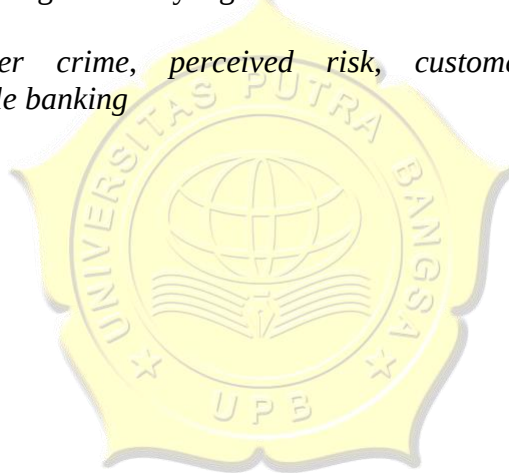


ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *cyber crime* dan *perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*, dengan *customer trust* sebagai variabel intervening. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh meningkatnya penggunaan layanan *mobile banking* yang juga dibayangi oleh berbagai risiko keamanan digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pengguna aplikasi *mobile banking* Bank BRI Unit Rowokele. Data dianalisis menggunakan SPSS 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *cyber crime* dan *perceived risk* berpengaruh signifikan terhadap *customer trust*. Namun, keduanya tidak berpengaruh secara langsung terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Di sisi lain, *customer trust* berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan. Temuan ini juga menunjukkan bahwa *customer trust* memediasi pengaruh *cyber crime* dan *perceived risk* terhadap keputusan menggunakan *mobile banking*. Dengan demikian, kepercayaan pengguna menjadi faktor kunci dalam menjaga keberlanjutan penggunaan layanan digital perbankan di tengah risiko yang ada.

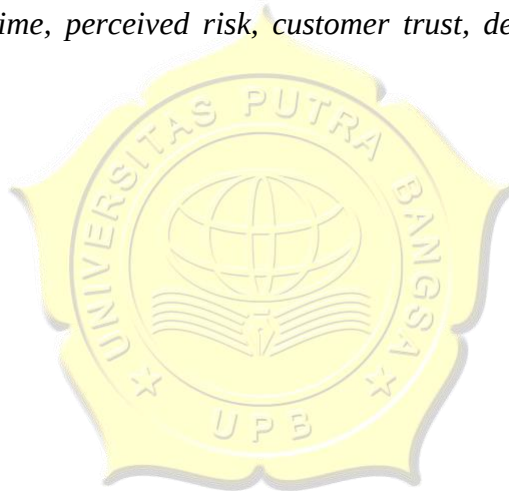
Kata kunci: *cyber crime*, *perceived risk*, *customer trust*, keputusan menggunakan, *mobile banking*



ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of cyber crime and perceived risk on the decision to use mobile banking, with customer trust as an intervening variable. This study is motivated by the increasing use of mobile banking services which are also overshadowed by various digital security risks. This study uses a quantitative approach by distributing questionnaires to users of the Bank BRI Unit Rowokele mobile banking application. Data were analyzed using SPSS 25. The results showed that cyber crime and perceived risk had a significant effect on customer trust. However, both did not directly affect the decision to use mobile banking. On the other hand, customer trust had a significant effect on the decision to use. This finding also shows that customer trust mediates the influence of cyber crime and perceived risk on the decision to use mobile banking. Thus, user trust is a key factor in maintaining the sustainability of the use of digital banking services amidst existing risks.

Keywords: *cyber crime, perceived risk, customer trust, decision to use, mobile banking*



HALAMAN MOTTO

“Mau seberat apapun jalannya, sebabak belur keadaannya, mau itu sampai titik darah penghabisan. Kita gaboleh nyerah!!.”

