

## BAB II LANDASAN TEORI

### A. Deskripsi Teori

#### 1. TAM (*Technology Acceptance Model*)

Dalam penelitian ini menggunakan *grand theory* TAM (*Technology Acceptance Model*) yaitu salah satu jenis teori yang khusus digunakan untuk mengkaji perilaku dari seseorang terutama mengenai teknologi informasi. *Grand theory* ini pertama kalinya ditemukan dan dipopulerkan oleh Davis pada tahun 1986 yang mana teori ini merupakan pengembangan dari TRA (*theory of reasoned action*) teori tindakan beralasan dimana seseorang berperilaku biasanya tergantung pada niat dan minat sehingga nantinya akan mempengaruhi sikap atau tindakan yang akan dilakukan.<sup>1</sup>

Menurut Davis, TAM merupakan suatu konsep atau model yang banyak dianggap oleh para ahli sebagai konsep yang paling baik diantara teori model lainnya karena TAM dapat menjelaskan kepada seseorang tentang sistem teknologi suatu informasi yang dapat diterima oleh masyarakat atau penggunanya sehingga TAM dianggap sebagai model paling baik diantara model-model teori lainnya. Memang teori ini menjadi teori yang mudah dipahami oleh seseorang karena teknologi yang memang sudah menjadi pokok keseharian dari masyarakat sehingga mudah diterima dan dipahami dengan segala model teori yang berkaitan dengan teknologi informasi.<sup>2</sup>

Teori TAM memiliki dua susunan model utama yaitu kegunaan persepsi atau *perceived usefulness* dan kemudahan dalam menggunakan persepsi atau *perceived ease of use* dimana kedua susunan model ini nantinya akan mempengaruhi perilaku seseorang dalam menggunakan

---

<sup>1</sup> Sahat Simbolon, "Aplikasi Theory Of Reasoned Action Untuk Memprediksi Perilaku Konsumen Dalam Pembelian Sepeda Motor Yamaha Vixion" (Studi Kasus: Mahasiswa Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi IT&B Medan), (2020):4.

<sup>2</sup> Wahyuni Nur Syahril and Brady Rikumahu, " Penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Analisis Minat Perila " Jurnal Mitra Manajemen ( JMM Online ) 3, no. 2 (2019): 201–14.

teknologi dimana menurut Davis menjelaskan bahwa seseorang menganggap jika teknologi atau sistem yang digunakan dapat memberikan manfaat serta kegunaan yang pasti maka seseorang tersebut akan menggunakan teknologi karena orang tersebut merasa bahwa teknologi sangat bermanfaat serta mudah digunakan.<sup>3</sup>

Dari kedua model susunan dalam TAM diatas yang pertama dalam kegunaan persepsi atau *perceived ease of use* dimana dijelaskan bahwa seseorang menganggap dalam penggunaan suatu sistem teknologi adalah suatu hal yang mudah sedangkan *perceived usefull* yaitu seseorang yang memiliki keyakinan untuk menggunakan sistem teknologi atau sistem informasi yang memiliki persepsi bahwa system teknologi yang digunakan dapat meningkatkan kinerja yang sedang dilakukannya. Dalam penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan dua model susunan TAM dalam penelitian ini dimana seseorang yaitu nasabah dalam kegunaan persepsi menganggap bahwa nasabah dalam menggunakan teknologi yaitu ATM sangat mudah dan nasabah sangat memahami bagaimana cara penggunaan ATM tersebut sedangkan dalam susunan model yang kedua yaitu *perceived usefulness* dimana nasabah memiliki keyakinan dalam menggunakan ATM sangat memudahkan setiap aktivitas transaksi yang dilakukannya karena dibanding mengambil uang melalui bank dan antri masyarakat lebih memilih transfer menggunakan ATM karena memudahkan kegiatan sehari-hari.<sup>4</sup>

Setiap terjadinya perubahan teknologi informasi yang ada di sekitar kita akan menimbulkan beberapa dampak positif yang didapatkan akan tetapi apakah dari masyarakat dapat dengan mudah menerima setiap perubahan teknologi yang terjadi. Terkadang perubahan

---

<sup>3</sup> Adellia Rosarindry Poetri, Fakultas Ekonomi, And Universitas Sebelas Maret, "Adopsi E-Commerce Dengan Pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* Bagi Ukm Oleh : Adellia Rosarindry Poetri," 2010. 13.

<sup>4</sup> Fran Sayekti and Pulasna Putarta, "Penerapan *Technology Acceptance Model (Tam)* Dalam Pengujian Model *Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah*," No. 3 (2016): 196–209.

teknologi yang terjadi dapat diterima oleh masyarakat asalkan masyarakat dapat dengan mudah memahami tujuan dan penggunaan dari teknologi tersebut. Dimana seperti dalam penelitian ini meneliti mengenai kejahatan *skimming* yang sudah marak terjadi di sektor perbankan dan umumnya kejahatan *skimming* terjadi melalui ATM apalagi proses terjadinya kejahatan *skimming* ini melibatkan teknologi di dalamnya dengan menggunakan alat skimmer untuk menyalin segala jenis informasi pada ATM nasabah yang kemudian diletakkan di dalam slot atau mulut kartu ATM sehingga pelaku kejahatan dengan mudah mendapatkan informasi dari nasabah yang diinginkan.<sup>5</sup>

Dari penjelasan tersebut, perubahan teknologi sekarang memang sangat baik jika dipandang dalam segi positif akan tetapi dalam sisi negatif jika teknologi banyak disalahgunakan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab maka akan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan seperti kasus kejahatan *skimming* yang terjadi karena pelaku menyalahgunakan penggunaan sistem teknologi untuk melakukan kejahatan sehingga banyak merugikan nasabah dan pihak-pihak terkait seperti perbankan.<sup>6</sup>

## 2. *Financial Crime*

### a. *Definisi Financial Crime*

Secara sederhana *financial crime* merupakan suatu kejahatan di sektor keuangan yang berasal dari luar perusahaan atau lembaga. Biasanya *financial crime* atau kejahatan finansial ini terjadi akibat dari pihak luar berusaha menjadi pelaku kejahatan selain itu juga pihak internal terkait pun bisa juga menjadi pelaku kejahatan keuangan tersebut sehingga berakibat fatal pada lembaga ataupun pihak yang bersangkutan itu sendiri seperti lembaga perbankan

---

<sup>5</sup> Riski Nurida Rahmawati dan I Made Narsa, “*Actual Usage Penggunaan E-Learning Dengan Technology Acceptance Model (TAM)*”, Jurnal Inovasi Teknologi Pendidikan 6, no. 2 (2019): 127–36, [Http://journal.Uny.Ac.Id/Index.Php/Jitp](http://journal.uny.ac.id/index.php/jitp).

<sup>6</sup> Riski Nurida Rahmawati dan I Made Narsa, “*Actual Usage Penggunaan E-Learning*”, 134.

beserta dampak yang dialaminya yaitu nasabah dari perbankan itu sendiri yang mengalami kejahatan finansial.<sup>7</sup>

Kejahatan finansial atau financial crime memang merupakan suatu kejahatan di dalam sektor keuangan akan tetapi maraknya kejahatan finansial lebih terkhusus pada kejahatan dibidang perbankan yang memang saat ini tengah menjadi perhatian hukum, pemerintah dan publik karena dampak besar yang dirasakan dan kerugian yang dialami di berbagai sektor. Menurut para ahli salah satunya Suherland menjelaskan bahwa kejahatan merupakan suatu perilaku yang sangat dilarang oleh Negara apalagi berakibat dapat merugikan Negara sehingga solusi dan upaya yang ada yaitu melalui hukuman dan pencegahan pemberantasan. Jadi dengan hal tersebut tidak memungkiri bahwa kejahatan keuangan juga sama halnya dan sangat merugikan Negara dan pihak yang bersangkutan.<sup>8</sup>

*Financial crime* juga disebut dengan *fraud* atau kejahatan keuangan dimana *fraud* ini menurut Lees menyebutkan bahwa banyak sekali contoh dari *fraud* salah satunya yaitu modus *fraud* pada kas yang berhubungan dengan penyalahgunaan aset dimana hal ini ada membuat tagihan palsu atau *invoice*, mencuri data dari nasabah, *skimming* uang tunai dan sebagainya. Hal ini merupakan kejahatan keuangan lingkup perusahaan. Kejahatan keuangan ini sangat melawan hukum karena memang menyebabkan banyak kerugian yang terjadi dan sangat menyimpang dengan etika.<sup>9</sup>

---

<sup>7</sup> Meirison, “Tinjauan Islam Terhadap Kejahatan Ekonomi”, Jurnal Hukum Pidana Islam 5, No. 1, (2019): 133.

<sup>8</sup> Asyari Hasan dan Lulu Febriany, “Identifikasi Tindakan Pengawasan Dan Pencegahan Terhadap Kejahatan Finansial Perbankan Syariah Selama Masa Pandemic Covid-19”, Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan 4, No. 4, (2021): 1081. [https://doi.org/10.1007/springerreference\\_1459](https://doi.org/10.1007/springerreference_1459)

<sup>9</sup> Catur Ragil Sutrisno, “Audit Forensik: Membongkar dan mencegah kejahatan keuangan”, Prosiding Seminar Nasional Audit Forensik, (2013): 55-56.

Menurut pandangan islam kejahatan finansial yang dilakukan oleh sindikat tersebut memang menjurus ke ranah yang tidak dibenarkan entah dalam tujuan dan maksud apapun itu yang namanya kejahatan apalagi merugikan masyarakat itu salah. Seperti dalam QS. An-Nisa' Ayat 29 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا لَا تَأْكُلُوا أَمْوَالَ لَكُمْ بَيْنَكُمْ بِالْبَاطِلِ إِلَّا أَنْ  
تَكُونَ تِجَارَةً عَنْ تَرَاضٍ مِنْكُمْ وَلَا تَقْتُلُوا أَنْفُسَكُمْ إِنَّ اللَّهَ  
كَانَ بِكُمْ رَحِيمًا

Artinya : “Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil atau tidak benar, kecuali dalam perdagangan yang berlaku atas dasar suka sama suka di antara kamu. Dan janganlah kamu membunuh dirimu sendiri. Sungguh Allah SWT maha penyayang kepadamu.”<sup>10</sup>

Dalam ayat tersebut dijelaskan bahwasanya kejahatan ekonomi memang sangat bertentangan dengan pandangan islam karena melanggar perintah serta larangan oleh allah SWT dalam eksploitasi atau hak-hak yang bukan miliknya dalam lingkup ekonomi. Semua hal yang bertentangan dengan Allah SWT bagaimana bentuknya kejahatan tersebut memang dianggap sebagai perilaku kriminal dan pastinya pelaku akan rugi entah itu di dunia maupun di akhirat dan yang pasti akan di pertanggung jawabkan perbuatannya nanti di hadapan Allah SWT.<sup>11</sup>

Dari penjelasan di atas memang kejahatan ekonomi terkhusus kejahatan di sektor keuangan dan perbankan sangat amat disayangkan karena berakibat buruk bagi pihak-pihak yang bersangkutan dan juga dosa besar yang didapatkan. Dalam hal ini pastinya

<sup>10</sup>Tafsir.com, Surat An-Nisa' Ayat 29, diakses pada tanggal 06 April 2022. <https://tafsir.com/4-an-nisa/ayat-29>

<sup>11</sup> Meirison, "Tinjauan Islam Terhadap Kejahatan Ekonomi", 133–38.

terdapat solusi dan penyelesaian dimana dalam setiap kejahatan perbankan baik itu bank syariah ataupun konvensional terdapat peran lembaga yang menaungi yaitu OJK (Otoritas Jasa Keuangan) dimana dalam hal ini OJK sangat berperan penting dalam hal pencegahan dan juga bertindak tegas terhadap kejahatan perbankan.<sup>12</sup>

**b. Jenis-Jenis Kejahatan Finansial Perbankan**

1) Perangkap Kartu atau *card tripping*

Jenis kejahatan ini merupakan kejahatan yang pelaku utamanya menggunakan kayu kecil atau lidi sebagai senjata utamanya dimana nasabah yang akan melakukan transaksi dengan ATM kartunya akan terjebak di dalam lubang sehingga kartu tersangkut dan pelaku sebelumnya sudah menempelkan informasi yang berisi nomor pelaku di sekitar mesin ATM jika terdapat nasabah yang mengalami kejadian tersebut bisa melaporkan ke dalam nomor tersebut. Maka pelaku akan melancarkan aksinya dengan meminta pin dari nasabah.

