

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### A. Hasil Penelitian

#### 1. Gambaran Obyek Penelitian

##### a. Profil Obyek Penelitian

Obyek penelitian ini merupakan nasabah perbankan di Kudus yang mana juga dijadikan sebagai sampel oleh peneliti. Pada penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di Kabupaten Kudus dengan menggunakan sampel penelitian nasabah perbankan, dimana nasabah perbankan merupakan pelanggan atau individu yang pernah melakukan pembelian atau penggunaan produk dan jasa di sector perbankan sehingga dapat dikatakan sebagai nasabah pada perbankan tersebut. Selain itu, dijelaskan juga dalam pasal 1 Ayat 17 Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 bahwa nasabah merupakan suatu individu atau pihak yang menggunakan jasa perbankan dan memiliki peran yang sangat penting dalam sector perbankan pada setiap kegiatan operasionalnya.<sup>1</sup>

Peneliti memilih responden nasabah perbankan karena sesuai dengan penelitian yang dilakukan berhubungan dengan kejahatan *skimming* yang terjadi di sector perbankan yang kebanyakan korbannya dari nasabah perbankan itu sendiri. Dalam hal ini nasabah yang dimaksud adalah semua jenis kalangan nasabah yang menggunakan jasa semua perbankan baik itu bank konvensional ataupun perbankan syariah yang ada di Kabupaten Kudus seperti Nasabah Bank Syariah Indonesia, Bank Rakyat Indonesia, Bank Nasional Indonesia, Bank Jateng Syariah, Bank Mandiri dan bank lainnya.

---

<sup>1</sup> Mislah Hayati Nasution dan Sutisna, “*Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Terhadap Internet Banking*”, Jurnal Nisbah 1, No. 1, (2015): 65.

Dalam penelitian ini juga alasan peneliti menggunakan responden nasabah perbankan selain karena kejahatan *skimming* juga sesuai dengan variabel dependen atau variabel terikat dimana meneliti mengenai loyalitas nasabah yang memang harus berkaitan dengan nasabah perbankan itu sendiri. Data yang diperoleh yaitu data primer dengan menggunakan kuesioner dan disebarikan kepada nasabah perbankan yang pernah mengalami *skimming* dan bertempat tinggal di Kabupaten Kudus sebanyak 96 responden sudah terkumpul.

**b. Gambaran Umum Responden**

Pada gambaran umum responden ini berisi mengenai hal hal yang berkaitan dengan responden seperti jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan lainnya yang berkaitan dengan responden atau nasabah perbankan di Kudus yang pernah mengalami kejahatan *skimming* dalam menggunakan ATM. Adapun gambaran umum dari responden sebagai berikut:

**1) Jenis Kelamin Responden**

Pada tabel 4.1 di bawah ini dijelaskan secara rinci karakteristik jenis kelamin dari responden sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Laki-Laki	42	43,8%
Perempuan	54	56,2%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer 2022*

Dalam tabel di atas dapat di jelaskan bahwa pada karakteristik responden yaitu jenis kelamin yang terdiri dari laki-laki dan perempuan pada responden berjumlah 96 nasabah perbankan yang menggunakan ATM dan pernah mengalami *skimming* dimana 42 responden berjenis kelamin

laki-laki dengan persentase 43,8% dan 54 responden berjenis kelamin perempuan dengan persentase 56,2%. Jadi dalam hal ini kebanyakan yang terkena kejahatan *skimming* adalah nasabah perempuan dengan persentase sebanyak 56,2%.

## 2) **Pekerjaan Responden**

Pada karakteristik nasabah perbankan yang pernah mengalami *skimming* berdasarkan pekerjaan dijelaskan dalam tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
Mahasiswa	34	35,7%
Wiraswasta	17	17,7%
Pedagang/wirausaha	18	18,8%
Karyawan	3	3,1%
Buruh	3	3,1%
Ibu rumah tangga	4	4,2%
Santri	1	1,0%
Pegawai negeri	10	10,4%
Guru swasta	1	1,0%
Dosen	1	1,0%
Tentor	1	1,0%
Pelaut	1	1,0%
Petani	1	1,0%
Pegawai swasta	1	1,0%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer 2022*

Deskripsi mengenai karakteristik nasabah perbankan berdasarkan pekerjaan yaitu dalam tabel 4.2 di bawah ini menunjukkan bahwa responden yang pernah mengalami kejahatan *skimming* bekerja sebagai wiraswasta sebanyak 17 orang (17,7%), sebagai seorang mahasiswa 34 orang (35,7%), pedagang atau wirausaha sebanyak 18 orang (18,8%), responden yang

bekerja sebagai karyawan dan Buruh sebanyak 3 orang (3,1%), sebagai ibu rumah tangga sebanyak 4 orang (4,2%), pegawai negeri sebanyak 10 orang (10,4%), dan responden yang memiliki pekerjaan sebagai santri, dosen, tentor, petani, pelaut, dan pegawai swasta masing masing sebanyak 2 orang (1,0%). Berdasarkan karakteristik pekerjaan responden yang paling banyak mengalami kejahatan *skimming* adalah nasabah yang bekerja sebagai mahasiswa dengan 35,4% persentase.

### 3) Alamat Responden

Pada karakteristik atau gambaran umum responden di bawah ini berdasarkan alamat dari responden yang berasal dari Kabupaten Kudus, yaitu:

**Tabel 4.3. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Alamat**

Alamat	Frekuensi	Persentase (%)
Gebog	8	8,3%
Bae	24	25,0%
Mejobo	3	3,0%
Kaliwungu	8	8,3%
Kota Kudus	23	24,0%
Undaan	7	7,3%
Jekulo	6	6,3%
Dawe	6	6,3%
Jati	11	11,5%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa dari banyaknya responden dengan total keseluruhan berjumlah 96 dengan alamat responden berasal dari Kabupaten Kudus yang mana berdomisili di Kecamatan Gebog sebanyak 8 responden (8,3%), Kecamatan Bae sebanyak 24

responden (25,0%), dari Kecamatan Mejobo sebanyak 3 responden (3,0%), Kecamatan Kota sebanyak 23 responden (24,0%), Kecamatan Undaan sebanyak 7 responden (7,3%), dari Kecamatan Jekulo sebanyak 6 responden (6,3%), Kecamatan Dawe sebanyak 6 responden (6,3%), dan responden yang berasal dari Kecamatan Jati sebanyak 11 responden (11,5%). Jadi dapat disimpulkan untuk responden yang mengalami kejahatan *skimming* terbanyak beralamat atau berasal dari kecamatan Bae dengan persentase sebesar (25,0%).

#### 4) Usia Responden

Pada karakteristik responden berdasarkan usia dimana dalam tabel di bawah ini dijelaskan:

**Tabel 4.4. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia**

Usia	Frekuensi	Persentase (%)
<20 tahun	10	10,4%
20-30 tahun	76	79,2%
30-40 tahun	7	7,3%
>40 tahun	3	3,1%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel 4.4 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang mengalami kejahatan *skimming* berusia kurang dari 20 tahun sebanyak 10 responden (10,4%), responden dengan usia 20-30 tahun sebanyak 76 responden (79,2%), responden dengan usia 30-40 tahun sebanyak 7 responden (7,3%), dan responden dengan usia lebih dari 40 tahun sebanyak 3 orang (3,1%). Jadi pada nasabah yang mengalami kejahatan *skimming* paling banyak berusia berkisar 20-30 tahun dengan persentase sebanyak 79,2%.

### 5) Rekening/ATM Yang Digunakan Responden

Pada karakteristik responden berdasarkan ATM yang digunakan yaitu pada tabel berikut:

**Tabel 4.5. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Rekening ATM Yang Digunakan**

ATM Yang Digunakan	Frekuensi	Persentase (%)
BSI	19	19,8%
BRI	57	59,4%
BNI	5	5,2%
BCA	3	3,1%
Bank Mandiri	10	10,4%
Bank Jateng Syariah	2	2,1%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer 2022*

Pada tabel di atas, menunjukkan bahwa ATM atau rekening yang digunakan nasabah ketika mengalami kejahatan skimming yaitu nasabah atau responden yang menggunakan ATM BSI sebanyak 19 (19,8%), responden yang menggunakan ATM BRI sebanyak 57 (59,4%), responden yang menggunakan ATM BNI sebanyak 5 (5,2%), responden yang menggunakan ATM BCA sebanyak 3 (3,1%), reponden yang menggunakan ATM Bank Mandiri sebanyak 10 (10,4%), responden yang menggunakan ATM Bank Jateng Syariah sebanyak 2 (2,1%). Dalam hal ini paling banyak nasabah yang mengalami kejahatan *skimming* kebanyakan menggunakan ATM BRI dengan persentase sebesar 59,4%.

### 6) Intensitas Transaksi Responden

Pada karakteristik responden berdasarkan intensitas atau keadaan nasabah melakukan transaksi dapat dilihat pada tabel di bawah ini:



**Tabel 4.6. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Intensitas Transaksi ATM**

<b>Intensitas Transaksi</b>	<b>Frekuensi</b>	<b>Persentase (%)</b>
>5 Kali Sebulan	43	44,8%
5-10 Kali Sebulan	39	40,6%
10-15 Kali Sebulan	11	11,5%
15-20 Kali Sebulan	1	1,0%
>20 Kali Sebulan	2	2,1%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer 2022*

Dalam tabel tersebut dapat dijelaskan bahwa dalam melakukan transaksi nasabah biasanya dalam sebulan sebanyak kurang dari lima kali intensitas dengan jumlah responden sebanyak 43 (44,8%), responden melakukan transaksi sebanyak 5-10 kali dalam sebulan dengan total 39 responden (40,6%), sebanyak 11 responden (11,5%) melakukan transaksi sebanyak 10-15 kali dalam sebulan, sebanyak 1 responden (1,0%) dengan 15-20 kali dalam sebulan transaksi, dan sebanyak lebih dari 20 intensitas sebanyak 2 (2,1%) responden melakukannya dalam sebulan. Dapat disimpulkan bahwa kebanyakan nasabah perbankan yang mengalami *skimming* melakukan transaksi sebanyak 5-10 kali dengan total 43 responden (44,8%).

#### 7) Tahun Kejadian *Skimming* Responden

Pada karakteristik ini dimana nasabah perbankan mengalami kejahatan *skimming* berkisar pada tahun berapa dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.7. Gambaran Umum Responden Berdasarkan Tahun Terjadinya *Skimming***

Tahun Terjadi <i>Skimming</i>	Frekuensi	Persentase (%)
2017	2	2,1%
2018	7	7,3%
2019	9	9,4%
2020	15	15,6%
2021	42	43,7%
2022	21	21,9%
<b>Jumlah</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>

*Sumber: Data Primer 2022*

Pada tabel 4.7 di atas dapat dijelaskan bahwa responden mengalami kejahatan *skimming* pada tahun 2017 sebanyak 2 responden (7,3%), pada tahun 2018 sebanyak 7 responden (7,3%) yang mengalami kejahatan *skimming*, pada tahun 2019 sebanyak 9 responden (9,4%) yang mengalami kejahatan *skimming*, di tahun 2020 sebanyak 15 responden (15,6%), di tahun 2021 sebanyak 42 responden (43,7%), dan tahun 2022 sebanyak 21 responden (21,9%) yang mengalami kejahatan *skimming*. Jadi dapat dilihat bahwa banyaknya responden yang mengalami kejahatan *skimming* terjadi di tahun 2021 dengan 43,7% persentase.

