

**PENGARUH INOVASI DIGITAL BANKING DAN CYBER SECURITY
TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH
INDONESIA KCP. JATIBARANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Jurusan Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

Dewi
2108203163

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2024/1446 H

ABSTRAK

Dewi. NIM.2108203163. Pengaruh Inovasi Digital Banking Dan Cyber Security terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Jatibarang.

Kepuasan Nasabah merupakan tingkat dimana produk dan layanan yang disediakan memenuhi harapan pelanggan. Permasalahan dalam penelitian ini diantaranya : Pemahaman nasabah tentang adopsi teknologi hal ini karena masih banyak orangtua yang belum paham menggunakan layanan digital. Ancaman keamanan siber hal ini karena banyak nasabah mengklik sembarangan informasi baik dari internet maupun media lainnya. Kurangnya regulasi hal ini pemerintah harus dapat menghimbau masyarakat agar tetap menjaga keamanan informasi pribadi dalam layanan digitalnya. Aksesibilitas yang kurang memadai hal ini karena masyarakat mengalami gangguan jaringan pada layanan digital banking. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi digital banking dan cyber security terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Jatibarang baik secara parsial maupun secara simultan.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah 96 responden dengan menggunakan teknik *probability sampling* yaitu *simple random sampling*. Sumber data dalam penelitian ini diperoleh melalui data primer. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner sebanyak 30 item pertanyaan yang dinilai dengan skala Likert 1-5. Teknik analisis data yang digunakan yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis linear berganda, dan uji hipotesis dengan menggunakan *IBM SPSS 26*.

Hasil penelitian ini menunjukkan variabel inovasi digital banking berpengaruh positif signifikan dilihat pada nilai t-hitung sebesar 2,447 lebih besar dari t-tabel sebesar 1,986 dan nilai signifikansi 0,016. Hal ini faktor yang mempengaruhi positif signifikan yaitu kemudahan penggunaan dan aksesibilitas dimana nasabah dapat mengakses berbagai layanan dengan mudah. Dan variabel *cyber security* memiliki pengaruh positif signifikan dilihat dari pada nilai t-hitung sebesar 3,839 lebih besar dari t-tabel 1,986 dan nilai sig. 0,00 kurang dari 0,05. Hal ini salah satu faktornya fitur keamanan layanan digital seperti keamanan transaksi diterapkan dengan baik dapat mempengaruhi kepuasan nasabah. Saat ini layanan digital menawarkan layanan validasi data untuk melindungi informasi pribadi sehingga nasabah dapat melakukan verifikasi saat bertransaksi. Begitu pula variabel inovasi digital banking dan cyber security secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan dilihat pada nilai F-hitung sebesar 15,771 lebih besar dari F-tabel sebesar 3,94 dan nilai sig. 0,00 kurang dari 0,05. Hal ini karena inovasi digital banking dan *cyber security* berkaitan erat dengan kepuasan nasabah yang dimana pengembangan sebuah produk harus semakin kompleks dan efisiensi dalam perbankan digital. Salah satunya di pengaruhi oleh beberapa faktor seperti pengalaman pengguna, operasi, pasar, pelanggan, hubungan, dan perbedaan budaya. Dan implikasi keamanan siber terhadap transformasi digital sangatlah signifikan. Saat perusahaan menjalani proses transformasi digital, mereka menjadi lebih rentan terhadap serangan siber dan pelanggaran keamanan. Keamanan siber merupakan komponen penting dari transformasi digital karena membantu mencegah gangguan akibat aktivitas jahat atau akses tidak sah.

Kata Kunci: Inovasi Digital Banking, Cyber Security, Kepuasan Nasabah

ABSTRACT

Dewi. NIM.2108203163. The Influence of Digital Banking Innovation and Cyber Security on Customer Satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Jatibarang.

Customer satisfaction is the level at which the products and services provided meet customer expectations. The problems in this study include: Customer understanding of technology adoption because there are still many parents who do not understand using digital services. This is a cybersecurity threat because many customers click carelessly on information both from the internet and other media. The lack of regulation on this matter must be able to urge the public to maintain the security of personal information in their digital services. This is because people experience network disruptions in digital banking services. This study aims to determine the influence of digital banking and cyber security innovations on customer satisfaction at PT. Bank Syariah Indonesia KCP. Jatibarang both partially and simultaneously.