2) Rekening fiksi

Kejahatan ini pernah viral dan cukup banyak memakan korban dimana pelaku biasanya menjerat korban nasabah dengan menghubungi nasabah dan meminta sejumlah uang untuk mengirimkan ke nomor rekening pelaku. Pelaku biasanya berpura-pura menjadi kerabat atau seseorang yang dikenal nasabah dengan menggunakan identitas palsu.

3) Pembobolan pin ATM atau *skimming*

Kejahatan ini dilakukan oleh pelaku dengan mencuri data pin nasabah melalui ATM dan kartu debit yang awalnya pelaku menempelkan alat skimmer kecil di sekitar lubang mesin ATM. Sehingga pelaku dengan mudah mendapatkan informasi dari nasabah

---

<sup>12</sup> Hamsir Faculty and U I N Alauddin Makassar E-mail, "Investigation Authorities Of Financial Services Authority," Jurnal Dinamika Hukum, ( 2011): 96–102.

4) Modus pemenang undian

Modus kejahatan ini dilakukan oleh pelaku dengan menginformasikan kepada nasabah bahwa nasabah memenangkan undian berhadiah dan nasabah diminta untuk mengklaim undian dengan melakukan registrasi melalui mobile banking.<sup>13</sup>

c. **Indikator *Financial Crime***

Menurut Robert Cockerall menyebutkan indikator kejahatan keuangan ada tiga, yaitu:

1) Motivasi

Seseorang melakukan suatu hal pasti ada sebab dan faktor kenapa orang tersebut ingin melakukannya. Seperti halnya ketika terjadinya kejahatan finansial seseorang yang disebut sebagai pelaku juga memiliki faktor yang menjadi penyebab pelaku melakukan perbuatan tercela tersebut dimana faktornya pelaku mempunyai motivasi melakukan perilaku tersebut karena kebutuhan dan keinginan yang menguasai. Contohnya pelaku tengah dilanda krisis ekonomi sehingga melakukan kejahatan tersebut.

2) Sarana atau media

Sarana disini dimana pelaku memiliki sarana atau alat sebagai penunjang dan pendukung dalam melakukan kejahatan seperti dokumen-dokumen palsu dan alat-alat pendukung serta sarana lainnya.

3) Kesempatan atau peluang

Pelaku dalam melakukan kejahatan keuangan pasti mendapatkan kesempatan dan peluang sehingga dapat melakukan hal tersebut dimana faktor adanya peluang bisa saja terjadi karena faktor dari eksternal yaitu nasabah yang lalai serta kurangnya pemahaman dan ketidak telitian ketika melakukan transaksi ataupun kegiatan lainnya. Selain itu, faktor internal perusahaan atau lembaga juga berpengaruh dimana

---

<sup>13</sup> Asyari Hasan dan Lulu Febriany, "*Identifikasi Tindakan Pengawasan*", 1083.

ketika internal dalam hal pengawasan kurang sehingga terjadinya kejahatan tersebut.<sup>14</sup>

### 3. *Risk Of Loss*

#### a. *Definisi Risk Of Loss*

Jika melakukan sesuatu pasti ada dampak dan konsekuensi yang didapatkan entah itu negatif atau positif. Bahkan jika seseorang tidak melakukan sesuatu pun tetap akan mendapatkan dampaknya. Kemungkinan terburuknya bisa saja dampak yang didapatkan yaitu negatif. Hal ini lah yang dinamakan risiko dimana contohnya ketika ada seseorang memiliki ATM dan mengalami kejadian yang diluar kehendaknya yaitu terjadinya kasus *skimming* atau pencurian data sehingga mengalami kerugian. Dalam hal ini risiko yang didapatkan berupa kerugian yang mana menurut Bessis menjelaskan bahwa risiko merupakan suatu ketidakpastian yang bisa mengakibatkan bermacam-macam yang dapat merugikan dari kemungkinan atau kerugian.<sup>15</sup>

Menurut Sciffman dan Kanuk mendefinisikan risiko sebagai ketidakpastian yang dirasakan oleh nasabah sehingga nasabah berpotensi memberikan hasil negatif untuk setiap apa yang dilakukan. Dalam hal ini apa saja yang dapat dipengaruhi oleh faktor eksternal ataupun lainnya juga dapat berpengaruh negatif karena persepsi yang dibuat oleh nasabah karena memang risiko pasti memberikan efek negatif dan kerugian yang didapatkan.<sup>16</sup>

Irham Fahmi menafsirkan risiko sebagai bentuk ketidakpastian tentang keadaan seseorang yang nantinya akan terjadi di masa depan dengan berbagai keputusan yang diambil saat ini sebagai bahan pertimbangan. Hal ini mendasari seseorang dalam melakukan sesuatu untuk memikirkan dampak dari

<sup>14</sup> Anisa Putri, “*Kajian Fraud (Kecurangan) Laporan Keuangan*”, 6.

<sup>15</sup> Lina Nur Hidayati, “*Mengukur Risiko Perbankan Dengan VAR*”, 5.

<sup>16</sup> Moh Iqbal Hanafi, “*Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kemudahan Dan Risiko Terhadap Minat Beli Via Media Online Butuh Baju.com*”, *Jurnal Manajemen dan Start-up Bisnis* 4, No. 6, (2020): 923.



segala keputusan yang diambil karena pastinya terdapat risiko yang bisa didapatkan.<sup>17</sup>

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa *risk of loss* atau risiko kerugian merupakan suatu dampak dan akibat yang dirasakan oleh nasabah berupa hasil negatif dengan mendapatkan kerugian atau sesuatu yang tidak bernasib baik sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan sesuatu. Nasabah yang mengalami risiko kerugian bisa saja berasal dari faktor internal yaitu kelalaian pihak perbankan ataupun faktor eksternal dari pihak lain yang berusaha melakukan kejahatan sehingga mengakibatkan risiko kerugian terhadap nasabah. Risiko kerugian banyak dialami oleh nasabah ketika nasabah mengalami kejahatan perbankan seperti *skimming* yang mana nasabah mengalami kerugian keuangan atau finansial dan kerugian lainnya.<sup>18</sup>

#### **b. Macam-Macam Risiko**

Dalam sektor perbankan memang risiko sangat berpengaruh apalagi nantinya bisa berdampak pada penyaluran kredit pada nasabah. Maka dari itu perlunya perbankan memahami risiko-risiko yang ada. Menurut Irham Fahmi menyebutkan ada dua tipe risiko, yaitu:<sup>19</sup>

##### 1) Risiko asli/murni (*pure risk*)

- Risiko aset berupa fisik yaitu risiko yang mengakibatkan kerugian terhadap aset berupa fisik yang ada pada lembaga perbankan. Contohnya ketika suatu perbankan mengalami musibah bencana alam sehingga aset fisik yang ada pada perbankan mengalami kerusakan atau kerugian.

---

<sup>17</sup> Irham Fahmi, “*Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*”, (Bandung: Alfabeta, 2016), 274.

<sup>18</sup> Maytita Zafira Putri dan Yudi Sutarso, “*Pengaruh Risiko Keamanan*”, 5.

<sup>19</sup> Irham Fahmi, “*Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*”, 5-6

- Risiko pada karyawan yaitu ketika karyawan pada lembaga perbankan mengalami nasib yang tidak diinginkan seperti kecelakaan atau hal lainnya yang mengancam keselamatan selama menjadi karyawan di perbankan.
- Risiko yang bersifat legal yaitu adanya risiko dalam perbankan ketika terjadinya wanprestasi antara pihak lainnya di dalam kontrak yang tidak sesuai sehingga mengakibatkan kerugian pada perbankan karena harus ganti rugi.

## 2) Risiko spekulasi (*speculative risk*)

- Risiko pada pasar yaitu suatu risiko yang terjadi akibat dari pergerakan pada pangsa pasar yang biasanya mengalami penurunan seperti harga saham pada perbankan sehingga menyebabkan kerugian.
- Risiko kredit yaitu risiko yang terjadi ketika perbankan gagal memenuhi targetnya dalam kredit atau peminjaman sehingga mengalami gagal bayar atau kredit macet yang sangat menyebabkan kerugian pada perusahaan atau perbankan.
- Risiko operasional yaitu risiko yang terjadi akibat dari kegiatan operasional perbankan seperti kerusakan pada system ataupun hal lainnya yang dapat melambat dan mengganggu sistem kinerja perbankan.
- Risiko likuiditas yaitu risiko yang terjadi akibat dari perbankan yang tidak mampu menutup buku atau kas perusahaan yang diakibatkan dari beberapa faktor salah satunya kepemilikan kas yang menurun sehingga tidak dapat memenuhi kebutuhan kas dan menyebabkan kerugian sehingga perbankan memiliki risiko menjual aset untuk menutupinya.

### c. Indikator *Risk Of Loss*

Menurut Pavlov indikator risiko kerugian ada tiga, yaitu:<sup>20</sup>

#### 1) Adanya risiko tertentu

Hal ini ketika nasabah menggunakan ATM dan mengalami *skimming* maka terdapat beberapa risiko tertentu yang dirasakan oleh nasabah sehingga mengalami kerugian dan pastinya akan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan ATM nantinya, seperti risiko kerugian, risiko keamanan dan risiko kepercayaan.

#### 2) Mengalami kerugian

Pastinya dengan adanya kejadian tersebut nasabah akan mengalami banyak kerugian diantaranya kehilangan uang, pencurian data dan juga rasa percaya diri terhadap penggunaan ATM bisa saja berkurang.

#### 3) Berpikir bahwa berisiko

Nasabah memiliki pemikiran bahwa ketika akan melakukan transaksi di ATM takut jika terjadi kejadian *skimming* dan mengakibatkan risiko yang akan didapatkan nantinya meskipun belum terjadinya kejadian tersebut.