**c. Deskripsi Data Variabel Penelitian**

Pada deskripsi data variabel penelitian ini, berisi rekap data yang berasal dari jawaban responden mengenai pengaruh *risk of loss*, *security risk*, dan *trust risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming* dengan religiusitas sebagai variabel moderating. Dari penelitian ini jawaban dari responden yaitu:

**1) Variabel *Risk Of Loss***

Pada variabel *Risk Of Loss* atau risiko kerugian terdiri dari 5 item pernyataan dimana terdapat 96 responden yang menjawab angket atau



kuesioner dari peneliti dengan hasil pada variabel *Risk Of Loss* sebagai variabel independen sebagai berikut:

**Tabel 4.8. Frekuensi Variabel *Risk Of Loss***

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X1.1	0	0%	0	0%	3	3,1%	57	59,4%	36	37,5%	4,34
X1.2	0	0%	2	2,1%	7	7,3%	59	61,5%	28	29,2%	4,18
X1.3	0	0%	6	6,3%	9	9,4%	37	38,5%	44	45,6%	4,24
X1.4	2	2,1%	8	8,3%	7	7,3%	56	58,3%	23	24,0%	3,94
X1.5	1	1,0%	9	9,4%	12	12,5%	46	47,9%	28	29,2%	3,95

*Sumber: Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel di atas, jawaban dari hasil penyebaran data kuesioner yang sudah disebar oleh peneliti pada variabel *Risk Of Loss* (X1) akan dijelaskan sebagai berikut:

- a) Pada pernyataan yang pertama menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 0% tidak setuju, sebanyak 3,1% menyatakan netral, sebanyak 59,4% menyatakan setuju dan sebanyak 37,5% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Risk Of Loss* dengan pernyataan bahwa responden mendapatkan kerugian setelah mengalami kejahatan *skimming*.
- b) Pada pernyataan yang kedua menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 2,1% tidak setuju, sebanyak 7,3% menyatakan netral, sebanyak 61,5% menyatakan setuju dan sebanyak 29,2% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Risk Of Loss* dengan pernyataan bahwa responden mendapatkan dampak buruk setelah mengalami kejahatan *skimming*.
- c) Pada pernyataan yang ketiga menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak

setuju, sebanyak 6,3% tidak setuju, sebanyak 9,4% menyatakan netral, sebanyak 38,5% menyatakan setuju dan sebanyak 45,8 % sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas *Risk Of Loss* dengan pernyataan bahwa responden menganggap kejahatan *skimming* banyak merugikan banyak pihak.

d) Pada pernyataan yang keempat menyatakan bahwa responden sebanyak 2,1% sangat tidak setuju, sebanyak 8,3% tidak setuju, sebanyak 7,3% menyatakan netral, sebanyak 58,3% menyatakan setuju dan sebanyak 24,0% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Risk Of Loss* dengan pernyataan bahwa responden merasa terancam dan khawatir setelah mengalami kejahatan *skimming*.

e) Pada pernyataan yang kelima menyatakan bahwa responden sebanyak 1,0% sangat tidak setuju, sebanyak 9,4% tidak setuju, sebanyak 12,5% menyatakan netral, sebanyak 47,9% menyatakan setuju dan sebanyak 29,2% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Risk Of Loss* dengan pernyataan bahwa responden mengalami trauma untuk melakukan transaksi menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming*.

f) Berdasarkan dari data tabel deskripsi frekuensi variabel *risk of loss* di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tertinggi dari jawaban responden atau nasabah perbankan di Kudus memilih pernyataan pertama yaitu bahwa responden mengalami kerugian setelah mengalami kejahatan *skimming* dengan rata rata sebesar 4,34% pada indikator mengalami kerugian sedangkan untuk rata-rata jawaban terendah yaitu sebesar 3,94% pada pernyataan keempat dengan pernyataan bahwa responden

merasa terancam dan khawatir setelah mengalami kejahatan *skimming* pada indikator adanya risiko tertentu yang dialami oleh nasabah.

## 2) Variabel *Security Risk*

Pada variabel *Security Risk* atau risiko keamanan terdiri dari 5 item pernyataan dimana terdapat 96 responden yang menjawab angket atau kuesioner dari peneliti dengan hasil pada variabel *Security Risk* sebagai variabel independen sebagai berikut:

**Tabel 4.9. Frekuensi Variabel *Security Risk***

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X2.1	0	0%	2	2,1%	4	4,2%	52	54,2%	38	39,6%	4,31
X2.2	0	0%	4	4,2%	9	9,4%	55	57,3%	28	29,2%	4,11
X2.3	0	0%	4	4,2%	11	11,5%	48	50,0%	33	34,4%	4,15
X2.4	0	0%	6	6,3%	10	10,4%	56	58,3%	24	25,0%	4,02
X2.5	0	0%	4	4,2%	10	10,4%	43	44,8%	39	40,6%	4,22

*Sumber: Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel di atas, jawaban dari hasil penyebaran data kuesioner yang sudah disebar oleh peneliti pada variabel *Security Risk* (X2) akan dijelaskan sebagai berikut:

- a) Pada pernyataan yang pertama menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 2,1% tidak setuju, sebanyak 4,2% menyatakan netral, sebanyak 54,2% menyatakan setuju dan sebanyak 39,6% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Security Risk* dengan pernyataan bahwa pihak perbankan memberikan penanganan pada kerusakan ATM.
- b) Pada pernyataan yang kedua menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 4,2% tidak setuju, sebanyak 9,4% menyatakan netral, sebanyak 57,3%

menyatakan setuju dan sebanyak 29,2% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Security Risk* dengan pernyataan bahwa responden perbankan memberikan jaminan atau ganti rugi kepada nasabah.

- c) Pada pernyataan yang ketiga menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 4,2% tidak setuju, sebanyak 11,5% menyatakan netral, sebanyak 50,0% menyatakan setuju dan sebanyak 34,4% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Security Risk* dengan pernyataan bahwa responden memiliki niat untuk memeriksa kondisi ATM sebelum digunakan oleh nasabah.
- d) Pada pernyataan yang keempat menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 6,3% tidak setuju, sebanyak 10,4% menyatakan netral, sebanyak 58,3% menyatakan setuju dan sebanyak 25,0% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Security Risk* dengan pernyataan bahwa responden menganggap ATM sudah tidak aman pasca kejahatan *skimming*.
- e) Pada pernyataan yang kelima menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 4,2% tidak setuju, sebanyak 10,4% menyatakan netral, sebanyak 44,8% menyatakan setuju dan sebanyak 40,6% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Security Risk* dengan pernyataan bahwa pihak perbankan meningkatkan keamanan di lokasi ATM setelah terjadinya *skimming*.
- f) Berdasarkan dari data tabel deskripsi frekuensi variabel *security risk* di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tertinggi dari jawaban responden atau nasabah perbankan di

Kudus memilih pernyataan pertama yaitu bahwa pihak perbankan memberikan penanganan pada kerusakan ATM dengan rata-rata sebesar 4,31% pada indikator jaminan keamanan sedangkan untuk rata-rata jawaban terendah yaitu sebesar 4,02% pada pernyataan keempat dengan pernyataan bahwa pihak perbankan meningkatkan keamanan terhadap ATM setelah adanya kejahatan *skimming* pada indikator kerahasiaan data.

### 3) Variabel *Trust Risk*

Pada variabel *trust risk* atau risiko kepercayaan terdiri dari 5 item pernyataan dimana terdapat 96 responden yang menjawab angket atau kuesioner dari peneliti dengan hasil pada variabel *trust risk* sebagai variabel independen sebagai berikut:

**Tabel 4.10. Frekuensi Variabel *Trust Risk***

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
X3.1	0	0%	3	3,1%	9	9,4%	47	49,7%	37	38,5%	4,23
X3.2	3	3,1%	10	10,4%	18	18,8%	43	44,8%	22	22,9%	3,74
X3.3	0	0%	5	5,2%	7	7,3%	45	46,9%	39	40,6%	4,23
X3.4	0	0%	3	3,1%	14	14,6%	40	41,7%	39	40,6%	4,20
X3.5	1	1,0%	4	4,2%	8	8,3%	48	50,0%	35	36,5%	4,17

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel di atas, jawaban dari hasil penyebaran data kuesioner yang sudah disebar oleh peneliti pada variabel *Trust Risk* (X3) akan dijelaskan sebagai berikut:

- a) Pada pernyataan yang pertama menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 3,1% tidak setuju, sebanyak 9,4% menyatakan netral, sebanyak 49,0% menyatakan setuju dan sebanyak 38,5% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Trust Risk* dengan pernyataan bahwa responden atau

nasabah tetap akan menggunakan ATM meskipun pernah terkena kejahatan *skimming*.

- b) Pada pernyataan yang kedua menyatakan bahwa responden sebanyak 3,1% sangat tidak setuju, sebanyak 10,4% tidak setuju, sebanyak 18,8% menyatakan netral, sebanyak 44,8% menyatakan setuju dan sebanyak 22,9% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Trust Risk* dengan pernyataan bahwa perbankan memberikan jaminan atau ganti rugi kepada nasabah.
- c) Pada pernyataan yang ketiga menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 5,2% tidak setuju, sebanyak 7,3% menyatakan netral, sebanyak 46,9% menyatakan setuju dan sebanyak 40,6% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Trust Risk* dengan pernyataan bahwa responden memiliki niat dan minat untuk menggunakan ATM bank lain setelah terjadinya kasus *skimming*.
- d) Pada pernyataan yang keempat menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 3,1% tidak setuju, sebanyak 14,6% menyatakan netral, sebanyak 41,7% menyatakan setuju dan sebanyak 40,6% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Trust Risk* dengan pernyataan bahwa responden merasa puas dengan penanganan yang diberikan perbankan terhadap kasus *skimming*.
- e) Pada pernyataan yang kelima menyatakan bahwa responden sebanyak 1,0% sangat tidak setuju, sebanyak 4,2% tidak setuju, sebanyak 8,3% menyatakan netral, sebanyak 50,0% menyatakan setuju dan sebanyak 36,5% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas *Trust Risk*



- dengan pernyataan bahwa pihak perbankan memberikan bantuan dengan cepat.
- f) Berdasarkan dari data tabel deskripsi frekuensi variabel *trust risk* di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tertinggi dari jawaban responden atau nasabah perbankan di Kudus memilih pernyataan pertama dan ketiga yaitu bahwa responden akan tetap menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming* akan tetapi nasabah juga memiliki niat untuk pindah ke ATM bank lainnya dengan rata rata sebesar 4,23% pada indikator keteguhan dan kejujuran sedangkan untuk rata-rata jawaban terendah yaitu sebesar 3,74% pada pernyataan kedua dengan pernyataan bahwa perbankan memberikan jaminan kepada nasabah pada indikator disukai.

**4) Variabel Religiusitas**

Pada variabel Religiusitas terdiri dari 5 item pernyataan dimana terdapat 96 responden yang menjawab angket atau kuesioner dari peneliti dengan hasil pada variabel Religiusitas sebagai variabel moderasi sebagai berikut:

**Tabel 4.11. Frekuensi Variabel Religiusitas**

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Y.1	0	0%	0	0%	4	4,2%	13	13,5%	79	82,3%	4,78
Y.2	0	0%	0	0%	3	3,1%	11	11,5%	82	85,4%	4,82
Y.3	0	0%	3	3,1%	24	25,0%	17	17,7%	52	54,2%	4,23
Y.4	0	0%	0	0%	0	0%	19	19,8%	77	80,2%	4,80
Y.5	0	0%	1	1,0%	13	13,5%	32	33,3%	50	52,1%	4,36

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel di atas, jawaban dari hasil penyebaran data kuesioner yang sudah disebar oleh peneliti pada variabel Religiusitas (Y) akan dijelaskan sebagai berikut:

- a) Pada pernyataan yang pertama menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 0% tidak setuju, sebanyak 4,2% menyatakan netral, sebanyak 13,5% menyatakan setuju dan sebanyak 82,3% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas Religiusitas dengan pernyataan bahwa responden atau nasabah percaya akan kehadiran Allah SWT.
- b) Pada pernyataan yang kedua menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 0% tidak setuju, sebanyak 3,1% menyatakan netral, sebanyak 11,5% menyatakan setuju dan sebanyak 85,4% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas Religiusitas dengan pernyataan bahwa responden percaya setiap tindakan yang dilakukan pasti ada pertanggung jawabannya.
- c) Pada pernyataan yang ketiga menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 3,1% tidak setuju, sebanyak 25,0% menyatakan netral, sebanyak 17,7% menyatakan setuju dan sebanyak 54,2 % sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas Religiusitas dengan pernyataan bahwa responden menggunakan transaksi ATM dengan mengedepankan prinsip syariah.
- d) Pada pernyataan yang keempat menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 0% tidak setuju, sebanyak 0% menyatakan netral, sebanyak 19,8% menyatakan setuju dan sebanyak 80,2% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas Religiusitas dengan pernyataan bahwa kejahatan *skimming* termasuk tindakan yang dilarang oleh agama karena merugikan.