This study uses a quantitative method. The population of this study was 96 respondents using a probability sampling technique, namely simple random sampling. The data source in this study was obtained through primary data. The data collection technique used a questionnaire of 30 question items assessed on a Likert scale of 1-5. The data analysis techniques used are validity test, reliability test, classical assumption test, multiple linear analysis test, and hypothesis test using IBM SPSS 26.

The results of this study show that the variable of digital banking innovation has a significant positive effect as seen in the t-count value of 2.447, which is greater than the t-table of 1.986 and the significance value of 0.016. This factor that affects a significant positive is the ease of use and accessibility where customers can access various services easily. And the cyber security variable has a significant positive influence seen from the t-count value of 3.839 which is greater than the t-table of 1.986 and the sig value. 0.00 is less than 0.05. This is one of the factors that digital service security features such as transaction security are properly implemented can affect customer satisfaction. Currently, digital services offer data validation services to protect personal information so that customers can verify when transacting. Likewise, the variables of digital banking and cyber security innovation simultaneously have a significant influence as seen in the F-count value of 15.771, greater than the F-table of 3.94 and the sig. 0.00 is less than 0.05. This is because digital banking and cyber security innovations are closely related to customer satisfaction where the development of a product must be more complex and efficient in digital banking. One of them is influenced by several factors such as user experience, operations, markets, customers, relationships, and cultural differences. And the implications of cybersecurity on digital transformation are significant. As companies undergo a digital transformation process, they become more vulnerable to cyberattacks and security breaches. Cybersecurity is an important component of digital transformation because it helps prevent disruption due to malicious activity or unauthorized access.

SYEKH NURJATI CIREBON

Keywords: Digital Banking Innovation, Cyber Security, Customer Satisfaction

الملخص

في العملاء رضا على السيبراني والأمن الرقمية المصرفية الخدمات ابتكار تأثير. NIM.2108203163. لاهة
ج. جاتبارانج. KCP. الإندونيسيا الشريعة بنك. PT.

هاد في المشكلات كتشمل. العملاء توقعات المقدمة والخدمات المنتجات فيه كتلبي اللي المستوى هو العملاء رضا الخدمات استعمال كيفهموش ما اللي الأباء ديال بزاف كاينين مازال حيث التكنولوجيا لتبني العملاء فهم: الدراسة من المعلومات على مبالاة بلا كينفروا العملاء ديال بزاف حيث السيبراني للأمن تهديد كيشكل هادشي. الرقمية أمن على الحفاظ على الجمهور حت على قادر يكون المسألة فهاد للتنظيم الافتقار خاص. الأخرى والوسائط الإنترنت المصرفية الخدمات في الشبكة في اضطرابات من كيعانيو الناس حيث. الرقمية خدماتهم في الشخصية المعلومات رضا على السيبراني والأمن الرقمية المصرفية الخدمات ابتكارات تأثير تحديد هو الدراسة هاد من الهدف. الرقمية واحد وقت وفي جزئيا جاتبارانج. KCP. الإندونيسيا الشريعة بنك. PT. في العملاء

، الاحتمالية العينات أخذ تقنية باستخدام مستجيب 96 الدراسة هذه سكان عدد يبلغ. كمية طريقة الدراسة هذه تستخدم. الأولية البيانات خلال من الدراسة هذه في البيانات مصدر على الحصول تم. البسيطة العشوائية العينات أخذ وهي تقنيات 1-5 من ليكرت مقياس على تقييمها تم الأسئلة بنود من عنصرا 30 من استبياننا البيانات جمع تقنية استخدمت واختبار ، الكلاسيكي الافتراض واختبار ، الموثوقية واختبار ، الصلاحية اختبار هي المستخدمة البيانات تحليل واختبار IBM SPSS 26 باستخدام الفرضيات واختبار ، المتعدد الخطي المحلل

