

**PENGARUH *CYBER CRIME* TERHADAP LOYALITAS NASABAH  
PENGUNA PRODUK *E-BANKING* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di  
Wilayah Yogyakarta)**



Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Sarjana Strata Satu

Disusun Oleh:

**Faturrahman Haditva**

**NIM: 13820085**

Dosen Pembimbing:

**Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.**

**NIP. 19880524 201503 1 010**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**2020**



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

Nomor : B-481/Un.02/DEB/PP.00.9/07/2020

Tugas Akhir dengan judul : **PENGARUH CYBER CRIME TERHADAP LOYALITAS NASABAH PENGGUNA PRODUK E-BANKING (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah di Wilayah Yogyakarta)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : **FATURRAHMAN HADITYA**  
Nomor Induk Mahasiswa : **13820085**  
Telah diujikan pada : **Rabu, 17 Juni 2020**  
Nilai ujian Tugas Akhir : **A-**

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

**TIM UJIAN TUGAS AKHIR**

Ketua Sidang



**Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.**  
**SIGNED**



Penguji I  
**Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si.**  
**SIGNED**

Valid ID: 5f0bfd4c12472



Penguji II  
**Joko Setyono, SE., M.Si.**  
**SIGNED**

Valid ID: 5ef4650199584



**Yogyakarta, 17 Juni 2020**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**

**Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi, M.Ag.**  
**SIGNED**

Valid ID: 5f0d13f05f9e9



Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga

### SURAT PERSETUJUAN SKRIPSI

Hal : Skripsi Saudara Faturrahman Haditya

Kepada  
**Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam**  
**UIN Sunan Kalijaga**  
Di Yogyakarta

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah membaca, meneliti, memberikan petunjuk dan mengoreksi serta menyarankan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara:

Nama : Faturrahman Haditya  
NIM : 13820085  
Judul Skripsi : "Pengaruh *Cybercrime* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk *E-Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Wilayah Yogyakarta)"

Sudah dapat diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam program studi Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu dalam Ilmu Ekonomi Islam.

Dengan ini kami mengharapkan agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosyahkan. Untuk itu kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Yogyakarta, Ramadhan 1441 H  
12 Mei 2020

Pembimbing

**Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si.**  
**NIP. 19880524 201503 1 010**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Faturrahman Haditya

NIM : 13820085

Jurusan/ Prodi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“Pengaruh Cybercrime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Wilayah Yogyakarta)”** adalah benar-benar merupakan hasil karya penulis sendiri, bukan duplikasi ataupun saduran dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *bodynote* atau daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dimaklumi.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 17 Syawwal 1441 H  
9 Juni 2020 M



**Faturrahman Haditya**

NIM. 13820085

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS  
AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai *civitas* akademik Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Faturrahman Haditya  
NIM : 13820085  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga Yogyakarta Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*non-exclusive royalty free right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh *Cybercrime* Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk *E-Banking* (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Wilayah Yogyakarta)”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Yogyakarta  
Pada tanggal : 20 Mei 2020  
Yang menyatakan,



(Faturrahman Haditya)



## MOTTO

*“It’s never too late – never too late to start over, never too late to be happy.”*

**- Jane Fonda**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Pedoman Transliterasi Arab Latin ini merujuk pada SKB Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI, tertanggal 22 Januari 1988 no: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Keterangan
أ	Alif	Tidak di lambangkan	Tidak di lambangkan
ب	Bā'	B	Be
ت	Tā'	T	Te
ث	Śā'	ś	Es titik atas
ج	Jim	J	Je
ح	Hā'	ḥ	ha titik dibawah
خ	Khā'	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Zal	Ẓ	Zet titik diatas
ر	Rā'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sīn	S	Es
ش	Syīn	Sy	Es dan ye
ص	Sād	ṣ	Es titik dibawah
ض	Dād	ḍ	de titik di bawah
ط	Tā'	ṭ	Te titik dibawah
ظ	Zā'	ẓ	Zet titik dibawah
ع	'Ayn	.....	Koma terbalik (di atas)
غ	Gayn	G	Ge
ف	Fā'	F	Ef
ق	Qāf	Q	Qi
ك	Kāf	K	Ka
ل	Lām	L	El
م	Mīm	M	Em
ن	Nūn	n	En

**B. Konsonan rangkap karena *tasydid* ditulis rangkap:**

متعدين	ditulis	<i>muta 'aqqidin</i>
عدة	ditulis	<i>'iddah</i>

**C. *Tā' marbutah* diakhir kata.**1. *Bila dimatikan ditulis, h:*

هبة	ditulis	<i>Hibah</i>
جزية	ditulis	<i>Zisyah</i>

(ketentuan ini tidak diperlukan terhadap kata-kata Arab yang sudah terserap kedalam bahasa Indonesia seperti zakat, shalat dan sebagainya, kecuali dikehendaki lafal aslinya)

2. *Bila dihidupkan karena berangkaian dengan kata lain, ditulis t :*

نعمة الله	ditulis	<i>ni 'matullāh</i>
زكاة الفطر	ditulis	<i>zakātul-ḥitri</i>

**D. Vokal pendek**

_____ fathah ditulis a contoh	ضرب	ditulis	<i>Daraba</i>
_____ kasrah ditulis i contoh	فهم	ditulis	<i>Fahima</i>
_____ dammah ditulis u contoh	كتب	ditulis	<i>Kutiba</i>

**E. Vokal panjang**

<i>Fathah+alif, ditulis ā</i> (garis di atas)	جاهلية	ditulis	<i>Jāhiliyyah</i>
<i>Fathah+alif maqsūr ditulis ā</i> (garis di atas)	يسعا	ditulis	<i>yas'ā</i>
<i>Kasrah+ya mati ditulis ī</i> (garis diatas)	مجيد	ditulis	<i>majīd</i>
<i>Dammah+wau mati ditulis ū</i> (garis diatas)	فروض		<i>Furūd</i>

**F. Vokal rangkap**

<i>Fathah+yā mati, ditulis ai</i>	بينكم	ditulis	<i>bainakum</i>
<i>Fathah+wau mati, ditulis au</i>	قول	ditulis	<i>qaul</i>



**G. Vokal-vokal pendek yang berurutan dalam satu kata, dipisahkan dengan apostrof**

انتم	ditulis	<i>a'antum</i>
اعدت	ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	ditulis	<i>la'insyakartum</i>

**H. Kata sandang Alif+Lam**

1. Bila diikuti huruf qamariyah ditulis-al

القران	Ditulis	<i>al-Qur'ān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah, ditulis dengan menggandengkan huruf syamsiyyah yang mengikutinya serta menghilangkan huruf l-nya

الشمس	Ditulis	<i>as-syams</i>
السماء	Ditulis	<i>as-samā</i>

**I. Huruf Besar**

Huruf besar dalam tulisan Latin digunakan sesuai dengan Ejaan Yang Disempurnakan (EYD)

**J. Penulisan kata-kata dalam rangkaian kalimat dapat ditulis menurut penulisanya**

ذوى الفروض	ditulis	<i>zawi al-furūd</i>
اهل السنة	ditulis	<i>ahl as-sunnah</i>

## **KATA PENGANTAR**

*Bismillahirrahmanirrahim*

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufiq, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Cybercrime Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Produk E-Banking (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Wilayah Yogyakarta)”**

Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat Strata Satu Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Tentunya dalam penyusunan ini tidak terlepas dari pertolongan Allah SWT. Dalam kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang dalam kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, pihak-pihak tersebut adalah:

- 1) Bapak Dr. Phil. Sahiron, M.A. selaku PLT Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 2) Bapak Dr. H. Syafiq Mahmadah Hanafi M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 3) Bapak Joko Setyono, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

- 4) Bapak Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si. sebagai Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
- 5) Kedua Orang Tua Penyusun yaitu Bapak Anwarudin dan almarhumah Ibu Asnah HS, kakak-kakak Nila Nuraini, Dewi Kusumawati, Tri Nur Indah Sari, dan M. Yusprianto yang telah menjadi inspirasi dan motivasi Penyusun untuk segera menyelesaikan skripsi ini.
- 6) Segenap keluarga besar civitas akademika UIN Sunan Kalijaga yang telah memberikan banyak ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
- 7) Teman-teman seperjuangan kelas Perbankan Syariah C Angkatan 2013 dan semua teman-teman Angkatan 2013 Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- 8) Teman-teman Kos Seroja yang selalu mendorong dan menyemangati penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
- 9) Sahabat-sahabat dekat penulis dari “Kotes 109” dan “Kontrakan Semut” terutama Bimo, Aufar, Valinta yang masih sedang berjuang untuk meraih gelar Sarjana Ekonomi.
- 10) Tika Nafhati S. yang telah menyemangati dan membantu dalam penyusunan skripsi ini dan teman-teman lainnya yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang secara tidak langsung membantu terselesainya penyusunan skripsi ini.

Semoga Allah SWT memberikan berkah, rahmat, dan hidayah-Nya serta membalas semua jasa-jasa mereka yang telah banyak membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi ini. Besar harapan bagi penulis atas kritik, saran, dan masukan yang pembaca berikan untuk perbaikan selanjutnya. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat kepada penulis khususnya dan kepada pembaca pada umumnya. Aamiin.

Yogyakarta, 20 Mei 2020



**FATURRAHMAN HADITYA**

**NIM. 13820080**



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## ABSTRAK

Perbankan merupakan industri yang mengandalkan kepercayaan antara pengguna jasa dengan pihak bank itu sendiri. Kepercayaan nasabah akan membangun suatu hubungan jangka panjang yang dapat memberi keuntungan bagi kedua belah pihak. Seiring berjalannya waktu, kepercayaan tersebut akan membentuk sebuah loyalitas, di mana hal tersebut menjadi sesuatu yang penting bagi bank dalam menjaga jumlah nasabah. Salah satu hal yang dapat mengancam loyalitas nasabah adalah kejahatan mayantara atau *cybercrime*, contohnya pembobolan ATM atau pencurian data kartu kredit. Kejahatan-kejahatan tersebut bisa saja menurunkan kepercayaan hingga loyalitas nasabah terhadap suatu bank. Maka dari itu, penting bagi bank untuk menjaga keamanan sistem perbankan online untuk menjaga loyalitas nasabahnya.

Penelitian ini merupakan studi empiris untuk mengetahui loyalitas bank syariah DI Yogyakarta yang menggunakan *e-banking*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah *cybercrime* dapat mempengaruhi loyalitas nasabah terhadap bank yang digunakannya. Metode analisis yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda untuk memverifikasi hubungan antara *cybercrime* dengan loyalitas nasabah. Data yang digunakan merupakan data primer berupa kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden melalui media internet. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel pengalaman memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-1,844 > 1,661$ ). Sedangkan untuk variabel keamanan juga memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap variabel loyalitas dengan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $-2,817 > 1,661$ ). Pada variabel pengetahuan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel loyalitas dengan  $t_{hitung} < t_{tabel}$  ( $4,282 < 1,661$ ).

**Kata Kunci:** *Cybercrime*, Loyalitas

## ABSTRACT

*Banking is an industry that relies on trust between the customers and the bank itself. Trust can build progress which will benefit for both parties. Furthermore, the trust will form loyalty, where it becomes something important for banks in terms of benefits. One of the things that could threaten customers' loyalty is cybercrime, for example ATM burglary or credit card theft. These crimes could lose customers' trust even for loyalty to the bank. Therefore, it is important for banks to secure online banking systems to ensure their financial loyalty.*

*This research is an empirical study to determine the loyalty of Islamic banks' customer in Yogyakarta that use e-banking. The purpose of this study is to find out whether cybercrime can affect customers' loyalty to the bank that they use. The analytical method that being used is multiple linear regression analysis to verify the relationship between cybercrime and customers' loyalty. The data used are primary data in the form of questionnaires distributed to 100 respondents through internet. The results of this study indicate that the experience variable has a negative and significant effect on loyalty with  $t_{count} > t_{table}$  ( $-1,844 > 1,661$ ). The concern variable also has a negative and significant effect on the loyalty variable with  $t_{count} > t_{table}$  ( $-2,817 > 1,661$ ). Meanwhile, the proficiency variable has a positive and significant effect on the loyalty variable with  $t_{count} < t_{table}$  with ( $4,282 < 1,661$ ).*

**Keywords:** *Cybercrime, Loyalty*



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN COVER</b> .....	i
<b>PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK</b> .....	v
<b>MOTTO</b> .....	vi
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN</b> .....	vii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	x
<b>ABSTRAK</b> .....	xiii
<b>ABSTRACT</b> .....	xiv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>BAB I</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Pembahasan.....	10
<b>BAB II</b> .....	12
<b>LANDASAN TEORI</b> .....	12
A. Telaah Pustaka.....	12
B. Kerangka Teori.....	15
1. <b>Cybercrime</b> .....	15
2. <b>Loyalitas</b> .....	22
3. <b>E-Banking</b> .....	27
4. <b>Pengalaman</b> .....	33
5. <b>Keamanan</b> .....	33
6. <b>Pengetahuan</b> .....	34
C. Kerangka Berpikir.....	37
D. Hipotesis Penelitian .....	37
<b>BAB III</b> .....	41
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	41

A.	Jenis dan Sifat Penelitian .....	41
1.	<b>Jenis Penelitian</b> .....	41
2.	<b>Sifat Penelitian</b> .....	41
B.	Objek dan Subjek Penelitian .....	41
C.	Populasi dan Sampel .....	42
1.	<b>Populasi</b> .....	42
2.	<b>Sampel</b> .....	42
D.	Definisi Operasional Variabel .....	43
1.	<b>Variabel Independen</b> .....	43
2.	<b>Variabel Dependen</b> .....	45
E.	Jenis dan Teknik Pengumpulan Data .....	46
F.	Uji Kualitas Instrumen dan Data .....	47
1.	<b>Uji Validitas</b> .....	47
2.	<b>Uji Reliabilitas</b> .....	48
G.	Uji Hipotesis dan Analisis Data .....	48
1.	<b>Analisis Regresi Linear Berganda</b> .....	48
2.	<b>Uji Statistik</b> .....	49
3.	<b>Uji Asumsi Klasik</b> .....	51
<b>BAB IV</b>	.....	55
<b>GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	.....	55
A.	Gambaran Umum Daerah Istimewa Yogyakarta .....	55
B.	Analisis Deskriptif Responden .....	56
1.	<b>Deskripsi Identitas Responden</b> .....	56
2.	<b>Distribusi Jawaban Responden</b> .....	58
C.	Uji Instrumen .....	62
1.	<b>Uji Validitas</b> .....	62
2.	<b>Hasil Uji Realibilitas</b> .....	64
D.	UJI HIPOTESIS DAN ANALISIS DATA .....	65
1.	<b>Analisis Regresi Linier Berganda</b> .....	65
E.	UJI STATISTIK .....	66
1.	<b>Uji t</b> .....	66
2.	<b>Uji f</b> .....	67
3.	<b>Uji Koefisiensi Determinasi (Adjusted R<sup>2</sup>)</b> .....	68