- e) Pada pernyataan yang kelima menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 1,0% tidak setuju, sebanyak 13,5% menyatakan netral, sebanyak 33,3% menyatakan setuju dan sebanyak 52,1% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas Religiusitas dengan pernyataan bahwa nasabah atau responden akan menegur dan melaporkan pelaku kejahatan *skimming* ke pihak berwajib.
- f) Berdasarkan dari data tabel deskripsi frekuensi variabel religiusitas di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tertinggi dari jawaban responden atau nasabah perbankan di Kudus memilih pernyataan kedua yaitu bahwa responden percaya bahwa setiap tindakan yang dilakukan pasti akan ada pertanggung jawabannya dengan rata-rata sebesar 4,82% pada indikator keyakinan sedangkan untuk rata-rata jawaban terendah yaitu sebesar 4,23% pada pernyataan ketiga dengan pernyataan bahwa responden mengedepankan prinsip syariah pada setiap transaksinya pada indikator praktik agama.

#### 5) Variabel Loyalitas Nasabah

Pada variabel loyalitas nasabah terdiri dari 5 item pernyataan dimana terdapat 96 responden yang menjawab angket atau kuesioner dari peneliti dengan hasil pada variabel loyalitas nasabah sebagai variabel dependen sebagai berikut:

**Tabel 4.12. Frekuensi Variabel Loyalitas Nasabah**

Pernyataan	STS		TS		N		S		SS		Mean
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
Z.1	0	0%	3	3,1%	10	10,4%	45	46,9%	38	39,6%	4,23
Z.2	0	0%	0	0%	1	1,0%	19	19,8%	76	79,2%	4,78
Z.3	0	0%	2	2,1%	10	10,4%	44	45,8%	40	41,7%	4,27
Z.4	0	0%	3	3,1%	9	9,4%	39	40,6%	45	46,9%	4,31
Z.5	0	0%	7	7,3%	8	8,3%	43	44,8%	38	39,6%	4,17

*Sumber: Data Primer 2022*

Berdasarkan tabel di atas, jawaban dari hasil penyebaran data kuesioner yang sudah disebar oleh peneliti pada variabel loyalitas nasabah (Z) akan dijelaskan sebagai berikut:

- a) Pada pernyataan yang pertama menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 3,1% tidak setuju, sebanyak 10,4% menyatakan netral, sebanyak 46,9% menyatakan setuju dan sebanyak 39,6% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas loyalitas nasabah dengan pernyataan bahwa responden atau nasabah akan tetap melakukan transaksi keuangan melalui ATM dengan menggunakan bank yang sama.
- b) Pada pernyataan yang kedua menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 0% tidak setuju, sebanyak 1,0% menyatakan netral, sebanyak 19,8% menyatakan setuju dan sebanyak 79,2% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas loyalitas nasabah dengan pernyataan bahwa responden merekomendasikan kepada kerabat, teman-teman atau relasi nya untuk menggunakan ATM dengan hati-hati.
- c) Pada pernyataan yang ketiga menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 2,1% tidak setuju, sebanyak

10,4% menyatakan netral, sebanyak 45,8% menyatakan setuju dan sebanyak 41,7% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas loyalitas nasabah dengan pernyataan bahwa responden melarang penggunaan gerai ATM yang sudah terkena *skimming* kepada kerabat, teman-teman atau relasinya.

d) Pada pernyataan yang keempat menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 3,1% tidak setuju, sebanyak 9,4% menyatakan netral, sebanyak 40,6% menyatakan setuju dan sebanyak 46,9% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab sangat setuju atas loyalitas nasabah dengan pernyataan bahwa nasabah atau responden tidak tertarik menggunakan produk dan jasa di bank lainnya pasca kasus *skimming*.

e) Pada pernyataan yang kelima menyatakan bahwa responden sebanyak 0% sangat tidak setuju, sebanyak 7,3% tidak setuju, sebanyak 8,3% menyatakan netral, sebanyak 44,8% menyatakan setuju dan sebanyak 39,6% sangat setuju. Jadi dapat disimpulkan bahwa responden menjawab setuju atas loyalitas nasabah dengan pernyataan bahwa nasabah atau responden dapat mentolerir kelalaian yang dilakukan pihak perbankan jika terjadi *skimming*.

f) Berdasarkan dari data tabel deskripsi frekuensi variabel loyalitas nasabah di atas, dapat disimpulkan bahwa rata-rata tertinggi dari jawaban responden atau nasabah perbankan di Kudus memilih pernyataan kedua yaitu bahwa responden merekomendasikan kepada kerabat, teman-teman atau relasinya untuk menggunakan ATM dengan hati-hati dengan rata-rata sebesar 4,78% pada indikator

merekomendasikan dan membujuk orang lain untuk melakukan pembelian di lembaga perbankan yang sama sedangkan untuk rata-rata jawaban terendah yaitu sebesar 4,17% pada pernyataan kelima dengan pernyataan bahwa responden dapat mentolerir kelalaian yang dilakukan pihak perbankan jika terjadi *skimming* pada indikator memiliki sikap yang dapat mentolerir terjadinya penyimpangan dalam perusahaan atau lembaga yang tidak disengaja sesekali tanpa berpaling terhadap perusahaan dan lembaga lainnya.

## 2. Analisis Data

### a. Uji Validitas

Dalam uji validitas peneliti akan menguji setiap bagian dari kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan dan pernyataan atau disebut dengan item yang ada dalam kuesioner untuk mendefinisikan suatu variabel.<sup>2</sup> Dalam uji validitas menentukan dan membandingkan nilai  $r_{hitung}$  dengan nilai  $r_{tabel}$  dimana dalam setiap item kuesioner dapat dikatakan valid apabila nilai  $r_{tabel} < r_{hitung}$  sedangkan sebaliknya jika dikatakan tidak valid maka nilai  $r_{tabel} > r_{hitung}$ .<sup>3</sup> Sebagai alat ukur  $df$  (*degree of freedom*) =  $n-2$ . Dimana  $n$  sebagai jumlah dari sampel sig (nilai signifikansi) 5% (0,05). Pada penelitian ini  $df = 96-2 = 94$  dengan nilai signifikansi sebesar 5% maka dapat menghasilkan nilai  $r_{tabel}$  sebesar 0,1689. Berikut ini merupakan tabel dari hasil uji validitas pada setiap variabel penelitian ini:

---

<sup>2</sup> V. Wiratna Sujarweni, “Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi”, 160.

<sup>3</sup> V. Wiratna Sujarweni, “SPSS Untuk Penelitian”, 192.



**Tabel 4.13. Hasil Uji Validitas Instrumen**

Variabel	Item	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
<i>Risk Of Loss</i> (X1)	X1.1	0,660	0,1689	<i>Valid</i>
	X1.2	0,675	0,1689	<i>Valid</i>
	X1.3	0,731	0,1689	<i>Valid</i>
	X1.4	0,729	0,1689	<i>Valid</i>
	X1.5	0,684	0,1689	<i>Valid</i>
<i>Security Risk</i> (X2)	X2.1	0,627	0,1689	<i>Valid</i>
	X2.2	0,738	0,1689	<i>Valid</i>
	X2.3	0,680	0,1689	<i>Valid</i>
	X2.4	0,730	0,1689	<i>Valid</i>
	X2.5	0,693	0,1689	<i>Valid</i>
<i>Trust Risk</i> (X3)	X3.1	0,766	0,1689	<i>Valid</i>
	X3.2	0,608	0,1689	<i>Valid</i>
	X3.3	0,737	0,1689	<i>Valid</i>
	X3.4	0,729	0,1689	<i>Valid</i>
	X3.5	0,594	0,1689	<i>Valid</i>
Religiusitas (Y)	Y.1	0,676	0,1689	<i>Valid</i>
	Y.2	0,757	0,1689	<i>Valid</i>
	Y.3	0,743	0,1689	<i>Valid</i>
	Y.4	0,703	0,1689	<i>Valid</i>
	Y.5	0,764	0,1689	<i>Valid</i>
Loyalitas Nasabah (Z)	Z.1	0,777	0,1689	<i>Valid</i>
	Z.2	0,476	0,1689	<i>Valid</i>
	Z.3	0,836	0,1689	<i>Valid</i>
	Z.4	0,693	0,1689	<i>Valid</i>
	Z.5	0,591	0,1689	<i>Valid</i>

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan penjelasan tabel di atas, maka dapat disimpulkan bahwa *Risk Of Loss*, *Security Risk*, *Trust Risk*, Religiusitas dan Loyalitas Nasabah menunjukkan bahwa pada setiap pernyataan memiliki nilai *corrected item total correlation* lebih besar dari nilai  $r_{\text{tabel}}$  0,1689 maka dalam hal tersebut dapat dikatakan valid untuk semua pernyataan pada kuesioner yang disebar oleh peneliti sehingga dapat melanjutkan ke tahap uji reliabilitas.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dapat disebut dengan uji keandalan yang merupakan suatu uji yang digunakan

oleh peneliti dalam menguji atau mengukur suatu keakuratan, kestabilan dan ketepatan dari responden dalam memberikan jawaban pada hal yang berkaitan dengan item-item pada kuesioner.<sup>4</sup> Dalam pengukuran uji reliabilitas dengan menggunakan rumus atau metode *Cronbach Alpha (a)* dimana dalam penelitian ini menggunakan SPSS. Dalam metode tersebut menjelaskan jika dalam suatu kuesioner dapat dikatakan *reliable* jika responden memiliki jawaban yang konsisten atau stabil sehingga dapat disimpulkan dalam *Cronbach Alpha (a) > 0,60* dikatakan bahwa variabel tersebut *reliable*. Dan sebaliknya jika *Cronbach Alpha (a) < 0,60* maka dinyatakan tidak *reliable*.<sup>5</sup> Berikut ini merupakan hasil dari uji reliabilitas pada penelitian ini:

**Tabel 4.14. Hasil Uji Reliabilitas Instrumen**

Variabel	Item Pernyataan	<i>Cronbach Alpha (a) &lt; 0,60</i>	Keterangan
<i>Risk Of Loss (X1)</i>	5	0,719	Reliabel
<i>Security Risk (X2)</i>	5	0,731	Reliabel
<i>Trust Risk (X3)</i>	5	0,703	Reliabel
Religiusitas (Y)	5	0,735	Reliabel
Loyalitas Nasabah (Z)	5	0,765	Reliabel

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.14 di atas, dapat disimpulkan bahwa dari hasil uji reliabilitas yang dilakukan oleh peneliti menunjukkan bahwa dari semua variabel yang terdiri dari *Risk Of Loss (X1)*, *Security Risk (X2)*, *Trust Risk (X3)*, Religiusitas (Y) Dan Loyalitas Nasabah (Z) memiliki *cronbach alpha* di atas 0,60 dan dalam hal ini masing-masing dari pernyataan kuesioner per variabel dinyatakan *reliable*. Sehingga hal tersebut dapat menjadikan variabel layak untuk digunakan sebagai alat ukur.

<sup>4</sup> V. Wiratna Sujarweni, “Statistik Untuk Bisnis dan Ekonomi”, 172.

<sup>5</sup> V. Wiratna Sujarweni, “SPSS Untuk Penelitian”, Hal. 192.