## 4. *Security Risk*

### a. Definisi *Security Risk*

Menurut Casalo et al menjelaskan bahwa dari sudut pandang nasabah keamanan atau *security* merupakan suatu kemampuan dalam melindungi semua informasi-informasi nasabah dari semua tindak pidana kejahatan seperti pencurian data, penipuan dan kejahatan lainnya dalam sektor perbankan. Keamanan juga melingkupi banyak aspek di dalamnya. Jika dalam sisi nasabah terkait data data informasi yang harus dijaga keamanannya maka dari sisi internal perbankan

---

<sup>20</sup> Yusuf Fitra Mulyana, “Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Risiko, dan Keamanan Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Toko Online (Studi Pada Toko Online OLX.Co.Id)”, Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, *Applied Microbiology and Biotechnology* 85, no. 1 (2016): 2071–79.

juga keamanan perlu diperhatikan sehingga akan meminimalisir timbulnya tindak kejahatan perbankan.<sup>21</sup>

Pavlou mendefinisikan risiko keamanan berupa enkripsi, proteksi, verifikasi, dan autentifikasi dimana enkripsi merupakan suatu metode atau cara dalam merubah sebuah informasi agar tidak mudah dibaca dan digunakan. Lalu proteksi merupakan suatu cara dimana lembaga menjaga dan melindungi keamanan terhadap informasi pribadi dari nasabah sehingga nasabah merasa aman dan terlindungi dari berbagai macam kejahatan perbankan. Sedangkan verifikasi merupakan metode dalam mengidentifikasi informasi pribadi melalui bukti yang disertakan sehingga terdapat unsur keaslian. Dan yang terakhir merupakan autentifikasi yaitu proses atau cara dalam membuktikan sesuatu seperti informasi secara autentik atau dapat dipercaya.<sup>22</sup>

Jadi dari penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa risiko keamanan atau *security risk* memang sangat berisiko jika terjadi karena risiko keamanan sangat berbahaya jika dialami oleh nasabah. Suatu lembaga perbankan pastinya akan menjaga keamanan apapun data dari nasabah dengan baik entah itu data informasi atau apapun yang menyangkut dengan nasabah bank berkewajiban menjaga keamanan sepenuhnya. Jika ada pihak luar yang tidak bertanggung jawab menyalahgunakan data nasabah maka akan berpengaruh buruk terhadap reputasi bank dan juga nasabah itu sendiri. Maka dari itu risiko keamanan jika nasabah sudah mengalami bisa saja berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan yang menaunginya dan citra bank menjadi buruk.<sup>23</sup>

---

<sup>21</sup> Ahmad dan Bambang Setiyo Pambudi, “Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI)”, no. 9 (2012):5.

<sup>22</sup> Maytita Zafira Putrid an Yudi Sutarso, “Pengaruh Risiko Keamanan”, 2.

<sup>23</sup> Nahla Rahma Yunita dkk., “Pengaruh Persepsi Risiko”, 5.

### **b. Indikator *Security Risk***

Menurut Raman Arasu dan Viswanathan A. menyebutkan bahwa indikator risiko keamanan ada dua, yaitu:<sup>24</sup>

#### 1) Jaminan keamanan

Jaminan keamanan biasanya berupa suatu perlindungan terhadap nasabah pada semua lembaga perbankan yang bertanggung jawab atas suatu kejadian yang berhubungan dengan keamanan. Jika terdapat kejadian diluar kendali nasabah dan mengakibatkan kerugian maka lembaga terkait harus bertanggung jawab.

#### 2) Kerahasiaan data

Ketika nasabah mendapatkan kejahatan seperti skimming dimana kejahatan ini merupakan kejahatan berupa pencurian data maka secara langsung nasabah mengalami kerugian dan keamanan menjadi tidak terjamin sehingga perbankan juga harus menjaga kerahasiaan data dari nasabah dan harus menjamin segala keamanan yang lebih baik agar tidak terjadi hal hal yang tidak diinginkan.

## **5. *Trust Risk***

### **a. Definisi *Trust Risk***

Menurut Gefen kepercayaan merupakan suatu perasaan yang menggambarkan keterbukaan terhadap tindakan seseorang yang beranggapan bahwa yang dilakukan itu nyata dan yakin terhadap apa yang dilakukan. Kepercayaan menjadi faktor penting dalam perilaku seseorang karena semakin besar kepercayaan maka akan menumbuhkan rasa ketertarikan pada sesuatu.<sup>25</sup>

Membangun sebuah kepercayaan juga sangat sulit dan harus melewati beberapa proses diantaranya. Jika seseorang seperti nasabah menggunakan produk

<sup>24</sup> Yusuf Fitra Mulyana, “*Pengaruh Kepercayaan*”, 31.

<sup>25</sup> Suhardi,” *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Dan Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Di Surabaya*”, Jurnal Ekonomi dan Bisnis 10, No.1, (2006): 51.

di perbankan maka sudah pasti mempercayai bank tersebut untuk menggunakan produk ataupun jasa-jasa lainnya. Biasanya nasabah mempercayai bank karena banyak faktor seperti pelayanan bank yang membuat nasabah menjadi percaya, system yang digunakan dan profesionalitas yang diberikan oleh bank tersebut, sehingga menjadikan nasabah mempercayai. Menurut Morgan dan Hunt menjelaskan kepercayaan yaitu kondisi dimana salah satu pihak terlibat setiap proses yang bertukar pikiran serta keyakinan dengan integritas dari pihak lainnya.<sup>26</sup>

Kepercayaan juga menjadikan image atau citra pada bank menjadi meningkat karena jika semakin banyak nasabah yang mempercayai bank tersebut pasti pasarannya akan meningkat juga. Seperti perbankan syariah yang sekarang ini banyak diminati oleh kalangan masyarakat karena prinsip dalam setiap apa yang dilakukan menggunakan prinsip syariah. Hal inilah menjadikan perbankan syariah harus berhati-hati untuk menjaga kepercayaan dari nasabah karena jika kepercayaan dari nasabah sudah hilang maka akan berpengaruh pada bank itu sendiri.<sup>27</sup>

Jadi dalam penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa risiko kepercayaan atau *trust risk* pada perbankan yaitu suatu risiko dimana nasabah dalam keyakinannya perlahan berubah dan hilang karena suatu hal. Maksudnya disini dalam sisi

---

<sup>26</sup>Diah Sholihatun Wahidah, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Persepsi Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Internet Banking: Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Moderating (Studi Empiris Pada Bank Rakyat Indonesia Di Madiun)”, Publikasi Ilmiah, Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta, (2021): 2.

<sup>25</sup>Krisnu Putra Yutadi, “Pengaruh Persepsi Privasi, Persepsi Keamanan, Persepsi Kepercayaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kegunaan, Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan E-Commerce”, Jurusan Akuntansi, (2014): 50.

<sup>28</sup>Dewi Permatasari, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan E-Money Pada PT. Bank SUMUT KC. Syariah Medan”, Fakultas Agama Islam, UMSU Medan, (2021): 25.

perbankan adalah sebuah risiko apabila terdapat seseorang atau nasabah yang sudah tidak mempercayai jasa perbankan lagi maka hal ini menjadi perhatian karena akan berisiko terhadap perbankan itu sendiri. Sedangkan dalam sisi nasabah ada beberapa faktor mengapa nasabah bisa merubah perasaan percayanya pada perbankan seperti saat nasabah.<sup>28</sup>

**b. Indikator *Trust Risk***

Menurut J. Kennedy menyebutkan bahwa indikator risiko kepercayaan ada empat, yaitu:

1) Keteguhan

Pada indikator ini keteguhan harus ada pada pihak perbankan karena jika terdapat kejadian kejahatan seperti *skimming* maka nasabah yang sudah memiliki kepercayaan tinggi terhadap perbankan maka harus berpegang teguh terhadap janji dan juga prinsip yang telah dipercaya oleh nasabah dimana ketika terjadinya kejahatan yang dialami oleh nasabah maka bank harus memberikan penanganan dengan baik dan sesuai prosedur setiap perbankan. Dengan adanya penanganan dan keteguhan dari perbankan dalam menangani kasus kasus yang dialami nasabah maka seberat apapun kejahatan yang dialami pasti komitmen nasabah untuk percaya tidak akan hilang.

2) Kompetensi

Kompetensi dalam lingkup perbankan ini menjadi penentu dan dapat dinilai oleh nasabah karena jika kompetensi yang dimiliki perbankan baik dan citranya unggul maka akan dipastikan juga nasabah bisa memiliki rasa percaya terhadap bank tersebut. Dalam hal ini kompetensi yang dimiliki perbankan biasanya berkaitan dengan pelayanan dalam setiap operasional perbankan yang berhubungan langsung dengan nasabah

seperti melayani nasabah dengan 5S, keprofesionalan petugas dan lain sebagainya.

### 3) Kejujuran

Dalam segi kejujuran ini juga indikator yang penting karena ketika nasabah sudah memiliki rasa kepercayaan yang tinggi pada perbankan pasti ada alasan nasabah bisa mempercayai perbankan salah satunya faktor kejujuran ini. Sikap jujur dalam lembaga terutama keuangan memang menjadi faktor penting dan juga memiliki integritas dalam pandangan nasabah sehingga perbankan harus menjaga dengan baik setiap pelayanan, informasi, atau apapun yang berkaitan dengan nasabah dengan jujur. Jika bank saja dalam setiap operasionalnya tidak jujur maka tidak heran jika nasabah pun meninggalkan bank dan tidak akan percaya lagi dan malah menjadi boomerang nasabah sendiri.

### 4) Disukai

Tujuan dari lembaga perbankan pasti ingin mendapatkan nasabah yang banyak tapi disisi lain perbankan juga harus memiliki berbagai cara dan metode seperti karyawan yang ramah, dapat membantu permasalahan yang sedang dialami nasabah, dan dapat membantu jika nasabah mengalami kejadian buruk yang merugikan nasabah. Jadi, nasabah bisa memilih perbankan dan dapat menyukai bank sehingga menumbuhkan kepercayaan untuk menggunakan perbankan sebagai kebutuhan keuangannya.<sup>29</sup>

## 6. Religiusitas

### a. Definisi Religiusitas

Religiusitas berasal dari kata religi yang berarti kepercayaan terhadap tuhan atau istilah lainnya yaitu agama. Dalam religiusitas ini sangat mengedepankan

---

<sup>29</sup> H.R Asthon dan J. Kennedy, “*Eliminating Recency With Self Preview: Case Of Auditor Going Concern Judgement*”, *Journal Of Behavioral Decision Making*, (2002): 75.



keyakinan dan juga keimanan terhadap tuhan yang maha esa. Menurut Delener menyebutkan bahwa religiusitas merupakan suatu faktor yang sangat penting dalam diri seseorang yang berhubungan dengan keimanan terhadap Allah SWT yang dapat mempengaruhi suatu sikap atau perilaku dari dalam diri seseorang sehingga akan membuat keputusan yang telah dibuat oleh orang tersebut berdasarkan keimanan mereka.<sup>30</sup>

Menurut Glock dan Stark, religiusitas merupakan tingkatan seseorang terhadap ilmu atau pengetahuan yang berkaitan dengan agama yang diyakini atau dipercayainya sehingga seseorang tersebut juga harus paham mengenai agama yang dianutnya karena aspek dari religiusitas itu sendiri berkaitan dengan sikap personal dari seseorang yang mana akan menentukan keputusan perilaku yang akan dilakukannya entah itu berkaitan dengan ibadah atau kehidupan lainnya.<sup>31</sup> Sedangkan menurut Jalaludin, menjelaskan bahwa religiusitas merupakan keadaan yang dapat mendorong seseorang untuk bersikap sesuai dengan ajaran agama yang telah dianutnya karena dari setiap perilaku yang akan dilakukan pasti melalui factor dari agama yang diyakininya.<sup>32</sup>

---

<sup>30</sup> Taufiq Risal, Mirawati Mirawati, and Reza Prabudi, "Pengaruh Customer Satisfaction Dan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi Atas Penggunaan Islamic Branding Terhadap Purchase Intention," *Jesya (Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah)* 4, no. 1 (2020): 387–98, <https://doi.org/10.36778/jesya.v4i1.337>.

<sup>31</sup> Suryari Purnama, dkk, "Peranan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi", 69.

