mendapatkan apa yang diharapkan orang lain. Kepercayaan merupakan pondasi dari suatu bisnis dan suatu transaksi antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila saling mempercayai. Kepercayaan harus dibangun dari awal dan dapat dibuktikan, kepercayaan dalam situasi online mengacu pada kepercayaan dalam lingkungannya.

b. Indikator Yang Membentuk Kepercayaan

Ada beberapa indikator yang membentuk kepercayaan konsumen, menurut Mayer dalam Rifa'i ada 3 indikator antara lain sebagai berikut:

1) *Benevolence* (kesungguhan/ ketulusan)

Benevolence berkaitan dengan intensi (niat). Ada ketertarikan dalam seseorang ketika berinteraksi dengan oranglain.

Hal tersebut akan mengarahkannya untuk memikirkan orang

¹ Khamdan Rifa'i, "*Membangun Loyalitas Pelanggan*", (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019), 62.

² Donni Juni Priansa, "*Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*", (Bandung: Alfabeta, 2017), 51.

tersebut dapat memberikan intense untuk percaya atau tidak. *Benevolence* mencakup hal-hal seperti perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.

2) *Ability* (kemampuan)

Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Dalam hal ini bagaimana penjual mampu meyakinkan konsumen dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi. Kemampuan mencakup kompetensi, pengalaman, dan keahlian dalam ilmu pengetahuan.

3) *Integrity* (integritas)

Integritas adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen. Integritas berkaitan dengan cara penjual menjalankan bisnisnya, informasi yang diberikan kepada pelanggan harus valid. Kualitas produk yang dijual dan kredibilitasnya Integritas dapat digambarkan sebagai kesetiaan (*loyalty*), kejujuran (*honesty*), keterkaitan (*dependability*), dan kehandalan.³

³ Khamdan Rifa'i, "*Membangun Loyalitas Pelanggan*" (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019), 65.

2. Tinjauan Umum Tentang Keputusan Menggunakan *Mobile banking*

a. Pengertian Keputusan Menggunakan

Menurut Soliha dalam Razak, Keputusan penggunaan adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan menggunakan, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan harus tersedia beberapa alternatif pilihan.

Sedangkan menurut Jamilah dan Hadi dalam Razak, menyatakan bahwa keputusan penggunaan merupakan proses keputusan dimana konsumen benar-benar memutuskan untuk menggunakan salah satu produk atau jasa diantara berbagai macam alternatif pilihan.

Menurut firnanda dan Asnawati dalam Razak menyatakan bahwa keputusan penggunaan adalah tahap penilaian keputusan menyebabkan konsumen membentuk pilihan mereka dan dia diantara merek yang tergabung dalam perangkat pilihan.⁴

b. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Konsumen

Menurut Hawkins dalam Razak keputusan konsumen dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor internal maupun eksternal. Faktor internal terdiri dari: persepsi, pembelajaran, kepribadian, emosi, dan sikap. Sedangkan faktor eksternal terdiri dari budaya, sub-budaya, demografis, status sosial, kelompok rujukan, keluarga, dan kegiatan pemasaran.⁵

⁴ Mashur Razak, "*Perilaku Konsumen*" (Makasar: Alaudin University Press, 2016), 203.

⁵ Mashur Razak, "*Perilaku Konsumen*" (Makasar: Alaudin University Press, 2016), 204.

c. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan *Mobile banking*

Konsumen akan memutuskan menggunakan *mobile banking* apabila terdapat manfaat dalam penggunaannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking*, diantaranya:

1) Sistem keamanan

Keamanan merupakan pertimbangan utama bagi nasabah agar dapat memberikan atau menjamin keamanan bertransaksi menggunakan m-banking.

2) Pemeliharaan situs web dengan hati-hati

Aksesibilitas layanan melalui media online adalah salah satu alasan pelanggan memilih M-banking.

3) Pengguna keutamaan

Nasabah menginginkan privasi yang kuat saat melakukan transaksi keuangan di ponsel dan tidak ingin informasi pribadi mereka diketahui atau diberikan kepada perusahaan, karena hal tersebut merupakan keamanan pengguna layanan *mobile banking*.

4) Keandalan layanan

Transaksi keuangan melalui perangkat seluler tidak memiliki batas waktu dalam menyediakan pelayanan.

- 5) Penyedia jasa layanan perbankan dalam kecepatan koneksi jaringan.⁶

d. Indikator Keputusan Penggunaan Layanan *Mobile banking*

Indikator keputusan penggunaan menurut Kotler dalam Razak antara lain:

- 1) Pengenalan masalah, pengguna mengetahui mengapa harus menggunakan produk.
- 2) Mencari informasi, pengguna mengetahui tentang produk beserta fitur.
- 3) Evaluasi alternatif, pengguna membuat perbandingan antara pilihan yang ada.
- 4) Keputusan menggunakan, pengguna membuat keputusan atas pilihan yang ada.
- 5) Perilaku pasca menggunakan, pengguna merekomendasikan penggunaan produk tersebut.⁷

3. Tinjauan Umum tentang *Ransomware*

Ransomware adalah istilah umum yang digunakan untuk menggambarkan *malware* yang digunakan untuk memeras korban secara digital agar membayar biaya tertentu supaya data dapat dikembalikan. Tujuan utama *ransomware* adalah mengenkripsi, mengaburkan, atau menolak akses ke file dan yang membatasi akses atau mengunci pengguna

⁶ Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo, and Nurbaiti Nurbaiti, "Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (December 22, 2022): 130–35.

⁷ Mashur Razak, "*Perilaku Konsumen*" (Makasar: Alaudin University Press, 2016), 206.

dari sistem itu sendiri. Serangan ini tidak terbatas pada geografi atau sistem operasi tertentu, dan dapat mengambil tindakan pada sejumlah perangkat. Segala sesuatu dari perangkat Android, sistem ios, atau sistem windows berisiko terkena eksploitasi jenis ini melalui ransomware.⁸

Ransomware biasanya menggunakan beberapa langkah untuk masuk ke sistem korban melalui lampiran atau tautan yang mencurigakan dalam email, situs web yang terinfeksi, atau melalui penggunaan kerentanan dalam perangkat lunak atau sistem operasi. Ransomware mulai mengenkripsi data dengan algoritma yang kuat setelah masuk hal ini membuat data tidak dapat diakses oleh pemiliknya.⁹

Ketika terkena ransomware halaman depan komputer akan menampilkan sebuah instruksi yang telah disediakan oleh penyerang agar korban mengerti cara membayar file tersebut. Setiap kali perangkat keras terkena perangkat lunak berbahaya ini biasanya akan ada hitungan mundur yang akan menghapus semua file yang terenskripsi jika tidak adanya pembayaran, namun apabila sudah ada pembayaran penyerang akan mengirimkan kunci untuk mengenskripsi perangkat yang terkena ransomware.¹⁰

Biasanya pembayaran tebusan dalam bentuk mata uang kripto seperti Bitcoin, selain itu metode pembayaran yang diminta juga bisa

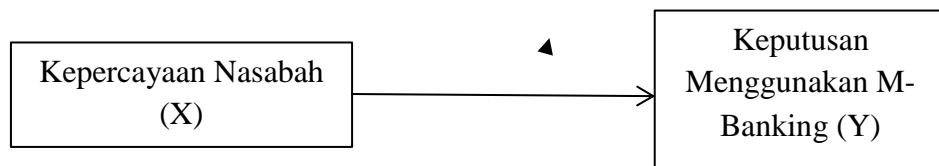
⁸ Allan Liska and Timothy Gallo, "Ransomware Defending Against Digital Extortion" (America: O'Reilly Media, 2017), 1.

⁹ Budi Hartono, "Ransomware: Memahami Ancaman Keamanan Digital," Bincang Sains dan Teknologi Vol. 2, no. 02 (May 21, 2023).

¹⁰ Budi Hartono, "Ransomware: Memahami Ancaman Keamanan Digital," Bincang Sains dan Teknologi Vol. 2, no. 02 (May 21, 2023).

sejumlah layanan voucher prabayar seperti e-money sebagai syarat untuk mendapatkan kunci deskripsi yang diperlukan untuk mengembalikan data.¹¹

B. Kerangka Berpikir



Keterangan:

X = Variabel Independen

Y = Variabel Dependen

Pada kerangka berpikir di atas dikemukakan bahwa variabel Kepercayaan Nasabah akan mempengaruhi secara langsung terhadap Keputusan menggunakan M-Banking.

C. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, tujuan penelitian, landasan teori, dan kerangka berpikir penelitian, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

1. **Pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*.**

¹¹ Budi Hartono, "Ransomware: Memahami Ancaman Keamanan Digital," Bincang Sains dan Teknologi Vol. 2, no. 02 (May 21, 2023).

Menurut Morgan dan Hunt kepercayaan adalah suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama, apabila kepercayaan sudah timbul antara pelanggan dan perusahaan maka usaha untuk membangun hubungan kerjasama akan lebih mudah. Kepercayaan menjadi pusat kesuksesan dalam hubungan kerjasama yang memberdayakan kekuatan konsumen dengan teknologi informasi untuk memberikan kepuasan konsumen.

Kepercayaan nasabah sangat bermanfaat dan penting untuk membangun loyalitas nasabah. Kepercayaan juga dapat dilihat dari nasabah berbagi informasi atau data pribadi mereka kepada bank karena mereka percaya bahwa data tersebut akan tetap aman dan terjamin kerahasiaanya. Hipotesis yang dihasilkan dari temuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

H_0 : Tidak ada pengaruh antara variabel kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI.

H_a : Ada Pengaruh yang signifikan antara variabel kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI.

Berdasarkan pasangan hipotesis diatas, maka hipotesis penelitiannya yaitu adanya pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan. Pendekatan asosiatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.¹

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh Variabel X (Kepercayaan Nasabah) terhadap variabel Y (Keputusan Menggunakan). Untuk menganalisis pengaruh variabel peneliti menggunakan teknik analisis regresi linier sederhana. Alasan dipilihnya jenis penelitian ini adalah peneliti ingin mengetahui seberapa besar pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI setelah terjadinya *Ransomware*. Penelitian ini terdiri dari dua variabel yaitu variabel bebas (X) yaitu kepercayaan nasabah, dan variabel terikat (Y) yaitu keputusan menggunakan *mobile banking*.

¹ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2019), 15.

B. Jenis data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari data primer dan sekunder. Data primer adalah data yang diambil langsung dari objek penelitian, yaitu menggunakan kuesioner. Sedangkan data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian ini. Rancangan penelitian dengan pendekatan penelitian kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.²

C. Definisi Operasional Variabel

Tabel 3. 1
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Deskripsi	Indikator	Pengukuran
Kepercayaan Nasabah (X)	Kepercayaan nasabah adalah bagian terpenting dari faktor psikologis yang berkaitan dengan keyakinan bahwa hal tersebut benar atau tidak atas dasar bukti, sugesti, otoritas, pengalaman, dan institusi.	Menurut Mayer dalam Rifa'i indikator yang membentuk kepercayaan yaitu : Kesungguhan/ ketulusan, Kemampuan Integritas ³	Setiap item akan diukur dengan skala likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju.
Keputusan Menggunakan M-banking (Y)	Keputusan penggunaan adalah pemilihan dari dua atau lebih alternatif pilihan keputusan menggunakan, artinya bahwa seseorang dapat membuat keputusan harus tersedia beberapa alternatif pilihan.	Menurut Kotler dalam Razak indikator keputusan penggunaan yaitu : Pengenalan masalah Pencarian informasi Evaluasi berbagai alternatif Keputusan menggunakan Perilaku pasca menggunakan ⁴	Setiap item akan diukur dengan skala likert mulai dari 1 untuk sangat tidak setuju sampai 5 untuk sangat setuju.

² Imam Ghazali, "Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis Dan Ilmu Sosial Lainnya" (Semarang: Yoga Pratama, 2016), 93.

³ Khamdan Rifa'i, "Membangun Loyalitas Pelanggan" (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019), 65.

⁴ Mashur Razak, "Perilaku Konsumen" (Makasar: Alaudin University Press, 2016), 206.

D. Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.⁵

Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna *mobile banking* BSI pada mahasiswa IAIN Metro yang berjumlah 4.510 mahasiswa aktif strata satu (S1).

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi.⁶ Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar representatif atau mewakili. Sampel dihitung dengan menggunakan rumus Isaac Michael adalah sebagai berikut:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2(N - 1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

Keterangan:

S = Jumlah sampel

λ^2 = Chi Kuadrat. Untuk derajat kebebasan 1 dan tingkat kesalahan 10% harga chi kuadrat dalam tabel chi kuadrat = 2,706.