اللي t قيمة من واضح ما زي كبير، إيجابي تأثير له الرقمية المصارف في الابتكار متغير إن بتظهر دي الدراسة نتائج سهولة هو إيجابي بشكل بيأثر اللي العامل 0.016. الدلالة وقيمة 1.986 هو اللي t جدول من أكبر وهي، 2.447 هي له السيبراني الأمن ومتغير. بسهولة المختلفة للخدمات يوصلوا يقدروا العملاء إن حيث الوصول، وإمكانية الاستخدام أقل 0.00 sig وقيمة 1.986 هو اللي t جدول من أكبر وهي، 3.839 هي اللي t قيمة من واضح كبير، إيجابي تأثير صحيح بشكل المعاملات أمان زي الرقمية الخدمة أمان ميزات على تأثر ممكن اللي العوامل من واحد ده 0.05 من الشخصية المعلومات لحماية البيانات صحة من التحقق خدمات بتقدم الرقمية الخدمات حاليا، العملاء رضا على وابتكارات الرقمية المصرفية الخدمات في المتغيرات وكمان، المعاملات يعملوا لما يتحققوا يقدروا العملاء عشان من أكبر وهي، 15.771 هي اللي F-count قيمة في واضح ما زي كبير تأثير ليها الوقت نفس في السيبراني الأمن السيبراني والأمن الرقمية المصرفية الخدمات ابتكارات لأن وده 0.05 من أقل 0.00 sig و 3.94 هو اللي F جدول. الرقمية المصرفية الخدمات في وكفاءة تعقيد أكثر يكون المنتج تطوير ولازم العملاء، برضا وثيق بشكل مرتبطة الثقافية والاختلافات والعلاقات والعملاء والأسواق والعمليات المستخدم تجربة زي عوامل بعدة بيتأثر منهم واحد بتبقى الرقمي، التحول لعملية تخضع الشركات لما. كبيرة الرقمي التحول في السيبراني الأمن على المترتبة والآثار ببساعد لأنه الرقمي التحول في مهم عنصر السيبراني الأمن. الأمنية والانتهاكات الإلكترونية للهجمات عرضة أكثر به المصرح غير الوصول أو الضار النشاط بسبب الاضطراب منع على

العملا رضا، السيبراني الأمن، الرقمي المصرفي الابتكار: المفتاحية الكلمات

**PERSETUJUAN
PEMBIMBINGSKRIPSI
PENGARUH INOVASI DIGITAL BANKING DAN CYBER
SECURITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK
SYARIAH INDONESIA KCP. JATIBARANG**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi
(SE)Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Islam

Oleh:

DEWI

NIM. 2108203163

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si
NIP. 198103082006042001

Dr. Alvien Septian Haerisma, M.Si
NIP. 198009122006041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

NOTA DINAS

Kepada Yth.

**Dekan Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam UIN Siber Syekh
Nurjati Cirebon**

Di

Cirebon

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi Saudari **Dewi**, NIM: **2108203163** dengan judul **“PENGARUH INOVASI DIGITAL BANKING DAN CYBER SECURITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP. JATIBARANG**

TBK”. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosyahkan.

Wassalaamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si

Dr. Alvien Septian Haerisma, M.SI

NIP. 198103082006042001

NIP. 198009122006041001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo, M.SI

NIP. 198307022011011008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **“PENGARUH INOVASI DIGITAL BANKING DAN *CYBER SECURITY* TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP. JATIBARANG”**. oleh **Dewi**, NIM: **2108203163**, telah diajukan dalam sidang Munaqosyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 02 Januari 2025 Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosyah

Ketua Sidang

Sekretaris Sidang



Dr. Wartoyo, MSI
NIP. 198307022011011008

Hj. Nining Wahyuningsih, MM
NIP. 197309302007102001

Penguji I

Penguji II

Dr. Layaman, S.E., M.Si
NIP. 197210072011011002



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillaahirrahmaanirrahiim

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dewi

NIM : 2108203163

Tempat, Tanggal Lahir : Cirebon, 01 Mei 2002

Alamat : Blok 5 RT 012 RW 005 Desa Panguragan Lor
Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon 45163

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“PENGARUH INOVASI DIGITAL BANKING DAN CYBER SECURITY PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KCP. JATIBARANG”** ini beserta isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai dengan kaidah akademik.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 02 Januari 2025