- Naruto Uzumaki –



HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini dipersembahkan untuk:

1. Kedua orang tua tercinta yang selalu mendoakan, memberikan semangat, motivasi, dan dukungan yang tulus kepada saya.
2. Kakak - kakak tercinta. Terimakasih sudah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, serta atas semangat dan doa yang diberikan kepada saya.
3. Bapak/Ibu Dosen serta civitas akademika Universitas Putra Bangsa yang telah membagikan ilmu, memberi semangat, dan inspirasi kepada saya sejak awal perkuliahan hingga saya selesai menyusun Skripsi ini.
4. Sahabat dan teman dekat saya yang selalu memberi motivasi dan semangat hingga Skripsi saya selesai.
5. Teman teman seperjuangan S1 Manajemen Angkatan 2021 yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Tidak lupa kepada diri saya sendiri yang telah bekerja keras dan berjuang sejauh ini yang tak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun proses perkuliahan dan penyusunan skripsi ini, dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Pengaruh *Cyber Crime* Dan *Perceived Risk* terhadap Keputusan Menggunakan *Mobile Banking* melalui *Customer Trust* sebagai Variabel Intervening. (Studi pada Pengguna Aplikasi BRImo di Kantor Unit Rowokele)” lancar tanpa hambatan suatu apapun. Sholawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya serta semua pengikutnya sampai akhir zaman.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Manajemen pada program Studi Manajemen Universitas Putra Bangsa. Skripsi ini merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penulis dalam mengimplementasikan ilmu yang didapat pada bangku kuliah dengan realita kehidupan nyata khususnya dalam bidang penelitian ilmiah. Penulis telah menyusun skripsi ini dengan segenap kemampuan yang ada, menggunakan analisis berdasarkan teori serta bantuan beberapa literatur. Namun penulis sangat sadar bahwa penulisan ini tentu masih banyak sekali kekurangan yang perlu diperbaiki, itu semua karena masih dangkalnya ilmu pengetahuan yang ada pada diri penulis.

Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan fisik, memberikan bantuan tenaga, bantuan pikiran, bantuan motivasi dan dorongan dalam menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan segala

kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Gunarso Wiwoho, S.E.,M.M. selaku Rektor Universitas Putra Bangsa.
2. Ibu Susi Astuti, SE., M.Ak., Ak., CA., ACPA selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan banyak waktunya memberikan arahan, motivasi dan bimbingan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
3. Kedua orang tua penulis Bapak Karsono Achmad Sofandi dan Ibu Musriyah yang selalu memberikan motivasi, dukungan berupa moral, doa dan semangat kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi.
4. Kakak - kakak serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada penulis selama proses penyusunan Skripsi.
5. Segenap dosen dan civitas akademika Universitas Putra Bangsa yang memberikan ilmu melalui kegiatan mengajar.
6. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Tiara berlianti, yang selalu memberikan inspirasi untuk terus melangkah maju ke depan, menjadi tempat bertukar pikiran, tempat berkeluh kesah, dan menjadi *support system* penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih atas waktu, do'a yang senantiasa dilangitkan dan seluruh hal baik yang diberikan kepada penulis selama ini.
7. Teman-teman kelas MJWA, yang selalu memberi semangat dan dorongan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang turut membantu terselesaikannya skripsi ini.

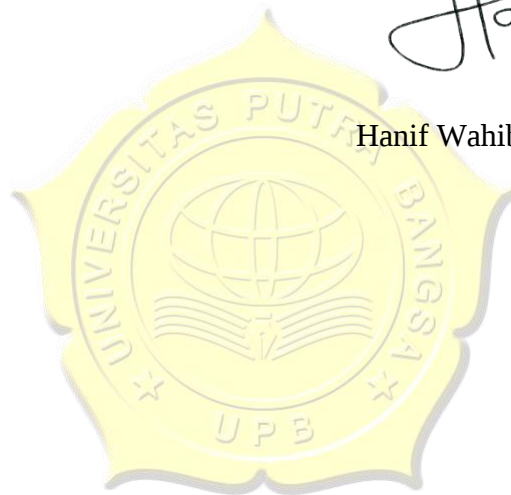
Semoga Allah SWT memberikan balasan dan pahala kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Semoga dengan terselesaikannya penyusunan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna bagi semua pihak yang berkepentingan.