Secara umum derajat kebebasan 1 diperoleh berdasarkan rumus :

$$dk = (\text{jumlah baris} - 1) (\text{jumlah kolom} - 1)$$

$$dk = (2-1) (2-1)$$

$$dk = 1$$

⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2019), 130.

⁶ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2019), 131.

d= Perbedaan antara rata-rata populasi dengan rata-rata sampel
(*sampling error*) = 10%

N = Jumlah Populasi= 4510

P = Peluang mahasiswa menjadi nasabah BSI dan menggunakan
BSI Mobile = 0,25

Q = Peluang mahasiswa yang bukan nasabah BSI dan Tidak
menggunakan BSI Mobile = 0,75

$$S = \frac{2,706 \times 4510 \times 0,25 \times 0,75}{0,1^2(4510 - 1) + 2,706 \times 0,25 \times 0,75}$$

$$S = 50$$

Maka diperoleh hasil jumlah sampel minimal yang dibutuhkan dalam penelitian ini adalah 50 responden mahasiswa aktif program sarjana IAIN Metro.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan teknik *non-probability sampling* dengan jenis pengambilan sampling berupa *purposive sampling*. *Non-probability sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi yang dipilih menjadi anggota sampel.⁷

Dengan jenis teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu. Artinya pengambilan sampel didasarkan pada pertimbangan atau kriteria

⁷ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2019), 133.

tertentu yang telah dirumuskan terlebih dahulu oleh peneliti. Pertimbangan tertentu yang dimaksud ialah mengambil sampel dari mahasiswa pengguna BSI Mobile di IAIN Metro.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket. Kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Dengan menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, peneliti dapat menghimpun data yang relevan dengan tujuan penelitian yang memiliki reliabilitas dan validitas yang tinggi.⁸

Jenis kuesioner atau angket yang digunakan adalah angket tertutup, yaitu angket yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya dengan cara memberi tanda silang (x) atau checklist (√). Skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert yang bertujuan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang, atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pemberian nilai skor yang diukur dengan skala likert dengan keterangan sebagai berikut:⁹

1. Skor 5 untuk jawaban sangat setuju (SS)
2. Skor 4 untuk jawaban setuju (S)

⁸ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2019), 213.

⁹ Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif*" (Bandung: Alfabeta, 2019), 151.

3. Skor 3 untuk jawaban kurang setuju (KS)
4. Skor 2 untuk jawaban tidak setuju (TS)
5. Skor 1 untuk jawaban sangat tidak setuju (STS).

F. Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen berupa lembar kuesioner atau angket. Adapun langkah-langkah penyusunan instrumen adalah menjabarkan variabel kemudian membuat kisi-kisi instrumen dari masing-masing variabel penelitian yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 2
Instrumen Penelitian

No	Variabel	Indikator	Nomor Item
1.	Kepercayaan Nasabah	Kesungguhan/ketulusan	1,2,3
		Kemampuan	4,5,6
		Integritas	7,8,9,10
2.	Keputusan menggunakan <i>mobile banking</i>	Pengenalan masalah	11,12
		Pencarian informasi	13,14,15
		Evaluasi alternatif	16
		Keputusan menggunakan	17,18
		Perilaku pasca menggunakan	19,20

Kuesioner yang disebarkan kepada responden harus diuji terlebih dahulu validitas dan reliabilitasnya. Uji coba instrumen tersebut dilakukan

untuk mengetahui apakah layak atau tidak instrumen tersebut digunakan dalam penelitian.

G. Teknik Analisis Data

Pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan secara manual dengan menggunakan program microsoft excel dan program SPSS.

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Kriteria uji validitas adalah dengan membandingkan nilai r hitung (*pearson correlation*) dengan nilai r tabel). Berdasarkan pedoman apabila nilai r hitung $>$ r tabel pada signifikansi 0,05 maka butir item dianggap valid, sedangkan bila r hitung lebih kecil daripada r tabel maka item tersebut dianggap tidak valid. Butir yang digunakan dalam pengumpulan data adalah butir yang valid.¹⁰

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk mengetahui apakah alat ukur yang digunakan dalam instrumen pernyataan dapat diandalkan atau dipercaya. Reliabilitas berfungsi untuk menunjukkan apakah instrumen pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur akan bersifat konsisten apabila dilakukan pengukuran

¹⁰ Imam Ghozali, “*Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis Dan Ilmu Sosial Lainnya*” (Semarang: Yoga Pratama, 2016), 153.

secara berulang. Pengambilan keputusan uji reliabilitas apabila nilai dari cronbach alpha > nilai r tabel dengan tingkat signifikansi 5% (0,60) maka data dinyatakan reliabel atau konsisten.¹¹

3. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan terlebih dahulu sebelum melakukan analisis regresi linier sederhana. Uji ini dilakukan untuk melihat apakah data dalam penelitian terdistribusi secara normal atau tidak, selain itu pengujian ini juga dilakukan untuk melihat apakah di dalam penelitian ada penyimpangan atau tidak. Adapun pengujian yang dilakukan dalam uji asumsi klasik, antara lain:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan *kolmogorov smirnov* adalah jika nilai signifikansi >0,05 maka data penelitian berdistribusi normal dan hipotesis dapat diterima.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Peneliti menggunakan metode *scatterplot* yaitu apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik

¹¹ Imam Ghazali, “*Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis Dan Ilmu Sosial Lainnya*” (Semarang: Yoga Pratama, 2016), 147.

yang membentuk suatu pola tertentu dan teratur maka terjadi heterokedastisitas.¹²

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Model analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan persamaan model sebagai berikut:¹³

$$y = a + b_x$$

Keterangan:

Y = Keputusan menggunakan *mobile banking*

x = Kepercayaan nasabah

b = angka arah atau koefisien yang menunjukkan angka peningkatan atau penurunan variabel dependen yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, bila (-) maka turun.

a = Harga Y bila X = 0 (harga konstan).

4. Uji Kelayakan Model

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah nilai yang menyatakan proporsi atau persentase dari total varian variabel dependen (Y)

¹² Misbahudin dan Iqbal Hasan, “*Analisis Data Penelitian Dengan Statistik (Edisi Kedua)*” (Jakarta: Bumi Aksara, 2013).

¹³ Darma, “*Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Uji t, Uji F, Uji R2)*,” 2021.

yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) secara bersama.

b. Uji T

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Setelah ditemukan nilai t hitung, nilai t hitung dibandingkan dengan t tabel dengan taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai t hitung lebih tinggi dibandingkan nilai t tabel, maka variabel memiliki pengaruh yang signifikan.¹⁴

¹⁴ Darma, "Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Uji t, Uji R2)," 2021.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

1. Deskripsi Lokasi Penelitian

a. Profil Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Cikal bakal berdirinya IAIN Metro tidak terlepas dari sejarah berdirinya IAIN Raden Intan di Bandar Lampung. Berdirinya IAIN Raden Intan Bandar Lampung itu sendiri merupakan hasil upaya dari tokoh agama dan tokoh masyarakat yang tergabung dalam Yayasan Kesejahteraan Islam Lampung (YKIL) yang berdiri tahun 1961 diketuai oleh RD. Muhammad Sayyid. Berdasarkan musyawarah tersebut diputuskan untuk mendirikan dua fakultas yaitu Fakultas Tarbiyah dan Fakultas Syariah yang kedudukannya di Tanjung Karang di bawah santunan yayasan tersebut.¹

Pada tahun 1965 didirikan fakultas ushuludin yang berkedudukan di tanjung karang dengan memperhatikan keputusan presiden RI no. 27 tahun 1963 karena untuk ketentuan mendirikan sebuah perguruan tinggi yang berdiri sendiri (al-jami'ah) harus memiliki tiga fakultas sebagai persiapan berdirinya Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Lampung. Selain YKIL pada tahun 1965 juga didirikan Yayasan Perguruan Tinggi Islam Lampung (Yaperti) yang dipimpin oleh KH.Zakaria Nawawi. Walau yayasan ini mulai sejak

¹ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024

27 agustus 1966, yayasan ini berusaha keras menyantuni fakultas-fakultas yang ada dan berusaha untuk merubah status fakultas tersebut dari swasta menjadi negeri.

Tak lama setelah perubahan nama IAIN Raden Intan Tanjung Karang menjadi Raden Intan Bandar Lampung mengikuti perubahan nama ibukota Lampung menjadi Bandar Lampung terbitlah surat edaran Bimas Islam no. E.III.OT/OO/AZ/1804/1996, tanggal 23 agustus 1996 tentang penataan kelembagaan fakultas IAIN diluar induk menjadi Sekolah Tinggi Agama Negeri sebagai kelanjutan maka pada tanggal 23-25 april 1997 diadakan rapat kerja para rektor dan dekan fakultas diluar induk. Pada kesempatan ini ditetapkan pula perubahan dan pengesahan fakultas dari luar induk menjadi Sekolah Tinggi Islam Negeri (STAIN) berdasarkan SK Presiden no.11 tahun 1997.²

Sejalan dengan perubahan status tersebut Drs. Zakaria Zakir yang saat menjabat sebagai dekan fakultas tarbiyah mengajukan lima nama STAIN Metro yaitu, STAIN Raden Imba Kusuma, STAIN Lampung, STAIN Jurai Siwo, STAIN a. Yasin, dan STAIN Sosrodarmo. Berdasarkan saran bupati saat itu (Drs. Herman Sanusi) maka ditetapkan nama Stain metro adalah stain jurai siwo mengingat STAIN ini berada di Lampung Tengah yang memiliki tradisi dan budaya “sembian marga penyibang”. Sebagai tindak lanjut dari

² <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024

Kapres 1997 tersebut maka pada tanggal 30 juni 1997 secara serentak diresmikan 33 STAIN dan ketuanya dijabat oleh dekan masing-masing sebagai pejabat sementara ketua.

Penataan demi penataan kelembagaan dalam STAIN Jurai Siwo Metro semakin hari semakin di tingkatkan. Sejalan dengan dinamika kehidupan kampus sejak 1997 juga dibuka jurusan baru yakni jurusan Syariah yang saat itu hanya satu prodi yaitu Ahwalusy Syakhsiyyah. Baru pada tahun 1999 Masa ini dikenal dengan istilah passing out karena sejak tahun 1997 STAIN Metro sudah tidak berada di bawah IAIN Raden Intan lagi. Pada tahun 1998 gagasan untuk melahirkan sarjana ekonomi perbankan islam yang memiliki ciir khas bagi pengelolaan lembaga perbankan syariah, digagas oleh Prof. Bahri Gozali (saat menjabat ketua STAIN Metro periode 1998-2002) dengan membuka program studi Ekonomi Perbankan Islam (EBI).³

Pada tahun 2006 STAIN Metro sudah meluluskan mahasiswanya sebanyak 1.339 orang. Sebagian besar dari alumninya menjadi pegawai negeri sipil, pegawai bank swasta (syari'ah) dan wiraswasta. Kampus STAIN Jurai Siwo Metro mengalami kemajuan signifikan, satu-satunya kampus negeri di Kota Metro ini menjadi kampus Islam yang diminati calon mahasiswa dari berbagai daerah, baik dari Lampung maupun luar. Sejak dipimpin Prof. Dr.

³ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024

Syaripudin, M.Ag, pada tahun 2007 STAIN menjadi kampus yang berkembang dan melahirkan lulusan sarjana Islam yang siap berkompetensi dalam segala bidang.

STAIN Metro memiliki tiga fakultas yaitu Tarbiyah, Syariah, dan Ekonomi Islam yang terdiri dari program studi Pendidikan Agama Islam (PAI), Pendidikan Bahasa Arab (PBA), Pendidikan Guru Madrasah Ibtidaiyah (PGMI), Ahwalus Syahsiyah/Hukum Islam, Ekonomi Syariah, dan Diploma Tiga (D-3) Perbankan Syariah. STAIN juga mulai membuka program Pascasarjana (S-2) untuk jurusan Ilmu Pendidikan Islam dan Hukum Islam. Kegiatan organisasi mahasiswa pun menjadi bagian yang sangat penting untuk kemajuan STAIN ini. Baik organisasi internal kampus maupun eksternal, kegiatan organisasi mampu memberikan manfaat kepada mahasiswa dan mendorong berperan aktif dalam menghidupkan kultur akademis di kampus STAIN.⁴

Kampus STAIN juga mengembangkan dan menerapkan program bilingual campus yaitu penerapan dua bahasa komunikasi seperti bahasa Arab dan bahasa Inggris. Peningkatan kualitas dosen dan mahasiswa terus dilakukan dengan mengadakan seminar, kajian keislaman, serta memberikan fasilitas bagi dosen yang ingin melanjutkan jenjang pendidikan ke S-2 dan S-3 baik di dalam maupun luar negeri. STAIN mampu memberikan hal yang baik bagi

⁴ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024

kemajuan di segala bidang di Lampung serta khususnya di Kota Metro yang merupakan kota pendidikan. Berbagai upaya terus dilakukan STAIN untuk memberikan fasilitas yang nyaman kepada mahasiswa seperti akses informasi dengan free wifi di area STAIN, perpustakaan yang cukup lengkap, koran harian serta bekerjasama dengan beberapa lembaga sosial, lembaga hukum dan ekonomi.