Saya yang Menyatakan,



Dewi

NIM. 2108203163

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Dewi, dilahirkan di Cirebon pada tanggal 01 Mei 2002. Penulis merupakan anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Duryani dan Ibu Saruni dengan jenis kelamin Perempuan. Penulis tinggal di Blok 5 RT 012 RW 005 Desa Panguragan Lor Kecamatan Panguragan Kabupaten Cirebon 45163

Jenjang pendidikan yang pernah penulis tempuh adalah sebagai berikut:

1. SDN 3 Panguragan Wetan (2008-2014)
2. SMP Babus Salam Panguragan (2014-2017)
3. SMAN 1 Arjawinangun (2017-2020)

Penulis menempuh program pendidikan Strata Satu (S-1) di Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul skripsi yaitu “PENGARUH INOVASI DIGITAL BANKING DAN CYBER SECURITY TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA KCP. JATIBARANG” dibawah bimbingan Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, M.Si.

Dengan daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Cirebon, 02 Januari 2025

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON
Dewi
NIM. 2108203163

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah... Alhamdulillah... Alhamdulillahirabbil'alamin..

Segala Puji Syukur Kehadirat Ilahi Rabbi karena atas karunia dan limpahan rahmat-Nya serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya Skripsi yang sederhana ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya. Shalawat dan salam semoga terlimpah curahkan kehadiran Baginda Alam Nabi Muhammad SAW.

Untuk itu kupersembahkan karya sederhana ini teruntuk:

Kedua Orang tuaku Bapak Duryani dan Ibu Saruni yang tak henti-hentinya selama ini memberi semangat dan do'a, nasehat, dukungan, dan kasih sayang, serta pengorbanan yang tak tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani rintangan yang ada didepanku. Ucapan Terimakasih saja takkan pernah cukup untuk membalas semua kebaikanmu, karena itu terimalah persembahan skripsi ini sebagai kado kecil bukti bakti dan cintaku untukmu bapak dan ibu tercinta.

Teruntuk kedua kaka saya, Maulana dan Hartono terimakasih banyak memberi dukungan kepada adik perempuannya ini.

Terimakasih juga tersampaikan untuk keluarga besar perbankan 2021, terutama Kelas E dan para dosen khususnya Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd, M.Si, dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, M.SI yang telah membimbing saya dengan sepenuh hati untuk menyelesaikan tugas akhir skripsi ini, serta kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutka satu persatu, berkat doa kalian tugas akhir ini dapat terselesaikan. Semoga kalian dalam lindungan Allah SWT.

And on more, untuk diri sendiri, untuk diriku di masalah yang selalu ragu melangkah, untuk diriku di masa depan harus semakin berkembang. Untuk air mata yang jatuh, setiap keraguan yang berhasil dipatahkan, dan setiap doa yang dipanjatkan. Tidak ada perjuangan yang sia-sia. Jangan pernah berhenti mencoba hal-hal baru yang dapat mencapai tujuan kita, walaupun kita berjuang sendirian di fase skripsi ini tetap semangat. Pantang mundur sebelum S.E.

MOTTO

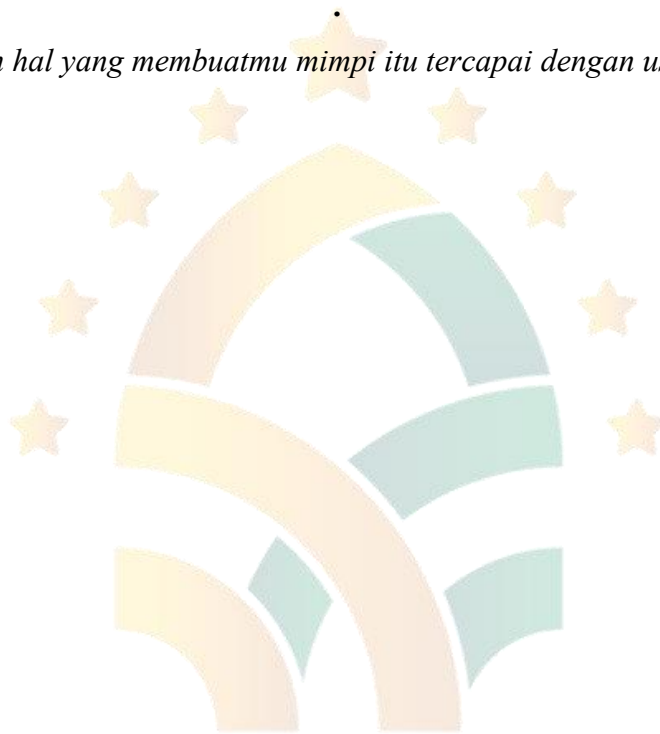
Kehidupan ini tidak lain hanyalah bayangan seperti awan, mimpinya seorang yang tidur!!