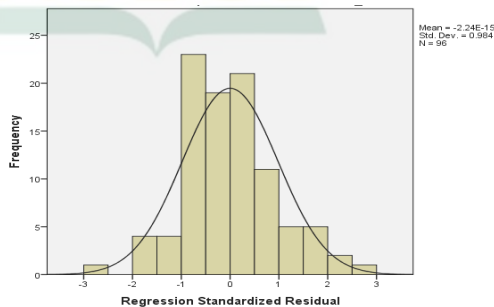
### c. Uji Asumsi Klasik

Uji ini biasanya dilakukan dalam proses penelitian untuk menguji data menggunakan uji prasyarat atau uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui penyebaran dari data-data yang digunakan oleh peneliti. Uji asumsi klasik dilakukan sebelum melakukan pengujian hipotesis<sup>6</sup>. Berikut ini merupakan beberapa model uji asumsi klasik yang akan peneliti gunakan, yaitu:

#### 1) Uji Normalitas

Dalam uji normalitas biasanya digunakan oleh peneliti untuk menguji apakah variabel independen dan variabel dependen memiliki distribusi data yang normal atau tidak karena dalam model regresi yang baik itu memiliki data yang normal. Tanda jika data yang diuji normal atau mendekati normal maka distribusi data akan berbentuk atau berpola lonceng (*bell shaped*) dimana data tidak meruncing ke kanan atau ke kiri dan dapat dilihat juga melalui histogram serta grafik pada *normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* dari variabel dependen. Berikut ini merupakan hasil dari uji normalitas pada gambar 4.1 dan 4.2, yaitu:

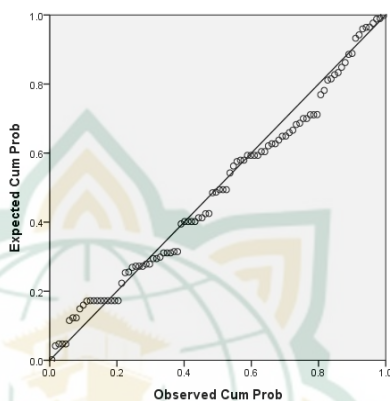
**Gambar 4.1. Histogram Variabel Dependen: Loyalitas Nasabah (Z)**



Sumber: Data Primer 2022

<sup>6</sup> Masrukhin, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", 180.

**Gambar 4.2. Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual Variabel Dependen: Loyalitas Nasabah (Z)**



Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan gambar 4.1 dan 4.2 di atas, dapat disimpulkan bahwa uji normalitas yang dilakukan memunculkan hasil yang berdistribusi normal karena dalam uji di atas dapat dilihat pada histogram memunculkan gambar berbentuk gunung atau berpola lonceng (*bell shaped*) sedangkan pada grafik *Normal P-P Plot Of Regression Standardized Residual* juga memunculkan hasil distribusi normal karena pada titik-titik yang ada pada gambar mengikuti garis diagonal pada grafik tersebut sehingga memenuhi asumsi normalitas.

Selain itu juga menurut uji *kolmogorov smirnov* distribusi data yang normal juga memiliki kriteria, yaitu:<sup>7</sup> Jika (SIG) angka signifikansi  $> 0,05$ , dikatakan data berdistribusi normal dan jika (SIG) angka signifikansi  $< 0,05$ , dikatakan data berdistribusi tidak normal. Dapat dilihat pada tabel 4.15 di bawah ini:

<sup>7</sup> Masrukhin, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", 187-195.

Tabel 4.15. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	0E-7
	Std. Deviation	.69055168
Most Extreme Differences	Absolute	.087
	Positive	.087
	Negative	-.063
Kolmogorov-Smirnov Z		.857
Asymp. Sig. (2-tailed)		.455
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.15 di atas, dapat disimpulkan bahwa pada Uji Statistik *Non Parametrik Kolmogorov Smirnov* (K-S) yang dilakukan menghasilkan asumsi signifikansi sebesar 0,455. Maka hal ini dikatakan normal karena angka signifikansi sebesar  $0,455 > 0,05$ .

## 2) Uji Multikolinieritas

Dalam uji multikolinieritas biasanya dilakukan oleh peneliti untuk mengetahui apakah terdapat kemiripan variabel independen dengan variabel independen dalam suatu model yang sama atau tidak karena jika terdapat kesamaan maka akan mengakibatkan terjadinya korelasi atau sebab akibat yang tinggi sehingga dengan dilakukannya uji ini maka akan membantu peneliti dalam menghindari kebiasaan dalam mengambil keputusan mengenai pengaruh dari masing-masing uji parsial dengan variabel independen terhadap variabel dependen.<sup>8</sup>

Dalam uji yang dilakukan dapat diketahui jika dalam model regresi terdapat multikolinieritas

<sup>8</sup> V. Wiratna Sujarweni, "SPSS Untuk Penelitian", 158-159.

maka bisa dilihat dengan nilai  $R^2$ , nilai *tolerance* dan *variance inflation factor* (VIF). Dimana dalam hal ini diartikan bahwa jika nilai *tolerance*  $< 0,10$  maka tidak terjadi multikolinieritas atau tidak ada korelasi dari variabel bebas tersebut sedangkan jika nilai *tolerance*  $> 0,10$  maka akan terjadi multikolinieritas.<sup>9</sup> Berikut ini merupakan hasil uji multikolinieritas pada penelitian ini, yaitu:

**Tabel 4.16. Coefficients**

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Risk Of Loss (X1)	0,253	3,958
Security Risk (X2)	0,174	5,746
Trust Risk (X3)	0,168	5,371
Religiusitas (Y)	0,889	1,124

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.16 di atas, dapat disimpulkan bahwa nilai pada kolom *tolerance* pada variabel independen lebih besar atau di atas dari 0,10 dimana *risk of loss* sebesar 0,253, *security risk* sebesar 0,174, *trust risk* sebesar 0,168 dan religiusitas sebagai variabel moderasi sebesar 0,889. Selain itu dari kolom VIF juga dalam hasil uji tersebut memiliki nilai di atas 0,10. Maka dapat dikatakan bahwa semua variabel independen dalam penelitian ini tidak terjadi masalah multikolinieritas antara variabel satu dengan variabel yang lainnya.

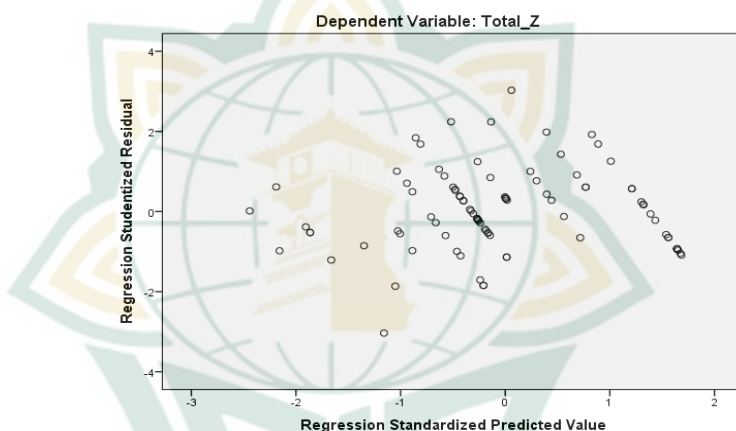
### 3) Uji Heterokedastisitas

Dalam uji heterokedastisitas biasanya digunakan oleh peneliti untuk menguji adanya perbedaan atau ketidaksamaan dari *variance residual* dalam satu pengamatan ke periode pengamatan yang lainnya. Karena yang diuji adalah ketidaksamaan dari satu pengamatan ke pengamatan lainnya, maka uji ini dapat dilihat apabila pola pada *scatterplot* yang dihasilkan tidak

<sup>9</sup> Masrukhin, "Metodologi Penelitian Kuantitatif", 183.



bergelombang melebar lalu berlanjut menyempit dan melebar kembali dimana dalam hal tersebut diartikan jika nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka tidak akan terjadi heterokedastisitas sedangkan jika nilai  $\text{sig} < 0,05$  maka akan terjadi heterokedastisitas.<sup>10</sup> Berikut ini merupakan hasil uji heterokedastisitas pada penelitian ini, yaitu:



**Gambar 4.3. Scatterplot**

*Sumber: Data Primer 2022*

Berdasarkan gambar 4.3 di atas dapat dilihat bahwa pada *scatterplot* pola yang dihasilkan tidak memiliki bentuk dan tidak mengandung pola yang jelas dan juga pada penyebaran titik nya juga berada di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y sehingga dalam hal ini dapat dikatakan bahwa pada penelitian ini tidak terjadi masalah heterokedastisitas.

<sup>10</sup> V. Wiratna Sujarweni, “SPSS Untuk Penelitian”, 190-191.

#### d. Uji Hipotesis

##### 1) Analisis Regresi dengan Variabel *Moderating*

Dalam uji yang dilakukan dalam analisis regresi yang berkaitan dengan variabel moderating biasanya menggunakan metode MRA (*Moderated Regression Analysis*) dimana metode ini merupakan metode yang biasanya digunakan oleh peneliti untuk menguji variabel yang digunakan dengan melibatkan variabel ini dalam membangun model hubungannya karena bisa saja hubungan antar variabel dapat saling melemahkan ataupun menguatkan atau istilah lainnya bisa saja memberikan efek positif ataupun negatif dalam variabel tersebut.<sup>11</sup>

Pada uji MRA ini peneliti menggunakan metode yang dilakukan oleh Wiratna Sujarweni dimana menggunakan dua model regresi yaitu model regresi pertama merupakan regresi berganda antara variabel independen yang terdiri dari *risk of loss*, *security risk* dan *trust risk* terhadap variabel dependen yaitu loyalitas nasabah. Sedangkan pada model regresi kedua yaitu regresi dari variabel independen, moderasi dan juga adanya interaksi dengan variabel independen dengan moderasi terhadap variabel dependen dengan moderasi terhadap variabel dependen. Dasar dari keputusan yang diambil dari uji MRA ini yaitu jika nilai R square pada model pertama < R square model kedua maka hipotesis diterima sedangkan jika nilai R square pada model pertama > R square model kedua maka hipotesis ditolak.<sup>12</sup> Berikut ini merupakan hasil dari uji MRA pada penelitian ini, yaitu:

---

<sup>11</sup> Lie Liana, "*Penggunaan MRA dengan SPSS*", 93.

<sup>12</sup> V Wiratna Sujarweni, "*SPSS Untuk Penelitian*", 212.

**Tabel 4.17. Model I Hasil Uji Regresi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 <sup>a</sup>	.922	.918	.704

a. Predictors: (Constant), Religiusitas, *Risk Of Loss*, *Trust Risk*, *Security Risk*

Sumber: Data Primer 2022

**Tabel 4.18 Model II Hasil Uji Regresi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 <sup>a</sup>	.927	.922	.689

a. Predictors: (Constant), *Trust Risk*\*Religiusitas, Religiusitas, *Risk Of Loss*, *Security Risk*, *Trust Risk*, *Risk Of Loss*\*Religiusitas, *Security Risk*\*Religiusitas

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan pengujian MRA di atas dapat dilihat pada kolom  $R^2$  atau R Square dimana pada model regresi pertama dapat dihasilkan R Square sebesar 0,922 atau 92,5% sedangkan setelah adanya interaksi antara variabel independen dengan variabel moderasi melalui uji regresi model kedua dapat dihasilkan R Square sebesar 0,927 atau 92,7%. Hal tersebut dapat diartikan bahwa terjadi kenaikan pada nilai R Square karena jika terjadi kenaikan antara hasil model regresi I dengan model regresi II maka disimpulkan bahwa pada variabel moderasi atau religiusitas mampu memperkuat hubungan antara variabel *risk of loss*, *security risk* dan *trust risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca terjadinya kasus *skimming*.