<sup>32</sup> Purnamawati Setyo Puji and Luqman Hakim, "Peran Gender Sebagai Variabel Moderating Pembelajaran Perbankan Syariah, Literasi Keuangan Syariah, Religiusitas, Inklusi Keuangan Syariah Terhadap Minat Menabung Bank Syariah," *Jurnal Pendidikan Akuntansi (JPAK)* 9, no. 1 (2021): 1–12, <https://doi.org/10.26740/jpak.v9n1.p1-12>.

Dasar dari adanya religiusitas sendiri tertuang di dalam Ayat Al-Qur'an Surat Al-Baqarah Ayat 177 yang berbunyi:<sup>33</sup>

لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُوَلُّوا وُجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَ  
لَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الْآخِرِ وَ الْمَلَائِكَةِ  
وَ الْكِتَابِ وَ النَّبِيِّينَ ۚ وَ آتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّمْ ذَوِي  
الْقُرْبَىٰ وَ الْيَتَامَىٰ وَ الْمَسْكِينِ وَ ابْنَ السَّبِيلِ ۚ وَ السَّائِلِينَ وَ  
فِي الرِّقَابِ ۚ وَ أَقَامَ الصَّلَاةَ وَ آتَى الزَّكَاةَ ۚ وَ  
الْمُؤَفَّقُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا ۚ وَ الصَّابِرِينَ فِي  
الْبَأْسَاءِ وَ الضَّرَّاءِ وَ حِينَ الْبَأْسِ ۗ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا ۗ  
وَ أُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: “Dalam Kebajikan itu bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat, tetapi dalam kebajikan itu ialah kebajikan orang yang beriman kepada Allah SWT, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi, hari akhir, anak yatim, musafir, orang orang miskin, peminta-minta dan untuk memerdekakan hamba sahaya yang melaksanakan shalat serta menunaikan zakat, orang-orang yang menepati janji apabila dia berjanji, dan kepada orang orang yang sabar dalam kemelaratan, penderitaan dan pada masa perang. Mereka itulah orang-orang yang benar dan orang yang bertakwa.”

Dalam penjelasan ayat tersebut dijelaskan bahwa kebajikan yang memiliki makna lain yaitu ketaatan dimana dapat mendekatkan kita terhadap Allah SWT yaitu bukan ketika kita melakukan ibadah shalat dengan menghadapkan wajah ke arah timur dan barat tanpa memiliki tujuan dan makna, tetapi ketaatan yang seharusnya memiliki maksud untuk

<sup>33</sup> TafsirWeb, “Surat Al Baqarah Ayat 177”, <https://tafsirweb.com/675-surat-al-baqarah-ayat-177.html>, Di akses tanggal 26 Agustus 2022

mendapatkan perhatian dari semua pihak yang akan mengantarkan kita pada kebahagiaan di dunia dan juga di akhirat maka hal ini dimaksud dengan keimanan kita terhadap Allah SWT. Selain itu dalam ayat ini dijelaskan pula bahwa ketaatan yang sempurna yaitu ketika seseorang beriman kepada Allah SWT dan sebenar-benarnya iman sehingga akan merasuk ke dalam jiwa dan akan melahirkan sikap sikap yang saleh sesuai dengan ajaran yang telah ditetapkan oleh Allah SWT.<sup>34</sup>

Jadi dapat disimpulkan bahwa dalam perbankan memang berhubungan dengan loyalitas nasabah dimana dalam loyalitas nasabah berkaitan dengan kepercayaan dan ketaatan nasabah dalam prinsip yang digunakan., misalnya dalam perbankan syariah loyalitas nasabah muncul karena adanya ketaatan nasabah terhadap prinsip syariah sehingga dalam sistem operasional yang digunakan mengandung nilai-nilai syariah atau islam. Ketika loyalitas nasabah muncul karena adanya ketaatan terhadap prinsip syariah maka dalam sisi ketaatan tersebut yang dinamakan religiusitas dimana religiusitas ini muncul dari ketaatan nasabah atau seseorang terhadap Allah SWT sehingga memiliki keimanan dan kepercayaan yang tinggi.<sup>35</sup> sehingga dalam penelitian ini dapat diketahui nantinya apakah nasabah perbankan di Kudus tetap menggunakan ATM dengan religiusitas sebagai variabel moderasi dalam risiko-risiko yang telah didapatkan oleh nasabah pasca kejadian *skimming* tersebut.

#### **b. Indikator Religiusitas**

Menurut El Menouar menyebutkan Indikator religiusitas ada lima yaitu:<sup>36</sup>

---

<sup>34</sup> M. Quraish Shihab, “*Tafsir Al Misbah Kesan dan Keserasian Al Qur’an*”, Vol. 1, (Jakarta:Lentera Hati, 2002), 390-391.

<sup>35</sup> Surya Purnama, dkk, “*Peranan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi*”, 69.

<sup>36</sup> Taufiq Risal, “*Pengaruh Customer Satisfaction*”, 390-391.

1) Religiusitas yang bersifat dasar/Keyakinan

Indikator pertama dalam religiusitas ini mencakup semua aspek dalam kepercayaan agama yang berarti dasar dari setiap agama islam yang ada dimana dalam hal keyakinan agama tidak dapat diamati secara bebas karena harus berada dibawah pengawasan oleh orang-orang yang paham akan agama. Dalam dasar keagamaan ini seseorang harus dapat merasakan kehadiran dari Allah SWT yang diselingi dengan praktik atau pengalaman keagamaan lainnya.

2) Tugas utama dari religiusitas/Praktik Agama

Indikator kedua dalam religiusitas ini merupakan dimensi yang berkaitan dengan lima rukun islam yaitu syahadat, ibadah ritual atau sholat, puasa terutama puasa wajib bulan ramadhan, melaksanakan zakat dan pergi haji bagi yang mampu.

3) Pengalaman beragama

Dalam Indikator ketiga ini seseorang memiliki pengalaman keagamaan dimana seseorang dapat merasakan kehadiran Allah SWT dan berfikir bahwa setiap apa yang dilakukan di dunia akan mendapatkan balasannya ketika di akhirat nantinya. Selain itu juga seseorang juga berpikir mengenai baik dan buruk dalam setiap tindakan dimana perilaku baik akan mendapatkan pahala atau keberkahan sedangkan perilaku buruk akan mendapatkan dosa.

4) Pengetahuan beragama

Indikator yang keempat ini berhubungan dengan kemampuan dari seseorang dalam memahami ajaran dari agama yang dianutnya terutama agama islam. Seseorang harus mengetahui minimal ajaran dasar dari agama islam seperti rukun iman, rukun islam, mampu membaca dan mengerti isi dari Al-Qur'an dan lainnya yang berkaitan dengan agama islam.

5) Ortopraxis atau tindakan yang benar berdasarkan Allah SWT/Konsekuensi

Dalam Indikator terakhir ini memiliki penjelasan bahwa agama islam mempunyai dalil yang shahih dari Al-Qur'an dan Hadist dimana dalam kitab tersebut banyak menjelaskan aturan-aturan keseharian yang dilarang dan dianjurkan oleh Allah SWT. Kita sebagai umat muslim harus memahami dan melaksanakannya.

## 7. Loyalitas Nasabah

### a. Definisi Loyalitas Nasabah

Kata loyalitas memiliki dua makna yang berbeda tergantung bagaimana seseorang melihat dari sudut pandangnya dimana menurut Lawfer menjelaskan bahwa loyalitas berarti suatu sifat dalam diri seseorang yang sifatnya tidak abadi atau permanen karena bisa bersikap setia atau tidak setia dan dalam hal ini lawfer menganggap loyalitas hanya sebuah feedback atau respon yang diberikan seseorang terhadap tindakan yang dilakukan lembaga atau perusahaan.<sup>37</sup>

Sedangkan secara sederhana loyalitas berasal dari kata loyal yang berarti setia atau patuh. Lebih jelasnya menurut Auh menyatakan bahwa loyalitas merupakan kesediaan dari seseorang untuk menunjukkan sebuah komitmen terhadap sesuatu dan bersedia menerima risiko dari setiap yang diputuskannya. Jadi dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa loyalitas nasabah merupakan sebuah sikap atau keputusan yang diambil oleh seseorang dalam kesediaannya memberikan rasa komitmen dan tanggung jawab positif terhadap lembaga perbankan.<sup>38</sup>

Menurut Hurriyati menjelaskan bahwa loyalitas nasabah merupakan sebuah komitmen untuk perusahaan atau lembaga dari seseorang yang mana

---

<sup>37</sup> Hengki Mangiring P.S, dkk, “*Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas*”, (Medan:Yayasan Kita Menulis,2021), 113.

<sup>38</sup> Ken Sudarti dan Iva Atika, “*Menciptakan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Melalui Citra Dan Service Recovery (Studi Pada Restoran Lombok Ijo Semarang)*”, Jurnal Bisnis dan Ekonomi (JBE) 19, No. 1, (2021): 97.

secara konsisten memberikan respon positif dan baik kepada perusahaan atau lembaga dengan membeli produk, menggunakan jasa layanan atau hal lainnya.<sup>39</sup>

Sebagai contoh dalam lingkup perbankan syariah dapat dijelaskan bahwa nasabah memiliki loyalitas yang tinggi terhadap bank syariah karena di Indonesia yang mayoritas Negara muslim menjadikan nasabah yang agamanya muslim menjadi nasabah di perbankan syariah dengan prinsip yang digunakan perbankan syariah dimana dalam setiap operasionalnya bebas dari unsur riba dan gharar sehingga hal ini menjadi salah faktor nasabah muslim mempertimbangkan dan memilih perbankan syariah sebagai bank yang dipercayai. Dalam riset yang dilakukan menyebutkan bahwa dari 3817 nasabah yang diteliti terdapat 90% nasabah yang merasa puas dan menerima bank syariah sedangkan 10% menolak karena berkaitan dengan unsur agama.<sup>40</sup>

Dalam lingkup perbankan loyalitas nasabah menjadi faktor yang sangat penting karena suatu loyalitas akan dapat terlihat dari nasabah ketika mendapatkan sesuatu yang dirasa kurang memuaskan nasabah tersebut. Menurut Aaker menjelaskan bahwa loyalitas nasabah merupakan suatu perilaku yang dilakukan oleh seseorang dimana orang tersebut mencoba untuk tidak berpaling terhadap layanan, produk dan lainnya terhadap sebuah lembaga perbankan. Sehingga dalam hal ini nasabah dikatakan loyal terhadap perbankan jika melakukan pembelian produk berlanjut dan tidak menggunakan produk perbankan lainnya.<sup>41</sup>

---

<sup>39</sup> Etta Mamang Sangadji dan Sopiah, "*Peilaku Konsumen*", (Yogyakarta: Offset, 2013), 104.

<sup>40</sup> Ali Hasan, "*Marketing Bank Syariah*", (Jakarta:Ghalia Indonesia, 2015), 99.

<sup>41</sup> Kusuma Wijayanto, "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank*", Jurnal Ekonomi Manajemen Sumber Daya 17, No. 1, (2015): 39.

## b. Macam-Macam Loyalitas Nasabah

Menurut Kelvin Taylor menjelaskan bahwa terdapat empat macam atau tipe dari nasabah yang memiliki sifat yang loyal, yaitu:<sup>42</sup>

### 1) Kesetiaan yang berbasis kontrak (*contractual loyalty*)

Jenis dari loyalitas ini dimana nasabah memiliki sikap yang loyal berdasarkan adanya perjanjian tertentu dimana nasabah disini memiliki sikap yang loyal akibat dari adanya perjanjian tersebut. Biasanya perjanjian atau kontrak ini ada karena nasabah membeli suatu produk yang harus terikat sebuah perjanjian sehingga secara tidak langsung akan menumbuhkan loyal pada bank dengan perjanjian tersebut. Meskipun dalam hal ini baik bank dan nasabah tidak terlalu merasa diuntungkan apalagi setelah kontrak selesai bisa saja nasabah melakukan negosiasi terhadap pesaing bank lainnya.