•

•

•

Lakukan hal yang membuatmu mimpi itu tercapai dengan usahamu!!



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahillobbil'aalamiin, puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Pengaruh Inovasi Digital Banking dan Cyber Security terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP. Jatibarang”**. Shalawat dan salam semoga senantiasa tercurahkan kepada junjungan kita, Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini tidak sedikit hambatan dan rintangan yang dihadapi. Skripsi ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan kali ini izinkan penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI, selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, MM, selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah.
5. Bapak Abdul Fatakh, S.HI.,S.H.,M.Hum, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang selalu memberi arahan dan bimbingan selama perkuliahan.
6. Ibu Nur Eka Setiowati, S.Pd., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Skripsi I dan Bapak Dr. Alvien Septian Haerisma, M.SI, selaku Dosen Pembimbing Skripsi II, yang dengan penuh kesabaran meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah mengajarkan berbagai ilmu pengetahuan selama perkuliahan, serta seluruh staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang selalu memberikan pelayanan terbaik.
8. Keluarga besar BSI KCP. Jatibarang yang turut serta membantu dalam menyelesaikan dalam membantu skripsi ini
9. Kedua orang tua tercinta bapak Duryani dan Mamah Saruni serta kedua kaka tersayang Maulana dan Hartono yang selalu memberikan doa, dukungan dan kekuatan terbesar untuk penulis.
10. Sahabat terbaik penulis, Salsabila Faruq dan Gita Mahilda yang selalu ada dalam suka maupun duka. Terimakasih selalu setia menemani penulis bahkan dalam keadaan terburuk sekalipun.
11. Keluarga Besar Perbankan Syariah E yang telah memberikan banyak pengalaman dan pelajaran berharga selama perkuliahan.
12. Teman-teman seperjuangan teman-teman KKN 12 Desa KanciKulon terutama kepada Sherly, Rury dan Depita yang telah memberikan keceriaan dan kenangan indah selama perkuliahan.
13. Serta kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang selama ini telah membantu penyusunan skripsi ini, semoga amal baiknya mendapat balasan yang lebih dari Allah SWT.

Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca pada umumnya. Semoga segala do'a, bantuan dan dukungan dari berbagai pihak yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini mendapat ridha Allah SWT. *Aamiin..*

Wassalaamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Cirebon, 02 Januari 2025

Penulis,

Dewi

Dewi

NIM. 2108203163

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
LEMBAR PERSETUJUAN	v
NOTA DINAS	vi
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
PERSEMBAHAN	x
MOTTO HIDUP	xi
KATA PENGANTAR	xii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xix
DAFTAR GAMBAR	xx
DAFTAR LAMPIRAN	xxi
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN	xxii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	7
1. Tujuan Penelitian	7
2. Kegunaan Penelitian	7
F. Sistematika Pembahasan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Inovasi Digital Banking	9
1. Pengertian Inovasi Digital Banking	9
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi adanya TAM	9