Kebumen, 21 Maret 2025

Penulis,



Hanif Wahib Hamdani



DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	i
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN	iii
ABSTRAK.....	iv
HALAMAN BEBAS PLAGIARISME	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xviii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Batasan Masalah.....	14
1.4. Tujuan Penelitian	14
1.5. Manfaat Penelitian	15
BAB II.....	17
KAJIAN PUSTAKA.....	17
2.1. Tinjauan Teori.....	17
2.1.1. Keputusan Penggunaan	17

2.1.2.	<i>Customer Trust</i>	22
2.1.3.	<i>Cyber Crime</i>	26
2.1.4.	<i>Perceived Risk</i>	31
2.2.	Penelitian Terdahulu	34
2.3.	Hubungan Antar Variabel	40
2.3.1	Hubungan antara <i>Cyber Crime</i> dengan <i>Customer Trust</i>	40
2.3.2	Hubungan antara <i>Perceived Risk</i> dengan <i>Customer Trust</i>	41
2.3.3	Hubungan antara <i>Cyber Crime</i> dengan Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	42
2.3.4	Hubungan antara <i>Perceived Risk</i> dengan Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	43
2.3.5	Hubungan antara <i>Customer Trust</i> dengan Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	45
2.3.6	Hubungan antara <i>Cyber Crime</i> dengan Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> melalui <i>Customer Trust</i> Sebagai Variabel Intervening	46
2.3.7	Hubungan antara <i>Perceived Risk</i> dengan Keputusan Menggunakan <i>Mobile Banking</i> melalui <i>Customer Trust</i> sebagai variabel intervening.....	47
2.4.	Model Empiris.....	49
2.5.	Hipotesis.....	50
BAB III		51
METODE PENELITIAN		51
3.1.	Objek dan Subjek Penelitian	51
3.1.1.	Objek Penelitian	51
3.1.2.	Subjek Penelitian.....	51
3.2.	Variabel Penelitian	51
3.3.	Definisi Operasional Variabel.....	52
3.4.	Instrumen atau Alat Pengumpulan Data	56

3.5.	Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.5.1.	Jenis Data	58
3.5.2.	Teknik Pengumpulan Data.....	58
3.6.	Populasi dan Sampel	60
3.6.1.	Populasi.....	60
3.6.2.	Sampel.....	60
3.6.3.	Teknik Pengambilan Sampel.....	60
3.7.	Teknik Analisis	62
3.7.1.	Analisis Deskriptif	63
3.7.2.	Analisis Statistik	63
BAB IV		77
ANALISIS DAN PEMBAHASAN		77
4.1.	Gambaran Umum Subjek Perusahaan.....	77
4.1.1.	Gambaran Umum Bank Rakyat Indonesia.....	77
4.1.2.	Visi dan Misi.....	78
4.2.	Analisis Deskriptif	79
4.2.1.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	79
4.2.2.	Responden Berdasarkan Usia.....	80
4.2.3.	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	81
4.2.4.	Responden Berdasarkan Pekerjaan	81
4.3.	Analisis Statistik	82
4.3.1.	Uji Instrumen	83
4.3.2.	Uji Asumsi Klasik.....	87
4.3.3.	Uji Hipotesis	92
4.3.4.	Analisis Jalur.....	96
4.3.5.	Sobel Test.....	104

4.4. Pembahasan.....	105
BAB V.....	114
SIMPULAN	114
5.1. Simpulan	114
5.2. Keterbatasan.....	116
5.3. Implikasi.....	117
5.3.1 Implikasi Praktis	117
5.3.2 Implikasi Teoritis.....	120
DAFTAR PUSTAKA	124
LAMPIRAN.....	129