Tahun 2010 adalah tahun persiapan alih status STAIN menjadi IAIN. Civitas akademika STAIN Jurai Siwo Metro dengan berbagai upaya berusaha menjadi perguruan tinggi unggulan dan terdepan dalam pengkajian dan pengembangan ilmu, seni dan budaya keislaman. Sebagai bukti dari upaya tersebut, STAIN Jurai Siwo Metro yang dalam beberapa tahun terakhir mengalami perkembangan pendaftaran mahasiswa baru yang cukup signifikan dengan persentasi kenaikan tiap tahunnya sekitar 75%. Begitu juga dengan penyesuaian bidang pembangunan fisik, perkembangan teknologi Informasi dan sistem pembelajaran dalam jaringan.⁵

Pengembangan lain dengan bertambahnya lahan sekitar 3,5 ha yang rencananya untuk pengembangan ma'had dan Kampus II STAIN Metro. Percepatan pembangunan fisik bangunan tersebut merupakan upaya dan sekaligus persiapan STAIN untuk beralih status menjadi IAIN Jurai Siwo Metro yang merupakan pusat pengembangan pendidikan, teknologi, ilmu seni dan budaya

⁵ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024

keislaman. Pada tahun 2011, pembangunan fisik gedung meliputi ruang kuliah, gedung rektorat, rehabilitasi gedung perpustakaan, penambahan lokal dan perangkat laboratorium computer, kelas multimedia program pascasarjana dan perencanaan pengembangan cyber campus. Selain itu, bahwa berdirinya Program Pascasarjana diharapkan mampu memperkuat data dukung akan proses alih status STAIN Metro ke IAIN Metro.

Saat itu pihak STAIN Jurai Siwo Metro terus berupaya dan berharap memperoleh sumber pendanaan dari Pemerintah Provinsi Lampung. Pasalnya pembangunan kampus II STAIN Jurai Siwo Metro itu diperkirakan menelan anggaran sebesar 750 miliar rupiah. Bahkan pihak STAIN Jurai Siwo Metro bersama Gubernur Provinsi Lampung telah bertemu Menteri Agama RI untuk membicarakan peluang pembangunan Kampus II dan alih status STAIN Jurai Siwo Metro menjadi IAIN Jurai Siwo Metro, Lampung.⁶

Alih status STAIN Jurai Siwo Metro ke IAIN Jurai Siwo Metro sudah diajukan sejak tahun 2010 dan direncanakan bisa terealisasi pada tahun 2012. Musyawarah alumni juga menjadi salah satu syarat administrasi alih status STAIN ke IAIN. Hal ini sudah lama dilakukan pada masa kepemimpinan Prof. Dr. Syaripudin, M.Ag. dengan mengundang seluruh alumni dari semua angkatan dalam acara reuni akbar pada Sabtu, 28 Juli 2010 lalu. Perubahan

⁶ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024

status menjadi IAIN juga akan mendorong pembentukan fakultas-fakultas yang merupakan penggabungan dari 2 fakultas dengan 9 program studi.

Tahun 2016 adalah tahun peralihan STAIN menjadi IAIN. Perubahan status ini tertuang dalam Peraturan Presiden No.71 tanggal 1 Agustus 2016, Menurut Perpres tersebut, pendirian IAIN Metro merupakan perubahan bentuk dari Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Jurai Siwo Metro. Terkait dengan perubahan itu, maka semua kekayaan, pegawai, hak dan kewajiban dari masing-masing STAIN dialihkan menjadi kekayaan, pegawai, hak dan kewajiban IAIN masing-masing.

Demikian pula, semua mahasiswa STAIN perguruan tinggi tersebut menjadi mahasiswa IAIN. Perubahan status menjadi IAIN juga akan mendorong pembentukan fakultas-fakultas baru yang akan lahir sesuai dengan kebutuhan masyarakat akan pendidikan, serta pembangunan sarana dan prasarana yang lebih memadai guna mewujudkan IAIN Metro menjadi lebih baik.⁷

b. Visi dan Misi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

Visi:

⁷ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024

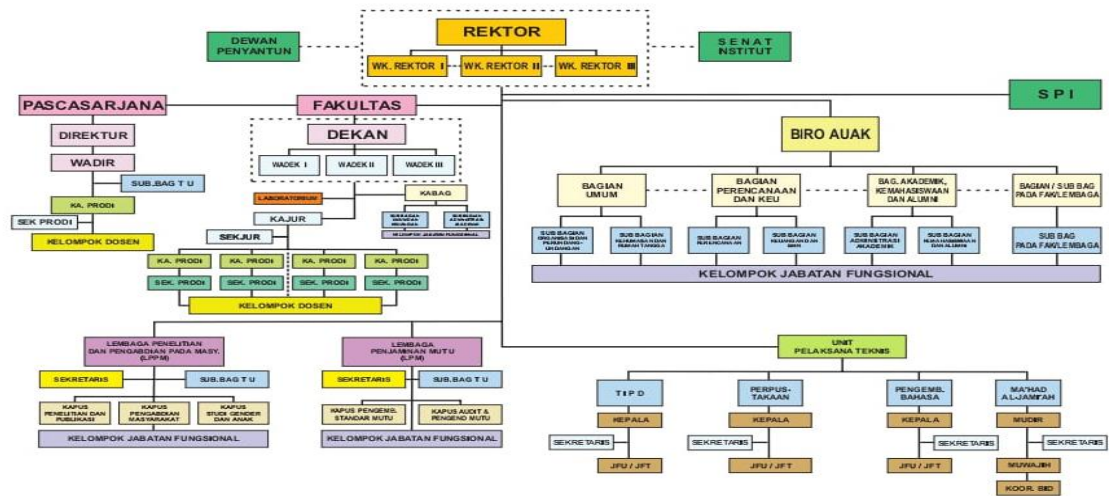
“Menjadi perguruan tinggi keagamaan islam yang unggul dalam *sinergi socio-eco-techno-preunership* berlandaskan nilai-nilai keislaman dan keindonesiaan”.

Misi:

1. Membentuk sarjana yang memiliki pengetahuan keislaman dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian, dan pengabdian kepada masyarakat.
2. Mengembangkan nilai-nilai keislaman dalam pelaksanaan pendidikan, penelitian dan pengabdian kepada masyarakat.
3. Melaksanakan sistem tata kelola manajemen kelembagaan yang berkualitas.⁸

c. Struktur organisasi Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro

⁸ <https://www.metrouniv.ac.id> diakses pada 3 juni 2024



Gambar 4. 1
Struktur Organisasi IAIN Metro

2. Deskripsi Hasil Tanggapan Responden

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel x (Kepercayaan Nasabah) terhadap variabel y (Keputusan Menggunakan) *mobile banking* BSI setelah terjadinya *Ransomware*. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah mahasiswa aktif program sarjana IAIN Metro tahun ajaran 2023-2024. Adapun jumlahnya sebanyak 4.510 (empat ribu lima ratus sepuluh) mahasiswa. Peneliti mengambil sampel dengan menggunakan rumus *Isaac dan Michael* dengan tingkat kesalahan 10% sehingga mendapatkan sampel 50 mahasiswa dengan teknik pengambilan sampel *purposive sampling* yaitu pengguna BSI Mobile pada mahasiswa aktif di IAIN Metro.

Adapun untuk lebih jelasnya mengenai responden sebagai berikut:

a. Penyebaran Responden Berdasarkan Variabel

1. Deskripsi Variabel Kepercayaan Nasabah (X)

Berdasarkan penyebaran kuesioner melalui googleform, hasil jawaban responden pada variabel x (kepercayaan nasabah) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 1
Jumlah Jawaban Responden

Variabel	Item	SS	S	N	TS	STS
Kepercayaan Nasabah (X)	X.1	17	31	2		
	X.2	18	28	4		
	X.3	19	31			
	X.4	21	28	1		
	X.5	20	27	3		
	X.6	18	28	4		
	X.7	15	25	4	5	1
	X.8	23	24	3		
	X.9	17	31	2		
	X.10	17	31	2		
Total	10	185	285	24	5	1

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item pertanyaan pertama jawaban Sangat setuju sebanyak 17 responden atau 32,1%, jawaban Setuju sebanyak 31 responden atau 64,2%, jawaban Netral 2 responden atau 3,8%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua jawaban Sangat setuju sebanyak 18 responden atau 34%, jawaban Setuju 28 responden atau 56,6%, jawaban Netral 4 responden atau 9,4%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga jawaban Sangat setuju sebanyak 19 responden atau 35,8%, jawaban setuju sebanyak 31 responden atau 62,3%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan keempat jawaban Sangat setuju sebanyak 21 responden atau 39,6%, jawaban setuju sebanyak 28 responden atau 58,5%, jawaban Netral sebanyak 1 responden, dan tidak ada jawaban Tidak setuju, dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kelima jawaban Sangat setuju sebanyak 20 responden atau 39,6%, jawaban Setuju sebanyak 27 responden atau 52,8%, jawaban Netral sebanyak 3 responden atau 7,6%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan keenam jawaban Sangat setuju sebanyak 18 responden atau 35,8%, jawaban Setuju 28 responden atau 56,6%, jawaban Netral 4 responden atau 7,5%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketujuh jawaban Sangat setuju sebanyak 15 responden atau 28,3%, jawaban Setuju sebanyak 25 responden atau 49,1%, jawaban Netral 4 responden atau 9,4%, jawaban Tidak setuju sebanyak 5 responden atau 9,4%, jawaban sangat tidak setuju 1 responden atau 3,8%.

Pada pernyataan kedelapan jawaban Sangat setuju sebanyak 23 reponden atau 45,3%, jawaban Setuju sebnyak 24 responden atau

49,1%, jawaban Netral sebanyak 3 responden atau 5,7%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kesembilan jawaban Sangat setuju sebanyak 17 responden atau 34%, jawaban Setuju sebanyak 31 responden atau 60,4%, jawaban Netral sebanyak 5,7%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kesepuluh jawaban Sangat setuju sebanyak 17 responden atau 32,1%, jawaban Setuju sebanyak 32 responden atau 64,2%, jawaban Netral sebanyak 3,8%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

2. Deskripsi Variabel Keputusan Menggunakan (Y)

Berdasarkan penyebaran kuesioner melalui googleform, hasil jawaban responden pada variabel y (keputusan menggunakan) dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 2
Jumlah Jawaban Responden

Variabel	Item	SS	S	N	TS	STS
Keputusan Menggunakan (Y)	Y.1	18	24	8		
	Y.2	21	26	3		
	Y.3	17	29	4		
	Y.4	14	32	1	3	
	Y.5	17	29	3	1	
	Y.6	15	31	4		
	Y.7	20	21	8	1	
	Y.8	17	31	1	1	
	Y.9	15	32	3		
	Y.10	17	29	4		
Total	10	175	284	39	6	

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa pada item pertanyaan pertama jawaban Sangat setuju sebanyak 18 responden atau 34%, jawaban Setuju sebanyak 24 responden atau 50,9%, jawaban Netral sebanyak 8 responden atau 15,1%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedua diketahui bahwa jawaban Sangat setuju sebanyak 21 responden atau 41,5%, jawaban Setuju sebanyak 26 responden atau 50,9%, jawaban Netral sebanyak 3 responden atau 7,6%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketiga jawaban Sangat setuju sebanyak 17 responden atau 34%, jawaban Setuju sebanyak 29 responden atau 56,6%, jawaban Netral sebanyak 4 responden atau 9,4%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan keempat jawaban Sangat setuju sebanyak 14 responden atau 30,2%, jawaban Setuju sebanyak 32 responden atau 62,3%, jawaban Netral sebanyak 1 responden atau 1,9%, jawaban Tidak setuju sebanyak 3 responden atau 5,7%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kelima jawaban Sangat setuju sebanyak 17 responden atau 34%, jawaban Setuju sebanyak 29 responden atau 58,5%, jawaban Netral sebanyak 3 responden atau 5,7%, jawaban

Tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,9%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan keenam jawaban Sangat setuju sebanyak 15 responden atau 28,3%, jawaban Setuju sebanyak 31 responden atau 62,3%, jawaban Netral sebanyak 4 responden atau 9,4%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan ketujuh jawaban Sangat setuju sebanyak 20 responden atau 39,6%, jawaban Setuju sebanyak 21 responden atau 43,3%, jawaban Netral sebanyak 8 responden atau 15,1%, jawaban Tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,9%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kedelapan jawaban Sangat setuju sebanyak 17 respon atau 32,1%, jawaban Setuju sebanyak 31 responden atau 64,2%, jawaban Netral sebanyak 1 responden atau 1,9%, jawaban Tidak setuju sebanyak 1 responden atau 1,9%, dan tidak ada jawaban Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kesembilan jawaban Sangat setuju sebanyak 15 responden atau 28,3%, jawaban Setuju sebanyak 32 responden atau 66%, jawaban Netral sebanyak 3 responden atau 5,7%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

Pada pernyataan kesepuluh jawaban Sangat setuju sebanyak 17 responden atau 34%, jawaban Setuju sebanyak 29 responden

atau 58,5%, jawaban Netral sebanyak 4 responden atau 7,5%, dan tidak ada jawaban Tidak setuju dan Sangat tidak setuju.