F. HASIL UJI ASUMSI KLASIK .....	69
1. Uji Normalitas.....	69
2. Uji Heteroskedastisitas.....	71
3. Uji Multikolinearitas .....	72
G. Analisis Dan Interpretasi Hasil Penelitian.....	73
H. Pembahasan .....	74
<b>BAB V</b> .....	78
<b>PENUTUP</b> .....	78
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran .....	78
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	80
<b>LAMPIRAN</b> .....	xx
<b>CURRICULUM VITAE</b> .....	xxxii



STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
YOGYAKARTA

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan PYD, DPK, Market Share Bank Syariah .....	7
Tabel 2.1 Telaah Pustaka.....	13
Tabel 3.1 Indikator Variabel Independen .....	44
Tabel 3.2 Indikator Variabel Dependen.....	45
Tabel 3.3 Skala Likert.....	47
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk DI Yogyakarta.....	55
Tabel 4.2 Kondisi Geografis DI Yogyakarta .....	56
Tabel 4.3 Deskripsi Identitas Responden.....	57
Tabel 4.4 Distribusi Jawaban Responden .....	58
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas .....	63
Tabel 4.6 Hasil Uji Reliabilitas.....	64
Tabel 4.7 Hasil Uji Regesi Linear Berganda .....	65
Tabel 4.8 Hasil Uji Parsial (Uji T).....	66
Tabel 4.9 Hasil Uji F.....	68
Tabel 4.10 Hasil Uji Nomalitas .....	69
Tabel 4.11 Uji Multikolinearitas.....	70

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alasan Utama Menggunakan Internet.....	3
Gambar 1.2 Kejahatan Internet Tahun 2017 .....	5
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Uji Normalitas .....	70
Gambar 4.2 Uji Heterokedastisitas .....	71



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Industri perbankan memegang peranan penting dalam perekonomian nasional. Hal ini dapat dilihat dari pertumbuhan perbankan yang semakin meningkat (ojk.go.id, 2019). Perkembangan ini ditandai dengan semakin besarnya volume transaksi yang dilakukan oleh masyarakat disertai peningkatan resiko, kompleksitas transaksi, serta perkembangan teknologi dalam perbankan.

Persaingan dunia bank saat ini semakin ketat, akibat semakin majunya usaha dalam dunia perbankan dan mulai menjamurnya lembaga-lembaga keuangan di dalam negeri. Tiap lembaga berlomba-lomba untuk menyinergikan usaha mereka dengan teknologi terkini agar dapat menghadirkan keefektifan serta kemudahan baik bagi perusahaan maupun bagi para pengguna jasa (kontan.co.id, 2019).

Tingkat persaingan bank yang semakin ketat mendorong sektor bank dan non bank semakin inovatif dalam menyediakan berbagai alternatif jasa pembayaran, baik berupa sistem transfer ataupun alat pembayaran menggunakan kartu elektronik yang mudah, cepat dan efisien, serta bersifat global. Pelaku industri di sektor perbankan tidak hanya dituntut untuk menerapkan teknologi digital, namun juga mampu dalam menangkap berbagai peluang dengan lebih memahami perubahan perilaku konsumen yang semakin



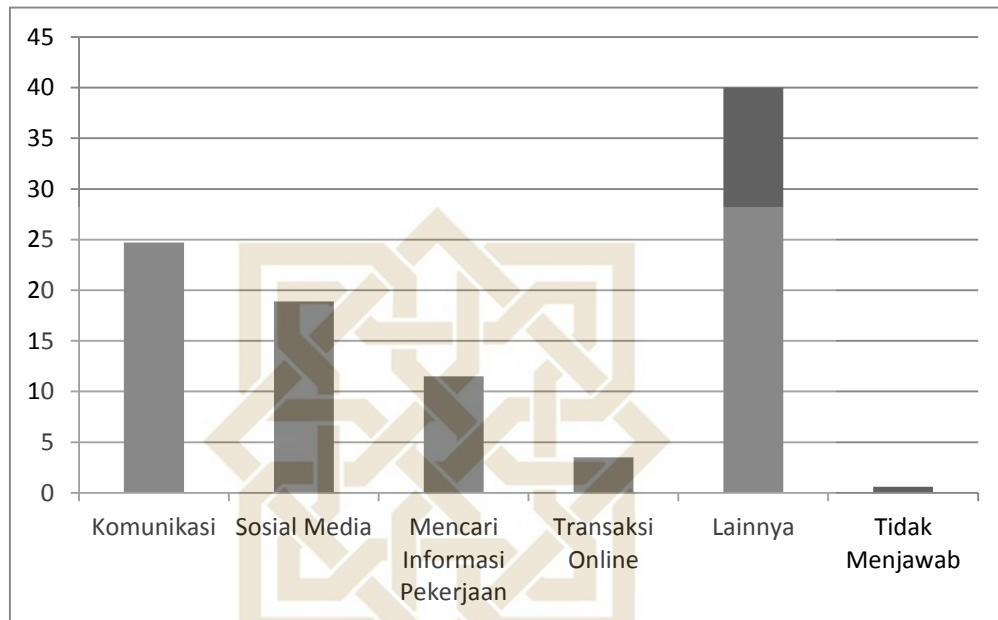
mengarah ke ranah digital yang dapat lebih memudahkan kebutuhan transaksi nasabahnya (detik.com, 2016).

Penggunaan fasilitas ATM, *mobile banking*, dan *internet banking* menciptakan budaya transaksi tanpa uang. Tentu hal tersebut menghadirkan transaksi yang cepat, mudah, dan efisien. Tak perlu memakan waktu lama untuk melakukan perpindahan uang dari satu rekening ke rekening lainnya. Semua telah dimudahkan dengan adanya teknologi *e-banking*.

Seiring berkembangnya teknologi perbankan, kejahatan dalam dunia perbankan tidak bisa hilang begitu saja. Dengan motif untuk mengeruk keuntungan (cnnindonesia.com, 2017), sebagian masyarakat nekat melakukan segala cara untuk mendapatkan uang, salah satunya melalui sektor perbankan. Dunia perbankan tentunya menjadi incaran mengingat perbankan adalah sektor usaha yang bergerak dalam keuangan.