Selain itu, pada uji MRA ini juga terdapat hasil persamaan dimana dapat dilihat pada tabel 4.19 dibawah ini, yaitu:

**Tabel 4.19. Persamaan Uji MRA dan Hasil Uji T Parsial**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	-9,687	7,488		-1,294	.199
	<i>Risk Of Loss</i>	1,189	.513	1,325	2,320	.023
	<i>Security Risk</i>	.431	.706	.457	.611	.542
	<i>Trust Risk</i>	-.045	.530	-.053	-.086	.932
	Religiusitas	.554	.321	.505	1,726	.088
	<i>Risk Of Loss</i> *Religiusitas	-.041	.022	-1,451	-1,865	.066
	<i>Security Risk</i> *Religiusitas	-.008	.030	-.275	-.256	.798
	<i>Trust Risk</i> *Religiusitas	.020	.023	.748	.884	.379

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan data tabel di atas dapat dijelaskan dalam model persamaan MRA sebagai berikut:

$$Z = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4Y + b_5X_1Y + b_6X_2Y + b_7X_3Y + e$$

$$Z = -9,687 + 1,189X_1 + 0,431X_2 - 0,045X_3 + 0,554Y - 0,041X_1Y - 0,008X_2Y + 0,020X_3Y + e$$

Keterangan:

- Z : Loyalitas Nasabah (Variabel Dependen)
- Y : Religiusitas (Variabel Moderating)
- X<sub>1</sub> : *Risk Of Loss* (Variabel Independen)
- X<sub>2</sub> : *Security Risk* (Variabel Independen)
- X<sub>3</sub> : *Trust Risk* (Variabel Independen)
- X<sub>1</sub>Y : Interaksi antara *risk of loss* dengan religiusitas
- X<sub>2</sub>Y : Interaksi antara *security risk* dengan religiusitas
- X<sub>3</sub>Y : Interaksi antara *trust risk* dengan religiusitas
- b<sub>1</sub> sampai b<sub>7</sub> : Koefisien Regresi
- e : Standar Error

Berdasarkan uji pada persamaan regresi MRA di atas, maka dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a) Nilai  $a = -9,687$  yang artinya variabel independen dianggap konstanta maka rata rata loyalitas nasabah (Z) sebesar  $-9,687$ .
- b) Nilai koefisiensi regresi sebesar  $1,189$  yang artinya jika terjadi kenaikan pada risk of loss (X1) sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada loyalitas nasabah (Z) sebesar  $1,189$ .
- c) Nilai koefisiensi regresi sebesar  $0,431$  yang artinya jika terjadi kenaikan pada security risk (X2) sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada loyalitas nasabah (Z) sebesar  $0,431$ .
- d) Nilai koefisiensi regresi sebesar  $-0,045$  yang artinya jika terjadi kenaikan pada trust risk (X3) sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada loyalitas nasabah (Z) sebesar  $-0,045$ .
- e) Nilai koefisiensi regresi sebesar  $0,554$  yang artinya jika terjadi kenaikan pada religiusitas (Y) sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada loyalitas nasabah (Z) sebesar  $0,554$ .
- f) Nilai koefisiensi regresi sebesar  $-0,041$  yang artinya jika terjadi kenaikan interaksi antara risk of loss (X1) dengan religiusitas (Y) sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada loyalitas nasabah (Z) sebesar  $-0,041$ .
- g) Nilai koefisiensi regresi sebesar  $-0,008$  yang artinya jika terjadi kenaikan interaksi antara security risk (X2) dengan religiusitas (Y) sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan pada loyalitas nasabah (Z) sebesar  $-0,008$ .
- h) Nilai koefisiensi regresi sebesar  $0,020$  yang artinya jika terjadi kenaikan interaksi antara trust risk (X2) dengan religiusitas (Y) sebesar satu-satuan, maka akan mengakibatkan

peningkatan pada loyalitas nasabah ( $Z$ ) sebesar 0,020.

Berdasarkan tabel 4.19 di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji  $t$  secara parsial variabel moderasi dinyatakan sebagai berikut:

- a) Pengaruh religiusitas terhadap hubungan antara *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kasus *skimming*

Dilihat pada tabel uji  $t$  di atas diketahui melalui kolom  $t$  bahwa nilai signifikansi pada *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah sebesar  $0,023 > 0,05$ , sedangkan untuk  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $2,320 > t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,989. Pada interaksi antara variabel *risk of loss* dan religiusitas sebagai variabel moderasi nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $-1,865 < t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,066 > 0,05$ . Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa religiusitas tidak memoderasi hubungan antara *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.

- b) Pengaruh religiusitas terhadap hubungan antara *security risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kasus *skimming*

Dilihat pada tabel uji  $t$  di atas diketahui melalui kolom  $t$  bahwa nilai signifikansi pada *security risk* terhadap loyalitas nasabah sebesar  $0,542 > 0,05$ , sedangkan untuk  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $0,611 > t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,989. Pada interaksi antara variabel *security risk* dan religiusitas sebagai variabel moderasi nilai  $t_{\text{hitung}}$  sebesar  $-0,256 < t_{\text{tabel}}$  sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,789 > 0,05$ . Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa religiusitas tidak memoderasi hubungan antara *security risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.



- c) *Pengaruh* religiusitas terhadap hubungan antara *trust risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kasus *skimming*.

Dilihat pada tabel uji t di atas diketahui melalui kolom t bahwa nilai signifikansi pada *trust risk* terhadap loyalitas nasabah sebesar  $0,932 > 0,05$ , sedangkan untuk  $t_{hitung}$  sebesar  $0,086 > t_{tabel}$  sebesar 1,989. Pada interaksi antara variabel *trust risk* dan religiusitas sebagai variabel moderasi nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,884 < t_{tabel}$  sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,379 > 0,05$ . Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa religiusitas tidak memoderasi hubungan antara *trust risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.

Selain itu, dalam Uji MRA yang dilakukan oleh peneliti juga menggunakan uji MRA menurut Imam Ghozali dimana dalam metode yang digunakan ini terdapat tiga macam variabel moderasi yaitu *pure moderator*, *quasi moderator* dan *predictor moderator*. Dimana dijelaskan bahwa *pure moderator* adalah sebutan untuk hasil dari uji variabel moderasi jika nilai dari uji persamaan kedua signifikan dan uji persamaan yang ketiga tidak signifikan. Sedangkan untuk *quasi moderator* merupakan sebutan untuk hasil dari uji variabel moderasi jika nilai yang dihasilkan dari uji persamaan kedua dan ketiga tidak signifikan. Dan untuk *predictor moderator* jika nilai yang dihasilkan pada uji persamaan kedua tidak signifikan tapi untuk uji persamaan yang ketiga signifikan.<sup>13</sup>

Berikut ini merupakan hasil dari Uji MRA menurut Imam Ghozali, yaitu:

---

<sup>13</sup> Imam Ghozali, “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21”, 230.

**Tabel 4.20. Uji Persamaan MRA I**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	5.469	.000
	<i>Risk Of Loss</i>	4.934	.000
	<i>Security Risk</i>	3.597	.001
	<i>Trust Risk</i>	6.902	.000

a. Dependent Variable: *Loyalitas Nasabah*

Sumber: *Data Primer 2022*

**Tabel 4.21. Uji Persamaan MRA II**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		T	Sig.
1	(Constant)	4.363	.000
	<i>Risk Of Loss</i>	4.856	.000
	<i>Security Risk</i>	3.660	.000
	<i>Trust Risk</i>	6.901	.000
	Religiusitas	-.728	.468

a. Dependent Variable: *Loyalitas Nasabah*

Sumber: *Data Primer 2022*

**Tabel 4.22. Uji Persamaan MRA III**

Model		t	Sig.
1	(Constant)	-1.294	.199
	<i>Risk Of Loss</i>	2.320	.023
	<i>Security Risk</i>	.611	.542
	<i>Trust Risk</i>	-.086	.932
	Religiusitas	1.726	.088
	<i>Risk Of Loss</i> *Religiusitas	-1.865	.066
	<i>Security Risk</i> *Religiusitas	-.256	.798
	<i>Trust Risk</i> *Religiusitas	.884	.379

a. Dependent Variable: *Loyalitas Nasabah*

Sumber: *Data Primer 2022*

Berdasarkan uji MRA yang dilakukan di atas, diperoleh hasil yang dapat dilihat melalui tabel kolom uji signifikansi yaitu:

- a) Pada uji persamaan MRA pertama dapat dilihat pada nilai signifikansi variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ) semua nilainya lebih kecil dari 0,05 yaitu 0,000, 0,000, 0,001, dan 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa variabel independen yang terdiri dari *risk of loss*, *security risk* dan *trust risk* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ) sebagai variabel terikat atau dependen.
- b) Pada uji persamaan MRA yang kedua dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ) semua nilainya dibawah 0,05 sedangkan nilai signifikansi pada variabel moderasi pada religiusitas ( $Y$ ) yaitu sebesar 0,465 sehingga lebih tinggi dari 0,05. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel moderasi yaitu religiusitas ( $Y$ ) tidak berpengaruh atau tidak memoderasi terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ).
- c) Pada uji persamaan MRA ketiga dapat dilihat bahwa nilai signifikansi pada interaksi antara perkalian variabel independen ( $X_1$ ,  $X_2$ ,  $X_3$ ) dengan variabel moderasi yaitu religiusitas ( $Y$ ) bahwa nilainya lebih dari 0,05 yaitu 0,066, 0,798, 0,379. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel interaksi tersebut tidak berpengaruh terhadap loyalitas nasabah ( $Z$ ).
- d) Berdasarkan hasil dari uji persamaan MRA kedua dan ketiga di atas, dimana dilihat pada hasil nilai signifikansi semuanya lebih dari 0,05 jadi dapat dikatakan pada persamaan kedua dan ketiga pada tabel 4.21 dan 4.22 tersebut termasuk ke dalam Quasi Moderator yang berarti menurut Imam Ghozali apabila nilai regresi persamaan kedua dan ketiga sama-sama tidak signifikan maka variabel tersebut termasuk ke dalam Quasi Moderator.

## 2) Uji Koefisien Determinasi (Uji $R^2$ )

Uji ini juga biasanya disebut dengan uji kebaikan karena digunakan untuk mengetahui presentase dari perubahan variabel dependen (Z) yang disebabkan oleh variabel independen (X) sehingga dapat diartikan jika  $R_2$  semakin besar maka perubahan variabel dependen (Z) yang disebabkan oleh variabel independen (X) akan semakin tinggi begitupun sebaliknya jika Uji  $R_2$  semakin kecil persentasenya maka perubahan pada variabel dependen (Z) yang disebabkan oleh variabel independen (X) akan semakin rendah.<sup>14</sup> Berikut ini merupakan hasil dari uji koefisien determinasi, yaitu:

**Tabel 4.23. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.960 <sup>a</sup>	.921	.919	.702
a. Predictors: (Constant), <i>Risk Of Loss</i> , <i>Trust Risk</i> , <i>Security Risk</i>				
b. Dependent Variable: <i>Loyalitas Nasabah</i>				

*Sumber: Data Primer 2022*

Berdasarkan uji koefisien determinasi di atas, dapat disimpulkan bahwa pada koefisien korelasi pada tabel R sebesar 0,960 yang berarti bahwa pada korelasi antar variabel independen dengan variabel dependen dapat dilihat dari nilai R yang mana hampir mendekati angka satu dengan total 0,960. Sedangkan pada koefisien determinasi  $R^2$  atau R Square sebesar 0,921 atau 92,1% yang berarti variabel independen dapat mempengaruhi variabel dependen dan sisanya yaitu 7,9% dari pengaruh variabel yang lain selain dari penelitian ini.

<sup>14</sup> V. Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi", 164.

