

ABSTRAK

Naufal Dzaky Ramadhan : Pengaruh Layanan *Internet Banking* dan *Cyber Crime* di Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepercayaan Nasabah (Studi Kasus pada Nasabah BSI Kota Bandung)

Dalam era ekonomi digital yang pesat, digital telah mengubah banyak aspek kehidupan, termasuk sektor perbankan. *Internet banking* menjadi salah satu inovasi utama yang memfasilitasi akses perbankan secara efisien melalui platform *online*. Namun, ancaman dari *cyber crime* yang melakukan pembobolan sistem komputer untuk tujuan pencurian dan perusakan sistem menjadi tantangan utama adanya *internet banking*. Semua orang dapat memanfaatkan hal seperti itu yang merupakan milik orang lain untuk berbelanja disitus-situs online di seluruh dunia, termasuk di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antara variabel layanan *internet banking* dan *cyber crime* baik secara parsial maupun simultan terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia yang ada di Kota Bandung. Selain itu, penelitian ini bertujuan menjelaskan pengaruh layanan *internet banking* dan *cyber crime* terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.

Jenis penelitian yang digunakan dalam skripsi ini adalah penelitian kuantitatif dengan metode deskriptif verifikatif. Responden yang menjadi sampel penelitian berjumlah 100 orang. Teknik pengumpulan data berupa kuesioner (angket) yang diisi melalui google form. Teknik analisis data dalam penelitian ini terdiri dari uji statistik deskriptif, validitas, reliabilitas, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan uji koefisien determinasi (R^2) yang diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) versi 25.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, variabel layanan *internet banking* berpengaruh secara parsial terhadap kepercayaan nasabah. Variabel *cyber crime* tidak berpengaruh secara parsial, namun berpengaruh negatif terhadap kepercayaan nasabah. Sedangkan secara simultan, layanan *internet banking* dan *cyber crime* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Bandung.

Kata kunci : Layanan *internet banking*, *cyber crime*, kepercayaan nasabah