Kemajuan teknologi perbankan harus diiringi juga dengan peningkatan keamanan sistem yang digunakan. Menurut data survei tahun 2018 yang dilaksanakan oleh Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII), bahwa 171,17 juta masyarakat Indonesia telah terhubung dengan internet. Dalam survei tersebut menunjukkan bahwa pengguna media internet di Indonesia terus berkembang setiap tahunnya. Akses perangkat ke internet dan mudahnya memiliki perangkat internet merupakan faktor utama dalam meningkatnya jumlah pengguna internet Indonesia. Setidaknya 3,5% atau

sekitar 6 juta pengguna internet memanfaatkan teknologi internet untuk transaksi jual-beli dan transfer uang secara *online*.



Sumber: Survei APJII 2018

**Gambar 1.1 Alasan Utama Menggunakan Internet**

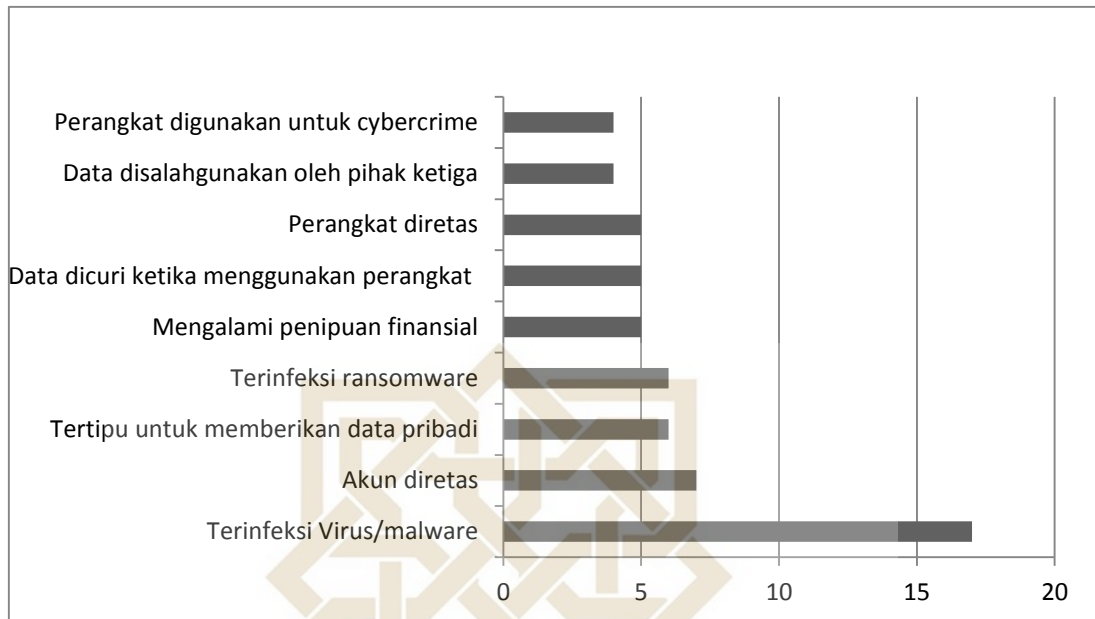
Adanya fasilitas internet memunculkan kejahatan baru yang dinamakan kejahatan dunia maya (*cyber crime*), sementara definisi *cyber crime* adalah jenis kejahatan yang berkaitan dengan pemanfaatan sebuah teknologi informasi tanpa batas serta memiliki karakteristik yang kuat dengan sebuah rekayasa teknologi yang mengandalkan kepada tingkat keamanan yang tinggi dan kredibilitas dari sebuah informasi yang disampaikan dan diakses oleh pelanggan internet (Safitri, 1999).

*Cybercrime* merupakan istilah kejahatan yang terjadi di dunia maya atau internet. Tiap tahun kejahatan ini memiliki kecenderungan meningkat, baik dalam jumlah kasus maupun variasi serangan yang semakin maju seiring perkembangan teknologi internet itu sendiri. Sehingga muncul kejahatan baru

di dunia internet atau *new cybercrime*. Sebagai contoh, internet yang pada masanya hanya dapat mengirimkan email maka kejahatan yang terjadi pada era tersebut juga hanya sebatas kejahatan di bidang email saja. Namun sekarang internet telah jauh berkembang dan telah digunakan di berbagai aspek kehidupan dan pekerjaan di masyarakat, teknologi yang berkembang sudah begitu pesat, tidak hanya mengirim pesan melalui email bahkan sekarang ini gambar, video, data dapat di kirimkan dengan mudah dan cepat.

Kejahatan di dunia maya bisa muncul karena adanya kemungkinan satu perangkat dengan perangkat lainnya terhubung. Satu perangkat bisa mengirimkan data ke perangkat lainnya maupun sebaliknya, satu perangkat bisa mengambil data dari perangkat lainnya maupun sebaliknya. Bahkan, ada kemungkinan satu perangkat bisa mengakses penuh sebuah perangkat lainnya.

Di tengah perkembangan sistem keuangan di dunia maya, penelitian terbaru dari Kaspersky Lab. Dari data *Consumer Security Risks Survey 2017* yang dilakukan oleh B2B International dan Kaspersky Lab, terungkap bila 5 persen pengguna internet secara global telah kehilangan uang secara online akibat penipuan. Kerugian rata-rata yang mereka derita adalah Rp 6 juta. Hal ini menunjukkan bahwa tren *cybercrime* di perbankan sudah mulai meningkat, tidak hanya dengan teknik konvensional tetapi dengan menggunakan teknologi yang semakin maju juga.



Sumber: *Consumer Security Risks Survey by Kaspersky (2017)*

**Gambar 1.2 Kejahatan Internet dalam Tahun 2017 (dalam persen)**

Sepanjang tahun 2018 setidaknya di Indonesia sendiri ada sekitar 4000 laporan tindak pidana yang berkaitan dengan *cybercrime*, baik itu yang berhubungan dengan penipuan jual beli *online* maupun kasus-kasus lainnya, seperti pembobolan ATM dan penyalahgunaan kartu kredit (detik.com, 2019). Pada bulan Maret tahun 2018, Bank Indonesia Daerah Istimewa Yogyakarta menerima laporan bahwa ada lima nasabah yang menjadi korban *skimming* ATM (Gatra.com, 2018). Otoritas Jasa Keuangan (OJK) kemudian membeberkan temuan terbaru kasus *skimming* kartu debit, setidaknya ada empat unit mesin ATM yang terkena *skimming*, dua mesin berada di Jogja dan dua mesin lainnya di Surabaya. Teridentifikasi 141 kartu nasabah yang menjadi korban *skimming* dengan total kerugian sekitar 260 juta rupiah (jawapos.com, 2018).

Lembaga keuangan harus memberikan pelayanan terbaik untuk menciptakan kepuasan bagi nasabah. Oleh karena itu, perbankan memberikan perhatian lebih dalam bidang pelayanan agar dapat menciptakan kepuasan bagi nasabah. Di saat nasabah merasa puas maka terjadi pembelian ulang, bahkan nasabah akan menyampaikan rasa kepuasannya kepada orang lain, sehingga menjadi keuntungan tersendiri bagi pihak bank. Hal penting yang harus disadari oleh pihak bank yakni bahwa loyalitas nasabah tidak terjadi begitu saja, karena faktor yang menentukannya yakni adalah *confirmation/disconfirmation*. Dengan adanya hal tersebut manajemen bank bisa lebih mengetahui apa yang seharusnya dilakukan untuk membangun loyalitas yang sesuai (Young dan Sara dalam Hidayat, 2009).