B. Bentuk Inovasi Lauanan	11
1. Pengertian Mobile Banking	11
2. enis komponen Mobile Banking	12
C. Cyber Security	13
1. Pengertian Cyber Security	13
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Cyber Security	14
3. Ancaman dan Risiko dalam Layanan Digital Banking	17
D. Kepuasan Nasabah	18
1. Pengertian Kepuasan Nasabah	18
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Nasabah	19
3. Pengukuran Kepuasan Nasabah	21
E. Penelitian Terdahulu	23
F. Kerangka Pemikiran	27
G. Hipotesis	28
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	29
B. Tempat dan Waktu Penelitian	29
C. Populasi dan Sampel	29
1. Populasi	29
2. Sampel	29
D. Data dan Sumber Data	30
1. Sumber Data	30
E. Definisi Operasional Variabel	31
F. Teknik Pengumpulan Data	32
G. Teknik Analisis Data	33
1. Uji Validitas	33
2. Uji Reliabilitas	34
3. Uji Asumsi Klasik	35
a. Uji Normalitas	35
b. Uji Multikolinearitas	35
c. Uji Heteroskedastisitas	36

4. Uji Analisis Linear Berganda	36
5. Uji Hipotesis	37
a. Uji t (Uji Parsial)	37
b. Uji f (Uji Simultan)	37
6. Uji Koefisien determinasi (R ²)	38

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian	40
1. Sejarah BSI KCP. Jatibarang	40
2. Visi	41
3. Misi	41
4. Struktur Organisasi	42
5. Daftar Kantor	42
B. Gambaran Umum Responden	43
1. Distribusi Menurut Usia	43
2. Distribusi Menurut Jenis Kelamin	44
3. Distribusi Menurut Pekerjaan	44
4. Distribusi Menurut Pendidikan	44
C. Gambaran Umum Distribusi Variabel	45
1. Deskripsi Variabel Inovasi Digital Banking (X ₁)	45
2. Deskripsi Variabel Cyber Security (X ₂)	46
3. Deskripsi Variabel Kepuasan Nasabah (Y)	47
D. Hasil Penelitian	48
1. Uji Validitas	48
2. Uji Reliabilitas	50
3. Uji Asumsi Klasik	50
a. Uji Normalitas	50
b. Uji Multikolinearitas	51
c. Uji Heteroskedastisitas	52
4. Uji Analisis Linear Berganda	53
5. Uji Hipotesis	54

a. Uji t (Parsial)	54
b. Uji f (Uji Simultan)	55
6. Uji koefisien determinan (R ²)	56
E. Pembahasan	57
BAB V PENUTUP	60
A. Kesimpulan	60
B. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	62
LAMPIRAN	



UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Kasus Keamanan Siber	3
Tabel 1.3 Jumlah Pengaduan Nasabah	4
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel	31
Tabel 4.1 Daftar Kantor	42
Tabel 4.2 Distribusi Responden Menurut Usia	44
Tabel 4.3 Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	45
Tabel 4.4 Distribusi Responden Menurut Jenis Pekerjaan	45
Tabel 4.5 Distribusi Responden Menurut Pendidikan	46
Tabel 4.6 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Inovasi Digital Banking	
Tabel 4.7 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Cyber Security	47
Tabel 4.8 Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Kepuasan Nasabah ..	48
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas (X1, X2, dab Y)	50
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas	51
Tabel 4.11 Hasil Uji Normalitas	52
Tabel 4.12 Hasil Uji Multikolinieritas	53
Tabel 4.13 Hasil Uji Heteroskedastisitas	53
Tabel 4.14 Hasil Uji Analisis Linear Berganda	54
Tabel 4.15 Hasil Uji t (Uji Parsial)	55
Tabel 4.16 Hasil Uji f (Uji Simultan)	56
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi	57

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet	2
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	42



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2. Data Penelitian
- Lampiran 3. Data Identitas Responden
- Lampiran 4. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X1
- Lampiran 5. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas X2
- Lampiran 6. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Y
- Lampiran 7. Hasil Uji Normalitas
- Lampiran 8. Hasil Uji Multikolinearitas
- Lampiran 9. Hasil Uji Heteroskedastisitas
- Lampiran 10. Hasil Uji Analisis Linear Berganda
- Lampiran 12. Hasil Uji T (Parsial)
- Lampiran 13. Hasil Uji F (Simultan)
- Lampiran 14. Hasil Uji Koefisien Determinasi
- Lampiran 15. Dokumentasi
- Lampiran 16. Surat Keterangan Bimbingan Skripsi
- Lampiran 17. Surat Pengantar Penelitian
- Lampiran 18. Surat Selesai Penelitian