### 2) Kesetiaan yang berbasis transaksi (*transactional loyalty*)

Dalam loyalitas ini muncul dalam diri nasabah ketika nasabah berulang kali melakukan pembelian produk ataupun menggunakan jasa transaksi dan jasa lainnya dalam perbankan secara berulang kali sehingga menciptakan sikap loyalitas terhadap bank tersebut. Dalam hal ini, terdapat faktor yang menjadi penyebab nasabah merasa tidak salah memberikan sikap loyalnya karena bisa saja bank memberikan pelayanan service yang baik dan meninggalkan kesan baik bagi nasabah sehingga tidak segan untuk kembali melakukan dan menggunakan produk dari bank tersebut.

### 3) Kesetiaan yang berbasis fungsional (*functional loyalty*)

Untuk loyalitas ini muncul dalam diri nasabah karena nasabah menilai ketika membeli sebuah produk tidak ada lembaga lain yang

---

<sup>42</sup> Berliana Napitulu, “Pengaruh Experiential Marketing”, 41-46.

memiliki produk tersebut ataupun fungsi yang dimiliki oleh bank yang tidak dimiliki oleh bank lainnya. Contohnya saja ketika nasabah sudah bisa memilih menggunakan bank syariah dibandingkan bank konvensional atau swasta lainnya karena bank syariah memiliki prinsip dengan berlandaskan syariah dan juga tidak ada unsur riba di dalamnya. Sehingga dalam hal ini akan menjadikan point penting untuk nasabah tetap menggunakan bank syariah dan tidak menggunakan bank lainnya karena fungsi dan prinsip yang dimiliki bank syariah.

4) Kesetiaan yang berbasis emosional (*emotional loyalty*)

Untuk nasabah tipe ini memiliki loyalitas yang sudah paling tinggi karena tipikal nasabah yang memiliki loyalitas emosional ini akan mengedepankan rasa kepercayaan yang tinggi sehingga jika bank melakukan kesalahan kecil secara tidak sengaja maka akan dengan mudah memaafkan kesalahan tersebut. Rasa emosional muncul dalam diri nasabah karena perlakuan dan service yang diberikan bank selama ini kepada nasabah sehingga tidak dengan mudah berpaling.

**c. Indikator Loyalitas Nasabah**

Menurut Griffin and Lowenstein menjelaskan bahwa nasabah atau konsumen yang memiliki sifat yang loyal akan menunjukkan sisi dari 5 sikap yang berbeda dimana dapat menjadi nilai dan perhatian oleh perusahaan atau lembaga.<sup>43</sup>

1) Melakukan pembelian dan menggunakan produk atau jasa layanan secara berulang.

Dalam hal ini nasabah dikatakan memiliki loyalitas terhadap perbankan dapat dilihat ketika nasabah melakukan pembelian produk ataupun menggunakan jasa perbankan secara berulang kali seperti ketika nasabah menggunakan produk

---

<sup>43</sup> Hengki Mangiring P.S, dkk, “Manajemen Perilaku Konsumen dan Loyalitas”, 117.



rekening dari bank yang diinginkan dan juga menggunakan layanan ATM ataupun layanan transaksi lainnya menggunakan bank yang sama secara berulang kali dan memiliki kepercayaan terhadap bank tersebut.

- 2) Merekomendasikan dan membujuk orang lain untuk melakukan pembelian di lembaga perbankan yang sama.

Nasabah ketika menggunakan produk dan jasa layanan perbankan lalu merasa nyaman dan cocok dengan pelayanan yang diberikan maka akan selalu menggunakan dan mempercayai bank tersebut sehingga tidak mengarah kemungkinan juga akan merekomendasikan dan ikut mempromosikan bank yang digunakan kepada teman, saudara ataupun lingkungan sekitarnya untuk ikut serta menggunakan bank yang sama dengan yang digunakannya.

- 3) Tidak tertarik terhadap produk atau jasa dari perusahaan dan lembaga lainnya.

Ketika nasabah sudah memiliki sikap loyal maka sebesar apapun godaan dari perusahaan atau lembaga lain yang menawarkan produk terhadap nasabah tersebut maka akan sangat kecil kemungkinan untuk berpaling apalagi jika bank yang menjadi kepercayaannya memberikan pelayanan yang baik dan kesan kesan lainnya sehingga nasabah menjadi percaya sehingga menumbuhkan rasa loyalitas yang tinggi terhadap bank.

- 4) Memiliki sikap yang dapat mentolerir terjadinya penyimpangan dalam perusahaan atau lembaga yang tidak disengaja sesekali tanpa berpaling terhadap perusahaan dan lembaga lainnya.

Ujian dari nasabah akan datang selain dari lembaga perusahaan yang lain juga ketika menerima kejahatan ataupun sedikit kesalahan yang dilakukan oleh perbankan yang dipercayainya. Dalam hal ini nasabah yang memiliki loyalitas yang tinggi bisa mentolerir jika bank melakukan

kesalahan yang tidak disengaja dan dapat melakukan problem solving yang baik sehingga nasabah kembali percaya dan tidak meninggalkan bank yang telah dipercayainya.

## 8. *Skimming*

### a. Definisi *Skimming*

*Skimming* dalam bahasa inggris memiliki banyak arti akan tetapi dalam kasus ini *skimming* berkaitan dengan kasus kejahatan yang biasanya ada di lingkup perbankan. Dimana *skimming* merupakan kejahatan yang berasal dari seseorang yang memiliki niat jahat dengan melakukan pencurian data dari nasabah melalui ATM sehingga akan menimbulkan kerugian yang dialami. Kejahatan ini menggunakan teknik berupa menyalin data atau memfotokopi data dalam kartu ATM nasabah.<sup>44</sup>

Menurut Kusuma Mahesa Jati menjelaskan bahwa *skimming* merupakan suatu metode yang mana pelaku yang dikatakan sebagai pencuri mendapatkan informasi atau data pribadi dari nasabah berupa rekening, KTP, Paspur, atau SIM dan lainnya yang mana bisa disalah gunakan oleh pelaku untuk hal hal yang tidak baik dan akna merugikan nasabah tersebut. Pelaku biasanya menggunakan alat untuk mencuri data di mesin ATM bernama skimmer dimana alat ini akan dipasang di mesin ATM. Jadi ketika nasabah memasukkan ATM itu akan melalui alat skimmer tersebut yang sudah dipasang oleh pelaku. Maka dari itu data-data dari nasabah akan otomatis tersimpan di dalam alat skimmer tersebut.<sup>45</sup>

Sedangkan menurut Dian dan Maskun menjelaskan bahwa kejahatan *skimming* termasuk kedalam kejahatan teknologi atau *cyber crime* dimana inti dari kejahatan *skimming* yaitu pelaku melakukan

---

<sup>44</sup> Mugiarno Sumbodo, “*Skimming, Cara Kerja Dan Pencegahan Pada ATM*”, 14.

<sup>45</sup> Kusuma Mahesa Jati, “*Hukum Perlindungan Nasabah Bank*”, (Bandung:Nusa Media, 2012), 8.

pencurian data nasabah dengan menggunakan bantuan alat yang ditempel di dalam mesin magnetic pada mesin ATM lalu akan menscan data nasabah melalui chip kartu ATM yang dimiliki oleh nasabah. Dalam hal ini yang diincar oleh pelaku memang privasi dari nasabah dan termasuk kejahatan yang berbahaya dan sangat merugikan nasabah.<sup>46</sup>

Menurut Yudi Prayudi menjelaskan bahwa *skimming* ATM merupakan suatu bentuk kejahatan yang saat ini terjadi di masa sekarang dengan terorganisir oleh berbagai oknum dan pelaku kejahatan dengan melakukan pencurian sistem informasi berupa kartu kredit dan debit yang disalin melalui strip pada magnetic kartu atau card reader pada mesin ATM. Kejahatan ini tidak serta merta menggunakan tangan kosong, pelaku justru menggunakan tambahan alat atau pendukung seperti alat skimmer yang ukurannya disesuaikan dengan mesin ATM sehingga segala informasi yang didapatkan dari ATM korban akan tersimpan di alat tersebut sehingga bebas digunakan oleh pelaku.<sup>47</sup>

Setiap perbuatan harus dipertanggung jawabkan begitupun dengan pelaku yang melakukan kejahatan *skimming* harus menerima konsekuensi dengan mendapatkan hukum dari tindak pidana yang dilakukan dimana dalam undang-undang dijelaskan dalam KUHP UU No. 1 Tahun 2008 yang sudah diubah menjadi Undang-Undang No.19 Tahun 2016 Tentang Pencegahan dan Pemberantasan Tindak Pidana Pencucian Uang dimana dalam KUHP Pasal 363 Ayat 1 bahwa pelaku kejahatan *skimming* dapat terancam hukuman penjara selama tujuh tahun. Tidak dipungkiri

---

<sup>46</sup> Wahyu Firmadani dan M. Malik, “Analisis Manajemen Risiko Teknologi Informasi Pada Kasus *Skimming* ATM Bank X”, Jurnal Ilmu Manajemen & Bisnis 10, No.1, (2019): 109.

<sup>47</sup> Jerri Irigo, “Kejahatan ATM *Skimming*”, Fakultas Ekonomi Industri, 17 Maret 2018 dan 2 Juli 2022, <https://fit.uui.ac.id/blog/2018/03/17/kejahatan-atm-skimming/>

bahwa masa hukuman tersebut setimpal untuk para pelaku kejahatan karena telah merugikan masyarakat.<sup>48</sup>

Memang kejahatan *skimming* sudah sangat merajalela di Indonesia apalagi sudah tidak asing kejahatan *skimming* di lingkup perbankan, di Indonesia saja banyaknya kejadian *skimming* sudah marak terjadi di berbagai bank seperti dalam website katadata.co.id menyebutkan berbagai bank yang pernah mengalami *skimming*, yaitu Bank Jateng dengan 53 nasabah menjadi korban kejahatan *skimming* sampai pada tahun 2021, lalu ada Bank Mandiri sampai tahun 2018 yang terdapat 140 nasabah menjadi korbannya, BRI sampai tahun 2018 terdapat 87 nasabah yang menjadi korban kejahatan *skimming*, BCA, BSI dan beberapa bank yang tergabung ke dalam BUMN juga menjadi korban kejahatan *skimming*. Dalam hal ini memang kejahatan *skimming* tidak memandang bank manapun itu.<sup>49</sup>

Seperti contoh yang baru terjadi di awal bulan juli ini tepatnya tanggal 1 Juli 2022 telah terjadi lagi kejahatan *skimming* di Indonesia khususnya daerah Manado, Sulawesi Utara dalam artikel BeritaManado.com menjelaskan bahwa pelaku kejahatan *skimming* melancarkan aksinya dengan memasang alat skimmer di ATM dan juga dicolok dengan tujuan untuk mendapatkan pin dari nasabah. Setelah mendapatkan pin dari nasabah pelaku lantas menduplikat ATM milik korban yang dicuri datanya tersebut. Sehingga dalam hal ini pelaku bisa membobol rekening nasabah menggunakan ATM duplikat tersebut.

---

<sup>48</sup> Dian Eka, Kusuma Wardani, and Maskun, “Kejahatan Skimming”, 170-171.