Bank syariah sendiri memiliki peran khusus sebagai pembangun ekonomi umat, mengurangi spekulasi di pasar, mendorong pemerataan ekonomi, dan peningkatan efisiensi mobilitas dana. Untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan konsumen yang setia dalam menggunakan jasa bank syariah. *Market Share Ratio* dapat digunakan untuk mengukur kinerja bank syariah yang terbilang baru di Indonesia. Semakin besar *market share* bank syariah di Indonesia, semakin besar pula peran dan fungsinya bagi perekonomian nasional. Berdasarkan data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) yang dihimpun pada Juni 2019, *market share* bank syariah pada Juni 2019 tercatat sebesar 5,95%, naik dibanding Juni 2018 dengan angka 5,70% (ojk.go.id, 2019). Berikut data mengenai perbandingan *market share* perbankan syariah periode 2017-2019.

**Tabel 1.1 Perbandingan PYD, DPK, dan Market Share Perbankan Syariah (2017-2019)**

	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>
<b>Nominal PYD</b>	251,18 triliun rupiah	303,54 triliun rupiah	342,81 triliun rupiah
<b>Jumlah Rekening PYD</b>	5,40 juta	5,24 juta	5,62 juta
<b>Nominal DPK</b>	341,71 triliun rupiah	348,38 triliun rupiah	394,72 triliun rupiah
<b>Jumlah Rekening DPK</b>	25,82 juta	27,27 juta	30,28 juta
<b>Market Share</b>	5,78%	5,70%	5,95%

Sumber: OJK (data diolah)

Keterangan: PYD = Pembiayaan Yang Diberikan  
DPK = Dana Pihak Ketiga

Penelitian yang dilakukan Böhme dan Moore (2012) mengenai persepsi pengguna konsumen perbankan terhadap fenomena *cybercrime* menggunakan variabel Pengalaman (*Experience with cybercrime*), Keamanan (*Concerns*), dan Pengetahuan (*Proficiency*). Variabel Pengalaman merupakan indikator konsumen yang telah mengalami, atau setidaknya hampir menjadi korban kejahatan *cybercrime*. Variabel Keamanan menyoroti sikap konsumen yang memiliki rasa khawatir terhadap tindak pidana *cybercrime*. Variabel Pengetahuan memiliki posisi sebagai variabel kontrol, variabel ini dimaksudkan sebagai pengetahuan konsumen tentang dunia komputer internet maupun pengetahuan umum yang mereka miliki. Kemudian, keempat variabel tersebut diuji hubungannya dengan variabel efek *cybercrime*, yang terdiri dari: mengurangi pembelian *online*, mengurangi kegiatan *online banking*, dan mengurangi transaksi *online*. Hasilnya, Keamanan, dan Pengalaman



mengurangi transaksi *online*, namun Keamanan memiliki efek yang lebih besar. Hal tersebut terjadi disebabkan korban *cybercrime* cenderung masih sedikit dibandingkan konsumen yang memiliki kerassahan tentang *cybercrime*.

Dalam survei yang dilakukan B2B International dan Kaspersky Lab terdapat 21% pengguna internet memiliki Keamanan (*concern*) akan menjadi korban *cybercrime*. Sekitar 62% dari yang merasakan Keamanan tersebut takut data mereka diakses secara ilegal dan diam-diam oleh orang yang tidak bertanggungjawab. Lebih lanjut, sekitar 62% pengguna internet takut seseorang dapat memonitor perangkat mereka secara penuh.

Menurut Martowardojo dalam wawancaranya pembobolan bank melalui mesin ATM dapat menurunkan kepercayaan publik terhadap transaksi *online* maupun elektronik. Karena bank merupakan industri yang berbasis kepercayaan. Jika kepercayaan diragukan, akan berakibat buruk bagi industri perbankan karena 75% transaksi di perbankan dilakukan secara *online* baik melalui ATM, *internet banking*, dan *phone banking*. Sehingga, bisa dikatakan bahwa *cyber crime* dapat memengaruhi loyalitas nasabah baik dalam menggunakan produk *e-banking* maupun produk bank lainnya secara keseluruhan (tempo.co, 2010).

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis paparkan, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Cyber Crime Terhadap Loyalitas Nasabah dalam Menggunakan Produk E-Banking”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh pengalaman dalam *cybercrime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta untuk menggunakan *e-banking*?
2. Bagaimana pengaruh keamanan dalam *cybercrime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta untuk menggunakan *e-banking*?
3. Bagaimana pengaruh pengetahuan dalam *cybercrime* terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta untuk menggunakan *e-banking*?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis apakah pengalaman dalam *cybercrime* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta untuk menggunakan fitur *e-banking*.
2. Untuk menganalisis apakah keamanan tentang *cybercrime* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta untuk menggunakan fitur *e-banking*.
3. Untuk menganalisis apakah pengetahuan tentang *cybercrime* berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah bank syariah di Yogyakarta untuk menggunakan fitur *e-banking*.

Sedangkan manfaat penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan dapat berguna sebagai referensi penelitian sejenis dan menambah pengetahuan di bidang ekonomi khususnya seputar *cybercrime*.
2. Manfaat Praktis: Diharapkan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi bank syariah di Yogyakarta maupun bank lainnya yang mempunyai *e-banking* agar lebih memperhatikan dampak dari *cybercrime*. Di samping itu, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi nasabah yang aktif menggunakan *e-banking*.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Dalam kajian penelitian ini, sistematika pembahasan secara garis besar dibagi menjadi lima bab yang saling berkaitan. Sistematika ini memberikan gambaran serta logika berpikir dalam penelitian. Adapun sistematika pembahasan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bab pertama adalah pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, landasan awal dan sebagai acuan dalam penelitian, perumusan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, serta sistematika pembahasan untuk mengetahui arah penulisan dalam penelitian.

Bab kedua adalah Landasan Teori merupakan bab yang berisi tentang kerangka teori, telaah pustaka sebagai referensi penelitian mengenai hasil-hasil penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya dan memiliki keterkaitan dengan penelitian yang akan dilakukan, pengembangan hipotesis dan kerangka penelitian yang akan diuji.

Bab ketiga adalah Metode Penelitian berisi tentang gambaran teknik yang akan digunakan dalam penelitian yang terdiri dari jenis dan sifat penelitian, sumber data, populasi dan sampel, variabel penelitian, metode pengumpulan data, pengujian instrumen, serta metode analisis data yang akan digunakan.

Bab keempat berisi gambaran umum obyek penelitian, analisis data data dan pembahasan yang berisi tentang hasil analisis data secara deskriptif maupun analisis hasil pengujian hipotesis. Selanjutnya, dilakukan pembahasan mengenai pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen yang diteliti untuk mendapatkan kesimpulan.