2) Penyebaran Responden Berdasarkan Fakultas

Berdasarkan penyebaran kuesioner melalui googleform, hasil jawaban responden berdasarkan fakultas dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 3
Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Fakultas

Fakultas	Responden	Persentase
FEBI	35	74,2%
FTIK	14	24,2%
FUAD	0	0%
Syariah	1	1,6%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2024

Berdasarkan tabel diatas bahwa hasil penelitian mendapatkan informasi jumlah responden berdasarkan fakultas, yaitu responden FEBI sebanyak 35 responden (74,2%), responden dari FTIK sebanyak 14 responden (24,2%), responden Syariah sebanyak 1 responden (1,6%), dan tidak ada responden FUAD.

3) Penyebaran responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan penyebaran kuesioner melalui googleform, hasil jawaban responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 4
Penyebaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Responden	Persentase
Laki-laki	5	10%
Perempuan	45	90%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2024

Berdasarkan tabel diatas bahwa hasil penelitian mendapatkan informasi jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, yaitu didominasi responden perempuan sebanyak 45 (90%) sedangkan laki-laki sebanyak 5 responden (10%).

4) Penyebaran responden berdasarkan lama menjadi nasabah BSI

Berdasarkan penyebaran kuesioner melalui googleform, hasil jawaban responden berdasarkan lama menjadi nasabah BSI dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 4. 5
Penyebaran Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI

Lama menjadi Nasabah	Responden	Peresentase
<1 Tahun	20	46,8%
1 Tahun-2 Tahun	28	48,4%
2 Tahun-3 Tahun	2	4,8%
>5 Tahun	0	0%
Jumlah	50	100%

Sumber: Data Primer diolah, Mei 2024

Berdasarkan tabel diatas bahwa jumlah responden yang menjadi nasabah dalam waktu < 1 tahun sebanyak 20 responden (46,8%), waktu 1 tahun-2 tahun sebanyak 28 responden (48,4%),

waktu 2 tahun-3 tahun sebanyak 2 responden (4,8%), dan tidak ada responden yang menjadi nasabah dalam waktu >5 tahun.

3. Hasil Analisis Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang diukur oleh kuesioner tersebut. Uji validitas pada penelitian ini dengan korelasi *product moment pearson*. Adapun dasar pengambilan keputusan sebagai berikut:

- 1) Jika $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka item instrumen pernyataan dinyatakan valid.
- 2) Jika $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka item instrumen pernyataan dinyatakan tidak valid.

Nilai r hitung diperoleh dari hasil uji validitas melalui program SPSS dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Skor total adalah penjumlahan dari keseluruhan item, item pernyataan yang berkorelasi signifikan dengan skor total dinyatakan valid.

Nilai r tabel ditentukan berdasarkan ketentuan nilai DF (*degree of freedom*) atau derajat kebebasan dengan rumus ($df = n - 2$). N merupakan besarnya sampel, dalam penelitian ini berjumlah 50 sampel, maka $df = 50 - 2 = 48$.

Berikut ini adalah hasil uji validitas dari masing-masing variabel:

Tabel 4. 6
Hasil Uji Validitas

Variabel		r hitung	r tabel	Keterangan
Kepercayaan Nasabah	X.1	0,612	0,278	Valid
	X.2	0,733	0,278	Valid
	X.3	0,853	0,278	Valid
	X.4	0,585	0,278	Valid
	X.5	0,776	0,278	Valid
	X.6	0,559	0,278	Valid
	X.7	0,497	0,278	Valid
	X.8	0,630	0,278	Valid
	X.9	0,852	0,278	Valid
	X.10	0,818	0,278	Valid
Keputusan Menggunakan	Y.1	0,751	0,278	Valid
	Y.2	0,798	0,278	Valid
	Y.3	0,667	0,278	Valid
	Y.4	0,651	0,278	Valid
	Y.5	0,802	0,278	Valid
	Y.6	0,686	0,278	Valid
	Y.7	0,870	0,278	Valid
	Y.8	0,740	0,278	Valid
	Y.9	0,668	0,278	Valid
	Y.10	0,724	0,278	Valid

Sumber : Data Primer diolah SPSS, Mei 2024

Berdasarkan hasil analisis pada tabel diatas telah diperoleh hasil nilai korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total r tabel dicari dari pada nilai signifikasi 0,05 dengan menggunakan uji 2 arah dan jumlah data (n) = 50 responden. Jika n= 50 maka $df = n-1$ ($50-2$) = 48, maka terdapat nilai r tabel sebesar 0,278.

Hasil analisis pada tabel diatas juga memaparkan bahwa setiap item pernyataan dari masing-masing variabel dikatakan

Valid, karena nilai r hitung memiliki nilai yang lebih besar daripada nilai r tabel.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah suatu uji yang dilakukan untuk menunjukkan apakah instrumen pernyataan yang digunakan sebagai alat ukur akan bersifat konsisten dan diandalkan apabila dilakukan pengukuran secara berulang. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas dari masing-masing variabel:

Tabel 4. 7
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Keterangan
Kepercayaan Nasabah	0,865	Reliabel
Keputusan Menggunakan	0,905	Reliabel

Sumber : Data Primer diolah SPSS, Mei 2024

Uji reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan metode *Alpha Cronbach's*. Dapat dikatakan reliabel apabila nilai *Alpha Cronbach's* $>0,6$.

Berdasarkan hasil analisis data diatas, diperoleh hasil nilai *Cronbach's alpha* pada masing-masing variabel X dan Y lebih besar dari ketentuan yaitu 0,6. Maka dari hasil tersebut peneliti mendapatkan kesimpulan bahwa item kuesioner variabel x dan y reliabel dan dapat diandalkan.

c. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas data digunakan untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen berdistribusi secara normal atau tidak. Dalam penelitian ini menggunakan metode *Kolmogorov-Smirnov*. Dasar pengambilan keputusan *kolmogorov smirnov* adalah jika nilai signifikansi $>0,05$ maka data penelitian berdistribusi normal dan hipotesis dapat diterima.

Berikut ini adalah hasil uji normalitas antara variabel kepercayaan nasabah dan keputusan menggunakan:

Tabel 4. 8
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,59425799
Most Extreme Differences	Absolute	,116
	Positive	,089
	Negative	-,116
Test Statistic		,116
Asymp. Sig. (2-tailed)		,088 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Data Primer diolah SPSS, Mei 2024

Berdasarkan hasil analisis uji normalitas diatas dengan menggunakan one kolmogrov-smirnov (uji K-S) diperoleh hasil sig sebesar 0,088 yang artinya $>0,05$. Maka peneliti dapat

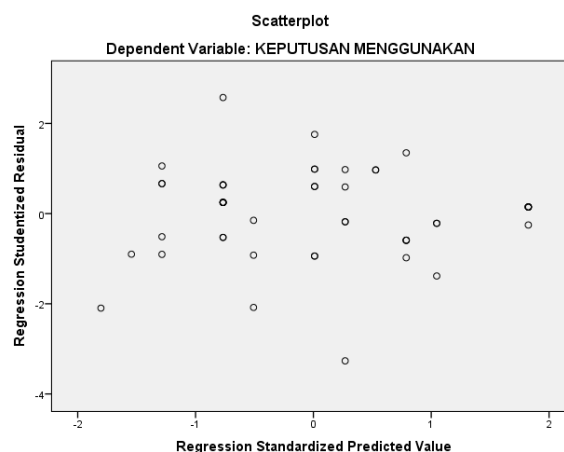
memberikan kesimpulan bahwa hasil yang diperoleh dari data primer berdistribusi dengan normal dan dinyatakan memenuhi asumsi normalitas. .

2. Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan antara varians dan residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Peneliti menggunakan metode *scatterplot* yaitu apabila terdapat pola tertentu seperti titik-titik yang membentuk suatu pola tertentu dan teratur maka terjadi heterokedastisitas.

Berikut ini adalah hasil uji heterokedastisitas antara variabel kepercayaan nasabah dan keputusan menggunakan:

Tabel 4. 9
Hasil Uji Heteroskedastisitas



Sumber : Data Primer diolah SPSS, Mei 2024

Berdasarkan hasil uji yang didapatkan pada tabel diatas, dapat dilihat bahwa penyebaran residualnya adalah tidak teratur atau tidak membentuk pola tertentu. Sehingga dengan demikian

peneliti dapat mengambil keputusan bahwa tidak terjadi persamaan regresi memenuhi asumsi heterokedastisitas.

d. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana didasarkan pada hubungan fungsional maupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen.

Berikut ini adalah hasil uji regresi linier sederhana antara variabel kepercayaan nasabah dan keputusan menggunakan:

Tabel 4. 10
Analisis Regresi Linier Sederhana

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,730	4,184		-,413	,681
kepercayaan nasabah	1,027	,097	,837	10,588	,000

a. Dependent Variable: keputusan menggunakan

Sumber : Data Primer diolah SPSS, Mei 2024

Berdasarkan hasil dari tabel diatas, maka dapat dirumuskan model persamaan regresinya sebagai beriku:

$$Y = a + b_x$$

$$Y = (-1,730) + 1,027$$

Model persamaan regresi tersebut artinya:

- a. Nilai constanta memaparkan hasil jika variabel X sama dengan nol yaitu Kepercayaan Nasabah, maka diperoleh hasil pada Keputusan Menggunakan sebesar 1,027.

- b. Pada nilai koefisien X diperoleh hasil sebesar -1,730, jika terjadi peningkatan pada variabel X sebesar satu satuan maka Y juga akan mengalami peningkatan sebesar -1,730.

Berdasarkan hasil dari pengujian analisis regresi linier sederhana diatas dapat disimpulkan bahwa pada peneitian ini Kepercayaan Nasabah berpengaruh terhadap Keputusan Menggunakan.

e. Uji Kelayakan Model

1. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi (R^2) adalah nilai yang menyatakan proporsi atau persentase dari total varian variabel dependen (Y) yang dapat dijelaskan oleh variabel independen (X) secara bersama.

Berikut ini adalah hasil uji koefisien determinasi antara variabel kepercayaan nasabah dan keputusan menggunakan:

Tabel 4. 11
Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,837 ^a	,700	,694	2,62114
a. Predictors: (Constant), kepercayaan nasabah				
b. Dependent Variable: keputusan menggunakan				

Sumber : Data Primer diolah SPSS, Mei 2024

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi diatas, diketahui bahwa r square sebesar 0,700. Maka dapat disimpulkan

bahwa sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 70%.

2. Uji Hipotesis (Uji T)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen.

Berikut ini adalah hasil uji hipotesis antara variabel kepercayaan nasabah dan keputusan menggunakan:

Tabel 4. 12
Hasil Uji Hipotesis (T)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-1,730	4,184		-,413	,681
kepercayaan nasabah	1,027	,097	,837	10,588	,000

a. Dependent Variable: keputusan menggunakan

Sumber : Data Primer diolah SPSS, Mei 2024

Berdasarkan hasil uji hipotesis diatas dapat diketahui bahwa:

- a. Nilai Sig. Variabel independen sebesar 0,000 ($<0,05$), maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.
- b. Nilai t hitung $>$ t tabel, yaitu $10,588 > 1,675$

Berdasarkan hasil diatas dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, yaitu adanya pengaruh positif dan signifikan antara Variabel Independen dengan Variabel Dependen.