<sup>49</sup> Desy Setyowati dan Antara, “Selain BCA, Bank BUMN Pernah Hadapi Kasus Skimming”, Katadata.co.id, 29 Maret 2022 dan 02 Juli 2022. [http://katadata-co-id.cdn.ampproject.org/v/s/katadata.co.id/amp/desysetyowati/digital/6242c72e3d223/selain-bca-bank-bumn-belum-pernah-hadapi-kasus-skimming?usqp=mq331AQKKAFAQrABIACAw%3D%3D&\\_js\\_v=a9&\\_gsa=1#referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&csi=0&share=https%3A%2F%2Fkatadata.co.id%2Fdesysetyowati%2F6242c72e3d223%2Fselain-bca-bank-bumn-pernah-hadapi-kasus-skimming](http://katadata-co-id.cdn.ampproject.org/v/s/katadata.co.id/amp/desysetyowati/digital/6242c72e3d223/selain-bca-bank-bumn-belum-pernah-hadapi-kasus-skimming?usqp=mq331AQKKAFAQrABIACAw%3D%3D&_js_v=a9&_gsa=1#referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.com&csi=0&share=https%3A%2F%2Fkatadata.co.id%2Fdesysetyowati%2F6242c72e3d223%2Fselain-bca-bank-bumn-pernah-hadapi-kasus-skimming)

Modus yang digunakan pelaku dengan berpura-pura menawarkan bantuan untuk membantu memperbaiki ATM yang rusak sehingga nasabah yang kurang pengetahuan dan mudah percaya dengan orang asing langsung mempercayainya.<sup>50</sup>

Dari kasus yang terjadi tersebut perlunya langkah yang harus dilakukan untuk melindungi nasabah karena nasabah memiliki hak dalam perlindungan konsumen dan juga bank sebagai lembaga yang menaungi dan dipercayai oleh nasabah juga harus bertanggung jawab dari setiap apa yang terjadi dengan nasabahnya. Dalam hal ini OJK atau Otoritas Jasa Keuangan berperan penting dalam setiap apa yang terjadi di dalam perbankan. Selain itu OJK juga berperan mengawasi setiap kegiatan operasional yang dilakukan oleh perbankan maka dari itu jika ada kejahatan *skimming* yang dialami oleh nasabah maka tidak perlu khawatir yang mana pastinya lembaga keuangan akan bertanggung jawab sepenuhnya karena itu sudah menjadi bagian dari tugas dan tanggung jawabnya.<sup>51</sup>

Selain itu, Bank Indonesia juga telah membuat surat edaran semenjak tahun 2015 dengan No.17/52/DKSP dimana dijelaskan bahwa Bank Indonesia telah resmi menetapkan NSICCS atau *National Standard Indonesian Chip Card Specification* yang digunakan sebagai standar nasional teknologi chip sehingga diwajibkan nasabah dan juga perbankan untuk kartu ATM atau kartu debit dan lainnya harus menggunakan standar yang telah ditetapkan tersebut. Tujuan dari adanya penggantian chip pada semua kartu ATM atau kartu debit tersebut memang untuk meningkatkan standar keamanan pada seluruh ATM dan meminimalisir potensi terjadinya kejahatan *fraud* atau *skimming*. Salah satu bank yang sudah menerapkan

---

<sup>50</sup> Alfrits dan Deidy Wuisan, “Waspada! Kejahatan *Skimming* ATM Sedang Marak, Begini Modusnya di Sulut”, BeritaManado.com, 1 Juli 2022 dan 2 Juli 2022, <https://beritamanado.com/waspada-kejahatan-skimming-atm-sedang-marak-begini-modusnya-di-sulut/>

<sup>51</sup> Dian Ekawati, “Perlindungan Hukum”, 168.

ketetapan dari Bank Indonesia yaitu BSI atau Bank Syariah Indonesia dimana BSI menolak setiap transaksi dengan menggunakan data MS (*Magnetic Stripe*) karena penggunaan MS termasuk ke dalam teknologi yang lumayan lemah dalam keamanan untuk kartu ATM atau debit sehingga lebih risiko untuk terkena kejahatan *skimming* dan lainnya.<sup>52</sup>

#### **b. Bentuk-Bentuk *Skimming* Dalam Perbankan**

Menurut Yudi Prayudi (Kepala Pusat Studi Forensika Digital Fakultas Teknologi Industri UII Yogyakarta) menjelaskan bahwasanya terdapat berbagai bentuk kejahatan *skimming* dalam dunia perbankan selain yang biasanya ditemui di gerai-gerai ATM, yaitu:<sup>53</sup>

- 1) *Dummy ATM* yaitu sebutan untuk kejahatan *skimming* yang lainnya dimana biasanya mesin ATM bisa melakukan transaksi online dan tarik tunai tapi dummy at mini hanya khusus untuk transaksi online saja sehingga pelaku kejahatan sangat mudah memiliki peluang melakukan *skimming* dengan menggunakan dummy ATM ini.
- 2) *POS Swaps* yaitu suatu kejahatan *skimming* lainnya yang biasanya dilakukan oleh pelaku dengan menyalin informasi data dari kartu kredit dan debit yang dimiliki oleh nasabah. Biasanya POS swaps berada di dalam toko berfungsi sebagai pembayaran.
- 3) *Hand-Held POS Skimming* yaitu sebuah alat yang dapat menyalin segala jenis informasi secara langsung dan menduplikat kartu dari nasabah.

#### **c. Tips Melindungi Diri Dari *Skimming***

Menurut Dewi Mustari menjelaskan bahwa nasabah perlu melindungi diri sendiri dari kejahatan *skimming* dan melakukan pencegahan terutama untuk

---

<sup>52</sup> “FAQ Penolakan Transaksi Data MS”, [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), akses pada tanggal 1 Juli 2022. 14.20

<sup>53</sup> Jerri Irgo, “Kejahatan ATM Skimming”, Fakultas Ekonomi Industri, 17 Maret 2018 dan 2 Juli 2022. <https://fit.uui.ac.id/blog/2018/03/17/kejahatan-atm-skimming/>

nasabah yang sudah atau belum pernah mengalami kejahatan *skimming* yaitu:<sup>54</sup>

1) Dapat menjaga kerahasiaan PIN

Nasabah harus bisa menjaga rahasia dari pin ATM dan jangan sampai lalai memberikan atau memberitahu pin dengan orang sembarangan. Sering-seringlah mengganti pin secara berkala agar dapat meminimalisir terjadinya kejahatan *skimming*. Selain itu juga pada saat menggunakan gerai mesin ATM hendaknya nasabah menutup tombol ketika mengetik pin ATM.

2) Selalu memantau lokasi, kondisi mesin ATM dan lingkungan sekitar sebelum menggunakan mesin ATM

Perlunya Nasabah harus selalu mengecek lokasi di sekitar gerai ATM sebelum melakukan transaksi atau hal lainnya. Dimana yang diperlukan dalam mengecek, yaitu :

- Adanya CCTV di sekitar gerai ATM
- Hati-hati dengan informasi cetak yang ada di sekitar gerai berupa nomor telepon dan informasi lainnya.
- Nasabah harus memiliki nomor telepon resmi dari center perbankan
- Mengecek keadaan mesin ATM pada bagian slot kartu masuk atau card reader dan pada bagian keypad atau tombol apakah ada benda atau alat mencurigakan.<sup>55</sup>

3) Segera lakukan pelaporan terhadap bank terdekat atau petugas bila menemukan kejanggalan

Jika nasabah saat di gerai ATM menemukan kejanggalan seperti menemukan benda-benda yang asing atau merasa adanya transaksi illegal maka hendaknya segera melaporkan ke bank terkait dan

---

<sup>54</sup> Mugiarno Sumbodo, “*Skimming, Cara Kerja Dan Pencegahan Pada ATM*”, 15.

<sup>55</sup> “*Tips Melindungi Diri Dari Nasabah*”, [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), akses pada tanggal 23 Desember 2021. 16.13.

juga pihak berwajib agar segera dilakukan pengecekan.

- 4) Hendaknya menggunakan gerai ATM yang ramai dan aman

Perlunya nasabah dalam menggunakan gerai ATM yang ramai jangan sampai menggunakan gerai ATM yang sepi dan jarang digunakan oleh masyarakat lainnya. Apalagi perlunya nasabah juga memantau situasi sekitar dimana lokasi gerai ATM yang aman biasanya di depan bank nya langsung dan keamanannya relatif terjaga.

- 5) Jangan dengan mudah memberikan informasi pribadi dengan orang lain apalagi orang asing

Perlunya hati-hati dengan orang asing di sekitar lokasi gerai ATM apabila terdapat orang asing yang meminta bantuan ataupun dirasa mencurigakan maka jangan mudah dipercaya oleh nasabah karena bisa saja orang asing yang kita temui memiliki maksud dan tujuan yang tidak baik. Lebih baik mengantisipasi daripada terjadi hal-hal yang tidak diinginkan nantinya.

#### **d. Ciri-Ciri Kejahatan *Skimming***

Berikut ini merupakan ciri-ciri dari kejahatan *skimming* yang dapat merugikan nasabah menurut Firda Nur Asmita dalam Koinworks.com, yaitu:<sup>56</sup>

- 1) Adanya kejanggalan terhadap mesin ATM. Biasanya terdapat alat atau benda asing yang menghalangi keypad dan juga mulut slot kartu yang tidak seperti biasanya.
- 2) Gerai ATM yang terletak di wilayah pelosok atau di tempat yang ramai seperti area pom bensin yang ada gerai ATM biasanya rawan terjadinya *skimming*.
- 3) Nasabah merasa tidak pernah melakukan transaksi sebelumnya tapi saldo di dalam rekening sudah berkurang

---

<sup>56</sup> Firda Nur Asmita, “Apa Itu kejahatan *skimming*, ciri-ciri dan cara agar tidak korban”, koinworks.com,, 2020 dan 2 Juli 2022. <https://koinworks.com/blog/skimming/>



- 4) Terdapat daftar mutasi yang dilakukan oleh pihak yang dirasa nasabah tidak mengenalnya dan juga lokasi yang tidak pernah didatangi

**e. Indikator Kejahatan *Skimming***

Menurut Komang dan Yogi Menjelaskan bahwa indikator dari kejahatan *skimming* sebagai berikut:<sup>57</sup>

- 1) Lemahnya teknologi keamanan dari ATM

Memang lemahnya teknologi dari ATM itu sendiri karena kartu ATM masih menggunakan MS (*Magnetic Stripe*) yang memang termasuk ke dalam teknologi yang tergolong lemah dan mengakibatkan banyaknya ATM yang mudah diduplikat oleh pelaku kejahatan dan menimbulkan kejahatan sehingga merugikan nasabah. Maka dari itu, sekarang dengan adanya standar teknologi penggunaan chip yang dikeluarkan oleh Bank Indonesia meningkatkan keamanan dalam ATM itu sendiri.

- 2) Kurangnya pengetahuan dan lalainya nasabah atau masyarakat

Kurangnya pengetahuan nasabah mengenai kejahatan *skimming* serta cara kerja dari *skimming* itu sendiri memang menyebabkan adanya kejahatan ini marak terjadi. Sehingga ketika melakukan transaksi tidak mengecek gerai dan mesin ATM terlebih dahulu dan juga Mudah percaya dengan orang asing sehingga lalai dengan gampang memberikan pin dan informasi lainnya.

- 3) Sarana prasarana dalam gerai ATM yang kurang baik

Hal ini melingkupi kurangnya sarana prasarana seperti cctv yang kurang memadai atau rusak, tidak adanya tata penggunaan ATM yang baik dan benar, informasi seputar ATM atau bank (nomor center bank) yang tidak ada dan lain sebagainya.