Bab kelima adalah Penutup yang berisi kesimpulan dari jawaban rumusan masalah dalam penelitian ini, juga saran dan masukan, serta kekurangan yang ada dalam penelitian ini sebagai bahan analisis lebih lanjut mengenai penggunaan pembayaran non tunai pada masa yang akan datang.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pemaparan pada bab-bab sebelumnya, penelitian ini menghasilkan beberapa kesimpulan antara lain sebagai berikut:

1. Pengalaman berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-banking* bank syariah di Yogyakarta. Hal ini berarti nasabah yang pernah mengalami *cybercrime* mempengaruhi loyalitas nasabah tersebut sebagai pengguna *e-banking* bank syariah di Yogyakarta.
2. Keamanan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-banking* bank syariah di Yogyakarta. Hal ini dimungkinkan karena nasabah yang memiliki rasa kekhawatiran terhadap *cybercrime* cenderung akan mengurangi loyalitasnya sebagai nasabah pengguna *e-banking* bank syariah di Yogyakarta.
3. Pengetahuan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna *e-banking* bank syariah di Yogyakarta. Hal ini berarti nasabah yang memiliki pengetahuan umum tentang internet merasa percaya diri dengan pengetahuan yang dimiliki, sehingga menambah loyalitas sebagai nasabah pengguna *e-banking* bank syariah di Yogyakarta.

#### B. Saran

Dari beberapa kesimpulan di atas, penelitian ini juga memiliki beberapa saran yaitu:

1. Penelitian ini hanya menggunakan tiga variabel independen yang merujuk dari penelitian Bohme & Moore (2012). Untuk penelitian selanjutnya, diharapkan peneliti selanjutnya dapat mengembangkan hipotesis serta memperbaiki variabel-variabel penelitian ini dengan variabel yang lebih baik.
2. Bank syariah diharapkan dapat selalu memperbarui dan menjamin sistem keamanannya agar dapat menjaga loyalitas nasabah. Buruknya sistem keamanan *cyber* dalam bank dapat mengundang para pelaku *cybercrime* yang dapat merugikan pihak bank serta nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Nawawi Barda. (2007) *Tindak Pidana Mayantara Perkembangan Kajian Cyber Crime Di Indonesia*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Arief Mansur, Dikdik.M dan Elisatris Gultom. (2005) *Cyber Law Aspek Hukum Teknologi Informasi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Basuki, A. T dan Imamuddin Yuliadi. (2015). *Ekonometrika Teori & Aplikasi*. Yogyakarta: Mitra Pustaka Nurani.
- Bohme, Rainer dan Moore, Tyler. (2012). *How Do Consumers React to Cybercrime?* E-Crime Researchers Summit. Dallas, Texas.
- Black, N.J., Lockett, A., Winklhofer, H. and Ennew, C. (2001) *The adoption of internet financial services: a qualitative study*. *International Journal of Retail & Distribution Management*, Vol. 29 No. 8.
- Buchori, Alma dkk. (2009) *Manajemen Bisnis Syariah*. Bandung : Alfabeta.
- Damodar N. Gujarati. (2007) *Dasar-dasar Ekonometrika*. Jakarta: Erlangga.
- Ghozali, Imam. (2006) *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Griffin, Jill. (2002) *Customer Loyalty: How to Earn It, How to Keep It*. New York: John Wiley & Sons inc.
- [http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data\\_dasar/index/361-jumlah-penduduk-diy](http://bappeda.jogjaprov.go.id/dataku/data_dasar/index/361-jumlah-penduduk-diy) "Jumlah Penduduk DIY". Diakses 24 Januari 2020.
- <https://finance.detik.com/bursa-dan-valas/d-4398592/4000-laporan-cyber-crime-mayoritas-korbannya-perusahaan> (2019) "4.000 Laporan Cyber Crime, Mayoritas Korbannya Perusahaan". Diakses 9 September 2019.
- <https://inet.detik.com/business/d-3345441/peran-penting-teknologi-bagi-masa-depan-perbankan> (2016) "Peran Penting Teknologi Bagi Masa Depan Perbankan". diakses 18 Januari 2020.
- <https://keuangan.kontan.co.id/news/manfaatkan-teknologi-bank-berlomba-membuka-layanan-pembukaan-rekening-digital?page=all>, (2019) "Manfaatkan Teknologi, Bank Berlomba Membuka Layanan Pembukaan Rekening". diakses 18 Januari 2020.
- <https://www.cnnindonesia.com/teknologi/20170720032224-185-229064/internet-banking-dan-m-banking-jadi-target-kejahatan-siber> (2017) "Internet

Banking dan M-Banking Jadi Target Kejahatan Siber”. diakses 18 Januari 2020.

<https://www.gatra.com/detail/news/313398-bank-indonesia-jogja-terima-lima-laporan-kasus-skimming> (2018) “Bank Indonesia Jogja Terima Lima Laporan Kasus Skimming”. Diakses 11 Maret 2020.

<https://www.jawapos.com/ekonomi/21/03/2018/selain-surabaya-kasus-skimming-bank-mandiri-juga-terjadi-di-jogja/> (2018) “Selain di Surabaya, Kasus Skimming Bank Mandiri Juga Terjadi di Jogja”. Diakses 11 Maret 2020.

<https://www.merdeka.com/peristiwa/polisi-di-makassar-bakal-datangi-setiap-gerai-atm-usai-marak-kasus-skimming.html> (2018) “Polisi di Makassar Bakal Datangi Setiap Gerai ATM Usai Marak Kasus Skimming”. Diakses 14 September 2019.

[https://www.ojk.go.id/Files/box/roadmap-pbs\\_2015-2019.pdf](https://www.ojk.go.id/Files/box/roadmap-pbs_2015-2019.pdf), (2019) “ Roadmap Perbankan Syariah Tahun 2015-2019”. diakses 18 Januari 2020.

<http://www.tempo.co/read/news/2010/01/25/090221289/Pembobolan-Bank-Turunkan-Kepercayaan-Publik> (2010) “Pembobolan Bank Turunkan Kepercayaan Publik”. Diakses 14 September 2019

Hurriyati, Ratih. (2005) *Bauran Pemasaran dan loyalitas Konsumen*. Bandung: Alfabeta.

Jackson J. dan Gouseti, I (2013) *Fear of crime: An entry to the Encyclopedia of theoretical criminology*. In: Mitchell Miller J (ed.) *Encyclopedia of Theoretical Criminology*. Oxford:Wiley-Blackwell, forthcoming. URL (diakses 29 November 2019): SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2118663>.

Jacoby, Jacob dan Kyner, David B. (1973) *Brand Loyalty vs Repeat Purchasing Behavior*. *Journal of Marketing Research* Vol. 10 No.1.

Jogiyanto. (2008) *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. CV Andi Offset. Yogyakarta

Kasmir. (1999) *Bank Dan Lembaga Keuangan Lainnya Edisi Keenam*, Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Kuncoro, Mudrajad. (2011) *Metode Kuantitatif Teori dan Aplikasi Untuk Bisnis & Ekonomi*. Edisi Keempat. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Keraf, A. Sonny dan Dua, Mikhael. (2013) *Ilmu Pengetahuan sebuah Tinjauan Filosofis*. Yogyakarta: Kanisius.

Kerlinger. (2008) *Rancangan Penelitian*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.

Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa (Teori dan Praktek)* (Edisi Empat). Salemba Empat.