B. Pembahasan

1. Pengaruh Kepercayaan Nasabah Secara Signifikan Terhadap Keputusan Menggunakan

Pembahasan adalah penjelasan mengenai hasil penelitian yang telah diketahui. Untuk mengetahui hipotesis pada suatu penelitian yaitu apakah ada pengaruh kepercayaan nasabah terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* BSI setelah terjadinya *Ransomware* pada mahasiswa IAIN Metro. Dalam menjawab rumusan masalah yang ada peneliti melakukan penelitian dengan cara mengambil sampel dengan teknik *purposive sampling* yang dalam pelaksanaannya dengan cara menyebarkan kuesioner kepada 50 responden mahasiswa aktif S1 IAIN Metro tahun ajaran 2023-2024 yang menggunakan BSI Mobile.

Adapun hasil dari penelitian ini berdasarkan hasil uji validitas diperoleh nilai korelasi antara skor item pernyataan atau r hitung dengan skor total r tabel yang didapatkan dari tabel df (*degree of freedom*) pada jumlah sampel $50-2 = 48$ dengan nilai signifikansi 0,05 dan menggunakan uji dua arah. Berdasarkan hasil uji validitas tersebut nilai r hitung memiliki nilai yang lebih besar daripada r tabel artinya item pernyataan pada setiap variabel dikatakan valid.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada masing-masing variabel diperoleh nilai *cronbach alpha* pada variabel x (kepercayaan nasabah) sebesar 0,865 dan nilai *cronbach alpha* pada variabel y (keputusan menggunakan) sebesar 0,905. Maka dari hasil tersebut

dapat disimpulkan bahwa masing-masing item memiliki nilai *cronchbach alpha* lebih besar dari ketentuan yaitu 0,6 artinya item pernyataan variabel x dan variabel y reliabel dan dapat diandalkan apabila dilakukan pengukuran secara berulang.

Berdasarkan hasil uji normalitas pada variabel independen (kepercayaan nasabah) dan variabel dependen (keputusan menggunakan) yang diuji dengan metode *one kolmogrov smirnov* (uji K-S) pada dasar pengambilan keputusan $>0,05$ diperoleh hasil signifikansi sebesar 0,088 yang artinya lebih besar dari 0,05. Maka dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi secara normal dan memenuhi asumsi normalitas.

Berdasarkan hasil uji heterokedastisitas dengan metode *scatterplot* antara variabel x (kepercayaan nasabah) dan variabel y (keputusan menggunakan) menunjukkan hasil bahwa penyebaran residual tidak teratur dan tidak membentuk pola tertentu artinya tidak terjadi heterokedastisitas.

Berdasarkan hasil dari analisis regresi linier sederhana bahwa nilai constanta memaparkan hasil jika variabel x sama dengan nol yaitu kepercayaan nasabah, maka diperoleh hasil pada keputusan menggunakan sebesar 1,027. Pada nilai koefisien x (kepercayaan nasabah) diperoleh hasil sebesar -1,730, jika terjadi peningkatan pada variabel x sebesar satu satuan maka y juga akan mengalami peningkatan sebesar -1,730. Artinya berdasarkan hasil pengujian

analisis regresi linier sederhana tersebut menunjukkan bahwa variabel kepercayaan nasabah berpengaruh terhadap keputusan menggunakan.

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diperoleh hasil r square sebesar 0,700 artinya sumbangan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 70%.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan bahwasanya H_a diterima dan H_o ditolak, dikarenakan nilai signifikansi yang ditunjukkan pada tabel koefisiensi sebesar 0,000 yang artinya kurang dari 0,05 dan nilai pada t hitung menunjukkan lebih besar daripada t tabel, yaitu $10,588 > 1,675$. Berdasarkan hasil tersebut variabel Y (Keputusan Menggunakan) benar dipengaruhi oleh variabel X (Kepercayaan Nasabah) dengan arah yang positif dan signifikan.

Hasil penelitian ini diperkuat oleh pendapat Kotler dan Keller dalam Priansa yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan bagian terpenting dari faktor psikologis yang berkaitan dengan keyakinan bahwa hal tersebut benar atau tidak atas dasar bukti, sugesti, pengalaman dan institusi. Artinya bahwa setelah terjadinya *Ransomware*, seseorang tetap memutuskan menggunakan *mobile banking* BSI karena adanya kepercayaan dari diri nasabah itu sendiri.

Hasil yang diperoleh pada penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muthia Sheila Azzahra (2023) menyatakan bahwa semakin tinggi kepercayaan maka semakin tinggi pengaruhnya terhadap keputusan menggunakan BSI Mobile. Didukung juga dengan

hasil penelitian yang dilakukan oleh Umi Khoiriyah dan Purnama Putra (2022) bahwa dalam penelitiannya juga menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan BSI Mobile. Namun, dalam penelitian yang dilakukan oleh Wida Utami,dkk (2023) bahwa dalam penelitiannya variabel kepercayaan tidak berpengaruh terhadap minat menggunakan BSI Mobile.

Dapat disimpulkan bahwa kepercayaan menjadi dasar pengambilan keputusan seseorang dalam melakukan dan merespon suatu hal, dengan adanya kepercayaan terhadap suatu produk maka seseorang akan tetap memutuskan menggunakannya meskipun setelah terjadinya masalah.

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat disimpulkan bahwa pengujian yang dilakukan memberikan hasil yaitu Kepercayaan Nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile banking* BSI setelah terjadinya *Ransomware*. Hal ini dibuktikan dengan hasil analisis data yang diperoleh dari kuesioner dengan pengolahan data menggunakan microsoft excel dan program *IBM SPSS 22 For Windows*. Berdasarkan hasil pengolahan data SPSS diperoleh nilai signifikansi uji normalitas sebesar 0,888 ($>0,05$), hasil uji heteroskedastisitas menghasilkan penyebaran residual yang tidak teratur atau tidak membentuk pola tertentu, hasil analisis koefisien determinasi menghasilkan bahwa variabel kepercayaan nasabah memberikan sumbangan pengaruh secara parsial sebesar 70% terhadap variabel keputusan menggunakan, hasil koefisien regresi sebesar 1,027 dan nilai signifikansi t_{hitung} sebesar 0,000 ($<0,05$). Serta nilai t_{hitung} yang diperoleh sebesar 10,588 ($> 1,675$).

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat diberikan peneliti adalah :

1. Bagi peneliti selanjutnya, peneliti berharap agar penelitian ini dapat dijadikan dasar referensi dan diharapkan dapat memperluas penelitian

sehingga diperoleh informasi yang lebih lengkap tentang hal-hal yang mempengaruhi keputusan menggunakan *mobile banking* BSI.

2. Bagi pihak BSI, setelah mengetahui hasil dari penelitian ini diharapkan hal ini dapat dijadikan pertimbangan untuk memaksimalkan sistem keamanan BSI Mobile yang disediakan untuk nasabah agar tidak terjadi lagi kasus *Ransomware* yang menyerang sistem keamanan BSI, serta menciptakan strategi yang tepat untuk meningkatkan kepercayaan nasabah agar tetap menggunakan *mobile banking* BSI .

DAFTAR PUSTAKA

- Annur, Cindy Mutia. "Bank Syariah Yang Paling Banyak Digunakan Di Indonesia," Dalam <https://databoks.katadata.co.id> diunduh pada Maret, 2023.
- Azahra, Muthia Sheila. "Pengaruh Kegunaan, Kemudahan, Kepercayaan Dan Resiko Terhadap Keputusan Menggunakan BSI Mobile Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC 2 Surakarta." Skripsi. UIN Raden Mas Said Surakarta, 2023.
- Cholik, Cecep Abdul. "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang." *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan* Vol. 2, no. 2 (2021)
- CNN Indonesia. "Kronologi Dugaan Serangan Siber Terhadap BSI, Transaksi Sempat Lumpuh," Dalam <https://www.cnnindonesia.com/> diunduh pada 11 Mei, 2023.
- Darma, Budi. *Statistika Penelitian Menggunakan SPSS (Uji Validitas, Uji Reliabilitas, Regresi Linier Sederhana, Uji t, Uji R2)*. Jakarta: Guepedia, 2021.
- Emedia DPR RI. "Amin Ak Minta Kementerian BUMN Tanggung Jawab Dugaan Bocornya 15 Juta Data Nasabah BSI." Berita, Dalam <https://emedia.dpr.go.id/> diunduh pada 2023.
- Ghozali, Imam. "*Desain Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Untuk Akuntansi, bisnis, Dan Ilmu Sosial Lainnya*". Semarang: Yoga Pratama, 2016.
- Hartono, Budi. "Ransomware: Memahami Ancaman Keamanan Digital," *Bincang Sains dan Teknologi* Vol. 2, no. 02 (May 21, 2023).
- Indah, Mawar, Wicaksana Dwi Prasetyo dan Nurbaiti. "Analisis Keamanan Sistem Informasi *Mobile banking* Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)." *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis* Vol. 2, no. 1 (22 Desember, 2022)..
- Junaedi, Edy, and Neneng. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile banking Pada PT Bank Syariah Indonesia di Tangerang." *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* Vol. 2, no. 1 (June 21, 2023).

- Kementerian Keuangan Republik Indonesia. “*Ransomware, Ancaman Dan Langkah-Langkah Untuk Menghindarinya,*” Dalam <https://www.djkn.kemenkeu.go.id/> Diunduh 12 Juni, 2023.
- Khoiriyah, Ummi, and Purnama Putra. “Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile” Vol. 8, no. 3 (2022).
- Khoirul Anam. “Pengguna Melesat Transaksi BSI Mobile Diproyeksi Naik 23%.” Berita. Cnbc Indonesia, Dalam <https://www.cnbcindonesia.com/> Diunduh Pada 16 Februari, 2023.
- Liska, Allan and Timothy Gallo, “*Ransomware Defending Against Digital Extortion*” America: O’Reilly Media, 2017.
- Lubis, Adelina, Ihsan Effendi, and Dhian Rosalina. “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan.” *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* Vol. 3, no. 4 (30 Mei, 2022).
- Misbahudin, dan Iqbal Hasan. “*Analisis Data Penelitian Dengan Statistik (Edisi Kedua).*” Jakarta: Bumi Aksara, 2013.
- Octaviano, Adrianus. “Tingkatan Kepercayaan Nasabah BSI Beri Promo Biaya BI Fast Rp. 5.” Berita Keuangan, Dalam <https://keuangan.co.id> diunduh pada 2023.
- Priansa, Donni Juni. *Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer* Bandung: Alfabeta, 2017.
- Razak, Mashur. “*Perilaku Konsumen*”. Makasar: Alaudin University Press, 2016
- Rifa’i, Khamdan. “*Membangun Loyalitas Pelanggan.*” Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019.
- Sugiyono. “*Metode Penelitian Kuantitatif*”. Bandung: Alfabeta, 2019.
- Umirahmah, I. “Pengaruh Teknologi Finansial (Fintech) Terhadap Strategi Perbankan Pada PT. Bank Central Asia (BCA).” *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis* Vol. 1, no. 1 (2022).
- Utami, Wida, Ika Dina Rofika, Trisma Kamelia, Yulia Budiarti, Hanifah Aminin, Rizka Awaliya Nur Azizah, and Niken Septiani. “Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan BSI (Bank Syariah Indonesia) Mobile” Vol. 7, no. 1 (2023).