**3) Uji Statistik F**

Dalam uji F ini diartikan juga dengan uji signifikansi persamaan dimana uji ini digunakan oleh peneliti untuk menguji signifikansi persamaan yang biasanya digunakan untuk mengetahui apakah besar pengaruh variabel bebas atau variabel independen berupa  $X_1$   $X_2$   $X_3$  yang secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau variabel terikat yaitu Z. <sup>15</sup> Dalam uji yang dilakukan dalam uji f ini membandingkan nilai  $F_{hitung}$  dengan  $F_{tabel}$  yang dapat diambil kesimpulan, yaitu:

- 1) Jika nilai  $F_{hitung} < \text{nilai } F_{tabel}$  atau nilai Sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika nilai  $F_{hitung} > \text{nilai } F_{tabel}$  atau nilai Sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Pada tabel distribusi F dapat diketahui F ( $k;n-k$ ) dimana k merupakan jumlah variabel independen dan n adalah sampel jadi dalam penelitian ini F tabel di ketahui (3;96-3) maka diperoleh 2,70 pada  $F_{tabel}$ . Berikut ini merupakan uji statistic F dapat dilihat pada tabel 4.21, yaitu:

**Tabel 4.24. Model I Uji Statistik F (Variabel Independen terhadap Dependen)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	530.188	3	176.729	358.906	.000 <sup>b</sup>
	Residual	45.302	92	.492		
	Total	575.490	95			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah						
b. Predictors: (Constant), , Risk Of Loss, Trust Risk, Security Risk						

Sumber: Data Primer 2022

<sup>15</sup> V. Wiratna Sujarweni, “Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi”, 163-164.

Pada tabel 4.21 di atas,  $F_{hitung}$  sebesar  $358.906 > F_{tabel} (2,70)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa uji F pada model pertama tersebut memiliki pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengujian koefisien determinasi.

**Tabel 4.25. Model II Uji Statistik F (Variabel Independen dan Moderasi terhadap Dependen)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	530.450	4	132.613	267.938	.000 <sup>b</sup>
	Residual	45.039	91	.495		
	Total	575.490	95			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah						
b. Predictors: (Constant), Religiusitas, <i>Risk Of Loss</i> , <i>Trust Risk</i> , <i>Security Risk</i>						

Sumber: Data Primer 2022

Pada tabel 4.22 di atas,  $F_{hitung}$  sebesar  $267,938 > F_{tabel} (2,70)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa uji F pada model kedua tersebut memiliki pengaruh antara variabel independen dan variabel moderasi terhadap variabel dependen sehingga dapat dilanjutkan ke tahap pengujian koefisien determinasi untuk selanjutnya akan dilakukan analisis regresi moderasi.

**Tabel 4.26. Model III Uji Statistik F (Interaksi antara Variabel Independen dan Moderasi terhadap Dependen)**

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	533.736	7	76.248	160.700	.000 <sup>b</sup>
	Residual	41.754	88	.474		
	Total	575.490	95			
a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah						



b. Predictors: (Constant), *Trust Risk*\*Religiusitas, Religiusitas, *Risk Of Loss*, *Security Risk*, *Trust Risk*, *Risk Of Loss*\*Religiusitas, *Security Risk*\*Religiusitas

Sumber: Data Primer 2022

Pada tabel 4.23 di atas,  $F_{hitung}$  sebesar  $160,700 > F_{tabel} (2,70)$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa uji F pada model ketiga tersebut memiliki pengaruh antara variabel *risk of loss*, *security risk*, dan *trust risk* serta interaksi antara *risk of los* dengan religiusitas, *security risk* dengan religiusitas dan *trust risk* dengan religiusitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.

#### 4) Uji Statistik T

Dalam Uji T ini dilakukan oleh peneliti bertujuan untuk menguji koefisien regresi parsial individual yang biasanya digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas atau independen dapat mempengaruhi variabel dependen atau terikat sehingga dalam uji T ini membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  yang memiliki ketentuan, yaitu:<sup>16</sup>

- 1) Jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  atau nilai Sig  $> 0,05$  maka  $H_0$  diterima
- 2) Jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau nilai Sig  $< 0,05$  maka  $H_0$  ditolak

Pada distribusi  $T_{tabel}$  diketahui  $t(a/2;n-k-1)$  dimana a berarti tingkat kepercayaan sebesar 0,025 dan k merupakan jumlah variabel independen dan n adalah sampel jadi dapat disimpulkan  $t_{tabel} = 96-3-1 = 92$ . Sehingga pada  $t_{tabel}$  melalui tingkat kepercayaan sebesar 0,025 dapat diketahui sebesar 1,989. Berikut ini merupakan uji parsial T dapat dilihat pada tabel 4.24, yaitu:

---

<sup>16</sup> V. Wiratna Sujarweni, "Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi", 161-162.

**Tabel 4.27. Model I Uji Parsial T  
Coefficients**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.220	.589		5.469	.000
	<i>Risk Of Loss (X1)</i>	.258	.052	.287	4.934	.000
	<i>Security Risk (X2)</i>	.238	.066	.252	3.597	.001
	<i>Trust Risk (X3)</i>	.402	.058	.468	6.902	.000

a. Dependent Variable: Loyalitas Nasabah

Sumber: Data Primer 2022

Berdasarkan tabel 4.24 di atas, dapat disimpulkan bahwa hasil dari uji t dinyatakan sebagai berikut:

- a) Pengaruh *risk of loss (X1)* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kasus *skimming*. Dilihat pada tabel uji t di atas diketahui melalui kolom t bahwa nilai signifikansi pada *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sedangkan untuk  $t_{hitung}$  sebesar  $4,934 > t_{tabel}$  sebesar 1,989. Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.
- b) Pengaruh *security risk (X2)* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kasus *skimming*. Dilihat pada tabel uji t di atas diketahui melalui kolom t bahwa nilai signifikansi pada *security risk* terhadap loyalitas nasabah sebesar  $0,001 < 0,05$ , sedangkan untuk  $t_{hitung}$  sebesar  $3,597 > t_{tabel}$  sebesar 1,989. Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel *security risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.
- c) Pengaruh *trust risk (X3)* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kasus *skimming*. Dilihat pada tabel uji t di atas diketahui melalui kolom t bahwa nilai signifikansi pada *trust risk* terhadap loyalitas nasabah sebesar  $0,000 < 0,05$ , sedangkan

untuk  $t_{hitung}$  sebesar  $6,902 > t_{tabel}$  sebesar  $1,989$ . Maka,  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima yang berarti bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan pada variabel *trust risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.

## B. Pembahasan

### 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*

Pada variabel religiusitas sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM, pada uji yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-1,865 < t_{tabel}$  sebesar  $1,989$  dengan nilai signifikansi sebesar  $0,066 > 0,05$ . Dari hasil tersebut maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa variabel religiusitas tidak memoderasi hubungan antara *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.

Dalam hal ini, *risk of loss* merupakan salah satu factor dampak yang didapatkan oleh nasabah perbankan yang mengalami kejahatan *skimming* yaitu dampak kerugian dimana dalam kuesioner yang di sebar oleh peneliti kepada nasabah perbankan di Kudus hampir seluruhnya menjawab mereka mendapatkan dampak kerugian seperti kehilangan uang dalam rekening dan rasa khawatir dan was-was ketika melakukan transaksi dengan menggunakan ATM di gerai ATM yang biasanya mereka gunakan. Dalam hal ini pastinya menimbulkan sikap dan keinginan apakah tetap menggunakan ATM atau berganti dengan sarana transaksi lainnya apalagi jika nasabah memiliki sikap religi yang tinggi yang nantinya akan menimbulkan sikap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming* yang dialaminya.<sup>17</sup>

---

<sup>17</sup> Maytita Zafira Putrid dan Yudi Sutarso, “Pengaruh Risiko”, 5.

Hal ini juga sesuai dengan teori yang dijelaskan oleh Bessis dimana *risk of loss* merupakan suatu ketidakpastian yang bisa mengakibatkan bermacam-macam yang dapat merugikan dari kemungkinan atau kerugian.<sup>18</sup> dimana informasi yang peneliti dapatkan melalui wawancara dari korban-korban yang pernah mengalami *skimming* mereka mendapatkan bermacam-macam risiko kerugian seperti kehilangan sejumlah uang dalam rekening, mengalami rasa trauma dan juga ketakutan.

Berdasarkan TAM atau *technology acceptance model* tentang konsep teknologi dalam ATM bahwa nasabah memiliki keyakinan dalam menggunakan ATM sehingga sangat memudahkan setiap aktivitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah karena dibanding mengambil uang melalui bank dan antri masyarakat lebih memilih transfer menggunakan ATM karena memudahkan kegiatan sehari-hari.<sup>19</sup> Hal ini juga dapat menjadi factor dalam diri nasabah yang sering menggunakan ATM tanpa memperhatikan lingkungan sekitar yang ada dalam mesin ATM tersebut, sehingga tanpa diketahui ternyata terdapat pihak yang tidak bertanggung jawab telah meletakkan alat skammer agar membuat uang nasabah susah untuk keluar sehingga mengakibatkan nasabah mengalami dampak kerugian salah satunya *risk of loss* ketika mengalami kejahatan *skimming*.

Dalam hal tersebut memang menjadi seorang nasabah harus mampu memahami dan sedikit belajar untuk mengetahui apa itu kejahatan *skimming* sehingga ketika nasabah akan menggunakan ATM dapat berhati hati dan lebih aware terhadap lingkungan sekitar. Selain itu juga dalam TAM juga memiliki dampak positif karena dalam model susunan dalam TAM yaitu kegunaan persepsi dan keyakinan dalam menggunakan teknologi nasabah sudah menerapkan TAM dalam kehidupan sehari-hari dengan

---

<sup>18</sup> Lina Nur Hidayati, “Mengukur Risiko Perbankan Dengan VAR (Value At Risk)”, 5.

<sup>19</sup> Fran Sayekti dan Pulasna Putarta, “Penerapan Technology Acceptance Model (TAM) Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah”, 197-198.

menggunakan ATM di era sekarang ini. Apalagi semakin berkembangnya teknologi menjadikan nasabah lebih mudah mengakses dalam setiap transaksi yang ingin dilakukan. Akan tetapi dalam hal itu pula, nasabah juga harus berhati-hati ketika menggunakan ATM agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan karena memang penggunaan teknologi pastinya juga terdapat dampak negatifnya.<sup>20</sup>

Pada variabel *risk of loss* terdapat beberapa indikator dimana dalam indikator tersebut sesuai kuesioner yang telah disebar oleh peneliti menyebutkan hasil bahwa rata-rata responden yaitu nasabah perbankan di Kudus menjawab sebesar 4,34% pada indikator mengalami kerugian dengan nasabah memilih pernyataan pertama yaitu bahwa responden mengalami kerugian setelah mengalami kejahatan *skimming*. Hal tersebut merupakan jawaban responden tertinggi dan merupakan faktor penyebab yang memberikan pengaruh yang kuat terhadap responden.

Pada riset melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa responden yaitu nasabah perbankan di Kudus memberikan skor 4 salah satunya yaitu Alfiyatur Rohmaniyah dan Nadia Fauzia Mawarda yang sebelumnya telah mengalami kejahatan *skimming* dan mereka menyebutkan bahwa ketika mereka mengalami kejahatan *skimming* faktor atau dampak yang mereka rasakan adalah mereka mendapatkan risiko kerugian seperti kehilangan uang, rasa khawatir dan juga trauma untuk kembali melakukan transaksi dengan menggunakan ATM. Selain itu, pada variabel risiko kerugian tersebut pada jawaban terendah yang diberikan oleh responden rata-rata menjawab pada pernyataan keempat dengan pernyataan bahwa responden merasa terancam dan khawatir setelah mengalami kejahatan *skimming* pada indikator adanya risiko tertentu yang dialami oleh nasabah dengan jawaban sebesar 3,94%.

---

<sup>20</sup> Adellia Rosarindry Poetri, "Adopsi E-Commerce Dengan Pendekatan TAM", 13.