- Maharsi, S. (2006). Analisa Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepercayaan Dan Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Pengguna Internet Banking Di Surabaya. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 8(1), 35–51.  
<https://doi.org/10.9744/jak.8.1.pp.35-51>.
- Muhammad. (2000). *Sistem dan Prosedur Operasional Bank Syariah*. Yogyakarta: UII Press.
- Mustafa EQ, Zainal. (2009) *Mengurai Variabel Hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Nazaruddin, Ietje dan Basuki, Agus Tri. (2015) *Analisis Statistik dengan SPSS*. Yogyakarta: Danisha Media.
- Nuseir et. al. (2010). *Keamanan dalam Onlineshop*. Jakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan (2015) *Bijak ber-Elektronik Banking*. Jakarta: Tim OJK
- Priyatno, Dwi. (2008) *Mandiri Belajar SPSS (Untuk Analisa Data dan Uji Statistik)*. Yogyakarta: MediaKom.
- Rahmayanty, Nina. (2010) *Manajemen Pelayanan Prima*. Jakarta: Penerbit Graha Ilmu Yogyakarta.
- Roberts LD, Indermaur D dan Spiranovic C (2013) Fear of cyber-identity theft and related fraudulent activity. *Psychiatry, Psychology and Law* 20(3): 315–328.
- Safitri, Indra *Tindak Pidana di Dunia Cyber* dalam Insider, Legal Journal From Indonesia Capital & Investment Market.
- Sangadji, Etta Mamang dan Sopiah. (2013) *Perilaku Konsumen: Pendekatan Praktis Disertai Himpunan Jurnal Penelitian*. Edisi pertama. Yogyakarta : Andi.
- Sevilla, Consuelo G., (et.el). (1960). *Pengantar Metode Penelitian, (tarj) Alimuddin Tuwu*. Jakarta: UI.
- Shihab, Muhammad Quraish. (2002) *Tafsir Al-Misbah Pesan, Kesan dan Keserasian al-Qur'an*, Vol.3, Jakarta: Lentera Hati.
- Simamora, Bilson. (2002) *Panduan Riset Perilaku Konsumen* . Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Simarmata, J. (2006). *Pengamanan Sistem Komputer*. Andi
- Sjahdeini, Sutan Remy. (2003) *Kejahatan dan tindak pidana komputer*. Grafiti
- Sugiyono. (2005). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. (2010) *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & RND*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, Wiratna. (2014). *Metodologi Penelitian: Lengkap, Praktir, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: PT Pustaka Baru.
- Sujianto, Agus dan Rokmat Subagyo. (2014) *Membangun Loyalitas Nasabah*. Tulungagung: IAIN Tulungagung Press.
- Sumadiria, A. H. (2008). *Jurnalistik Indonesia Menulis Berita dan Feature*. Simbiosis Rekatama Media.
- Sumarwan, Ujang. (2002) *Perilaku Konsumen: Teori dan Penerapannya dalam Pemasaran*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Triandaru, Sigit dan Totok Budisantoso. (2006) *Bank dan Lembaga Keuangan Lain edisi 2*. Yogyakarta: Salemba Empat.
- Tugiso, I., Haryono, A. T., & Minarsih, M. M. (2016). Pengaruh relationship marketing, Keamanan, kepercayaan dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian online shop dan loyalitas konsumen sebagai variabel intervening studi kasus pada onlineshop “Numira” Semarang. *Journal of Management*, 2(2), 1–18.  
<https://jurnal.unpand.ac.id/index.php/MS/article/view/558/543>
- Utaminingsih, Pebriani dan Lana Sularto. (2015) *Pengaruh Transaksi Electronic Banking Terhadap Fee Based Income pada PT. Bank CIMB Niaga, Tbk., Volume 1 No 3 Juni 2015*. Depok.
- Vardiansyah, D. (2008). *Filsafat Ilmu Komunikasi*. Indeks.
- Wahid, Abdul dan Mohammad Labib. (2005) *Kejahatan Mayantara (Cyber Crime)*, Bandung: PT Refika Aditama.
- Widodo. (2013) *Memerangi Cybercrime*. Yogyakarta: Aswaja Pressindo.
- Zulganef. (2008). *Metodologi Penelitian Sosial & Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.



## LAMPIRAN

### LAMPIRAN 1

# PENGARUH CYBERCRIME TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA E-BANKING (Studi Kasus Pengguna Bank Syariah di Yogyakarta)

Assalamu'alaikum Warrahmatullaahi Wabarakaatuh

Saya Faturrahman Haditya, mahasiswa Strata satu (S1) Fakultas Bisnis dan Ekonomi Islam jurusan Perbankan Syari'ah Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga dengan dosen Rosyid Nur Anggara Putra, SPd., M.Si. sedang melakukan penelitian skripsi, maka dengan segala kerendahan hati peneliti mengharapkan bantuan dari saudara/i yang merupakan pengguna E-Banking (ATM, EDC, mobile banking, internet banking, maupun SMS banking) dari salah satu atau lebih rekening bank syariah dan berdomisili di provinsi Yogyakarta untuk sekiranya dapat meluangkan sedikit waktunya untuk mengisi kuesioner ini.

Pengumpulan data ini semata-mata digunakan hanya untuk penelitian skripsi dan kerahasiaan data saudara/i dapat dijamin keamanannya. Jawaban saudara/i sangat penting dan berharga bagi peneliti maupun bagi perkembangan penggunaan teknologi dalam perbankan.

Atas bantuannya saya ucapkan terimakasih.  
Wassalamu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Hormat saya

Faturrahman Haditya

Kuesioner ini diadaptasi dari penelitian Bohme dan Moore (2012)

Berikutnya

(lanjutan)

Nama atau Inisial \*

Jawaban Anda

Jenis Kelamin \*

- Pria
- Wanita

Umur \*

- 15-24
- 25-39
- 40-54
- 55+

Pendidikan Terakhir \*

- SMA/ Sederajat
- Diploma
- S1
- Lainnya

Kembali

Berikutnya



(lanjutan)

### PENGALAMAN (X1)

Cyber crime memiliki banyak bentuknya. Apakah anda pernah mengalami atau menjadi korban cyber crime?

Apakah anda pernah menjadi korban pencurian identitas? \*

- Sering
- Pernah
- Tidak Pernah
- Tidak Tahu

Apakah anda pernah menerima pesan spam? (contohnya, pesan meminta uang atau meminta data pribadi) \*

- Sering
- Pernah
- Tidak Pernah
- Tidak tahu

Apakah anda pernah mengalami penipuan jual-beli online? \*

- Sering
- Pernah
- Tidak Pernah
- Tidak tahu

(lanjutan)

**Keamanan (X2)**

E-Banking tentunya memiliki sistem keamanan. Apakah anda merasa khawatir dengan keamanan sistem tersebut?