Widayanti, Putri Wahyu. "Tindak Pidana Pencurian Data Nasabah Dalam Bidang Perbankan Sebagai Cybercrime". *Jurnal Hukum dan Perundang-undangan* Vol.2, no.2 (2022)

LAMPIRAN

Andri Qurniawan	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	38
Asih Anggraini	5	5	4	4	4	3	4	4	4	4	41
Tarisa Amelia	4	3	4	5	3	4	3	3	4	4	37
Andra Febriana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Mila Anggita	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	44
Rini Agustianingsih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Mutiara Kusuma Pratiwi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Muhamad Zen	5	5	4	4	5	3	4	5	4	4	43
Adistiani Fatikasari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Rocky Vikantara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Tsalitsa Putri Sari	4	4	4	5	4	4	3	4	4	4	40
Muti Hanifah	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	47
Dimas Nugroho	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Nindi Puspitarini	5	4	5	4	4	5	2	5	5	5	44
Rosyidah Diyanah Rahmawati	4	5	5	5	5	4	4	5	4	5	46
Aulia Agustin	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Aulia Nindi Puspita Anggraini	5	5	5	5	5	5	1	5	5	5	46
Rohaniah Putri Aprilliawati	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	46
Aah Hikmatun Trianingsih	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	47
Nunung Nurjanah	4	3	4	4	4	4	2	5	4	4	38
Nada Kamilah Fathin	4	4	5	4	5	4	4	4	4	5	43
Ayuci Wulandari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Tri Intan Purnama Sari	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	45
Carien Angel Widaswara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Delta Arlinda	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	38

KEPUTUSAN MENGGUNAKAN											
Nama	Y.1	Y.2	Y.3	Y.4	Y.5	Y.6	Y.7	Y.8	Y.9	Y.10	TOTAL
Ida Febri Islami	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	49
Winda Yulia Pratiwi	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	47
Sindi Apriyanti	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	44
Dwi Erina	5	5	4	4	5	5	5	5	4	5	47
Sardila Juni Latri	4	3	3	2	4	5	3	4	4	3	35
Selly Weliya Nada	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Hani Fitri Anggraini	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	46
Fadhilah Al Hanah	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	43
Eni Putri Aliptia	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	45
Sutiya Wati	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	41
Diajeng Maharanum	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Hasna Desta Anggraini	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Anggi Setri Fadilah	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	41
Irmania Juniati	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Desi Kiki Riskia	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	46
Dwi Mutiara Ayu Mustika	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	45
Rizkyana Nisa	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	45
Fanesa Amalia Rosa	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	38
Vivi Putri Lestari	3	4	4	4	4	4	3	2	3	4	35
Dilla Istichomah	4	4	5	4	5	4	5	4	4	5	44
Andana Kusuma Sari	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Silvia Septi Musliana	3	4	3	4	3	4	3	4	4	3	35
Putri Ismayanti	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	44
Diah Putri	3	4	3	2	2	3	2	3	4	4	30
Aziz Riyanto	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Andri Qurniawan	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	39

Asih Anggraini	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	38
Tarisa Amelia	3	3	4	4	3	3	3	4	4	3	34
Andra Febriana	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Mila Anggita	4	4	4	4	5	4	4	5	4	5	43
Rini Agustianingsih	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Mutiara Kusuma Pratiwi	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Muhamad Zen	3	4	5	5	4	4	3	4	4	4	40
Adistiani Fatikasari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Rocky Vikantara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Tsalitsa Putri Sari	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	38
Muti Hanifah	5	5	4	4	5	4	5	5	5	4	46
Dimas Nugroho	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	41
Nindi Puspitarini	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	43
Rosyidah Diyannah Rahmawati	3	4	5	5	5	3	5	5	5	4	44
Aulia Agustin	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Aulia Nindi Puspita Anggraini	5	5	4	2	5	4	5	4	5	4	43
Rohaniah Putri Aprilliawati	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	49
Aah Hikmatun Trianingsih	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	46
Nunung Nurjanah	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39
Nada Kamilah Fathin	4	4	4	4	5	4	5	4	5	5	44
Ayuci Wulandari	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50
Tri Intan Purnama Sari	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	47
Carien Angel Widaswara	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40
Delta Arlinda	4	3	4	4	4	3	3	4	3	4	36

X.8	Pearson Correlation	,392**	,404**	,393**	,369**	,388**	,373**	,155	1	,470**	,588**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,005	,004	,005	,008	,005	,008	,284		,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X.9	Pearson Correlation	,514**	,524**	,779**	,371**	,682**	,376**	,352*	,470**	1	,794**	,852**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,008	,000	,007	,012	,001		,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
X.10	Pearson Correlation	,384**	,512**	,767**	,391**	,596**	,308*	,309*	,588**	,794**	1	,818**
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,000	,005	,000	,030	,029	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	,612**	,733**	,853**	,585**	,776**	,559**	,497**	,630**	,852**	,818**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Tabel Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan

Correlations												
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,702**	,457**	,264	,515**	,592**	,596**	,538**	,399**	,457**	,751**
	Sig. (2-tailed)		,000	,001	,064	,000	,000	,000	,000	,004	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,702**	1	,530**	,397**	,503**	,589**	,628**	,503**	,533**	,530**	,798**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,004	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	,457**	,530**	1	,616**	,512**	,301*	,452**	,356*	,238	,432**	,667**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000		,000	,000	,034	,001	,011	,096	,002	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,264	,397**	,616**	1	,440**	,311*	,451**	,463**	,319*	,475**	,651**
	Sig. (2-tailed)	,064	,004	,000		,001	,028	,001	,001	,024	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	,515**	,503**	,512**	,440**	1	,500**	,779**	,544**	,454**	,616**	,802**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001		,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y6	Pearson Correlation	,592**	,589**	,301*	,311*	,500**	1	,574**	,400**	,465**	,359*	,686**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,034	,028	,000		,000	,004	,001	,010	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y7	Pearson Correlation	,596**	,628**	,452**	,451**	,779**	,574**	1	,610**	,639**	,626**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,001	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y8	Pearson Correlation	,538**	,503**	,356*	,463**	,544**	,400**	,610**	1	,583**	,468**	,740**

	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,011	,001	,000	,004	,000		,000	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y9	Pearson Correlation	,399**	,533**	,238	,319*	,454**	,465**	,639**	,583**	1	,360*	,668**
	Sig. (2-tailed)	,004	,000	,096	,024	,001	,001	,000	,000		,010	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
Y10	Pearson Correlation	,457**	,530**	,432**	,475**	,616**	,359*	,626**	,468**	,360*	1	,724**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,002	,000	,000	,010	,000	,001	,010		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
TOTAL	Pearson Correlation	,751**	,798**	,667**	,651**	,802**	,686**	,870**	,740**	,668**	,724**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

3. Tabel Perhitungan Uji Reliabel

Variabel Kepercayaan Nasabah (X)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,865	10

Variabel Keputusan Menggunakan (Y)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,905	10

4. Data Perhitungan r tabel

Tabel Nilai r Product Moment

df = (N-2)	Tingkat signifikansi untuk uji satu arah				
	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0005
	Tingkat signifikansi untuk uji dua arah				
	0.1	0.05	0.02	0.01	0.001
1	0.9877	0.9969	0.9995	0.9999	1.0000
2	0.9000	0.9500	0.9800	0.9900	0.9990
3	0.8054	0.8783	0.9343	0.9587	0.9911
4	0.7293	0.8114	0.8822	0.9172	0.9741
5	0.6694	0.7545	0.8329	0.8745	0.9509
6	0.6215	0.7067	0.7887	0.8343	0.9249
7	0.5822	0.6664	0.7498	0.7977	0.8983
8	0.5494	0.6319	0.7155	0.7646	0.8721
9	0.5214	0.6021	0.6851	0.7348	0.8470
10	0.4973	0.5760	0.6581	0.7079	0.8233
11	0.4762	0.5529	0.6339	0.6835	0.8010
12	0.4575	0.5324	0.6120	0.6614	0.7800
13	0.4409	0.5140	0.5923	0.6411	0.7604
14	0.4259	0.4973	0.5742	0.6226	0.7419
15	0.4124	0.4821	0.5577	0.6055	0.7247
16	0.4000	0.4683	0.5425	0.5897	0.7084
17	0.3887	0.4555	0.5285	0.5751	0.6932
18	0.3783	0.4438	0.5155	0.5614	0.6788
19	0.3687	0.4329	0.5034	0.5487	0.6652
20	0.3598	0.4227	0.4921	0.5368	0.6524
21	0.3515	0.4132	0.4815	0.5256	0.6402
22	0.3438	0.4044	0.4716	0.5151	0.6287
23	0.3365	0.3961	0.4622	0.5052	0.6178
24	0.3297	0.3882	0.4534	0.4958	0.6074
25	0.3233	0.3809	0.4451	0.4869	0.5974
26	0.3172	0.3739	0.4372	0.4785	0.5880
27	0.3115	0.3673	0.4297	0.4705	0.5790
28	0.3061	0.3610	0.4226	0.4629	0.5703
29	0.3009	0.3550	0.4158	0.4556	0.5620
30	0.2960	0.3494	0.4093	0.4487	0.5541
31	0.2913	0.3440	0.4032	0.4421	0.5465
32	0.2869	0.3388	0.3972	0.4357	0.5392
33	0.2826	0.3338	0.3916	0.4296	0.5322
34	0.2785	0.3291	0.3862	0.4238	0.5254
35	0.2746	0.3246	0.3810	0.4182	0.5189
36	0.2709	0.3202	0.3760	0.4128	0.5126
37	0.2673	0.3160	0.3712	0.4076	0.5066
38	0.2638	0.3120	0.3665	0.4026	0.5007
39	0.2605	0.3081	0.3621	0.3978	0.4950
40	0.2573	0.3044	0.3578	0.3932	0.4896
41	0.2542	0.3008	0.3536	0.3887	0.4843
42	0.2512	0.2973	0.3496	0.3843	0.4791
43	0.2483	0.2940	0.3457	0.3801	0.4742
44	0.2455	0.2907	0.3420	0.3761	0.4694
45	0.2429	0.2876	0.3384	0.3721	0.4647
46	0.2403	0.2845	0.3348	0.3683	0.4601
47	0.2377	0.2816	0.3314	0.3646	0.4557
48	0.2353	0.2787	0.3281	0.3610	0.4514
49	0.2329	0.2759	0.3249	0.3575	0.4473
50	0.2306	0.2732	0.3218	0.3542	0.4432