Dalam penelitian ini, pada variabel religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata tidak berpengaruh apa-apa terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM. Hal ini berarti risiko kerugian atau *risk of loss* yang didapatkan oleh nasabah memang berdampak terhadap nasabah, akan tetapi dalam variabel religiusitas dijelaskan dimana setiap perbuatan yang merugikan hendaknya ditinggalkan akan tetapi dalam hal ini nasabah tetap ingin menggunakan ATM sebagai transaksi keuangan meskipun sudah pernah mengalami *skimming* sebelumnya. Karena melihat dari jawaban responden melalui kuesioner yang telah disebar pada indikator konsekuensi pada variabel religiusitas dimana dalam indikator tersebut menjelaskan bahwa setiap tindakan yang dilakukan oleh manusia pasti ada pertanggung jawabannya.

Selain itu, pada indikator religiusitas sebagai variabel moderasi dimana dalam kuesioner yang disebar rata-rata jawaban terendah yaitu pada indikator praktik agama dimana pada pernyataan yang dipilih yaitu nasabah atau responden menggunakan prinsip syariah ketika melakukan transaksi menggunakan ATM dengan rata-rata nilai sebesar 4,23%. Dalam hal ini memang menjadi jawaban terendah karena selain pengguna bank dan ATM syariah juga nasabah di Kudus menggunakan ATM dari bank konvensional. Meskipun perbandingan pengguna ATM syariah dan ATM konvensional kebanyakan yang terkena *skimming* dari ATM konvensional.

Dilihat dari jawaban responden pada indikator konsekuensi yang menempati urutan tertinggi dengan rata-rata hasil sebesar 4,82%. Hal ini semakin membuktikan bahwa nasabah memang percaya jika kejahatan *skimming* ini para pelaku akan mendapatkan konsekuensi dan pertanggung jawabannya di akhirat nanti oleh Allah SWT. Maka dari itu, dalam hasil uji yang dilakukan oleh peneliti membuktikan bahwa religiusitas tidak mempengaruhi atau memperlemah variabel *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abi Huzaifah dalam penelitiannya



mengenai pengaruh kelompok acuan, literasi keuangan, dan persepsi masyarakat terhadap minat menabung di bank syariah dengan variabel religiusitas apakah dapat memoderasi dari variabel kelompok acuan, literasi keuangan dan persepsi atau tidak. Dalam penelitian yang dilakukan menggunakan sampel driver ojek online yang berada di Yogyakarta sehingga peneliti menggunakan data primer dengan melakukan persebaran kuesioner sejumlah 97 responden. Dimana dengan hasil penelitiannya yaitu bahwa religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata tidak mempengaruhi atau tidak memoderasi variabel independen yang terdiri dari kelompok acuan sebagai X1, literasi keuangan sebagai X2 dan persepsi masyarakat sebagai X3 dalam penelitian tersebut. Penyebab dari adanya mengapa religiusitas tidak memoderasi karena kurangnya sosialisasi dari bank syariah di Yogyakarta sehingga menyebabkan driver ojek online masih minim kesadaran dalam menabung di perbankan syariah.<sup>21</sup>

Akan tetapi, dalam uji lain yang dilakukan yaitu uji MRA yang dilakukan secara bersama-sama atau simultan dimana mendapatkan hasil bahwa religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata dapat memoderasi dan juga berpengaruh terhadap variabel independen dalam penelitian ini salah satunya yaitu *risk of loss*. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi yang dilihat pada R Square hasil uji regresi pertama sebesar 0,922 dan jika dibandingkan dengan hasil uji regresi kedua mengalami peningkatan dengan hasil R Square sebesar 0,927. Hal ini berarti variabel religiusitas memoderasi *risk of loss* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming*.

Dimana dalam hal tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muslim Marpaung, dkk. dengan penelitian mengenai pengaruh pendidikan, pengalaman dan motivasi terhadap kinerja pegawai pada pemerintah di provinsi Sumatera Utara dengan religiusitas sebagai variabel moderasi dimana dalam penelitian ini dijelaskan bahwa variabel independen yaitu pendidikan

---

<sup>21</sup> Abi Huzaifah, "Peran Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi", 90.

sebagai X1, pengalaman sebagai X2, dan motivasi sebagai X3 dan religiusitas sebagai variabel moderasi yang mana apakah bisa memperkuat atau memperlemah dari variabel independen itu sendiri. Dan hasil dari penelitian tersebut yaitu religiusitas ternyata memperkuat pengaruh variabel pendidikan, pengalaman dan motivasi terhadap kinerja pegawai.<sup>22</sup>

Meskipun dari uji yang dilakukan secara bersama-sama variabel religiusitas ternyata mempengaruhi variabel independen terhadap dependen akan tetapi sesuai rumusan masalah dan hipotesis yang ada dalam penelitian yang peneliti lakukan bahwa memang religiusitas sebagai variabel moderasi nyatanya tidak memoderasi variabel independen jika diuji sesuai metode MRA baik itu model regresi kedua dan juga ketiga. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *risk of loss* atau risiko kerugian tidak bisa dimoderasi oleh religiusitas karena ada beberapa factor atau sebab diantaranya banyak dari responden merasa bahwa mereka tidak memperlakukan risiko yang mereka alami terutama risiko kerugian karena dari perbankan sudah memberikan penanganan terhadap nasabah sehingga meskipun nasabah memiliki rasa religiusitas yang tinggi tetap tidak mempengaruhi risiko yang didapatkan salah satunya risiko kerugian tersebut.

## **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***

Pada variabel religiusitas sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *security risk* terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming* pada uji yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $-0,256 < t_{tabel}$  sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,798 > 0,05$ . Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa variabel religiusitas tidak memoderasi hubungan antara *security risk* terhadap

---

<sup>22</sup> Muslim Marpaung, dkk., “Analisis Moderasi Religiusitas”, 9.

loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.

*Security risk* merupakan salah satu factor yang didapatkan oleh nasabah perbankan setelah mengalami kejahatan *skimming* dimana risiko yang didapatkan mengenai keamanan. Dalam hal ini nasabah perbankan di Kudus hampir seluruhnya menjawab mereka mendapatkan risiko keamanan berupa password atau pin ATM yang biasanya nasabah gunakan sudah tidak aman, lalu data-data diri nasabah juga diketahui oleh pelaku kejahatan *skimming*, dan nasabah juga ada yang bisa mendapatkan uangnya kembali ada yang tidak bisa dan kehilangan uang di dalam rekeningnya. Dalam hal ini pastinya menimbulkan sikap dan keinginan apakah tetap menggunakan ATM atau berganti dengan sarana transaksi lainnya apalagi jika nasabah memiliki sikap religi yang tinggi yang nantinya akan menimbulkan sikap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming* yang dialaminya.<sup>23</sup>

Hal ini juga sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Pavlou mendefinisikan risiko keamanan berupa enkripsi, proteksi, verifikasi, dan autentifikasi. Dimana dalam hal ini, 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 menuanginya dan citra bank menjadi buruk.<sup>24</sup>

---

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

<sup>24</sup> Maytita Zafira Putrid dan Yudi Sutarso, “Pengaruh Risiko Keamanan”,

Berdasarkan teori TAM atau *technology acceptance model* tentang konsep teknologi dalam ATM bahwa 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>25</sup> Hal ini juga dapat menjadi factor dalam diri nasabah yang sering menggunakan ATM tanpa memperhatikan lingkungan sekitar yang ada dalam mesin ATM tersebut, sehingga tanpa diketahui ternyata terdapat pihak yang tidak bertanggung jawab telah meletakkan alat skammer agar membuat uang nasabah susah untuk keluar sehingga mengakibatkan nasabah mengalami dampak kerugian salah satunya *security risk* ketika mengalami kejahatan *skimming*.

Pada variabel *security risk* terdapat beberapa indikator dimana dalam indikator tersebut sesuai kuesioner yang telah disebar oleh peneliti menyebutkan hasil bahwa rata-rata responden yaitu nasabah perbankan di Kudus menjawab sebesar 4,31% pada indikator jaminan keamanan dengan nasabah memilih pernyataan pertama yaitu bahwa pihak perbankan memberikan penanganan pada kerusakan ATM yang mengalami kejahatan *skimming*. Hal tersebut merupakan jawaban responden tertinggi dan merupakan factor penyebab yang memberikan pengaruh yang kuat terhadap responden.

Pada riset melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa responden yaitu nasabah perbankan di Kudus memberikan skor 5 salah satunya yaitu Nia Wati sebagai nasabah dari bank BRI yang sebelumnya telah mengalami kejahatan *skimming* dan dia menyebutkan bahwa pihak perbankan yaitu bank BRI memberikan penanganan terhadap kerusakan pada mesin ATM sehingga tidak akan terjadi lagi kejahatan *skimming* untuk selanjutnya. Selain itu, pada variabel risiko

---

<sup>25</sup> Fran Sayekti dan Pulasna Putarta, “Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* Dalam Pengujian Model *Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah*”, 197-198.

keamanan tersebut pada jawaban terendah yang diberikan oleh responden rata-rata menjawab pada pernyataan keempat dengan pernyataan bahwa responden menganggap ATM sudah tidak dapat digunakan atau tidak aman lagi pasca kejahatan skimming pada indikator kerahasiaan data yang dialami oleh nasabah dengan jawaban sebesar 4,02%.

Hal ini menjadi jawaban dimana nasabah memang memiliki anggapan seperti itu karena kerahasiaan identitas diri dari nasabah sudah dibobol dan diketahui oleh pihak yang tidak bertanggung jawab sehingga hal tersebut merupakan hal yang wajar akan tetapi menjadi pilihan terendah karena kebanyakan nasabah merasa mentolerir kejadian tersebut karena dari pihak perbankan juga sudah memberikan penanganan pada kerusakan mesin ATM yang terkena *skimming*.

Dalam penelitian ini religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata tidak berpengaruh apa-apa terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM. Hal ini berarti risiko keamanan atau *security risk* yang didapatkan oleh nasabah memang berdampak terhadap nasabah, akan tetapi dalam variabel religiusitas sama sekali tidak mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan ATM lagi karena pada jawaban yang diberikan responden pada kuesioner yang disebar oleh peneliti dimana rata-rata menjawab perbankan memberikan penanganan pada kerusakan ATM dan juga pergantian PIN ATM kepada nasabah sebesar 4,31%. Hal ini ternyata cukup membuat nasabah merasa mentolerir apa yang dialaminya sehingga masih ingin tetap menggunakan ATM. Apalagi lembaga perbankan harus siap bertanggung jawab penuh atas apa yang dialami oleh nasabahnya. Maka dari itu, dalam hasil uji yang dilakukan oleh peneliti membuktikan bahwa religiusitas tidak mempengaruhi atau memperlemah variabel *security risk* terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abi Huzaifah dalam penelitiannya mengenai pengaruh kelompok acuan, literasi keuangan, dan persepsi masyarakat terhadap minat menabung di bank



syariah dengan variabel religiusitas apakah dapat memoderasi dari variabel kelompok acuan, literasi keuangan dan persepsi atau tidak. Dalam penelitian yang dilakukan menggunakan sampel driver ojek online yang berada di Yogyakarta sehingga peneliti menggunakan data primer dengan melakukan persebaran kuesioner sejumlah 97 responden. Dimana dengan hasil penelitiannya yaitu bahwa religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata tidak mempengaruhi atau tidak memoderasi variabel independen yang terdiri dari kelompok acuan sebagai X1, literasi keuangan sebagai X2 dan persepsi masyarakat sebagai X3 dalam penelitian tersebut. Penyebab dari adanya mengapa religiusitas tidak memoderasi karena kurangnya sosialisasi dari bank syariah di Yogyakarta sehingga menyebabkan driver ojek online masih minim kesadaran dalam menabung di perbankan syariah.<sup>26</sup>

Akan tetapi, dalam uji lain yang dilakukan yaitu uji MRA yang dilakukan secara bersama-sama atau simultan dimana mendapatkan hasil bahwa religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata dapat memoderasi dan juga berpengaruh terhadap variabel independen dalam penelitian ini salah satunya yaitu *security risk*. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi yang dilihat pada R Square hasil uji regresi pertama sebesar 0,922 dan jika dibandingkan dengan hasil uji regresi kedua mengalami peningkatan dengan hasil R Square sebesar 0,927. Hal ini berarti variabel religiusitas memoderasi *security risk* terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming*.