---

<sup>57</sup> Komang Aldi Saskara Dan Nil Luh Gede Yogi Arthani, “*Tinjauan Kriminologi Terhadap Kejahatan Skimming Melalui ATM Di Polda Bali*”, Jurnal Mahasiswa Hukum Saraswati 01, No. 01, (2021): 118-120.

- 4) Akses jaringan teknologi internet yang tidak terbatas

Dengan adanya akses internet yang tidak terbatas memang memiliki dampak negatif bagi penggunaannya dimana malah memudahkan pelaku kejahatan untuk bisa mengakses internet dan jaringan teknologi ATM dengan mudah.

- 5) Mudah nya mengakses dan melakukan kejahatan oleh pelaku

Hal ini karena pelaku pandai dan seringkali melakukan kejahatan serta memiliki pengalaman sehingga dengan mudah bisa melakukan kejahatan *skimming*.

- 6) Niat dan tujuan pelaku melakukan kejahatan *skimming* yang kuat

Pelaku biasanya melakukan kejahatan *skimming* memiliki banyak alasan atau faktor seperti faktor ekonomi yang rendah sehingga menyebabkan pelaku melakukan hal tersebut. Bisa juga faktor dalam menggunakan obat terlarang dan lainnya.

- 7) Kurang responsif dari pihak bank terhadap kejahatan *skimming*

Memang tidak semua bank memiliki respon yang baik dengan nasabah ketika mengalami kejadian tersebut seperti yang dialami nasabah bernama Ilham Novianto dari Jakarta Timur yang merupakan nasabah BSI daerah setempat dimana ketika mengalami kejahatan *skimming* respon yang diberikan dari pihak bank sangat mengecewakan nasabah tersebut dan dalam memberikan pelayanan seringkali dilempar ke pusat dan ke pihak

kepolisian. Padahal harusnya sebagai pihak bank harus memberikan pelayanan yang baik.<sup>58</sup>

8) Lemahnya hukum yang diberikan untuk pelaku

Dalam hal ini memang banyaknya pelaku kejahatan *skimming* belum mendapatkan efek jera dari apa yang dilakukannya karena hukuman yang diberikan selama ini tergolong ke dalam hukuman yang ringan sehingga pelaku dengan mudah mengulangi kejahatan *skimming*.

## B. Penelitian Terdahulu

Pada penelitian terdahulu ini harus sesuai dan relevan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti dimana sebelumnya sudah dikaji dan dibandingkan sebagai bahan acuan untuk memperbanyak teori-teori yang dapat digunakan dalam penelitian ini. Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang menjadi acuan oleh peneliti, yaitu:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Ana Fadhilah dengan judul penelitian yaitu “ATM CRIME: Pengaruh Reputasi Bank dan Penanganan Masalah Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Moderating Pada Bank BRI Kediri Bagian Selatan-Jawa Timur Pasca Kasus *Skimming* ATM”, Tahun 2019.<sup>59</sup>

Penelitian ini meneliti mengenai analisis yang dilakukan oleh peneliti terhadap reputasi bank BRI Kediri serta bagaimana penanganan terhadap loyalitas nasabah yang mana kepuasan nasabah sebagai variabel moderating pasca terjadinya kasus *skimming*. Metode yang digunakan

---

<sup>58</sup> Ilham Novianto, “Pelayanan Laporan *Skimming* Kartu ATM Di Bank Syariah Indonesia Menjengkelkan”, *Mediakonsumen.Com*, , pada tanggal 02 Juli 2022.

[https://mediakonsumen-com.cdn.ampproject.org/v/s/mediakonsumen.com/2021/12/21/surat-pembaca/pelayanan-laporan-skimming-di-bank-syariah-indonesia-menjengkelkan/amp?amp\\_js\\_v=a6&amp\\_gsa=1&usqp=mq33IAQKKAFAQrABI IACAw%3D%3D#aoh=16568266452102&amp\\_ct=1656826686756&referrer=ht tps%3A%2F%2Fwww.google.com&amp\\_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=htt ps%3A%2F%2Fmediakonsumen.com%2F2021%2F12%2F21%2Fsurat-pembaca%2Fpelayanan-laporan-skimming-di-bank-syariah-indonesia-menjengkelkan](https://mediakonsumen-com.cdn.ampproject.org/v/s/mediakonsumen.com/2021/12/21/surat-pembaca/pelayanan-laporan-skimming-di-bank-syariah-indonesia-menjengkelkan/amp?amp_js_v=a6&amp_gsa=1&usqp=mq33IAQKKAFAQrABI IACAw%3D%3D#aoh=16568266452102&amp_ct=1656826686756&referrer=ht tps%3A%2F%2Fwww.google.com&amp_tf=Dari%20%251%24s&ampshare=htt ps%3A%2F%2Fmediakonsumen.com%2F2021%2F12%2F21%2Fsurat-pembaca%2Fpelayanan-laporan-skimming-di-bank-syariah-indonesia-menjengkelkan)

<sup>59</sup> Ana Fadhilah, “ATM CRIME : Pengaruh Reputasi Bank”, 14.

dalam penelitian ini yaitu deskriptif kuantitatif dengan hasil penelitian yaitu kepuasan sebagai variabel moderating tidak berpengaruh dan malah melemah terhadap loyalitas nasabah sebagai variabel independen karena dari hasil penelitian ini juga menjelaskan bahwa loyalitas nasabah sebagai kunci yang menentukan apakah nasabah akan tetap loyal terhadap Bank BRI Kediri atau tidak pasca *skimming* dan hasilnya jika nasabah sudah setia dan memiliki kepercayaan pada bank tersebut dimana bank sudah memiliki reputasi yang baik pastinya nasabah akan loyal dan tidak peduli dengan hal lainnya karena loyalitas nasabah juga terbentuk dari kepuasan nasabah.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu dapat membantu nasabah untuk lebih yakin dalam meningkatkan loyalitas dalam dirinya dan juga dapat meningkatkan reputasi perbankan serta menjaga nasabah dan bank dari kewaspadaan akan kejahatan *skimming*. Sedangkan untuk kekurangannya sendiri dalam penelitian ini tidak menjelaskan mengenai bagaimana penanganan bank BRI Kediri dalam mengatasi kejahatan *skimming* terhadap nasabah. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama sama menggunakan variabel moderating untuk mengukur salah satu variabel yang dapat mempengaruhi variabel lainnya. Sedangkan untuk perbedaannya sendiri variabel yang digunakan dalam mengukur pengaruh signifikan untuk variabel moderating yaitu menggunakan variabel kepuasan sedangkan penelitian saya menggunakan variabel minat nasabah dan juga studi kasus digunakan yaitu pada Bank BRI Kediri.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Asyari Hasan dan Lulu Febriany dengan judul penelitian yaitu “Identifikasi Tindakan Pengawasan Dan Pencegahan Terhadap Kejahatan Finansial Perbankan Syariah Selama Masa Pandemic Covid-19”, Tahun 2021.<sup>60</sup>

Penelitian ini meneliti mengenai segala bentuk tindakan kejahatan finansial serta bagaimana pengawasan

---

<sup>60</sup> Asyari Hasan dan Lulu Febriany, “Identifikasi Tindakan Pengawasan”, 1078-1090.

dan juga pencegahan adanya kejahatan finansial perbankan syariah selama pandemic covid-19 dimana pengawasan tidak hanya lingkup internal saja tapi juga eksternal. Selain itu dengan adanya pencegahan juga diharapkan mampu meminimalisir terjadinya kejahatan finansial lainnya. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kualitatif dengan pengolahan data berbentuk *review literature* dengan hasil penelitian yaitu selama covid-19 terjadi banyak sekali kasus kejahatan finansial perbankan terutama bank syariah seperti *phishing*, *malware*, *skimming* dan kejahatan lainnya. Antisipasi dan penyelesaian masalah ini dengan melakukan pencegahan dan pengawasan dimana Bank Indonesia dengan Otoritas Jasa Keuangan bersama undang-undang yang telah dikeluarkan untuk perlindungan nasabah sehingga nasabah memiliki kepercayaan sepenuhnya terhadap perbankan.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu dapat memberikan pengetahuan dan tambahan informasi kepada masyarakat tentang kejahatan perbankan agar kedepannya masyarakat sebagai nasabah bisa berhati-hati. Sedangkan untuk kekurangannya sendiri dalam penelitian ini masih terlalu umum dan luas mengenai permasalahan dalam perbankan, harusnya peneliti bisa melakukan penelitian terhadap beberapa kasus kejahatan keuangan dalam perbankan secara rinci. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama sama mengangkat permasalahan kejahatan finansial perbankan sedangkan untuk perbedaannya sendiri penelitian yang saya lakukan lebih terfokus pada satu kejahatan saja yaitu *skimming* dan juga dalam variabel yang saya gunakan *financial crime*.

3. Penelitian yang dilakukan oleh Diah Sholihatun Wahidah dengan judul penelitian yaitu “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Kepercayaan, Persepsi Keamanan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Internet Banking: Kepuasan Nasabah Sebagai

Variabel Moderating (Studi Empiris pada Bank Rakyat Indonesia di Madiun)”, Tahun 2021.<sup>61</sup>

Penelitian ini meneliti mengenai persepsi nasabah terhadap manfaat, keamanan, kemudahan serta kepercayaan dalam menggunakan layanan m-banking dengan menggunakan variabel kepuasan nasabah BRI Madiun sebagai variabel moderating untuk menentukan apakah berpengaruh terhadap variabel lainnya atau tidak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan *purposive sampling* untuk menyebarkan kuesioner kepada 100 responden dengan hasil penelitian yaitu untuk variabel persepsi manfaat, persepsi kemudahan dan keamanan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan m-banking sedangkan untuk variabel kepercayaan tidak dapat mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan *m-banking* akan tetapi variabel kepuasan nasabah tidak dapat memberikan pengaruh baik itu melemahkan atau menguatkan variabel persepsi manfaat, kepercayaan, keamanan dan kemudahan dalam menggunakan *m-banking* secara signifikan.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu peneliti menggunakan uji analisis statistic deskriptif dalam melakukan penelitian dengan maksud nantinya pembaca dapat mudah memahami dari data yang disajikan selain itu juga dengan menggunakan variabel moderating yang jarang peneliti terdahulu menggunakan sehingga masih tergolong baru dan harus dikembangkan. Sedangkan untuk kekurangannya sendiri dalam penelitian ini dimana susah dalam mencari referensi penelitian terdahulu yang menggunakan variabel moderating dan juga dalam menyebarkan kuesioner di tengah pandemi sehingga belum maksimal. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama sama menggunakan variabel moderating sebagai penentu untuk variabel lainnya apakah dapat mempengaruhi atau tidak, selain itu juga variabel yang digunakan juga sama yaitu variabel keamanan dan kepercayaan sedangkan untuk perbedaannya sendiri

---

11. <sup>61</sup> Diah Sholihatun Wahidah, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat”, 1-

penelitian yang saya lakukan lebih terfokus pada studi kasus kepada mahasiswa yang pernah mengalami *skimming*.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Moh Iqbal Hanafi dengan judul penelitian yaitu “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Kemudahan, Dan Risiko Terhadap Minat Beli Via Media Online Butuhbaju.com”, Tahun 2020.<sup>62</sup>