Tabel Nilai Distribusi t

df	α 0.1	0.05	0.025	0.01	0.005	0.0025	0.001
1	3.077684	6.313752	12.706205	31.820516	63.656741	127.321336	318.308839
2	1.885618	2.919986	4.302653	6.964557	9.924843	14.089047	22.327125
3	1.637744	2.353363	3.182446	4.540703	5.840909	7.453319	10.214532
4	1.533206	2.131847	2.776445	3.746947	4.604095	5.597568	7.173182
5	1.475884	2.015048	2.570582	3.364930	4.032143	4.773341	5.893430
6	1.439756	1.943180	2.446912	3.142668	3.707428	4.316827	5.207626
7	1.414924	1.894579	2.364624	2.997952	3.499483	4.029337	4.785290
8	1.396815	1.859548	2.306004	2.896459	3.355387	3.832519	4.500791
9	1.383029	1.833113	2.262157	2.821438	3.249836	3.689662	4.296806
10	1.372184	1.812461	2.228139	2.763769	3.169273	3.581406	4.143700
11	1.363430	1.795885	2.200985	2.718079	3.105807	3.496614	4.024701
12	1.356217	1.782288	2.178813	2.680998	3.054540	3.428444	3.929633
13	1.350171	1.770933	2.160369	2.650309	3.012276	3.372468	3.851982
14	1.345030	1.761310	2.144787	2.624494	2.976843	3.325696	3.787390
15	1.340606	1.753050	2.131450	2.602480	2.946713	3.286039	3.732834
16	1.336757	1.745884	2.119905	2.583487	2.920782	3.251993	3.686155
17	1.333379	1.739607	2.109816	2.566934	2.898231	3.222450	3.645767
18	1.330391	1.734064	2.100922	2.552380	2.878440	3.196574	3.610485
19	1.327728	1.729133	2.093024	2.539483	2.860935	3.173725	3.579400
20	1.325341	1.724718	2.085963	2.527977	2.845340	3.153401	3.551808
21	1.323188	1.720743	2.079614	2.517648	2.831360	3.135206	3.527154
22	1.321237	1.717144	2.073873	2.508325	2.818756	3.118824	3.504992
23	1.319460	1.713872	2.068658	2.499867	2.807336	3.103997	3.484964
24	1.317836	1.710882	2.063899	2.492159	2.796940	3.090514	3.466777
25	1.316345	1.708141	2.059539	2.485107	2.787436	3.078199	3.450189
26	1.314972	1.705618	2.055529	2.478630	2.778715	3.066909	3.434997
27	1.313703	1.703288	2.051831	2.472660	2.770683	3.056520	3.421034
28	1.312527	1.701131	2.048407	2.467140	2.763262	3.046929	3.408155
29	1.311434	1.699127	2.045230	2.462021	2.756386	3.038047	3.396240
30	1.310415	1.697261	2.042272	2.457262	2.749996	3.029798	3.385185
31	1.309464	1.695519	2.039513	2.452824	2.744042	3.022118	3.374899
32	1.308573	1.693889	2.036933	2.448678	2.738481	3.014949	3.365306
33	1.307737	1.692360	2.034515	2.444794	2.733277	3.008242	3.356337
34	1.306952	1.690924	2.032245	2.441150	2.728394	3.001954	3.347934
35	1.306212	1.689572	2.030108	2.437723	2.723806	2.996047	3.340045
36	1.305514	1.688298	2.028094	2.434494	2.719485	2.990487	3.332624
37	1.304854	1.687094	2.026192	2.431447	2.715409	2.985244	3.325631
38	1.304230	1.685954	2.024394	2.428568	2.711558	2.980293	3.319030
39	1.303639	1.684875	2.022691	2.425841	2.707913	2.975609	3.312788
40	1.303077	1.683851	2.021075	2.423257	2.704459	2.971171	3.306878
41	1.302543	1.682878	2.019541	2.420803	2.701181	2.966961	3.301273
42	1.302035	1.681952	2.018082	2.418470	2.698066	2.962962	3.295951
43	1.301552	1.681071	2.016692	2.416250	2.695102	2.959157	3.290890
44	1.301090	1.680230	2.015368	2.414134	2.692278	2.955534	3.286072
45	1.300649	1.679427	2.014103	2.412116	2.689585	2.952079	3.281480
46	1.300228	1.678660	2.012896	2.410188	2.687013	2.948781	3.277098
47	1.299825	1.677927	2.011741	2.408345	2.684556	2.945630	3.272912
48	1.299439	1.677224	2.010635	2.406581	2.682204	2.942616	3.268910
49	1.299069	1.676551	2.009575	2.404892	2.679952	2.939730	3.265079
50	1.298714	1.675905	2.008559	2.403272	2.677793	2.936964	3.261409
51	1.298373	1.675285	2.007584	2.401718	2.675722	2.934311	3.257890
52	1.298045	1.674689	2.006647	2.400225	2.673734	2.931765	3.254512
53	1.297730	1.674116	2.005746	2.398790	2.671823	2.929318	3.251268
54	1.297426	1.673565	2.004879	2.397410	2.669985	2.926965	3.248149
55	1.297134	1.673034	2.004045	2.396081	2.668216	2.924701	3.245149
56	1.296853	1.672522	2.003241	2.394801	2.666512	2.922521	3.242261
57	1.296581	1.672029	2.002465	2.393568	2.664870	2.920420	3.239478
58	1.296319	1.671553	2.001717	2.392377	2.663287	2.918394	3.236795
59	1.296066	1.671093	2.000995	2.391229	2.661759	2.916440	3.234207
60	1.295821	1.670649	2.000298	2.390119	2.660283	2.914553	3.231709
61	1.295585	1.670219	1.999624	2.389047	2.658857	2.912729	3.229296
62	1.295356	1.669804	1.998972	2.388011	2.657479	2.910967	3.226964
63	1.295134	1.669402	1.998341	2.387008	2.656145	2.909262	3.224709
64	1.294920	1.669013	1.997730	2.386037	2.654854	2.907613	3.222527
65	1.294712	1.668636	1.997138	2.385097	2.653604	2.906015	3.220414
66	1.294511	1.668271	1.996564	2.384186	2.652394	2.904468	3.218368
67	1.294315	1.667916	1.996008	2.383302	2.651220	2.902968	3.216386
68	1.294126	1.667572	1.995469	2.382446	2.650081	2.901514	3.214463
69	1.293942	1.667239	1.994945	2.381615	2.648977	2.900103	3.212599
70	1.293763	1.666914	1.994437	2.380807	2.647905	2.898734	3.210789
71	1.293589	1.666600	1.993943	2.380024	2.646863	2.897404	3.209032
72	1.293421	1.666294	1.993464	2.379262	2.645852	2.896113	3.207326
73	1.293256	1.665996	1.992997	2.378522	2.644869	2.894857	3.205668
74	1.293097	1.665707	1.992543	2.377802	2.643913	2.893637	3.204056
75	1.292941	1.665425	1.992102	2.377102	2.642983	2.892450	3.202489
76	1.292790	1.665151	1.991673	2.376420	2.642078	2.891295	3.200964
77	1.292643	1.664885	1.991254	2.375757	2.641198	2.890171	3.199480

Tabel Nilai Chi Kuadrat

dk	Taraf signifikansi					
	50%	30%	20%	10%	5%,	1%
1	0,455	1,074	1,642	2,706	3,841	6,635
2	1,386	2,408	3,219	4,605	5,991	9,210
3	2,366	3,665	4,642	6,251	7,815	11,341
4	3,357	4,878	5,989	7,779	9,488	13,277
5	4,351	6,064	7,289	9,236	11,070	15,086
6	5,348	7,231	8,558	10,645	12,592	16,812
7	6,346	8,383	9,803	12,017	14,067	18,475
8	7,344	9,524	11,030	13,362	15,507	20,090
9	8,343	10,656	12,242	14,684	16,919	21,666
10	9,342	11,781	13,442	15,987	18,307	23,209
11	10,341	12,899	14,631	17,275	19,675	24,725
12	11,340	14,011	15,812	18,549	21,026	26,217
13	12,340	15,119	16,985	19,812	22,362	27,688
14	13,339	16,222	18,151	21,064	23,685	29,141
15	14,339	17,322	19,311	22,307	24,996	30,578
16	15,338	18,418	20,465	23,542	26,296	32,000
17	16,338	19,511	21,615	24,769	27,587	33,409
18	17,338	20,601	22,760	25,989	28,869	34,805
19	18,338	21,689	23,900	27,204	30,144	36,191
20	19,337	22,775	25,038	28,412	31,410	37,566
21	20,337	23,858	26,171	29,615	32,671	38,932
22	21,337	24,939	27,301	30,813	33,924	40,289
23	22,337	26,018	28,429	32,007	35,172	41,638
24	23,337	27,096	29,553	33,196	35,415	42,980
25	24,337	28,172	30,675	34,382	37,652	44,314
26	25,336	29,246	31,795	35,563	38,885	45,642
27	26,336	30,319	32,912	36,741	40,113	46,963
28	27,336	31,391	34,027	37,916	41,337	48,278
29	28,336	32,461	35,139	39,087	42,557	49,588
30	29,336	33,530	36,250	40,256	43,773	50,892



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-0993/In.28.1/J/TL.00/03/2024
Lampiran : -
Perihal : **SURAT BIMBINGAN SKRIPSI**

Kepada Yth.,
Alfiansyah Imanda Putra (Pembimbing 1)
(Pembimbing 2)
di-
Tempat
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dalam rangka penyelesaian Studi, mohon kiranya Bapak/Ibu bersedia untuk membimbing mahasiswa :

Nama : **Dian Istiqomah**
NPM : 2003022007
Semester : 8 (Delapan)
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam
Jurusan : S1 Perbankan Syariah
Judul : **PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Dosen Pembimbing membimbing mahasiswa sejak penyusunan proposal s/d penulisan skripsi dengan ketentuan sebagai berikut :
 - a. Dosen Pembimbing 1 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV setelah diperiksa oleh pembimbing 2;
 - b. Dosen Pembimbing 2 bertugas mengarahkan judul, outline, alat pengumpul data (APD) dan memeriksa BAB I s/d IV sebelum diperiksa oleh pembimbing 1;
2. Waktu menyelesaikan skripsi maksimal 2 (semester) semester sejak ditetapkan pembimbing skripsi dengan Keputusan Dekan Fakultas;
3. Mahasiswa wajib menggunakan pedoman penulisan karya ilmiah edisi revisi yang telah ditetapkan dengan Keputusan Dekan Fakultas;

Demikian surat ini disampaikan, atas kesediaan Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 27 Maret 2024
Ketua Jurusan,



Muhammad Ryan Fahlevi M.M

ALAT PENGUMPUL DATA
PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN
MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH TERJADINYA
RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO

KUESIONER PENELITIAN

Kepada Yth,

Saudara/i Responden Penelitian

Dengan hormat,

Kuesioner ini ditujukan untuk membantu pengumpulan data penelitian guna penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking BSI Setelah Terjadinya Ransomware Pada Mahasiswa IAIN Metro”. Yang merupakan salah satu syarat bagi peneliti untuk dapat menyelesaikan studi S1 jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro. Untuk itu peneliti memohon bantuan kepada saudara/i untuk bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner ini dengan sebenar-benarnya.

Atas kesediaan saudara/i meluangkan waktu untuk menjawab semua pernyataan kuesioner, peneliti mengucapkan terimakasih.

Hormat saya,



Dian Istiqomah

A. Karakteristik responden

1. Nama :
2. NPM :
3. Fakultas :
4. Jenis Kelamin :
 - Laki-laki
 - Perempuan
5. Umur :
 - <18 tahun
 - 18 tahun – 24 tahun
 - 25 tahun – 31 tahun
 - 32 tahun – 38 tahun
 - >38 tahun
6. Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI)
 - Ya
 - Tidak
7. Lama menjadi nasabah BSI
 - < 1 Tahun
 - 1 tahun – 2 tahun
 - 2 tahun – 5 tahun
 - > 5 tahun
8. Menggunakan aplikasi BSI Mobile
 - Ya
 - Tidak

B. Petunjuk Pengisian Kuesioner

Bacalah terlebih dahulu dengan cermat sebelum menjawabnya dan Berilah tanda (√) pada masing-masing kolom dibawah ini yang anda anggap paling cocok terhadap pernyataan di bawah ini.

Keterangan

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Setuju (TS)
3	Netral (N)
4	Setuju (S)
5	Sangat Setuju (SS)

C. Pernyataan Kuesioner

1. Indikator Kepercayaan Nasabah

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Kesungguhan/ Ketulusan (Benevolence)						
1	Layanan mobile banking BSI meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi.					
2	Saya merasa puas terhadap keberagaman layanan transaksi yang tersedia dalam mobile banking BSI.					
3	Saya percaya mobile banking BSI memberikan keuntungan kepada nasabahnya dalam bertransaksi.					
Kemampuan (Ability)						
4	Saya percaya dengan kemampuan sistem layanan yang baik pada mobile banking BSI.					
5	Saya percaya bahwa mobile banking BSI memiliki kemampuan yang baik dalam mengamankan transaksi.					
6	Saya percaya bahwa mobile banking BSI memiliki kemampuan untuk memberikan manfaat dalam memenuhi kebutuhan nasabah.					
Integritas (Integrity)						
7	Saya merasa khawatir terhadap data dan dana yang saya miliki di BSI setelah adanya kasus kebocoran					

	data ransomware.					
8	Saya percaya BSI dapat menangani dan bertanggung jawab atas masalah yang terjadi.					
9	Saya percaya semua data yang di proses melalui mobile banking BSI tidak akan di salahgunakan oleh pihak bank.					
10	Saya percaya BSI memberikan perlindungan yang tepat bagi nasabahnya.					

2. Indikator Keputusan Menggunakan

No	Item Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
Pengenalan Masalah						
1	Nasabah melakukan pengenalan terhadap kebutuhan serta produk mobile banking BSI.					
2	Saya menggunakan mobile banking BSI karena banyaknya manfaat yang sesuai dengan kebutuhan.					
Mencari Informasi						
3	Saya selalu mencari informasi sebelum memutuskan menggunakan produk yang ada pada mobile banking BSI.					
4	Saya mencari informasi tentang mobile banking BSI dari orang terdekat atau yang dikenal.					
5	Saya mendapatkan informasi lengkap mengenai mobile banking BSI dengan mudah.					
Evaluasi Alternatif						
6	Saya melakukan perencanaan terlebih dahulu terkait produk untuk menjadi nasabah dan menggunakan mobile banking BSI.					
Keputusan Menggunakan						
7	Saya merasa aman ketika bertransaksi di aplikasi mobile banking BSI.					
8	Saya memutuskan menggunakan mobile banking BSI karena akses yang mudah.					
Perilaku Pasca Menggunakan						
9	Saya merasa puas bertransaksi menggunakan mobile banking BSI.					
10	Saya akan merekomendasikan transaksi dengan mobile banking BSI kepada pihak lain					

Mengetahui,

Dosen Pembimbing


Alfiansyah Amanda Putra

NIDN. 1004099501

Metro, 13 Mei 2024

Mahasiswa Yus,


Dian Istiqomah

NPM. 2003022007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

Nomor : B-1309/In.28/D.1/TL.00/05/2024
Lampiran : -
Perihal : **IZIN RESEARCH**

Kepada Yth.,
REKTOR IAIN METRO
di-
Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan Surat Tugas Nomor: B-1310/In.28/D.1/TL.01/05/2024, tanggal 07 Mei 2024 atas nama saudara:

Nama : **Dian Istiqomah**
NPM : 2003022007
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Maka dengan ini kami sampaikan kepada REKTOR IAIN METRO bahwa Mahasiswa tersebut di atas akan mengadakan research/survey di IAIN METRO, dalam rangka menyelesaikan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO".