Dimana dalam hal tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryari Purnama, dkk. dengan penelitian mengenai peran dan pengaruh dari religiusitas sebagai variabel moderasi pada hubungan pengalaman dalam melakukan transaksi online terhadap kepuasan nasabah dari perbankan syariah dimana hubungan pengalaman sebagai X1 dan kepuasan nasabah sebagai Y dengan hasil penelitian yaitu religiusitas memperkuat pengaruh variabel hubungan pengalaman

---

<sup>26</sup> Abi Huzaifah, "Peran Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi", 90.



berinteraksi online terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah.<sup>27</sup>

Meskipun dari uji yang dilakukan secara bersama-sama variabel religiusitas ternyata mempengaruhi variabel independen terhadap dependen akan tetapi sesuai rumusan masalah dan hipotesis yang ada dalam penelitian yang peneliti lakukan bahwa memang religiusitas sebagai variabel moderasi nyatanya tidak memoderasi variabel independen jika di uji sesuai metode MRA baik itu model regresi kedua dan juga ketiga. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *security risk* atau risiko keamanan tidak bisa dimoderasi oleh religiusitas karena ada beberapa factor atau sebab diantaranya banyak dari responden merasa bahwa mereka tidak memperlakukan risiko yang mereka alami terutama risiko keamanan karena dari perbankan sudah memberikan penanganan terhadap nasabah berupa keamanan yang lebih terjamin sehingga meskipun nasabah memiliki rasa religiusitas yang tinggi tetap tidak mempengaruhi risiko yang didapatkan salah satunya risiko keamanan tersebut.

### **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***

Pada variabel religiusitas sebagai variabel moderasi dalam hubungan antara *trust risk* terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam uji yang dilakukan oleh peneliti mendapatkan hasil yaitu nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $0,884 < t_{tabel}$  sebesar 1,989 dengan nilai signifikansi sebesar  $0,379 > 0,05$ . Maka,  $H_0$  diterima dan  $H_1$  ditolak yang berarti bahwa variabel religiusitas tidak memoderasi hubungan antara *trust risk* terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM pasca kejadian *skimming*.

*Trust risk* merupakan salah satu factor yang didapatkan oleh nasabah perbankan setelah mengalami

---

<sup>27</sup> Suryari Purnama, dkk, “Peranan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi”, 69

kejahatan *skimming* dimana risiko yang didapatkan mengenai kepercayaan. Dalam hal ini responden mendapatkan risiko kepercayaan dengan mempertaruhkan loyalitas mereka sebagai nasabah dimana beberapa responden menjawab akan memilih menggunakan ATM bank lainnya yang tidak mengalami kejahatan *skimming* sehingga dalam hal ini rasa kepercayaan mereka berkurang akibat dari kejahatan *skimming* yang mereka alami.<sup>28</sup>

Hal ini juga sejalan dengan teori yang dijelaskan oleh Gefen dimana kepercayaan merupakan suatu perasaan yang menggambarkan keterpekaan 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>29</sup>

Berdasarkan TAM atau *technology acceptance model* tentang konsep teknologi dalam ATM bahwa nasabah memiliki keyakinan dalam menggunakan ATM sehingga sangat memudahkan setiap aktivitas transaksi yang dilakukan oleh nasabah karena dibanding mengambil uang melalui bank dan antri masyarakat lebih memilih transfer menggunakan ATM karena memudahkan kegiatan sehari-hari.<sup>30</sup> Hal ini juga dapat menjadi factor dalam diri nasabah yang sering menggunakan ATM tanpa memperhatikan lingkungan sekitar yang ada dalam mesin ATM tersebut, sehingga tanpa diketahui ternyata terdapat pihak yang tidak bertanggung jawab telah meletakkan alat skammer agar membuat uang nasabah susah untuk keluar sehingga mengakibatkan nasabah mengalami dampak kerugian salah satunya *trust risk* ketika mengalami kejahatan *skimming*.

Dalam hal tersebut memang menjadi seorang nasabah harus mampu memahami dan sedikit belajar untuk

---

<sup>28</sup> Dewi Permatasari, “Pengaruh Persepsi Kemudahan”, 25.

<sup>29</sup> Diah Sholihatun Wahidah, “Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat”, 2.

<sup>30</sup> Fran Sayekti dan Pulasna Putarta, “Penerapan *Technology Acceptance Model (TAM)* Dalam Pengujian Model Penerimaan Sistem Informasi Keuangan Daerah”, 197-198.

mengetahui apa itu kejahatan *skimming* sehingga ketika nasabah akan menggunakan ATM dapat berhati-hati dan lebih aware terhadap lingkungan sekitar. Selain itu juga dalam TAM juga memiliki dampak positif karena dalam model susunan dalam TAM yaitu kegunaan persepsi dan keyakinan dalam menggunakan teknologi nasabah sudah menerapkan TAM dalam kehidupan sehari-hari dengan menggunakan ATM di era sekarang ini. Apalagi semakin berkembangnya teknologi menjadikan nasabah lebih mudah mengakses dalam setiap transaksi yang ingin dilakukan. Akan tetapi dalam hal itu pula, nasabah juga harus berhati-hati ketika menggunakan ATM agar tidak terjadi hal-hal yang tidak diinginkan karena memang penggunaan teknologi pastinya juga terdapat dampak negatifnya.<sup>31</sup>

Pada variabel *trust risk* terdapat beberapa indikator dimana dalam indikator tersebut sesuai kuesioner yang telah disebar oleh peneliti menyebutkan hasil bahwa rata-rata responden yaitu nasabah perbankan di Kudus menjawab sebesar 4,23% pada indikator keteguhan dengan nasabah memilih pernyataan pertama yaitu bahwa responden akan tetap menggunakan ATM meskipun telah mengalami kejahatan *skimming*. Hal tersebut merupakan jawaban responden tertinggi dan merupakan faktor penyebab yang memberikan pengaruh yang kuat terhadap responden.

Pada riset melalui penyebaran kuesioner yang dilakukan oleh peneliti, ada beberapa responden yaitu nasabah perbankan di Kudus memberikan skor 4 salah satunya yaitu Hamzah Saifullah sebagai nasabah dari bank BRI yang sebelumnya telah mengalami kejahatan *skimming* dan dia menyebutkan bahwa akan tetap menggunakan ATM BRI meskipun sebelumnya pernah mengalami kejahatan *skimming*. Hal tersebut karena responden sendiri memiliki beberapa faktor salah satunya sudah lama menjadi nasabah setia oleh BRI sehingga ketika mengalami kejahatan *skimming* pertama kali masih

---

<sup>31</sup> Adellia Rosarindry Poetri, "Adopsi E-Commerce Dengan Pendekatan TAM", 13.

bisa mentolerir. Hal ini juga sesuai dengan indikator keteguhan dalam variabel trust risk tersebut. Selain itu, pada variabel risiko kepercayaan tersebut pada jawaban terendah yang diberikan oleh responden rata-rata menjawab pada pernyataan kedua dengan pernyataan bahwa responden menganggap bahwa perbankan memberikan jaminan atau ganti rugi kepada nasabah pada indikator disukai yang dialami oleh nasabah dengan jawaban sebesar 3,74%.

Dalam penelitian ini religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata tidak berpengaruh apa-apa terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM. Hal ini berarti risiko kepercayaan atau trust risk yang didapatkan oleh nasabah memang berdampak terhadap nasabah, akan tetapi dalam variabel religiusitas sama sekali tidak mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan ATM lagi karena pada jawaban yang diberikan responden pada kuesioner yang disebar oleh peneliti dimana rata-rata menjawab nasabah perbankan di Kudus tetap menggunakan kartu ATM sebesar 4,23%. Akan tetapi di satu sisi, pada jawaban dengan nilai yang sama yaitu 4,23% yang diberikan oleh responden menjawab mereka memiliki minat untuk menggunakan ATM bank lainnya.

Hal ini ternyata membuat pengaruh terhadap nasabah dan hal ini harus menjadi perhatian oleh pihak perbankan terkait kepercayaan yang bisa saja hilang dalam diri nasabah jika perbankan tidak segera bertindak sebagaimana mestinya. Maka dari itu, dalam hasil uji yang dilakukan oleh peneliti membuktikan bahwa religiusitas tidak mempengaruhi atau memperlemah variabel trust risk terhadap loyalitas nasabah perbankan di Kudus dalam menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming*.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Abi Huzairah dalam penelitiannya mengenai pengaruh kelompok acuan, literasi keuangan, dan persepsi masyarakat terhadap minat menabung di bank syariah dengan variabel religiusitas apakah dapat memoderasi dari variabel kelompok acuan, literasi keuangan dan persepsi atau tidak. Dalam penelitian yang

dilakukan menggunakan sampel driver ojek online yang berada di Yogyakarta sehingga peneliti menggunakan data primer dengan melakukan persebaran kuesioner sejumlah 97 responden. Dimana dengan hasil penelitiannya yaitu bahwa religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata tidak mempengaruhi atau tidak memoderasi variabel independen yang terdiri dari kelompok acuan sebagai X1, literasi keuangan sebagai X2 dan persepsi masyarakat sebagai X3 dalam penelitian tersebut. Penyebab dari adanya mengapa religiusitas tidak memoderasi karena kurangnya sosialisasi dari bank syariah di Yogyakarta sehingga menyebabkan driver ojek online masih minim kesadaran dalam menabung di perbankan syariah.<sup>32</sup>

Akan tetapi, dalam uji lain yang dilakukan yaitu uji MRA yang dilakukan secara bersama-sama atau simultan dimana mendapatkan hasil bahwa religiusitas sebagai variabel moderasi ternyata dapat memoderasi dan juga berpengaruh terhadap variabel independen dalam penelitian ini salah satunya yaitu trust risk. Hal ini dibuktikan dengan hasil nilai signifikansi yang dilihat pada R Square hasil uji regresi pertama sebesar 0,922 dan jika dibandingkan dengan hasil uji regresi kedua mengalami peningkatan dengan hasil R Square sebesar 0,927. Hal ini berarti variabel religiusitas memoderasi trust risk terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan ATM setelah mengalami kejahatan *skimming*.

Dimana dalam hal tersebut, sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Suryari Purnama, dkk. dengan penelitian mengenai peran dan pengaruh dari religiusitas sebagai variabel moderasi pada hubungan pengalaman dalam melakukan transaksi online terhadap kepuasan nasabah dari perbankan syariah dimana hubungan pengalaman sebagai X1 dan kepuasan nasabah sebagai Y dengan hasil penelitian yaitu religiusitas memperkuat pengaruh variabel hubungan pengalaman

---

<sup>32</sup> Abi Huzaifah, "Peran Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi", 90.



berinteraksi online terhadap kepuasan nasabah perbankan syariah.<sup>33</sup>

Meskipun dari uji yang dilakukan secara bersama-sama variabel religiusitas ternyata mempengaruhi variabel independen terhadap dependen akan tetapi sesuai rumusan masalah dan hipotesis yang ada dalam penelitian yang peneliti lakukan bahwa memang religiusitas sebagai variabel moderasi nyatanya tidak memoderasi variabel independen jika di uji sesuai metode MRA baik itu model regresi kedua dan juga ketiga. Sehingga dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa *trust risk* atau risiko kepercayaan tidak bisa dimoderasi oleh religiusitas karena ada beberapa factor atau sebab diantaranya banyak dari responden merasa bahwa mereka tidak mempermasalahkan risiko yang mereka alami terutama risiko kepercayaan karena dari nasabah sendiri memiliki rasa loyalitas yang tinggi terhadap perbankan jadi meskipun nasabah memiliki rasa religiusitas yang tinggi tetap tidak mempengaruhi risiko yang didapatkan salah satunya risiko kepercayaan tersebut.

---

<sup>33</sup> Suryari Purnama, dkk, “Peranan Religiusitas Sebagai Variabel Moderasi”, 69.