Penelitian ini meneliti mengenai minat dari konsumen atau pembeli dalam menggunakan media online di website butuhbaju.com dengan variabel kepercayaan, kemudahan, keamanan dan juga risiko dari penggunaan media online sendiri untuk media pembelian pakaian bagi konsumen. Apakah media online memiliki risiko yang dapat mempengaruhi minat dari konsumen atau tidak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuantitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dimana untuk jumlah populasinya ada 60 dengan hasil penelitian yaitu untuk variabel kepercayaan (X1) sangat berpengaruh terhadap minat beli konsumen (Y) dengan menggunakan media online, lalu variabel keamanan (X2) juga berpengaruh terhadap minat beli (Y) dengan menggunakan media online di butuhbaju.com, variabel kemudahan (X3) berpengaruh terhadap minat beli (Y) di media online terhadap website butuhbaju.com sedangkan variabel risiko (X4) juga sangat berpengaruh terhadap minat beli konsumen (Y) dengan menggunakan media online di butuhbaju.com. Jadi dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa semua variabel sangat berpengaruh terhadap minat beli menggunakan media online di butuhbaju.com.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu peneliti menggunakan empat variabel yang dapat mengetahui secara rinci apakah dapat mempengaruhi variabel dependen yaitu minat beli dan juga peneliti menggunakan SPSS sebagai media penelitiannya. Sedangkan untuk kekurangannya sendiri dalam penelitian ini dimana jumlah populasi yang digunakan sangat sedikit. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu

---

<sup>62</sup> Moh Iqbal Hanafi, “Pengaruh Kepercayaan, Keamanan”, 922-928.

sama sama menggunakan variabel kepercayaan, keamanan dan risiko sebagai variabel independen atau variabel bebas sedangkan untuk perbedaannya sendiri penelitian yang saya lakukan terdapat variabel moderating dimana menggunakan variabel minat nasabah dan untuk variabel dependen sendiri penelitian saya menggunakan variabel loyalitas nasabah.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Muslim Marpaung, M. Ridwan, Sulastrri Sriani, dan Purnama Ramadani Silalahi dengan judul penelitian yaitu “Analisis Moderasi Religiusitas Pada Pengaruh Pendidikan, Pengalaman dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pemprov Sumut”, Tahun 2021.<sup>63</sup>

Penelitian ini meneliti mengenai analisis yang dilakukan oleh peneliti tentang pengaruh pendidikan, pengalaman dan juga motivasi pada kinerja pegawai pemerintah provinsi sumatera utara yang menggunakan religiusitas sebagai variabel moderasi sehingga dapat dikatakan penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan penyebaran kuesioner kepada responden dengan hasil penelitian yaitu secara parsial untuk variabel pengalaman dan motivasi berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai pemerintah provinsi sumatera utara sedangkan dalam variabel pendidikan tidak berpengaruh terhadap kinerja pegawai pemerintahan sumut. akan tetapi jika diuji bersama-sama maka ketiga variabel tersebut berpengaruh terhadap kinerja pegawai pemerintah provinsi sumut. untuk variabel moderasi yaitu religiusitas ternyata memperkuat pengaruh ketiga variabel.

Kelebihan dalam penelitian ini yaitu meneliti kinerja dari pegawai pemerintahan di sumatera utara sehingga bisa memperbaiki dan mengembangkan potensi dari kinerja pegawai yang ada. Sedangkan untuk kekurangannya sendiri dalam penelitian ini dimana variabel yang

---

<sup>63</sup>Muslim Marpaung et al., “Analisis Moderasi Religiusitas Pada Pengaruh Pendidikan, Pengalaman Dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pemprov Sumut,” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 7, no. 2 (2021): 669–78, <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2152>.



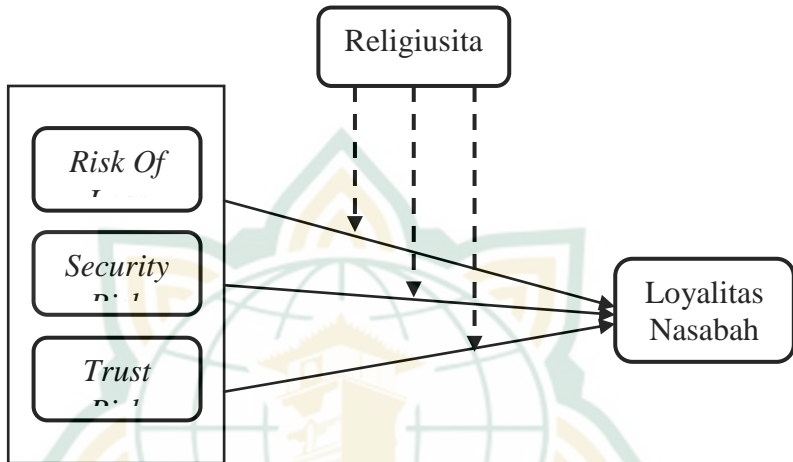
digunakan kurang kompleks dan mengacu pada variabel itu saja, padahal peneliti bisa menggunakan variabel lainya untuk dilakukan penelitian seperti masalah kompensasi dan lainnya. Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian yang saya lakukan yaitu sama sama menggunakan religiusitas sebagai variabel moderasi sedangkan untuk perbedaannya sendiri dengan penelitian yang saya lakukan adalah pada variabel independen dan studi kasusnya.

### C. Kerangka Berfikir

Dalam penelitian yang dilakukan penulis dimana kerangka berfikir dapat menjelaskan suatu teori yang berhubungan dan berkaitan dengan variabel yang akan diteliti nantinya. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen, variabel dependen dan variabel moderating dimana variabel independen dalam penelitian ini ada tiga yaitu *Risk Of Loss*, *Security Risk*, dan *Trust Risk*. Untuk variabel dependen dalam penelitian ini yaitu loyalitas nasabah sedangkan untuk variabel moderating dalam penelitian ini yaitu religiusitas dimana variabel ini nantinya dapat memperkuat atau melemahkan variabel independen atau tidak.

Berdasarkan keseluruhan landasan teori yang dijadikan acuan penelitian oleh penulis maka dapat ditentukan model untuk kerangka berfikir dalam penelitian ini yang akan dijelaskan menggunakan gambar berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Pemikiran**



**Keterangan:**

Garis  $\longrightarrow$  = sebagai pembentuk  
 Garis  $-\cdot-\cdot-\cdot\longrightarrow$  = memperkuat atau melemahkan variabel lain

**D. Hipotesis**

Dalam penelitian ini, hipotesis merupakan dugaan awal atau perkiraan dari tujuan penelitian yang berawal dari kerangka pemikiran yang telah dibuat oleh peneliti sebelumnya. Menurut V. Wiratna Sujarweni menjelaskan bahwa hipotesis merupakan jawaban yang sifatnya sementara, dapat berubah atau tentative yang berkaitan dengan hubungan antara dua variabel ataupun lebih sehingga dapat dijadikan acuan ataupun tidak bagi peneliti karena harus melalui uji empiris atau penguatan.<sup>64</sup>

Jadi dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan dalam penelitian ini bahwa hipotesisnya adalah:

<sup>64</sup> V. Wiratna Sujarweni, "*Metodologi Penelitian Bisnis Dan Ekonomi*", (Yogyakarta:Pustakabarupress, 2019), 43.

1. Pengaruh Religiusitas sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara risiko kerugian (*risk of loss*) terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM pasca terjadinya kasus *skimming*

Risiko kerugian merupakan bentuk risiko dari ketidakpastian tentang keadaan seseorang yang nantinya akan terjadi di masa depan dengan berbagai keputusan yang diambil saat ini sebagai bahan pertimbangan. Hal ini mendasari seseorang dalam melakukan sesuatu untuk memikirkan dampak dari segala keputusan yang diambil karena pastinya terdapat risiko yang bisa didapatkan.<sup>65</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Moh Iqbal Fanani menjelaskan bahwa risiko kerugian (*risk of loss*) berpengaruh signifikan terhadap minat<sup>66</sup>. Sehingga dalam hal ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>1</sub>: Religiusitas sebagai variabel moderasi dapat memperkuat pengaruh (*Risk Of Loss*) risiko kerugian terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca terjadinya *skimming* pada nasabah perbankan di Kudus.**

2. Pengaruh Religiusitas sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara risiko keamanan (*security risk*) terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM pasca terjadinya kasus *skimming*

Risiko keamanan atau *security risk* memang sangat berisiko jika terjadi karena risiko keamanan sangat berbahaya jika dialami oleh nasabah. Suatu lembaga perbankan pastinya akan menjaga keamanan apapun data dari nasabah dengan baik entah itu data informasi atau apapun yang menyangkut dengan nasabah bank berkewajiban menjaga keamanan sepenuhnya. Jika ada pihak luar yang tidak bertanggung jawab menyalahgunakan data nasabah maka akan berpengaruh buruk terhadap reputasi bank dan juga nasabah itu sendiri. Maka dari itu risiko keamanan jika nasabah sudah mengalami bisa saja berpengaruh terhadap kepercayaan

---

<sup>65</sup> Irham Fahmi, “*Manajemen Risiko Teori, Kasus, dan Solusi*”, 274.

<sup>66</sup> Moh Iqbal Hanafi, “*Pengaruh Kepercayaan, Keamanan*”, 928.

nasabah terhadap lembaga perbankan yang menuanginya dan citra bank menjadi buruk.<sup>67</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Diah Sholihatun Wahidah<sup>68</sup> menjelaskan bahwa risiko keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat dalam penggunaan layanan internet banking. Dalam hal ini disamakan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa minat menggunakan ATM. Selain itu dikuatkan dengan penelitian yang dilakukan oleh Moh Iqbal Fanani<sup>69</sup> menjelaskan bahwa risiko keamanan (*security risk*) berpengaruh signifikan terhadap minat. Sehingga dalam hal ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>2</sub>: Religiusitas sebagai variabel moderasi dapat memperkuat pengaruh (*Security Risk*) risiko keamanan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca terjadinya *skimming* pada nasabah perbankan di Kudus.**

3. Pengaruh Religiusitas sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara risiko kepercayaan (*trust risk*) terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM pasca terjadinya kasus *skimming*

Risiko kepercayaan atau *trust risk* pada perbankan yaitu suatu risiko dimana nasabah dalam keyakinannya perlahan berubah dan hilang karena suatu hal. Maksudnya disini dalam sisi perbankan adalah sebuah risiko apabila terdapat seseorang atau nasabah yang sudah tidak mempercayai jasa perbankan lagi maka hal ini menjadi perhatian karena akan berisiko terhadap perbankan itu sendiri.<sup>70</sup>

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Sherly Rakhmawati dan Isharijadi<sup>71</sup> menjelaskan bahwa risiko kepercayaan (*trust risk*) berpengaruh secara signifikan

<sup>67</sup> Nahla Rahma Yunita dkk., “*Pengaruh Persepsi Risiko*”, 5.

<sup>68</sup> Diah Sholihatun Wahidah, “*Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat*”, 8.

<sup>69</sup> Moh Iqbal Hanafi, “*Pengaruh Kepercayaan*”, 928.

<sup>70</sup> Dewi Permatasari, “*Pengaruh Persepsi Kemudahan*”, 25.

<sup>71</sup> Sherly Rakhmawati Dan Isharijadi, “*Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan System Internet Banking Pada Nasabah Bank Muamalat Cabang Pembantu Madiun*”, Jurnal Akuntansi Dan Pendidikan 2, No. 2, (2013): 75.

terhadap minat dalam penggunaan sistem *internet banking*. Dalam hal ini disamakan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti bahwa minat menggunakan ATM. Sehingga dalam hal ini dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

**H<sub>3</sub>: Religiusitas sebagai variabel moderasi dapat memperkuat pengaruh (*Trust Risk*) risiko kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca terjadinya *skimming* pada nasabah perbankan di Kudus.**