Kami mengharapkan fasilitas dan bantuan Bapak/Ibu untuk terselenggaranya tugas tersebut, atas fasilitas dan bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Metro, 07 Mei 2024
Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website: www.febi.metrouniv.ac.id; e-mail: febi.iain@metrouniv.ac.id

SURAT TUGAS

Nomor: B-1310/In.28/D.1/TL.01/05/2024

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Metro, menugaskan kepada saudara:


Nama : **Dian Istiqomah**
NPM : 2003022007
Semester : 8 (Delapan)
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

- Untuk :
1. Mengadakan observasi/survey di IAIN METRO, guna mengumpulkan data (bahan-bahan) dalam rangka menyelesaikan penulisan Tugas Akhir/Skripsi mahasiswa yang bersangkutan dengan judul "PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO".
 2. Waktu yang diberikan mulai tanggal dikeluarkan Surat Tugas ini sampai dengan selesai.

Kepada Pejabat yang berwenang di daerah/instansi tersebut di atas dan masyarakat setempat mohon bantuannya untuk kelancaran mahasiswa yang bersangkutan, terima kasih.

Dikeluarkan di : Metro
Pada Tanggal : 07 Mei 2024

Mengetahui,
Pejabat Setempat


MUSTAKIM, MA

Wakil Dekan Akademik dan
Kelembagaan,



Putri Swastika SE, M.IF
NIP 19861030 201801 2 001



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO

Jalan Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296;
Website: www.metrouniv.ac.id; e-mail: iainmetro@metrouniv.ac.id

Nomor : 1910/In.28/R.1/TL.00/05/2024

15 Mei 2024

Lampiran : -

Perihal : Balasan Izin Riset

Yth.

Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Institut Agama Islam Negeri Metro

Di

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15a Iringmulyo
Metro Timur Kota Metro

Menindaklanjuti Surat Wakil Dekan Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Agama Islam Negeri Metro Nomor B-1309/In.28/D.1/TL.00/05/2024 tanggal 07 Mei 2024 perihal permohonan izin penelitian, maka dengan ini kami memberikan izin riset kepada:

Nama : **DIAN ISTIQOMAH**
NPM : 2003022007
Program Studi : S1 Perbankan Syari'ah
Judul Skripsi : PENGARUH KEPERCAYAAN NASABAH TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BSI SETELAH TERJADINYA RANSOMWARE PADA MAHASISWA IAIN METRO
Tempat Penelitian : Institut Agama Islam Negeri Metro

Demikian surat ini kami sampaikan, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

an. Rektor

Wakil Rektor Bidang Akademik dan Kelembagaan,



Suhairi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
UNIT PERPUSTAKAAN**

NPP: 1807062F0000001

Jalan Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telp (0725) 41507; Faks (0725) 47296; Website: digilib.metrouniv.ac.id; pustaka.iain@metrouniv.ac.id

**SURAT KETERANGAN BEBAS PUSTAKA
Nomor : P-592/In.28/S/U.1/OT.01/06/2024**

Yang bertandatangan di bawah ini, Kepala Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung menerangkan bahwa :

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007
Fakultas / Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam / Perbankan Syariah

Adalah anggota Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung Tahun Akademik 2023/2024 dengan nomor anggota 2003022007

Menurut data yang ada pada kami, nama tersebut di atas dinyatakan bebas administrasi Perpustakaan Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro Lampung.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan seperlunya.

Metro, 07 Juni 2024
Kepala Perpustakaan



Dr. As'ad, S. Ag., S. Hum., M.H., C.Me.
NIP. 19750505 200112 1 002



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jl. Ki Hajar Dewantara 15A Iringmulyo, Metro Timur, Kota Metro, Lampung, 34111
Telepon (0725) 41507, Faksimili (0725) 47296

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI

Yang bertanda tangan di bawah ini menerangkan bahwa;

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007
Jurusan : S1 Perbankan Syariah

Adalah benar-benar telah mengirimkan naskah Skripsi berjudul **Pengaruh Kepercayaan Nasabah Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking BSI Setelah Terjadinya Ransomware Pada Mahasiswa IAIN Metro** untuk diuji plagiasi. Dan dengan ini dinyatakan **LULUS** menggunakan aplikasi Turnitin dengan **Score 20%**.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Metro, 21 Juni 2024
Ketua Jurusan S1 Perbankan Syariah



Muhammad Ryan Fahlevi

NIP.199208292019031007



**KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki. Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo Kota Metro Lampung 34111
Telp.(0725) 41507 Fax. (0725) 47296 Email: stainjusi@stainmetro.ac.id, website: www.stainmetro.ac.id

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : DIAN ISTIQOMAH

Jurusan/Fakultas : PBS / FEBI

NPM : 2003022007

Semester / T A : VIII/ 2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	1a, 2a / 06 Jumad.	ACC muraqosyah	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom
Nidn. 2004099501

Mahasiswa Ybs,

Dian Istiqomah
NPM. 2003022007



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dian Istiqomah Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI
NPM : 2003022007 Semester / T A : VIII/2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	10/29 /06 Senin	Perbaikan BAB IV <ul style="list-style-type: none">• Penjelasan ketentuan reabilitas dipindah setelah tabel• Semua sumber data ditambah SPSS• Analisis data ditambah	
2.	13/29 /06 Kamis	Perbaikan BAB V, Abstrak. <ul style="list-style-type: none">- Penambahan narasi di kesimpulan- Saran poin kedua lebih difokuskan pada Penelitian- Penulisan daftar pustaka disesuaikan Pedoman.- Abstrak (Perbaikan narasi awal)	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom
NIDN. 2004099501

Mahasiswa Ybs,

Dian Istiqomah
NPM. 2003022007



KEMENTERIAN AGAMA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Iringmulyo, Metro Timur Kota Metro Telp. (0725) 41507
Fax. (0725) 47296

FORMULIR KONSULTASI BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Dian Istiqomah Jurusan/Fakultas : PBS/FEBI
NPM : 2003022007 Semester / T A : VIII/2024

No	Hari/ Tanggal	Hal-hal yang dibicarakan	Tanda Tangan
1.	03 / 29 / 06	Perbaiki BAB 4 - Footnote Sejarah IAIN Metro - Hilangkan keterangan pada gambar Struktur IAIN Metro - Berikan catatan ^{keterangan} terlebih dahulu pada setiap tabel - Tabulasi data Mentak dilampirkan pada lampiran	
	05 / 21 / 06	Perbaiki BAB 4 - Berikan penjelasan pada rhitungan -rtabel - Sub bab pada pembahasan - Pembahasan dikaitkan hasil yg didapat dengan teori (grand teori)	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra, M.Kom
NIDN. 2004099501

Mahasiswa Ybs,

Dian Istiqomah
NPM. 2003022007





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website : www.metrouniv.ac.id; e-mail : iain@metrouniv.ac.id


BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007


Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1-PBS
Semester/ TA : 8/2023-2024

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Rabu 29/24/04	Bimbingan Pemanapan BAB 1.2.3 - Penambahan tabel Penelitian relevan - Perbaikan hal 30	
	Jumat 03/24/05	ACC BAB 1.2.3 ACC APD dan Outline Langut penelitian!	

Dosen Pembimbing


Alfiansyah Imanda Putra
Nidn. 2004099501

Mahasiswa Ybs


Dian Istiqomah
NPM. 2003022007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website : www.metrouniv.ac.id; e-mail : iain@metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1-PBS
Semester/ TA : 8/2023-2024

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	Senin 01/20/09	<ul style="list-style-type: none">- Tambah format umur pada karakterstik responden- Item Pernyataan pada indikator Kepercayaan bagian kesungguhan dikaitkan dengan bab II- Perbaiki pernyataan bagian Integritas- Penambahan pernyataan pada bagian mencari informasi	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra
Nidn. 2004099501

Mahasiswa Ybs

Dian Istiqomah
NPM. 2003022007





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website : www.metrouniv.ac.id; e-mail : jain@metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007

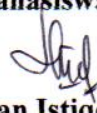
Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1-PBS
Semester/ TA : 8/2023-2024

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	23 - 01 - 2024	Acc Bab 1.2 Perbaikan Bab III sesuai catatan Perlu alasan/naras	
	31 - 01 - 2024	Langkapi data dukung lampiran nota dinas, surat balasan prosedur <u>Acc Seminar</u>	

Dosen Pembimbing


Alfiansyah Imanda Putra
Nidn. 2004099501

Mahasiswa Ybs


Dian Istiqomah
NPM. 2003022007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website : www.metrouniv.ac.id; e-mail : iain@metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1-PBS
Semester/ TA : 7/2023-2024

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1	09 Jan 2024	Latar belakang masalah disesuaikan (tambahan kutipan Ayat Al-Quran)	
2	10 Januari 2024	<ul style="list-style-type: none">Perbaikan footnote yang kurang terdapatHindari pengulangan kata sambung di awal paragrafPerbaiki rumusan masalah, tujuanPerbaikan jarak antar baris di BAB 3 Perbaikan Bab I <ul style="list-style-type: none">Penambahan Grafik di latar belakangPerhatikan kata-kata typoPerbaikan Judul - Paragraf Bab II <ul style="list-style-type: none">Perbaikan dari CybercrimePerbaikan teori m-banking Bab III <ul style="list-style-type: none">Perbaikan populasi, sampel, pengambilan sampel	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra
Nidn. 2004099501

Mahasiswa Ybs

Dian Istiqomah
NPM. 2003022007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website : www.metrouniv.ac.id; e-mail : iain@metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1-PBS
Semester/ TA : 7/2023-2024

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
	27/23 /12	<ul style="list-style-type: none">- Perbaikan kata pengantar- Perbaikan jarak baris- Perbaikan latar belakang- Pembahasan 1-banking di ganti m. banking- Perbaikan font- Perbaikan jarak antar baris di BAB III	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra
Nidn. 2004099501

Mahasiswa Ybs

Dian Istiqomah
NPM. 2003022007



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI METRO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Ki Hajar Dewantara Kampus 15 A Metro Timur Kota Metro Lampung 34111
Telepon (0725) 41507; Faksimili (0725) 47296; Website : www.metrouniv.ac.id; e-mail : iain@metrouniv.ac.id

BLANGKO BIMBINGAN PROPOSAL

Nama : Dian Istiqomah
NPM : 2003022007

Fakultas/Jurusan : FEBI/ S1-PBS
Semester/ TA : 7/2023-2024

NO	Hari/Tanggal	Hal Yang Dibicarakan	Tanda Tangan Dosen
1.	22/11/2023	Bab 1. Pendahuluan, latar belakang	
2.	09/12/2023	Bab 1. latar belakang Tabel belum sesuai dengan format Pemeriksaan terdapat di deskripsi. Cara novelty pada pemeriksaan terdapat	

Dosen Pembimbing

Alfiansyah Imanda Putra
Nidn. 2004099501

Mahasiswa Ybs

Dian Istiqomah
NPM. 2003022007

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Dian Istiqomah lahir di desa Trimodadi, Kecamatan Abung Selatan, Kabupaten Lampung Utara pada tanggal 24 Juli 2002. Peneliti adalah anak terakhir dari satu bersaudara yang lahir ditengah keluarga penuh kasih sayang dan dukungan. Perjalanan pendidikan peneliti di mulai di SDN 2 Ratu Abung, lalu melanjutkan pendidikan di SMPN 2 Abung Selatan, dan kemudian di SMKN 1 Abung Selatan.

Pada tahun 2020, peneliti melanjutkan pendidikannya ke jenjang perguruan tinggi di IAIN Metro dengan mengambil jurusan Perbankan Syariah. Ditengah perjalanan kuliahnya, peneliti memiliki cita-cita besar untuk menyelesaikan pendidikannya dengan predikat memuaskan dan tepat waktu serta membuat bangga orang tuanya.

Peneliti yakin bahwa pendidikan adalah kunci untuk meraih impian dan memberikan kontribusi positif untuk masyarakat dan negara. Dengan tekad dan semangat, peneliti berkomitmen untuk terus belajar dan tumbuh, membuktikan bahwa setiap langkah yang diambil dalam pendidikan memiliki arti dan dampak besar dalam membangun masa depannya.