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

**PEDOMAN
TRANSLITERASI ARAB
LATIN**

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan Hasil Keputusan Bersama (SKB) Menteri Agama serta Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan Tunggal

Daftar huruf Bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Sa'	Ṣ	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha'	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
ط	Ta	Ṭ	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Za	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	'Ain	— '	Apostraf terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa'	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wawu	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	— ' / ' / ˀ	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanda diberi tanda apapun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal (*monofong*) dan vokal rangkap (*diftong*). Vokal tunggal bahasa Arab lambangnya berupa tanda atau harakat, yaitu *fathah* (—) untuk vokal *a*, *kasroh* (—) untuk vokal *i*, dan *dhummah* (—) untuk vokal *u*. Vokal rangkap bahasa Arab lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf yaitu *ay* yaitu harakat *a* (*fathah*) diikuti *wawu* (و) *sukun* (mati), dan *ai* yaitu harakat *a* (*fathah*) diiringi huruf *ya'* (ي) *sukun* (mati).

Contoh vokal tunggal : كَسْرٌ ditulis kasara

Contoh vokal rangkap :

1. Fathah + yā' tanpa dua titik yang dimatikan ditulis ai (أي).

Contoh: كَيْفَ ditulis kaifa

2. Fathah + wāwu mati ditulis au (او).

Contoh: هَوْلٌ ditulis haula

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang di dalam bahasa Arab dilambangkan dengan harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda. Vokal panjang ditulis, masing-masing dengan tanda hubung (-) di atasnya.

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...َ	Fathah dan alif	Â	a dengan garis di atas
ي...َ	Atau fathah dan ya		
ي...ِ	Kasrah dan ya	Î	i dengan garis di atas
و...ُ	Dammah dan wau	Û	u dengan garis di atas

Contoh : قَالَ ditulis qâla

قِيلَ ditulis qîla

يُقُولُ ditulis yaqûlu

D. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu : ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah [t]. Sedangkan ta' marbutah yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta marbutah itu ditransliterasikan dengan ha (h).

Contoh : رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudah al-atfâl*

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ ditulis *raudatul atfâl*

E. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda tasydid, dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda syaddah.

Jika huruf **ى** ber-tasydid di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah **ى**, maka ia ditransliterasi seperti huruf maddah (i).

Contoh : رَبَّنَا ditulis rabbanâ

الْحَدُّ ditulis al-ḥaddu

F. Kata Sandang Alif + Lam (ال)

Transliterasi kata sandang dibedakan menjadi dua macam, yaitu :

1. Kata sandang diikuti huruf *syamsiah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *syamsiah* ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu atau huruf lam diganti dengan huruf yang mengikutinya.

Contoh : الرَّجُلُ ditulis ar-rajulu

الشَّمْسُ ditulis as-syamsu

2. Kata sandang diikuti huruf *qamariah*

Kata sandang yang diikuti oleh huruf *qamariah* ditulis *al-*.

Contoh : الْمَلِكُ ditulis al-Maliku

الْقَلَمُ ditulis al-qalamu

G. Hamzah

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir kata, maka ditulis dengan tanda apostrof (').

. H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi' il, isim maupun huruf, ditulis terpisah. Bagi kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab yang sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka dalam transliterasi ini penulisan kata tersebut bisa dilakukan dengan dua cara, bisa terpisah per kata dan bisa pula dirangkaikan.

Contoh :

وَأَنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ

Ditulis: Wa innallâha lahuwa khair al-râziqîn atau Wa innallâha lahuwa khairurrâziqîn,

I. Huruf Kapital

Walaupun dalam sistem huruf Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf kapital tetap digunakan. Penggunaan huruf kapital sesuai dengan EYD, di antaranya huruf kapital digunakan untuk penulisan huruf awal, nama diri, dan permulaan kalimat. Bila nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Penggunaan huruf capital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf / harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak dipergunakan.

Contoh : البُخَارِي ditulis al-Bukhârî
الْبَيْهَقِي ditulis al-Baihaqî