DAFTAR TABEL

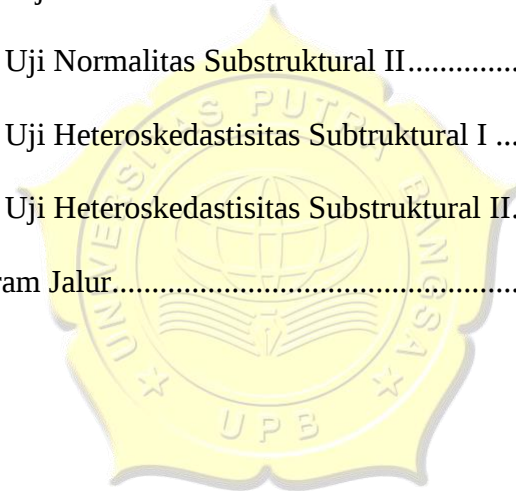
Tabel I- 1 Jumlah Pengguna BRIImo di Indonesia	4
Tabel I- 2 Pengguna <i>Mobile Banking</i> Di BRI Unit Rowokele tahun 2024.....	6
Tabel II- 1 Penelitian Terdahulu	35
Tabel III- 1 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Cyber Crime</i>	53
Tabel III- 2 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Perceieved Risk</i>	54
Tabel III- 3 Indikator dan Distribusi Variabel Keputusan Menggunakan	55
Tabel III- 4 Indikator dan Distribusi Variabel <i>Customer Trust</i>	56
Tabel IV- 1 Jenis Kelamin Responden.....	79
Tabel IV- 2 Usia Responden	80
Tabel IV- 3 Pendidikan terakhir.....	81
Tabel IV- 4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
Tabel IV- 5 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Cyber Crime</i> (X_1).....	83
Tabel IV- 6 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Perceived Risk</i> (X_2).....	84
Tabel IV- 7 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Menggunakan (Y).....	85
Tabel IV- 8 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Customer Trust</i> (Z)	85
Tabel IV- 9 Hasil Uji Reliabilitas	86
Tabel IV- 10 Hasil Uji Multikolonearitas Substruktural I	91
Tabel IV- 11 Hasil Uji Multikolonearitas Substruktural II.....	91
Tabel IV- 12 Hasil Uji Parsial (Uji t) Subtruktural I	93
Tabel IV- 13 Hasil Uji Parsial (Uji t) Subtruktural II	94
Tabel IV- 14 Ringkasan Uji Hipotesis	95
Tabel IV- 15 Hasil Uji Koefisien Determinasi Subtruktural I.....	95

Tabel IV- 16 Hasil Uji Koefisien Determinasi Substruktural II.....	96
Tabel IV- 17 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural I	98
Tabel IV- 18 Hasil Uji Koefisien Jalur Substruktural II	99
Tabel IV- 19 Hasil Uji Sobel I	104
Tabel IV- 20 Hasil Uji Sobel II.....	105



DAFTAR GAMBAR

Gambar I- 1 Mobile Banking Terpopuler di Indonesia tahun 2024.....	2
Gambar I- 2 Negara-negara dengan Jumlah Kasus Serangan <i>Cyber Crime</i> <i>Ransomware</i> Terbanyak Global (Kuartal II 2024).....	8
Gambar I- 3 Serangan <i>Cyber Crime</i> (<i>Phising</i>) di Indonesia.....	10
Gambar I- 4 Serangan <i>Phising</i> di Indonesia Berdasarkan Sektor (Kuartal II).....	11
Gambar II- 1 Kerangka Penelitian	49
Gambar IV- 1 Hasil Uji Normalitas Substruktural I	87
Gambar IV- 2 Hasil Uji Normalitas Substruktural II.....	88
Gambar IV- 3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural I	89
Gambar IV- 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Substruktural II.....	90
Gambar IV- 5 Diagram Jalur.....	103



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Kuesioner Penelitian	129
Lampiran II Data Responden	132
Lampiran III Tabulasi Data Kuesioner	136
Lampiran IV Hasil Uji Validitas	141
Lampiran V Hasil Uji Reliabilitas.....	143
Lampiran VI Hasil Uji Asumsi Klasik.....	144
Lampiran VII Hasil Uji Hipotesis	146
Lampiran VIII Hasil Analisis Jalur	148
Lampiran IX Hasil Uji Sobel Test	149
Lampiran X Tabel r	150
Lampiran XI Tabel t.....	152
Lampiran XII Kartu Seminar	155
Lampiran XIII Kartu Bimbingan	156