Apakah anda merasa khawatir akan menjadi korban pencurian identitas? \*

- Sangat Khawatir
- Khawatir
- Tidak Khawatir
- Sangat Tidak Khawatir

Apakah anda merasa khawatir menjadi korban Phising atau menjadi korban kejahatan dengan modus pesan berisi penipuan? \*

- Sangat Khawatir
- Khawatir
- Tidak Khawatir
- Sangat Tidak Khawatir

Apakah anda khawatir akan menjadi korban penipuan jual beli online? \*

- Sangat Khawatir
- Khawatir
- Tidak Khawatir
- Sangat Tidak Khawatir

Apakah anda merasa khawatir tentang keamanan transaksi secara online? \*

- Sangat Khawatir
- Khawatir
- Tidak Khawatir
- Sangat Tidak Khawatir

Apakah anda merasa khawatir data pribadi anda akan disalahgunakan? \*

- Sangat Khawatir
- Khawatir
- Tidak Khawatir
- Sangat Tidak Khawatir

(lanjutan)

Pengetahuan (X3)

Anda mengakses internet lebih dari satu jam per hari? \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda sering menggunakan layanan bank online (ATM, kartu debit/kredit, mobile banking, sms banking, internet banking, phone banking, video banking) \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda sering membeli barang atau jasa secara online \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda merasa paham dengan pengetahuan tentang dunia maya \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda merasa paham tentang risiko dari cyber crime \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

(lanjutan)

Anda mengubah setidaknya salah satu kata sandi dalam kurun waktu 12 bulan terakhir (dari website atau aplikasi manapun) \*

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Anda menggunakan kata sandi yang berbeda pada setiap website atau setiap aplikasi \*

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Anda memiliki antivirus di gadget anda \*

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

[Kembali](#) [Berikutnya](#)

Loyalitas (Y)

Anda masih ingin menggunakan sebuah produk dari suatu bank walaupun telah mengalami kerugian akibat cyber crime \*

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

Anda masih loyal dan tetap setia pada suatu bank walaupun telah mengalami kerugian akibat cyber crime pada bank tersebut \*

Sangat Setuju

Setuju

Tidak Setuju

Sangat Tidak Setuju

(lanjutan)

---

Anda akan tetap merekomendasikan suatu bank ke orang lain walaupun telah mengalami kerugian akibat cyber crime pada bank tersebut \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

---

Anda masih ingin menggunakan produk suatu bank walaupun anda merasa khawatir terhadap keamanan produk bank tersebut \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

---

Anda masih loyal dan tetap setia dengan suatu bank walaupun anda merasa khawatir terhadap keamanan produk bank tersebut \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

---

Anda akan merekomendasikan bank tersebut kepada orang lain walaupun anda merasa khawatir terhadap keamanan produk bank tersebut \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

---

(lanjutan)

**Pengaruh Pengetahuan yang dimiliki terhadap Loyalitas**

Berikut adalah pertanyaan mengenai loyalitas anda sebagai nasabah ketika anda memiliki pengetahuan seputar internet dan cyber crime

Anda akan tetap menggunakan produk suatu bank ketika anda mengetahui segala risiko dan penyebab tentang cyber crime \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda akan tetap loyal dan setia terhadap suatu bank ketika anda mengetahui segala risiko dan penyebab tentang cyber crime \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Anda akan merekomendasikan suatu bank kepada orang lain ketika anda mengetahui segala risiko dan penyebab tentang cyber crime \*

- Sangat Setuju
- Setuju
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA



LAMPIRAN 2  
DATA KUESIONER

Responden	Jawaban																									
	1	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1		
1	1	1	2	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1		
2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	3	2	4	1	1	2	2	2	1	2	2	
3	2	1	3	4	3	3	4	3	1	2	2	2	1	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	
4	1	1	3	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	3	3	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
5	2	1	3	3	4	4	4	4	3	1	2	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
6	1	1	2	4	4	4	4	4	4	1	1	1	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
7	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	
8	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
9	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	
10	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	1	1	2	4	4	4	4	3	2	2	2	1	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
12	3	2	2	1	1	2	3	2	1	1	2	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	3	3	
13	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	
14	3	1	3	4	3	3	3	3	3	2	2	3	1	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
15	1	1	3	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	1	1	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	
17	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	2	3	
18	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	3	1	2	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	
20	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	
21	1	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
22	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
23	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	

24	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
25	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
26	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	3	3	4	3	3	4	2	3	3	3	
27	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28	2	2	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	
29	2	2	2	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	
30	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
31	1	1	3	3	4	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	
32	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	
33	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
34	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	
35	3	2	3	2	2	1	3	2	2	2	1	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	
36	1	1	2	3	1	2	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
37	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	
38	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	1	4	2	2	2	2	3	2	2	2	2	
39	2	1	2	4	4	3	3	1	3	3	3	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	
40	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
41	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	4	4	4	1	3	3	3	3	3	4	3	
42	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4	3	3	4	2	2	4	2	2	2	2	
43	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	
44	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	1	2	3	
45	1	1	3	2	3	1	1	1	2	3	1	1	1	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	
46	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
47	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
48	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
49	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	
50	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
51	1	1	3	1	1	1	1	3	3	2	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
52	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	

53	2	1	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	2	2	3	1	1	1
54	2	2	3	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	4	4	4	3	3	3	2	2	2
55	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	2	1	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	2	3	3	4	2	2	3	1	1	3
57	2	2	3	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
58	3	2	3	2	2	3	3	4	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	2	1	2	1	3	2	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
60	1	1	2	1	3	3	1	1	2	2	3	1	1	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3
61	2	1	3	1	2	1	2	1	3	2	1	2	1	3	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3	3
62	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3
63	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3
64	2	1	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
65	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	3	2	4	4	4	3	3	4	3	3	3
66	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2
68	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2
69	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
70	3	1	2	1	1	2	3	1	1	1	2	3	1	2	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
71	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3
72	2	1	3	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
73	2	1	3	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2
75	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	2
76	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	2
77	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	4	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	1	3	3	2	3	3	1	1	2	3	3	1	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
80	2	2	4	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
81	3	1	4	2	2	3	3	1	2	2	3	3	1	4	2	3	2	4	4	3	3	4	2	2	3

82	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	3	3	2	3	3	2	1	3	
83	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
84	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	4	4	2	2	3	2	2	3	
85	3	1	3	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	
86	1	2	2	2	2	3	4	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	1	2	2
87	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
88	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	4	3	2	2	3	1	2	2	
89	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
90	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
91	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3
92	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2
93	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
94	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	4	3	3	3	2	2	2	2
95	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	3	3	4	3	3	4	2	2	3	3
96	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
97	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	1	1	2	4	4	3	4	4	1	1	2	1	1	2	2	2	3	3	4	3	3	4	1	2	1	1
100	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	4	2	3	4	2	2	3	3

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
**SUNAN KALIJAGA**  
 YOGYAKARTA

## CURRICULUM VITAE



Nama : Faturrahman Haditya  
Tempat, Tanggal Lahir : Pontianak, 12 Desember 1995  
Alamat : Jl. Kemakmuran No. 10, Pontianak, KalBar  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
No. Handphone : 081251321284  
Email : fatur.uinsuka@gmail.com  
Pendidikan Formal : - 2001-2007 SDN 05 Pontianak Timur  
- 2007-2010 SMPN 5 Pontianak  
- 2010-2013 SMAN 10 Pontianak  
- 2013-2020 UIN Sunan Kalijaga YK  
Pengalaman Kerja : (2016) BMT Citra Buana (Magang)

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA