

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING* DAN  
PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *E-BANKING*  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN LITERASI  
KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
ANDINI MADANIAH NASUTION  
NIM: 17540072**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2022**

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING* DAN  
PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *E-BANKING*  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN LITERASI  
KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**SKRIPSI**

Diajukan Kepada:  
Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang  
untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
dalam Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)



**Oleh:**  
**ANDINI MADANIAH NASUTION**  
**NIM: 17540072**

**JURUSAN PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)  
MAULANA MALIK IBRAHIM  
MALANG  
2022**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING* DAN  
PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *E-BANKING*  
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN LITERASI  
KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI**

**SKRIPSI**

Oleh

**ANDINI MADANIAH NASUTION**

**NIM: 17540072**

Telah disetujui 12 Juli 2022

Dosen Pembimbing,



**Dr. Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D**

**NIP. 19751109 199903 1 003**

Mengetahui:

Dekan Jurusan,



**Dr. Yanyuk Sri Rahayu, SE., MM.**

**NIP. 19750826 200801 2 011**

## LEMBAR PENGESAHAN

### PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING* DAN PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *E-BANKING* TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN LITERASI KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI

#### SKRIPSI

Oleh

ANDINI MADANIAH NASUTION

NIM: 17540072

Telah Dipertahankan di Depan Dewan Penguji  
Dan Dinyatakan Diterima Sebagai Salah Satu Persyaratan  
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (SE)  
Pada 21 Juli 2022

#### Susunan Dewan Penguji

1. Ketua Penguji

Tiara Juliana, M.Si

NIP. 19920708 201903 2 020

2. Dosen Pembimbing/ Sekretaris

Dr. Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D

NIP. 19751109 199903 1 003

3. Penguji Utama

Ulfi Kartika Oktaviana, SE., M.Ec., Ak

NIP. 19761019 200801 2 011

#### Tanda Tangan

(  )

(  )

(  )

Disahkan Oleh:  
Ketua Jurusan,  
  
Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE., MM.  
NIP. 19730826 200801 2 011



## SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Andini Madaniah Nasution  
NIM : 17540072  
Fakultas/Jurusan : Ekonomi/Perbankan Syariah

menyatakan bahwa “**skripsi**” yang saya buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri (UIN) Maulana Malik Ibrahim Malang, dengan judul:

**PENGARUH PENGGUNAAN *E-BANKING* DAN PERLINDUNGAN NASABAH PENGGUNA *E-BANKING* TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN LITERASI KEUANGAN SEBAGAI VARIABEL MODERASI** adalah karya sendiri, bukan “**duplikasi**” dari karya yang lain.

Selanjutnya apabila di kemudian hari ada “**klaim**” dari pihak lain, bukan menjadi tanggung jawab dosen pembimbing atau pihak Fakultas Ekonomi, tetapi menjadi tanggung jawab saya sendiri.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Malang, 27 Juli 2022

Hormat saya,



Andini Madaniah Nasution  
NIM: 17540072

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT tuhan seluruh alam, yang telah memberikan kesehatan, kesempatan dan kemudahan, sehingga saya bisa menyelesaikan tulisan ini dengan baik. Dan tak lupa sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW, semoga diakhirat kelak kita mendapatkan syafaatnya.

Karya sederhana ini kupersembahkan untuk:

Ibu Sudarti dan Ayah Basaruddin Nasution (alm) yang senantiasa selalu memberikan semangat, dukungan dan doa serta ridhonya yang begitu luar biasa. Kak Dila dan Fatwa yang menjadi penghibur selama proses belajar.

Semua guru yang sudah memberikan pendidikan dalam hal kebaikan, terutama Ustz Hj Aisyah Mardhiyah dan Nyai Hj Ishmatud Diniyah yang selalu memberikan motivasi dan memanjatkan doa dan ridho yang tak terhenti.

Seluruh teman-teman di pondok tahfidz Nurul Huda yang tak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungan, semangat, dan waktu yang sudah diberikan.

Semoga Allah memberikan hidayah dan ampunan-Nya untuk kita semua. Aamiin

## **HALAMAN MOTTO**

*“Berproseslah, karena tidak ada proses yang mengkhianati hasil”*

*“Kesulitan tunduk pada orang yang berjuang, kesukaran takluk pada orang yang sabar, dan kekuatan mengiringi orang-orang yang ikhlas”*

*“Dan mohonlah pertolongan (Kepada Allah) dengan sabar dan sholat”*

(Q.S. Al-Baqarah: 45)

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, karena atas limpahan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Penggunaan *E-Banking* Dan Perlindungan Nasabah Pengguna *E-Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kota Malang”.

Sholawat dan salam semoga selalu tercurahkan kepada Nabi Besar kita Nabi Muhammad SAW yang telah merubah zama jahiliyah hingga saat ini dan senantiasa kita nantikan syafaatnya kelak di hari kiamat.

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan, bimbingan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. HM Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Dr. H. Misbahul Munir, Lc., M.EI selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Ibu Yayuk Sri Rahayu, M.M selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.

4. Bapak Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D selaku dosen pembimbing yang senantiasa meluangkan waktunya, menyumbangkan pemikiran dan selalu sabar dalam memberikan arahan dan bimbingannya untuk menyusun skripsi ini.
5. Kemenag Republik Indonesia yang sudah memberikan beasiswa PBSB (Program Beasiswa santri Berprestasi) sehingga penulis dapat melanjutkan studi pada jenjang starata satu.
6. Bapak dan Ibu dosen Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
7. Ibu Sudarti dan Ayah Basaruddin Nasution (Alm) yang senantiasa memberikan kasih sayangnya, yang senantiasa memanjatkan doanya dengan tulus dan selalu mendukung sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.
8. Kak Dila dan Fatwa yang sudah mendukung, memberi semangat dalam penyelesaian tugas akhir ini.
9. Seluruh Bapak dan Ibu guru yang sabar dalam mendidik dalam hal kebaikan sehingga menjadi pribadi yang lebih baik, terutama Ustz Hj Aisyah Mardhiyah dan Nyai Hj Ismatud Diniyah yang senantiasa memanjatkan doa dan ridha yang luar biasa.
10. Teman-teman seluruh santri PPTQ Nurul Huda Joyosuko Metro, yang selalu memberikan semangat dan dukungan.
11. Serta semua pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, yang turut berkontribusi dalam membantu proses penulisan skripsi ini.

Akhirnya, dengan kerendahan hati penulis menyadari bahwa karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis berharap kritik dan saran untuk karya tulis ini. Penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak. Aamiin Ya Rabbal 'Aalamin.

Malang,

Penulis

## DAFTAR ISI

	halaman
<b>HALAMAN SAMPUL DEPAN</b> .....	<b>i</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>xvi</b>
<b>مستخلص البحث</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Penelitian.....	9
<b>BAB II KAJIAN TEORI</b> .....	<b>10</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Kajian Pustaka.....	21
2.2.1 Penggunaan <i>Electronic Banking</i> .....	21
2.2.1.1 Definisi <i>electronic banking</i> .....	21
2.2.1.2 Jenis transaksi <i>electronic banking</i> .....	21
2.2.1.3 Produk-produk <i>electronic banking</i> .....	22
2.2.1.4 Indikator penggunaan <i>e-banking</i> .....	23
2.2.2 Perlindungan Nasabah.....	23
2.2.2.1 Definisi perlindungan.....	23

2.2.2.2 Model perlindungan nasabah dalam perbankan.....	24
2.2.2.3 Indikator perlindungan nasabah.....	24
2.2.3 Kepercayaan Nasabah.....	25
2.2.3.1 Definisi kepercayaan.....	25
2.2.3.2 Membangun kepercayaan nasabah.....	26
2.2.3.3 Aspek- aspek kepercayaan.....	27
2.2.3.4 Indikator kepercayaan nasabah.....	28
2.2.4 Literasi Keuangan.....	29
2.2.4.1 Pengertian literasi keuangan.....	29
2.2.4.2 Tingkat literasi keuangan.....	30
2.2.4.3 Indikator literasi keuangan.....	31
2.3 Kerangka Konseptual.....	31
2.4 Hubungan Antar Variabel.....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>36</b>
3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	36
3.3 Populasi dan Sampel.....	37
3.3.1 Populasi.....	37
3.3.2 Sampel.....	37
3.4 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5 Data dan Sumber Data.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.7 Definisi Operasional Variabel.....	39
3.7.1 Definisi variabel.....	39
3.8 Skala Pengukuran.....	45
3.9 Analisis Data.....	46
3.9.1 Model Pengukuran atau <i>Outer Model</i> .....	46
3.9.2 Model Struktural atau <i>Inner Model</i> .....	47
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>49</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	49

4.1.2 Deskripsi Responden .....	49
4.1.3 Analisis Deskriptif .....	50
4.1.4 Uji Kualitas Data .....	523
4.1.4.1 Model pengukuran ( <i>outher model</i> ).....	52
4.1.4.2 Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	67
4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis .....	68
4.1.6 Pembahasan .....	55
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>59</b>
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Penetrasi Pengguna internet di Indonesia tahun 2019-2022 .....	2
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	32
Gambar 4.1 Model Pengukuran .....	52

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	42

## ABSTRAK

Nasution, Andini Madaniah. 2022. SKRIPSI. Judul: “Pengaruh Penggunaan *E-Banking* Dan Perlindungan Nasabah Pengguna *E-Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi

Pembimbing : Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D

Kata Kunci : Penggunaan *E-banking*, Perlindungan, Kepercayaan Nasabah, Literasi Keuangan

---

Penelitian ini bertujuan menguji pengaruh penggunaan *e-banking* dan perlindungan nasabah pengguna *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah dengan literasi keuangan sebagai variabel moderasi. Metode yang digunakan ialah kuantitatif deskriptif dengan pengumpulan data yang diambil melalui penyebaran kuesioner sebanyak 100 responden kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Malang. Data yang diperoleh kemudian akan diuji melalui analisis pendekatan Partial Least Square melalui bantuan *software* SmartPLS versi 3.0. Adapun hasil temuan pada penelitian ini, diperoleh bahwa variabel penggunaan *e-banking* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah sedangkan variabel perlindungan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Variabel literasi keuangan tidak mampu memoderasi penggunaan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah dengan pengaruh negatif dan tidak signifikan. Variabel literasi keuangan tidak mampu memoderasi perlindungan nasabah terhadap kepercayaan nasabah. Hasil pengujian *R Square*, secara simultan variabel kepercayaan nasabah dan literasi keuangan mampu menjelaskan variabel independen sebesar 82% dan 44% sisanya sebesar 18% dan 56% dijelaskan pada penelitian yang lain dengan variabel yang berbeda.

## **ABSTRACT**

Nasution, Andini Madaniah. 2022.THESIS. Judul: “The Influence of the Use of *E-Banking* and the Protection of Customers of *E-Banking* Users on Customer Trust with Financial Literacy as a Moderating Variable

Supervisor : Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D

Keywords : Use Of E-Banking, Protection, Customer Trust, Financial Literacy

---

This study aims to examine the effect of using e-banking and e-banking user protection for the customer trust through the financial literacy as a moderating variable. The method used is descriptive quantitative with data collection taken from the distribution of questionnaires with 100 respondents from the customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) in Malang. The data will be examined by the analysis of the Partial Least Square approach through the help of the SmartPLS software version 3.0. From this research, it was found that the variable of using e-banking had a negative and insignificant effects, while the variable of customer protection had a positive and significant effects on customer trust. The financial literacy variable is not able to moderate the use of e-banking on customer trust with a negative and insignificant effect. Financial literacy variable is not able to moderate customer protection against customer trust. The results of the R Square test, simultaneously the variables of customer trust and financial literacy are able to explain the independent variables by 82% and 44%, while the rest 18% and 56% was be explained in other research with different variables.

## مستخلص البحث

نسوتيون، أنديني مدينة. 2022. بحث جامعي. "تأثير مستخدم المصرفية الإلكترونية وحماية العملاء المصرفية الإلكترونية على ثقة العملاء مع التثقيف المالي كمتغير معتدل (دراسة الحالة لعملاء المصرف الشرعية الإسلامية مدينة مالانج)"

المشرف: إيكو سفرايتنو، الماجستير

**الكلمات المفتاحية:** مستخدم المصرفية الإلكترونية، حماية العملاء، ثقة العملاء، محو الأمية المالية.

يهدف هذا البحث إلى تحليل تأثير مستخدم المصرفية الإلكترونية وحماية العملاء المصرفية الإلكترونية على ثقة العملاء مع التثقيف المالي كمتغير معتدل. الطريقة المستخدمة هي الطريقة الوصفية الكمية مع جمع البيانات المستخدمة من خلال توزيع الاستبيانات لما يصل إلى 100 مستجيب لعملاء المصرف الشرعية الإندونيسية (BSI) في مالانج. سيتم اختبار البيانات التي تم الحصول عليها من خلال تحليل بمنهج *Partial Least Square* من خلال مساعدة الإصدار 3.0 من برنامج *SmartPls*. أما النتائج في هذا البحث، فقد تبين أن متغير مستخدم المصرفية الإلكترونية كان له تأثير سلبي وغير مهم على ثقة العملاء، وأما متغير حماية العملاء تأثير إيجابي وهام على ثقة العملاء. ومتغير محو الأمية المالية غير قادر على اعتدال مستخدم المصرفية الإلكترونية على ثقة العملاء مع تأثير سلبي وغير مهم. متغير محو الأمية المالية غير قادر على الاعتدال في حماية العملاء ضد ثقة العملاء. والنتائج اختبار *R Square*، متغيرات ثقة العملاء ومحو الأمية المالية في نفس الوقت قادرة على شرح المتغيرات المستقلة بنسبة 82٪ والباقي 44٪ بنسبة 18٪ و 56٪ موضحة في دراسات أخرى بمتغيرات مختلفة.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kemajuan komputerisasi dewasa ini dipandang sebagai awal dari tingkat kecanggihan teknologi baru yang sebelumnya hanya sebatas menulis, menggambar, dan menyimpan data. Namun, siapa pun sekarang dapat mengakses kecanggihan ini dimanapun (Setiawan, 2018). Dengan adanya penemuan dibidang teknologi tersebut mendorong perubahan yang begitu pesat sehingga kendala yang ditemukan dahulu sudah terbuka. Seseorang dapat berhubungan dengan orang lain tanpa dibatasi oleh waktu dan tempat. Teknologi internet merupakan salah satu kemajuan teknologi yang berdampak signifikan pada setiap aspek kehidupan manusia (Batmetan, 2018).

Menurut Jamalul Izza, Ketua Umum Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia, pada 2020 akan ada 196,7 juta pengguna internet di seluruh dunia, atau 73,7 persen dari populasi dunia (APJII). Keinginan masyarakat akan koneksi internet di masa pandemi COVID-19 dan pembangunan infrastruktur teknis yang terus berlangsung tidak dapat dipisahkan dari hal ini (Jatmiko, 2020).

**Gambar 1.1**  
**Penetrasi Pengguna internet di Indonesia tahun 2019-2020**



Sumber: Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII)

Berdasarkan statistik di atas, persentase penduduk Indonesia yang menggunakan internet akan meningkat pada 2019–2020. Seperti terlihat, persentase pengguna internet meningkat dari 64,8 menjadi 73,7 persen antara 2018 dan 2019-2020. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan internet telah berkembang menjadi prasyarat penting untuk setiap karir, organisasi, dan pengaturan. Hal ini dibuktikan dengan semakin banyaknya pengguna setiap tahunnya.

Orang-orang yang menggunakan layanan internet semakin banyak seiring dengan kemajuan teknologi. Namun, sebagian besar layanan ini digunakan untuk percakapan, dan hanya sebagian kecil untuk perbankan. *Internet banking* dan *electronic banking* adalah layanan perbankan yang tersedia saat ini (Heryani et al., 2020). Sebuah layanan bank bernama “*electronic banking*” menggunakan jaringan internet untuk memudahkan konsumen dalam mengakses informasi dan melakukan transaksi keuangan (Alamsyah & Anugrah, 2015). Sebagaimana dalam Al-Quran surah Al-Insyiroh ayat 5, yaitu:

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝

*Artinya: Maka sesungguhnya setelah kesulitan akan ada kemudahan*

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT akan memberikan kemudahan ketika kita sedang menghadapi kesulitan walaupun awalnya harus bersusah payah menjalankannya tapi yakinlah jika terus berusaha Allah SWT akan menurunkan pertolongannya. Terkait dengan adanya penggunaan *e-banking* merupakan suatu aplikasi yang memberi kemudahan untuk bertransaksi apapun sehingga dapat menghemat waktu, biaya dan tempat.

Sejak terjadinya pandemi, menjadi penopang tranformasi digital bank BRI yang sudah dilaksanakan sejak 2016. Hasilnya yaitu pada naiknya penggunaan transaksi *electronic* terutama pada *electronic banking*. Berbeda dengan transaksi di link yang meningkat 36,9% atau 728 juta transaksi, ia menyebutkan kenaikan *e-banking* di aplikasi BRIMO mencapai 606,5% yoy atau lebih dari 765 juta transaksi (Mayasari, 2021).

*E-Banking* mempermudah nasabah dan pelaku bisnis untuk mengakses rekening dan menerima penawaran barang atau jasa merupakan salah satu keuntungan mengadopsi *e-banking* (indah, 2016). Undang-Undang Perbankan Nomor 7 Tahun 1992, yang kemudian diubah menjadi Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, mengatur tentang perbankan elektronik. Bank harus mempertimbangkan beberapa aspek perlindungan nasabah seiring dengan berkembangnya perbankan elektronik. Keamanan yang melindungi privasi

pelanggan ini adalah ilustrasi yang sangat baik tentang perlindungan nasabah karena tidak hanya membantu menjaga layanan bank, seperti *e-banking*, tetap terinformasi, tetapi juga membantu menjaga mereka aman dari penyalahgunaan (Heryani et al., 2020).

Kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh pengguna *e-banking* selain perlindungan konsumen dan perlindungan konsumen. Kepercayaan merupakan sebuah pengharapan dari pihak pada layanan tertentu, dan menerima layanan tersebut lebih dari yang diharapkan dan selalu menggunakan layanan tersebut (Pramana & Rastini, 2016). Adapun kepercayaan nasabah merupakan keyakinan untuk melakukan transaksi secara online dari nasabah terhadap bank yang dipercayai mampu memenuhi kewajibannya sesuai yang diharapkan (Alamsyah & Anugrah, 2015).

Mengingat Indonesia saat ini memiliki potensi tertinggi di Asia Tenggara dalam ranah digital, literasi keuangan yang unggul berada di urutan kedua setelah kemudahan penggunaan internet banking atau *e-banking* (Yasin et al., 2021). Literasi keuangan merupakan pengetahuan seseorang dalam mengelola keuangannya (sholeh, 2019). Adanya kemajuan pada literasi keuangan akan menginformasikan tentang produk, pemahaman risiko dan menimbulkan keputusan pembelian yang mengedepankan kualitas (Yanti, 2019).

Dengan menawarkan layanan *m-banking* yang semakin mempermudah, Bank Indonesia dan Otoritas Jasa Keuangan melakukan inovasi untuk meningkatkan literasi keuangan dan memberi kenyamanan nasabah saat

bertransaksi sehingga dapat mendukung untuk mengembangkan literasi keuangan yang inklusif (Yasin et al., 2021)

Menurut Survei Literasi dan Inklusi Keuangan Nasional (SNLIK) ketiga Otoritas Jasa Keuangan, tingkat literasi keuangan pada 2019 mendekati 38,03 persen, naik dari temuan survei 29,7 persen pada 2016. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terjadinya peningkatan pengetahuan masyarakat tentang keuangan dalam kurun waktu 3 tahun terakhir (Otoritas Jasa Keuangan, 2020)

Semakin meningkatnya literasi keuangan diharapkan masyarakat yang menabung dan berinvestasi semakin banyak dengan memanfaatkan jaringan internet salah satunya dengan penggunaan layanan digital perbankan yaitu *e-banking*. Maka dari itu dengan banyaknya nasabah pengguna layanan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap perbankan dengan menggunakan layanan *e-banking* dalam memenuhi transaksi sehari-hari (Sulaiman, 2019).

Menurut penelitian sebelumnya oleh Riski (2019) literasi keuangan dipengaruhi oleh pengetahuan, kepercayaan, dan kompetensi individu. Sedangkan Afifah (2017) melakukan penelitian yang melihat dampak dari keuntungan, kenyamanan, keandalan dan pilihan yang tersedia saat menggunakan *mobile banking*. Temuan studi menunjukkan bahwa masing-masing faktor manfaat, kenyamanan, kepercayaan, dan ketersediaan fitur memiliki dampak besar pada pemakaian *mobile banking*.

QRIS digunakan sebagai variabel dependen untuk keputusan transaksi dalam studi Palupi (2021) berbeda dengan dua penelitian di atas, yang berfokus pada literasi dan kenyamanan keuangan sebagai variabel independen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dan literasi keuangan berpengaruh positif dan signifikan dalam memilih transaksi yang akan dilakukan. Adapun penelitian yang diteliti oleh Rizky (2018) menganalisis tentang literasi keuangan yang menunjukkan bahwa literasi keuangan berdampak pada niat, meskipun bukan yang utama, dan bahwa niat dapat bertindak sebagai mediator antara sikap keuangan dan tindakan pengelolaan keuangan.

Penelitian terkait penggunaan *e-banking*, kepercayaan nasabah dan literasi keuangan sudah banyak dilakukan oleh beberapa peneliti terdahulu, dimana para peneliti sebelumnya menjadikan variabel tersebut sebagai variabel independen atau variabel dependen. Adapun yang menjadikan *gap research* penelitian ini dengan penelitian sebelumnya ialah pada variabel penggunaan *e-banking* dan menambah variabel perlindungan nasabah pengguna *e-banking* sebagai variabel independen sedangkan variabel kepercayaan nasabah sebagai variabel dependen.

Di era perkembangan digital ini, generasi milenial mempunyai peran yang besar dalam perkembangan layanan keuangan digital, terdapat data sebanyak 95% sudah menggunakan *smartphone* dan 49% menggunakan *e-banking* namun pengetahuan mengenai literasi keuangan masih sangat minim (Doni, 2021). Selain itu, dengan minimnya literasi keuangan di era digital saat ini banyak nasabah yang belum paham mengenai penggunaan digital keuangan secara aman sehingga risiko

terpapar kejahatan dunia maya lebih besar. Oleh karena itu perlindungan nasabah menjadi perhatian yang sangat serius saat ini (Richard, 2020). Maka, tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami bagaimana literasi keuangan mempengaruhi hubungan antara perlindungan pengguna dan penggunaan *e-banking*. Literasi keuangan menjadi variabel pemoderasi dalam penelitian ini karena memiliki kemampuan untuk memperkuat atau memperlemah hubungan langsung antara variabel bebas dan variabel terikat. (Ichsanti, 2021).

Di Provinsi Jawa Timur, Kota Malang yang merupakan kota dari beberapa kota/kabupaten yang memiliki jumlah penduduk langsung yang cukup besar (Sunaryo, 2021). Banyaknya populasi tersebut menjadikan Kota Malang salah satu kota yang mengalami pertumbuhan kinerja aset, dana pihak ketiga dan pembiayaan yang semakin meningkat (Faruq, 2019). Sehingga nasabah bank syariah di Kota Malang dapat dijadikan populasi dalam upaya dengan menggunakan literasi keuangan sebagai variabel moderasi, memastikan bahwa penggunaan *e-banking* dan perlindungan nasabah berdampak positif terhadap kepercayaan nasabah. Penjelasan tersebut di atas akan menjadi landasan bagi tujuan peneliti untuk melangkah lebih jauh dengan meluncurkan penelitian yang berjudul “**Pengaruh Penggunaan *E-Banking* Dan Perlindungan Nasabah Pengguna *E-Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

1. Apakah penggunaan *e-banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah?
2. Apakah perlindungan nasabah pengguna *e-banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah?
3. Apakah literasi keuangan mampu memoderasi pengaruh penggunaan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah?
4. Apakah literasi keuangan mampu memoderasi pengaruh perlindungan nasabah pengguna *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah, maka tujuan penelitian ini ialah.

1. Untuk mengetahui serta menganalisis pengaruh penggunaan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah.
2. Untuk mengetahui dan mengkaji pengaruh perlindungan nasabah pengguna *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah.
3. Untuk mengetahui dan menilai literasi keuangan mampu memoderasi pengaruh penggunaan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah
4. Untuk mengetahui dan mengkaji literasi keuangan mampu memoderasi pengaruh perlindungan nasabah pengguna *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Sedangkan manfaat penelitian:

1. Manfaat Teoritis: Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk tambahan referensi penelitian yang sejenis dan menambah pengetahuan ekonomi khususnya permasalahan yang berhubungan dengan kejahatan keuangan.
2. Manfaat Praktis: Diharapkan agar penelitian ini bisa menjadi pedoman bagi bank Syariah kota Malang ataupun bank syariah lainnya agar dapat meningkatkan pemahaman mengenai literasi keuangan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Penelitian ini ditujukan kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Malang yang menggunakan fasilitas *electronic banking* atau *mobile banking*.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Pengaruh Manfaat, Kenyamanan, Kepercayaan, dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri merupakan judul penelitian Afifah (2017). Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan apakah penggunaan mobile banking dapat berdampak pada pendapatan, kenyamanan, ketergantungan, dan aksesibilitas fitur. Di sisi lain, metode regresi linier berganda digunakan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masing-masing faktor *benefit*, *convenience*, *trust*, dan *feature availability* secara simultan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap penggunaan mobile banking.

Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, dan Kompetensi Individu Terhadap Tingkat Literasi Keuangan Syariah (Studi Pada Masyarakat Pesisir Kota Banda Aceh) adalah judul penelitian Riski (2019). Dalam salah satu kajian tersebut akan dinilai pengetahuan, kepercayaan, dan kompetensi pribadi masyarakat pesisir di kota Banda Aceh terhadap literasi keuangan. Analisis regresi linier berganda dilakukan dengan menggunakan software IBM SPSS Versi 23. Menurut temuan penelitian, ada faktor lain yang mempengaruhi pengetahuan, kepercayaan, dan kompetensi, yang semuanya berdampak pada tingkat literasi keuangan Islam.

Dalam penelitian Purnami, (2016) “Pengaruh *Perceived Benefit*, *Perceptions of Security and Confidentiality*, *Customer Satisfaction* terhadap *Customer Trust* pada Layanan *E-Banking* Bank Mandiri di Surabaya”, faktor-faktor tersebut diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen, kepercayaan konsumen, dan masing-masing faktor independen, termasuk pandangan manfaat, persepsi keamanan dan kerahasiaan, dan kebahagiaan pelanggan. Metode analisis yang digunakan adalah SEM PLS. Karena itu, setiap variabel independen memiliki dampak yang cukup besar dan menguntungkan terhadap kepercayaan pelanggan.

S Gilania et al., (2012) dalam penelitiannya yang berjudul “*Identifying Effective Factors on Consumer Intention to Use Mobile Banking Services (Case Study: Banks of Gilan province)*”. Di Provinsi Gilan dimaksudkan untuk mengetahui unsur-unsur yang mempengaruhi kecenderungan konsumen untuk menggunakan layanan mobile banking. Statistik yang digunakan ialah statistik deskriptif dan inferensial melalui software SPSS. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa sikap terhadap penggunaan layanan e-banking berdampak pada hubungan antara kenyamanan dan sikap dan keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah.

Dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk atau Layanan Lembaga Keuangan Syariah”, Yulianto (2018) mengkaji masalah ini Keputusan untuk menggunakan barang atau jasa lembaga keuangan Islam sedang diuji dampaknya terhadap literasi

keuangan dalam Islam. Analisis penelitian mengungkapkan bahwa setiap variabel memiliki dampak yang unik pada setiap variabel yang diteliti.

Pengaruh literasi keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kecamatan Beji dan Sukmajaya Kota Depok diteliti oleh Palupi (2021). Menggunakan metodologi kuantitatif dan studi asosiatif. Temuan menunjukkan bahwa literasi keuangan dan kegunaan memiliki koefisien determinasi 75,3 persen pada pilihan untuk memanfaatkan QRIS. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan sebesar 73,10%.

Gilaninia et al., (2011) “*Study Of Effective Factors On Costomers Trust in Electronic Banking Service*”. Tujuan penelitiannya ialah untuk menguji faktor-faktor yang efektif terhadap kepercayaan nasabah atas layanan perbankan elektronik. Menggunakan metode analisis deskriptif dengan sampel 392 orang. Adapun hasilnya menunjukkan bahwa *Perceived security, perceived usefulness, perceived Privacy Policy*, Kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan elektronik sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah.

Untuk mempelajari lebih lanjut bagaimana kenyamanan, manfaat, dan persepsi risiko memengaruhi minat nasabah, lihat penelitian Wahyuningsih (2019) berjudul Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan *Internet Banking* Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta) Melalui penggunaan kuesioner, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk

mengumpulkan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen berbeda-beda.

Romadon & Nurhapsari (2020) meneliti tentang Pengaruh Kemudahan, Terhadap Keputusan Menggunakan *E-Banking* Pada BNI kc 46 Karangayu Semarang Dengan Minat Nasabah dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi dengan tujuan melihat pengaruh dari variabel yang akan diteliti. Adapun metode analisis yang akan digunakan ialah instrument data, uji kelayan model, uji asumsi klasik dan analisis jalur. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa secara parsial masing-masing variabel memiliki pengaruh positif.

Munajim, (2020) yang meneliti tentang dampak literasi keuangan terhadap persepsi kepercayaan pada produk perbankan syariah Penelitian ini, yang menggunakan sampel 14 profesor, adalah kuantitatif. Temuan menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki dampak besar pada kepercayaan pelanggan dalam menggunakan produk perbankan syariah

Usman et al (2020) dengan penelitiannya yang berjudul "*E-Banking and mobile banking effects on customer satisfaction*". Penelitian bertujuan untuk menganalisis efek *e-banking* dan *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Adapun SEM-PLS ialah teknik analisis yang digunakan. Hasil penelitian membuktikan bahwa peningkatan kinerja ekspektansi, Ekspektasi Upaya, Pengaruh Sosial, Fasilitasi Kondisi dan Keamanan akan menyebabkan Peningkatan Perilaku Niat Perilaku Penggunaan.

**Tabel 2.1**  
**Hasil Penelitian Terdahulu**

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Metode/Analisis Data	Hasil Penelitian
1	Risma Afifah, (2017), Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan Dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan <i>Mobile Banking</i> Bank Syariah Mandiri	Untuk menganalisis pengaruh manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Mandiri	Analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda	1.masing-masing variabel secara parsial berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> dengan nilai sig < 0,005 (0,042) untuk manfaat, 0,007 untuk kemudahan, 0,026 untuk kepercayaan dan 0,048 untuk ketersediaan fitur 2.Secara simultan masing-masing variabel manfaat, kemudahan, kepercayaan dan ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> dengan nilai sig 0,000 < 0,05.
2	Doni Riski, (2019),	Untuk mengetahui	Menggunakan metode analisis	1.Tingkat literasi keuangan syariah

	Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan Dan Kompetensi Individu Terhadap Tingkat Literasi Keuangan Syariah (Studi Pada Masyarakat Pesisir di Kota Banda Aceh)	pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan kompetensi individu baik secara bersama atau terpisah terhadap tingkat literasi keuangan syariah pada masyarakat pesisir di kota Banda Aceh)	regresi linier berganda bantuan <i>software IBM SPSS</i> Versi 23	dipengaruhi oleh pengetahuan, kepercayaan, dan kompetensi individu, dengan nilai R Square sebesar 67,9%. 2. Secara parsial pengetahuan memiliki pengaruh sebesar 42,1% dan kompetensi individu sebesar 21,1% terhadap tingkat literasi keuangan syariah sedangkan kepercayaan tidak memiliki pengaruh
3	Ratna Purnami, (2016), Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Layanan E-Banking Bank	Untuk menganalisis pengaruh persepsi manfaat, persepsi keamanan dan kerahasiaan, kepuasan nasabah terhadap kepercayaan nasabah pada layanan <i>e-banking</i> bank mandiri di surabaya	Menggunakan metode analisis SEM PLS	1. Persepsi manfaat memiliki dampak yang menguntungkan dan besar terhadap kepercayaan 2. Kepercayaan pelanggan dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi keamanan dan kerahasiaan.

	Mandiri Di Surabaya			
4	Shahram Gilania, Narges Delafrooz, Ali Reza Najafpour Machiani, (2012) <i>Identifying Effective Factors on Consumer Intention to Use Mobile Banking Services (Case Study: Banks of Gilan province)</i>	Mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi nita konsumen dalam menggunakan layanan m-banking di Provinsi Gilan	Statistik yang digunakan ialah satatistik deskripis dan inferensial melalui software SPSS	-Terdapat pengaruh antara hubungan kemudahan dan sikapa terhadap penggunaan layanan <i>e-banking</i> -Keamanan berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah
5	Agus Yulianto, (2018), Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk atau Jasa Lembaga Keuangan Syariah	Untuk menguji pengaruh literasi keuangan syariah terhadap keputusan penggunaan produk atau jasa lembaga keuangan syariah	Metode regresi logistik biner dengan program SPSS Versi 23	1.Sedikit dampak literasi keuangan Islam terhadap keputusan untuk menabung dan membeli asuransi 2.Keputusan keuangan dan investasi dipengaruhi secara negatif oleh pengetahuan keuangan Islam 3.Kualitas mempengaruhi keputusan

				tabungan dan keuangan dengan cara yang menguntungkan. ditempa oleh religiusitas lembaga keuangan Islam
6	Anastasia Anggi Palupi, (2021), Pengaruh Literasi Keuangan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada UMKM Di Kecamatan Beji dan Sukmajaya Kota Depok	Untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan dan kemudahan penggunaan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan QRIS pada UMKM di Kecamatan Beji dan Sukmajaya Kota Depok	Metode penelitian asosiatif dengan pendekatan kuantitatif	Hasil penelitian: 1.Literasi dan kegunaan keuangan memiliki koefisien determinasi sebesar 75,3 persen terhadap keputusan penggunaan QRIS. 2.Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan menggunakan sebesar 73,10%
7	Shahram Gilaninia, Mohammad Taleghani, Taher Taheri, Seyyed Javad Mousavian, (2011) <i>Study Of Effective Factors On</i>	Menguji faktor-faktor kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan elektronik di bank Melli, Iran	Metode penelitian yang digunakan ialah analisis deskriptif dengan analisis data menggunakan regresi linier berganda	Hasilnya menunjukkan bahwa <i>Perceived security, perceived usefulness, perceived Privacy Policy</i> , kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan

	<i>Costomers Trust in Electronic Banking Service</i>			elektronik sangat dipengaruhi oleh kepuasan nasabah
8	Sri Ambar Wahyuningsih, (2019), Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan <i>Internet Banking</i> Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BNI Syariah KC Yogyakarta)	Mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kemanfaatan dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan <i>internet banking</i> dengan kepercayaan sebagai variabel intervening	Metode yang digunakan adalah dengan metode kuantitatif dengan mengambil data dari kuesioner kemudian data akan di uji menggunakan uji asumsi klasik, uji realibilitas, uji validitas dan uji analisis <i>path</i>	Berbeda dengan variabel manfaat yang berpengaruh baik tetapi tidak signifikan terhadap minat konsumen dalam memanfaatkan internet banking, hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kepercayaan berpengaruh positif dan cukup besar. Minat nasabah dipengaruhi secara negatif dan signifikan oleh variabel risiko.
9	Ahmad Sahri, Romadon Risma Nurhapsari, (2020), Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan <i>E-Banking</i> Pada Bni 46 Kc	Mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan menggunakan <i>E-Banking</i> pada BNI 46 KC Karangayu Semarang dengan minat nasabah	Analisis yang digunakan ialah pengujian instrument data, uji kelayakan model, uji asumsi klasik dan analisis jalur	Temuan studi menunjukkan bahwa: - Kemudahan penggunaan teknologi meningkatkan minat konsumen -Kemudahan penggunaan teknologi

	<p>Karangayu Semarang Dengan Minat Nasabah Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi</p>	<p>dan kepercayaan sebagai variabel mediasi.</p>	<p>meningkatkan kepercayaan pelanggan -Kemudahan penggunaan teknologi mempengaruhi keputusan untuk menggunakannya secara positif Minat nasabah memiliki dampak yang menguntungkan pada keputusan untuk memanfaatkan e-banking. Kepercayaan nasabah terhadap e-banking mempengaruhi keputusan penggunaan E-Banking - Keputusan untuk mengadopsi E-Banking dengan kepentingan konsumen sebagai mediator dipengaruhi secara positif oleh kemudahan teknologi. -Menggunakan E-Banking</p>
--	---	--	---

				sebagai bentuk mediasi dengan kepercayaan klien menjadi lebih mudah berkat teknologi.
10	Ahmad Munajim, (2020), Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Terhadap Kepercayaan Pada Produk Perbankan Syariah	Menemukan pengaruh tingkat literasi keuangan terhadap kepercayaan pada produk perbankan syariah	Menggunakan metode analisis statistik deskriptif dan inferensial dengan <i>software</i> SPSS 16	Temuan studi menunjukkan bahwa literasi keuangan secara signifikan mempengaruhi kepercayaan pelanggan, yang didukung oleh penelitian dengan $t$ hitung $4,280 > 2,179$ $t$ tabel dan $0,05 > 0,001$ artinya signifikan
11	Osly Usman, Terrylina A Monoarfa, Marsofiyati, (2020) <i>E-Banking and mobile banking effects on customer satisfaction</i>	Menganalisis efek <i>e-banking</i> dan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Teknik analisis menggunakan SEM-PLS	Hasil menunjukkan bahwa peningkatan kinerja ekspektansi, Ekspektasi Upaya, Pengaruh Sosial, Fasilitasi Kondisi dan Keamanan akan menyebabkan Peningkatan Perilaku Niat Perilaku Penggunaan

## **2.2 Kajian Pustaka**

### 2.2.1 Penggunaan *Elelctronic Banking*

#### 2.2.1.1 Definisi *electronic banking*

Menurut Tampubolon (2009) yang dikutip oleh Dewi Rosa (2016) “perbankan adalah layanan bank yang memungkinkan pengguna untuk bertransaksi, mendapatkan informasi, dan berdagang melalui jaringan”.(indah, 2016).

Menurut Oetomo dan Foenadioen (2003) yang dikutip oleh Yusuf Barusman (2010), *E-Banking* merupakan aplikasi perbankan dibangun diatas infrastruktur teknis informasi sehingga aktivitas masing-masing bank dapat dilakukan dengan jaringan (Barusman, 2010).

Penggunaan informasi dan teknologi oleh industri perbankan untuk mempercepat transaksi keuangan dan memberikan kemudahan mendorong berkembangnya *e-banking*. Kesederhanaan teknologi yang digunakan dan kemudahan bertransaksi dengan menggunakan variabel kompetitif di industri perbankan untuk mengajak nasabah agar datang kepada bank yang diinginkannya untuk transaksi sehari-hari.

#### 2.2.1.2 Jenis transaksi *electronic banking*

Menurut Wina Sri (2016), jenis transaksi yang dapat dilakukan pada *e-banking* diantaranya ialah:

1. Transfer uang atau pemindahan uang

2. Informasi saldo, transaksi dan lain lain
3. Pembayaran listrik, PBB, kartu kredit, handphone berbagai operator dan lain lain
4. Pembelian pulsa, tiket pesawat, PLN, dan lain lain

#### 2.2.1.3 Produk-produk *electronic banking*

Seiring berkembangnya teknologi dan informasi yang memanfaatkan jaringan internet, maka bank syariah mengeluarkan beberapa produk pada *e-banking*. Adapun beberapa produk pada *e-banking* tersebut ialah (Lestari, 2016) :

1. *Internet Banking* merupakan saluran *e-banking* yang dapat digunakan untuk mengetahui informasi layanan/produk perbankan, informasi saldo, transaksi pembukuan, pembayaran, pembelian, dan lain lain melalui jaringan internet.
2. *SMS Banking* digunakan menggunakan *handphone* yang memungkinkan nasabah bertransaksi dengan adanya perintah dari *SMS*. Media ini mudah digunakan tetapi prakteknya sedikit sulit karena harus mengingat kode yang berbeda pada setiap transaksi.
3. *Phone Banking* yaitu salah satu saluran yang digunakan nasabah untuk bertransaksi melalui *handphone*. Fasilitas ini lebih praktis dibanding harus datang ke ATM, karena hanya menggunakan HP bisa bertransaksi dimanapun.

4. ATM (*Autotomated Teller Machine*) adalah saluran *e-banking* yang sudah sangat dikenal di kalangan masyarakat dan hampir setiap individu mempunyai ATM. Saluran ini digunakan untuk mengetahui informasi saldo, penarikan tunai, pemindah bukuan, transfer bank, pembayaran, pembelian dan lain-lain dengan menggunakan kartu ATM. Selain itu kartu ATM juga dapat digunakan ditempat perbelanjaan.

#### 2.2.1.4 Indikator penggunaan *e-banking*

Menurut Yusnaini (2010) dalam Rinjani (2020:6) mengungkapkan bahwa untuk mengukur variabel penggunaan *e-banking* terdapat beberapa indikator diantaranya:

1. Kemudahan penggunaan transaksi online
2. Mudah dipahami
3. Efisiensi waktu
4. Penggunaan fleksibel

### 2.2.2 Perlindungan Nasabah

#### 2.2.2.1 Definisi perlindungan

Menurut Nasution (2017), perlindungan nasabah yaitu perilaku bank sebagai pemegang amanah untuk menjaga kepercayaan nasabah dan mempunyai kewajiban melaksanakan amanah tersebut berdasar pada standar kewajiban. Disimpulkan bahwa perlindungan nasabah ialah upaya yang

dilakukan bank untuk menjaga amanah nasabah dengan landasan hukum sesuai dengan UU.

#### 2.2.2.2 Model perlindungan nasabah dalam perbankan

Menurut Nopriansyah (2019) terdapat 3 model perlindungan diantaranya:

1. Perlindungan Secara Implisit (*Implicit Deposit Protection*)

Perlindungan implisit adalah pertahanan terhadap adanya pengawasan dan arahan yang efisien untuk menurunkan risiko bank. Pertahanan ini dicapai melalui cara: a) peraturan undang-undang dibidang perbankan, b) perlindungan yang dilakukan dari pengawasan serta pembinaan dari Bank Indonesia (BI)

2. Perlindungan Secara Tidak Langsung (*Indirect Protection*)

Perlindungan secara tidak langsung ialah perlindungan hukum terhadap nasabah dari segala risiko kerugian yang timbul oleh kegiatan usaha yang dilakukan bank. Upaya yang dilakukan bank ialah menereapkan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*)

3. Perlindungan Secara Langsung (*Direct Protection*)

Nasabah yang menerima perlindungan langsung dilindungi langsung dari potensi risiko kerugian yang terkait dengan operasional bank. Dalam perlindungan secara langsung terddapat dua hal yang dilakukan ialah penentuan hak istimewa nasabah penyimpan uang dan adanya lembaga asuransi deposito.

### 2.2.2.3 Indikator perlindungan nasabah

Menurut Rahmah (2018) menyatakan bahwa dalam mengukur variabel perlindungan nasabah terdapat beberapa indikator diantaranya:

1. Pengendalian dalam melindungi nasabah
2. Jaminan keamanan nasabah
3. Kerahasiaan data
4. Layanan *website* dan
5. Ketersediaan layanan

### 2.2.3 Kepercayaan Nasabah

#### 2.2.3.1 Definisi kepercayaan

Menurut Barnes dalam Kusmayadi (2007) (yang dikutip oleh Khusnul Khotimah), kepercayaan adalah keyakinan bahwa apa yang akan diinginkan seseorang akan ia temukan pada mitra pertukarannya. Kesiapan seseorang untuk bertindak tertentu karna yakin bahwa rekannya akan memberikan sesuai dengan yang ia inginkan dan suatu keyakinan bahwa janji seseorang dapat dipercaya merupakan kepercayaan.

Azwar dan Bambang, (2016) mengungkapkan bahwa kepercayaan adalah salah satu komponen dalam dalam bidang bisnis. Kepercayaan yang membentuk hubungan dalam waktu yang panjang bisa menciptakan rasa aman, rasa percaya dan saling menghargai.

Dalam Al-Quran (QS Al-Anfal: 27) artinya: *“Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu mengkhianati Allah dan rasul Nya dan janganlah kamu mengkhianati amanah-amanah yang dipercayakan kepadamu, sedang kamu mengetahui”*.

Dalam ayat tersebut menjelaskan bahwa setiap kita harus memegang amanah apapun yang diberikan termasuk dalam penelitian ini ialah bank sebagai sarana bertransaksi harus dapat menjaga amanah atau titipan nasabah yang dititipkan ke bank agar nasabah terus percaya dengan kemandirian bank.

Jadi dapat disimpulkan bahwa kepercayaan ialah keyakinan terhadap sesuatu yang diyakini kebenarannya dan apa saja yang disampaikan oleh pihak yang dipercayainya dan terjaga dalam hubungan jangka panjang sehingga terciptalah rasa percaya, rasa aman dan saling menghargai. Dalam hal ini kepercayaan nasabah adalah adanya rasa percaya nasabah terhadap bank untuk mengelola dananya dengan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik.

#### 2.2.3.2 Membangun kepercayaan nasabah

Menurut Peppers dan Rogers (dikutip oleh Wijaya dan Thio 2007) Bahwa unsur-unsur kepercayaan adalah

##### a. *Kredibilitas*

Kredibilitas mensyaratkan bahwa klaim pembicara dapat dipercaya. Kredibilitas biasanya diucapkan dengan kata-kata, “Saya bisa percaya dengan apa yang dikatakannya tentang...”

*b. Realibilitas*

Reliabilitas berarti sesuatu yang dapat diandalkan, biasanya berkaitan dengan individu/organisasi. Reliabilitas dilakukan melalui tindakan dengan kata-kata “Saya dapat percaya dengan apa yang akan dilakukannya.”

*c. Intimacy*

Kata *Intimacy* berhubungan dengan kata integritas yang artinya karyawan. Menjadi karyawan yang berkualitas dan mempunyai prinsip hidup yang kuat. Integritas menunjukkan adanya kesamaan antara apa yang dikatakan dan dilakukan.

### 2.2.3.3 Aspek- aspek kepercayaan

Menurut Mayor, dkk (1995) (yang dikutip oleh Zainatun Masturo) mengembangkan aspek-aspek dari kepercayaan ialah sebagai berikut:

1. Kemampuan (*Ability*)

Kepercayaan adalah seperangkat keterampilan, kompetensi dan kemampuan semua pihak yang memiliki keahlian khusus. *Ability* bukan hanya skemampuan yang memberikan layanan pribadi, tetapi kemampuan lebih segala aspek dalam menjalankan bisnis. Dalam hal ini, *Ability* adalah kemampuan bank syariah dalam memberikan layanan dan memastikan agar layanan tersebut tidak diganggu oleh pihak lain. Sehingga setelah bertransaksi kepuasan pelanggan akan meningkat.

## 2. Kebaikan Hati (*Benevolence*)

Kebaikan hati adalah keinginan bank syariah untuk menyediakan layanan yang terbaik kepada nasabahnya. Kebaikan akan menghasilkan interaksi individu itu positif. Hal itu ditandai dengan keinginan bank syariah untuk saling memuaskan, memberikan layanan dan menguntungkan antara bank syariah dan nasabah.

## 3. Integritas (*Integrity*)

Integritas adalah pandangan nasabah akan tetap berpegang pada prinsip yang sudah diberikan kepada nasabah. Artinya bahwa apa yang disampaikan atau yang sudah dijanjikan oleh bank syariah sesuai dengan tindakan yang sudah dilakukan bank syariah itu sendiri. Tindakan tersebut dilihat dari perilaku atau kebiasaan bank syariah ketika memberikan informasi kepada nasabahnya.

### 2.2.3.4 Indikator kepercayaan nasabah

Steth (2004) dalam Rinjani (2020:7) menyebutkan bahwa indikator untuk mengukur kepercayaan adalah sebagai berikut:

1. Sistem keamanan
2. Menepati janji
3. Tidak merasa dibohongi
4. Kepercayaan
5. Memberi manfaat

## 2.2.4 Literasi Keuangan

### 2.2.4.1 Pengertian literasi keuangan

Di era teknologi ini, literasi keuangan harus ditingkatkan agar dapat memahami berbagai produk dan layanan keuangan serta mengelola produk tersebut agar mendapatkan keuntungan (Sulaiman, 2019).

Literasi keuangan merupakan sikap dan keyakinan yang dipengaruhi oleh informasi dan keterampilan dalam meningkatkan kualitas dan penilaian pengelolaan keuangan untuk mencapai kesejahteraan, menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (Sulaiman, 2019).

Menurut Ika (2019) mengatakan bahwasannya literasi keuangan meliputi unsur fundamental yang mempengaruhi perkembangan ekonomi dan kestabilan keuangan baik pribadi, lembaga atau pemerintahan. Literasi keuangan ialah upaya mengelola uang yang didasari pengetahuan perbankan, investasi dan mengelola keuangan pribadi dan bisa direalisasikan dalam kehidupan sehari-hari (S. N. Utami, 2021).

Dari ketiga definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa literasi keuangan mengacu pada sikap seseorang terhadap pengelolaan keuangannya melalui pemahaman bagaimana menggunakan jasa keuangan dalam kehidupan sehari-hari untuk mencapai kekayaan. Dalam Al-Quran Surah Al-Baqaroh ayat :282 yang artinya:

*“Wahai orang-orang yang beriman! Apabila kamu melakukan utang piutang untuk waktu yang ditentukan, hendaklah kamu menuliskannya ....”*

Menurut ayat tersebut, salah satu dari dua pihak harus mencatat transaksi secara tertulis sebagai bukti setiap kali Anda ingin bertransaksi dengan cara apapun. Maka kaitannya terhadap literasi keuangan ialah hendaknya persoalan dalam keuangan seperti jual beli, utang piutang, pinjam meminjam dll agar dicatat sebaik mungkin karena persoalan keuangan harus diperhitungkan dengan baik dan sikap inilah yang mencerminkan literasi keuangan.

Kurangnya pemahaman literasi keuangan masyarakat dapat menimbulkan berbagai kemungkinan buruk terjadi, seperti modus penipuan, kredit dengan bunga yang menumpuk dll. Maka untuk menghindari hal tersebut pentingnya bagi masyarakat untuk memahami dan memiliki keterampilan dalam literasi keuangan (Oliver, 2021)

#### 2.2.4.2 Tingkat literasi keuangan

Empat jenis literasi keuangan dapat diidentifikasi di kalangan masyarakat Indonesia, menurut survei tahun 2013 oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK):

1. *Well literate*, ialah memiliki kompetensi yang diperlukan untuk menggunakan produk dan layanan tersebut, memiliki pengetahuan, dan

kepercayaan terhadap, penyedia layanan keuangan dan produknya, termasuk fitur, hak dan kewajiban, manfaat, dan risikonya.

2. *Sufficiennt literate*, memiliki keakraban dan kepercayaan dengan penyedia jasa keuangan dan produknya, termasuk atribut, hak dan kewajiban, manfaat, dan kekurangannya.
3. *Less literate*, ialah hanya memahami penyedia layanan keuangan dan produk mereka
4. *Not literate*, ialah tidak mempunyai pemahaman mengenai institusi jasa keuangan dan produknya dan memiliki keahlian dalam memanfaatkan produk pada jasa keuangan.

#### 2.2.4.3 Indikator literasi keuangan

Wira (2019) mengungkapkan terdapat 4 indikator untuk mengukur variabel literasi keuangan diantaranya sebagai berikut:

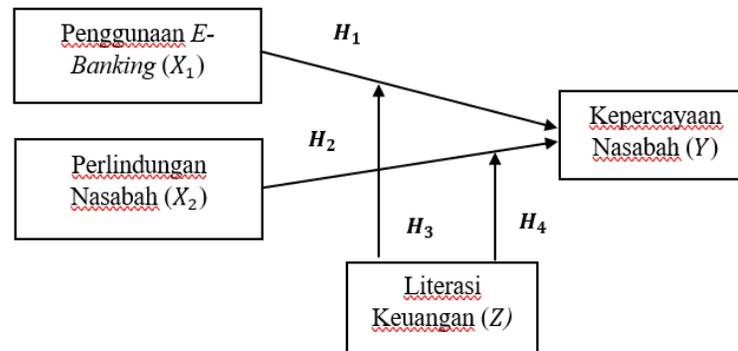
1. Wawasan umum tentang keuangan
2. Tabungan dan pinjaman
3. Asuransi
4. Investasi

### 2.3 Kerangka Konseptual

Salah satu variabel independen dalam model kerangka konseptual penelitian ini yaitu perlindungan nasabah dan penggunaan *e-banking*. Sedangkan variabel dependen ialah kepercayaan nasabah dan literasi keuangan sebagai variabel

moderasi. Sedangkan variabel dependen ialah kepercayaan nasabah dan literasi keuangan sebagai variabel moderasi.

**Gambar 2.1**  
**Kerangka Berfikir**



Sumber: Data diolah oleh peneliti (2021)

## 2.4 Hubungan Antar Variabel

### 2.4.1 Pengaruh Penggunaan *E-Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah

Menurut Romadon & Nurhapsari (2020), Adanya rasa kepercayaan mendorong sikap nasabah untuk menggunakan *e-banking* untuk meningkatkan produk *e-banking*. Kepercayaan menjadi unsur yang penting dalam transaksi online, karena transaksi tersebut mengandung informasi data privasi yang dapat diakses dengan tidak tanggung jawab oleh pelakunya. Oleh sebab itu penting rasa percaya nasabah terhadap pemanfaatan *e-banking* yang digunakan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Romadon & Nurhapsari, 2020; Usman et al., 2020; Afifah, 2017), menemukan bahwa kepercayaan memiliki dampak yang signifikan terhadap seberapa sering konsumen menggunakan mobile banking. Temuan penelitian Wahyuningsih (2019), yang menunjukkan

bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang menguntungkan dan cukup besar terhadap minat nasabah dalam memanfaatkan *e-banking*, menegaskan hal tersebut. Sedangkan variabel kepercayaan dan penggunaan mobile banking yang merupakan variabel terikat pada penelitian sebelumnya merupakan faktor independen. Penggunaan electronic banking merupakan variabel bebas dalam penelitian ini, dan kepercayaan sebagai variabel terikat. Kesimpulan berikut tercapai:

$H_1$  : Penggunaan *e-banking* ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah ( $Y$ )

#### 2.4.2 Pengaruh Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah

Menurut Purnami (2016), istilah “keamanan” juga dapat digunakan untuk menyebut perlindungan nasabah karena bank mampu mengontrol keamanan informasi nasabah dan penggunaan perbankan elektronik. Istilah "perlindungan konsumen internal" juga berlaku untuk sistem keamanan. menggunakan *e-banking* untuk melakukan bisnis.

Menurut penelitian Purnami (2016), yang menyatakan bahwa tidak ada hubungan yang jelas antara keamanan dan kepercayaan pelanggan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (S Gilaninia et al., 2012; Salem et al., 2019; Gilaninia et al (2011), keamanan memiliki dampak signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Nasabah sangat menghargai perlindungan konsumen saat menggunakan *e-banking* karena dapat merusak tingkat kepercayaan mereka.

Tingkat kepercayaan adalah seberapa nyaman masyarakat menggunakan layanan *e-banking* tanpa merasa terancam. Nasabah harus tetap memiliki kepercayaan kepada bank agar dapat memenuhi janjinya untuk menjaga keamanan bank (Purnami, 2016). Adapun hipotesisnya ialah:

$H_2$  : Perlindungan nasabah ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah ( $Y$ )

#### 2.4.3 Pengaruh Penggunaan *E-Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi

Pengetahuan dan disiplin dalam mengatur keuangan sangatlah penting untuk di realisasikan dalam kehidupan sehari-hari. Kesulitan keuangan kerap muncul terjadi karena kurangnya manajemen dalam pengendalian keuangan seperti kesalahan menggunakan kredit, dan tidak ada perencanaan keuangan yang matang. Oleh karena itu perlu adanya literasi keuangan yang membantu nasabah dalam mengelola keuangan pribadi sehingga mengurangi terjadinya kesulitan keuangan (Riski, 2019).

Kepercayaan tidak memiliki dampak yang nyata terhadap literasi keuangan, menurut penelitian oleh Riski (2019), yang menggunakan literasi keuangan sebagai variabel terikat dan kepercayaan sebagai variabel bebas. Selain itu, penelitian ini bertentangan dengan temuan Palupi (2021) yang menemukan bahwa kesederhanaan penggunaan dan literasi keuangan berdampak besar pada keputusan masyarakat untuk menggunakan QRIS. Faktor yang berbeda

digunakan dalam penelitian sebelumnya. di. studi ini. Maka diringkas bahwa hipotesisnya ialah:

$H_3$  : Literasi keuangan ( $Z$ ) mampu memoderasi penggunaan *e-banking* ( $X_1$ ) terhadap kepercayaan nasabah ( $Y$ )

#### 2.4.4 Pengaruh Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi

Saat ini, baik negara maju maupun negara berkembang mendukung literasi bahasa tersebut. Ini berfungsi sebagai pengingat betapa pentingnya sistem keuangan. Di negara-negara industri dan berkembang, literasi mata uang masih cukup rendah, menurut penelitian empiris umum (Munajim, 2020).

Menurut penelitian oleh Munajim (2020), literasi dan keuangan memiliki dampak besar pada tingkat kepercayaan. Penelitian ini tidak didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh yang mengungkapkan bahwa literasi keuangan tidak berpengaruh terhadap keputusan menabung dan berasuransi. Variabel penelitian ini, khususnya variabel terikat, berbeda dengan penelitian sebelumnya. Temuan studi menunjukkan bahwa literasi keuangan rendah baik di negara maju maupun berkembang (Munajim, 2020).

$H_4$  : Literasi keuangan ( $Z$ ) mampu memoderasi perlindungan nasabah ( $X_2$ ) terhadap kepercayaan nasabah ( $Y$ )

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Pendekatan Penelitian**

Teknik kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. deskriptif. Hal ini dilakukan dengan cara ini untuk mengukur teori tertentu dengan melihat keterkaitan antara variabel. Variabel ini akan diuji untuk menghasilkan data yang tersusun atas bilangan-bilangan, lalu akan dianalisis dengan memakai perhitungan statistik. Untuk menganalisis populasi atau sampel tertentu, diperlukan metode penelitian kuantitatif. Alat penelitian digunakan untuk pengumpulan data, dan pengolahan data bersifat kuantitatif dengan tujuan mengevaluasi hipotesis yang sudah ada sebelumnya (Sugiyono, 2019). untuk sampai pada kesimpulan yang tepat tentang topik penelitian. Kemampuan untuk mensintesis temuan studi dengan demikian merupakan isu kunci dalam penelitian kuantitatif, sejauh mana hasil tersebut dapat digeneralisasikan pada populasi (Mulyadi, 2011).

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Kota Malang menjadi lokasi penelitian ini. Kota Malang dipilih sebagai topik penelitian karena mayoritas penduduknya menggunakan mobile banking untuk melakukan pembelian (Faruq, 2019).

### 3.3 Populasi dan Sampel

#### 3.3.1 Populasi

Populasi adalah kategori luas yang mencakup orang dan hal-hal yang dipilih oleh peneliti untuk tujuan studi dan dari mana kesimpulan selanjutnya dibentuk (Sugiyono, 2019). Populasi merupakan keseluruhan yang mengacu pada total kemungkinan nilai karakteristik tertentu dari semua anggota kelompok yang ingin diteliti, hasil pengukuran atau perhitungan, hasil kualitatif atau kuantitatif (Hasan, 2016).

Sedangkan menurut Muhammad (2013), populasi adalah istilah yang digunakan untuk menunjukkan kumpulan orang atau hal-hal yang berbagi sifat dengan entitas lain.

#### 3.3.2 Sampel

Sampel mewakili representasi ukuran populasi dan susunannya. Jika populasinya banyak, peneliti dapat menggunakan sampel yang diambil dari populasi tersebut (Sugiyono, 2019). Menurut Green, (1991) digunakan  $50+8n$ , di mana  $n$  adalah jumlah variabel, untuk menentukan jumlah sampel dalam penelitian regresi, menurut Green (1991). Ada 4 variabel dalam penelitian ini: 2 independen, 1 dependen, dan 1 moderasi. Perhitungannya adalah sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 \text{Jumlah sampel} &= 50+8(n) \\
 &= 50+8(5) \\
 &= 50+40 \\
 &= 90, \text{ dibulatkan menjadi } 100
 \end{aligned}$$

Maka jumlah sampel penelitian ini sebanyak 100 orang responden.

### **3.4 Teknik Pengambilan Sampel**

Menurut Sugiyono (2019) prosedur yang digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini dikenal dengan pendekatan sampling. Kegunaan dalam penyelidikan ini. *Non-probability* sampling tidak memberikan kesempatan yang sama bagi setiap komponen atau sampel dalam populasi terpilih untuk berpartisipasi (Sugiyono, 2019), di mana berbagai kriteria pengambilan sampel telah ditetapkan oleh peneliti. Kriteria berikut akan diterapkan saat mengambil sampel:

1. Orang yang bertempat tinggal di kota Malang
2. Sudah mempunyai atau menggunakan fasilitas *e-banking*
3. Sudah berumur > 15 tahun
4. Menggunakan tabungan bank syariah

### **3.5 Data dan Sumber Data**

Data kuantitatif dari penelitian yang dapat dihitung secara wajar adalah jenis data yang digunakan. tersebut termasuk informasi tentang ciri-ciri responden dan hasil dari tanggapan survei. Data interval akan menjadi jenis data yang digunakan (Silalahi, 2018). Sumber data primer dan sekunder digunakan. Data primer adalah fakta yang ditemukan secara langsung. Kuesioner online atau tatap muka yang dikirimkan kepada peserta berfungsi sebagai sumber data utama penelitian. Target audiens penelitian ini adalah masyarakat yang menggunakan

layanan *e-banking* bank syariah di kota Malang. Untuk data sekunder diperoleh dari penelitian buku, artikel, dan jurnal, melalui jaringan internet. Sehingga peneliti mampu memenuhi penelitian ini dengan mendapatkan data-data terbaru.

### **3.6 Teknik Pengumpulan Data**

Kuesioner adalah salah satu cara yang digunakan untuk mengumpulkan data (kuesioner). Teknik pengumpulan data yang disebut kuesioner meminta responden untuk menjawab serangkaian pernyataan atau pertanyaan tertulis (Sugiyono, 2019). Untuk memudahkan responden menjawab, kuesioner penelitian ini dibuat secara manual dan diberikan langsung secara online melalui Google Form untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan yang diajukan

### **3.7 Definisi Operasional Variabel**

#### **3.7.1 Definisi variabel**

Variabel menurut Sugiyono (2019), adalah tanda atau ciri dari seseorang, benda, atau tindakan yang memiliki nilai tersendiri, telah ditetapkan, dan akan diteliti oleh peneliti untuk diambil kesimpulan. Peneliti menggunakan satu variabel dan dua faktor independen dalam penelitian ini.

##### **a. Variabel Independen (Variabel Bebas)**

Variabel bebas adalah variabel yang mempengaruhi atau menyebabkan berkembangnya variabel terikat (Sugiyono, 2019). Menurut Priyono (2008) variabel bebas adalah variabel yang berlangsung karena berada di atas variabel terikat. Keberadaan variabel ini merupakan variabel yang

menjelaskan mengapa ada permasalahan dengan penelitian kuantitatif.

Variabel independen penelitian ini meliputi:

1. Penggunaan *e-banking*

*Electronic banking* merupakan salah satu layanan bank yang memfasilitasi transaksi informasi dan keuangan konsumen melalui jaringan internet (Alamsyah & Anugrah, 2015). *E-banking* menawarkan keuntungan kepada klien untuk mempermudah mereka mengakses semua transaksi dengan segera (indah, 2016). Menurut Menurut Yusnaini (2010) dalam Rinjani (2020:6) penggunaan *e-banking* ( $X_1$ ) akan diukur menggunakan 4 indikator yaitu: kemudahan penggunaan transaksi online, mudah dipahami, efisiensi waktu, dan penggunaan fleksibel.

2. Perlindungan nasabah pengguna *e-banking*

Menurut Waldi dan Unggul (2019:126) menyatakan bahwa perlindungan nasabah merupakan upaya untuk melindungi kepentingan nasabah dan simpanan banknya dari bahaya tertentu. Upaya yang dilakukan untuk melindungi nasabah yang menggunakan *e-banking* agar tetap menjaga kepercayaannya terhadap layanan tersebut. Perlindungan nasabah ( $X_2$ ) akan diukur menggunakan 5 indikator yaitu: pengendalian dalam melindungi nasabah, jaminan keamanan nasabah,

kerahasiaan data, layanan *website* dan ketersediaan layanan (Rahmah, 2018)

b. Variabel Dependen (Variabel Terikat)

Variabel keluaran, standar, dan hasil adalah nama lain dari variabel terikat. Hal ini dikenal sebagai variabel dependen atau hasil dari variabel independen dalam bahasa Indonesia (Sugiyono, 2019). Variabel dependen pada penelitian ini adalah:

1. Kepercayaan Nasabah:

Menurut Waldi dan Unggul (2019:29) menunjukkan bahwa salah satu komponen kunci untuk membangun bisnis yang sukses adalah kepercayaan dan merupakan landasan yang diajarkan Rasulullah SAW. Kepercayaan nasabah merupakan keyakinan untuk melakukan transaksi secara online dari nasabah terhadap bank yang dipercayai mampu memenuhi kewajibannya sesuai yang diharapkan (Alamsyah & Anugrah, 2015). Steth (2004) dalam Rinjani (2020:7) mengungkapkan bahwa kepercayaan nasabah ( $Y$ ) yang diukur dengan menggunakan lima indikatornya: sistem keamanan, menepati janji tidak merasa dibohongi, kepercayaan dan memberi manfaat.

c. Variabel Moderasi

Menurut Sugiyono (2019:69), Variabel moderator adalah variabel yang meningkatkan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, klaim.

#### 1. Literasi keuangan

Literasi keuangan ialah cara mengelola uang dengan mengetahui perbankan, investasi dan manajemen keuangan pribadi dan bisa direalisasikan dalam kehidupan sehari-hari (S. N. Utami, 2021). Kemudian akan diukur dengan menggunakan 4 indikator yaitu pengetahuan umum tentang keuangan, tabungan dan pinjaman, asuransi dan investasi (Yanti, 2019)

Kemudian dari penjelasan diatas akan masing-masing indikator akan dipaparkan dalam bentuk item pernyataan ataupun pertanyaan dalam kuesioner untuk memudahkan pengukuran penelitian.

**Tabel 3.1**  
**Definisi Operasional Variabel**

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Sumber
Penggunaan <i>E-Banking</i>	Kemudahan penggunaan transaksi <i>online</i>	Penggunaan <i>e-banking</i> untuk mempermudah transaksi perbankan secara <i>online</i>	(Rahmah, 2018)
	Mudah di pahami	Tampilan di <i>e-banking</i> mudah dipahami dan digunakan	
	Efisiensi waktu	Dengan mengakses <i>e-banking</i> , transaksi	

		dapat dilakukan dengan cepat	
	Penggunaan fleksibel	Dapat diakses sesuai dengan keinginan	(R. M. P. Utami, 2020)
Perlindungan Nasabah	Pengendalian dalam melindungi nasabah	Bank melakukan pengendalian untuk melindungi data pribadi dan tabungan nasabah di bank	(Rahmah, 2018)
	Jaminan keamanan nasabah	Setiap transaksi, <i>e-banking</i> memiliki bukti yang lengkap	
		Bank memberikan jaminan kegiatan transaksi sampai pada tujuan	
	Kerahasiaan data nasabah	<i>E-banking</i> menjamin kerahasiaan data	
		Meyakini bahwa semua transaksi yang dilakukan tidak akan disalahgunakan pihak bank	
	Layanan <i>website</i>	Semua layanan yang dibutuhkan sudah ada di <i>website</i> dan <i>e-banking</i>	
Informasi yang disediakan internet banking selalu di <i>up to date</i>			
Ketersediaan layanan	Nomor layanan atau <i>website</i> mudah diakses		

		Bank sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah	
Kepercayaan Nasabah	Sistem keamanan	Mendapat jaminan keamanan dari sistem <i>e-banking</i>	(R. M. P. Utami, 2020)
	Menepati janji	Mendapatkan fasilitas sesuai dengan apa yang telah disampaikan bank mengenai <i>e-banking</i>	
	Tidak merasa dibohongi	Sampai sekarang tidak merasa dibohongi dengan fasilitas dan manfaat dari <i>e-banking</i>	
	kepercayaan	Percaya bahwa <i>e-banking</i> merupakan aplikasi yang aman digunakan	
	Memberikan manfaat	<i>E-banking</i> memberikan manfaat yang maksimal terhadap nasabah	
Literasi Keuangan	Pengetahuan umum tentang keuangan	Memahami produk-produk keuangan	(Yanti, 2019)
		Dapat mengatur pengelolaan keuangan pribadi	
	Tabungan dan pinjaman	Menyisihkan uang untuk ditabung	
		Mempertimbangkan segala sesuatu ketika hendak meminjam	
	Asuransi	Mengetahui asuransi adalah usaha saling tolong menolong	
		Memahami kebutuhan asuransi diri	

	Investasi	Menyisihkan uang untuk investasi	
		Memahami produk-produk investasi	

### 3.8 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2019) skala *Likert* digunakan untuk mengukur bagaimana perasaan individu atau kelompok tentang fenomena sosial. Variabel yang dibutuhkan diubah menjadi indikator variabel untuk skala *Likert*. Instrumen kemudian disusun dengan indikator variabel sebagai titik tolak berupa pernyataan atau pertanyaan. Kemudian pernyataan atau pertanyaan tersebut dapat dijawab dengan diberi skor:

- a) Sangat Setuju (SS) : 4
- b) Setuju (S) : 3
- c) Tidak Setuju (TS) : 2
- d) Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

Skala *likert* akan menghasilkan data ordinal (Suliyanto, 2011). Jarak antara nilai dalam data ordinal tidak tepat, sehingga sulit untuk menentukan signifikansinya (Silalahi, 2018). Penelitian yang dilakukan ini menggunakan regresi linier berganda yang mensyaratkan skala minimal interval sedangkan data yang dihasilkan dari skala *likert* berupa data ordinal.

Menghadapi hal tersebut, cara yang bisa dilakukan ialah dengan meningkatkan skala pengukuran dari ordinal menjadi interval yang bertujuan

untuk memenuhi data agar berdistribusi secara normal ketika menggunakan statistik parametrik.

### 3.9 Analisis Data

Analisis deskriptif adalah analisis yang akan digunakan pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019), analisis deskriptif adalah teknik analisis yang digunakan untuk menilai data sebelum menjelaskan informasi yang telah dikumpulkan. Data yang tersedia dalam penelitian ini akan dipecah ke dalam kategori yang berbeda menggunakan analisis deskriptif, dan hasilnya akan ditampilkan dalam tabel.

Dalam penelitian ini, SEM-PLS digunakan pada model dengan landasan teori yang goyah dan dapat menganalisis konstruk dengan indikasi normatif dan reflektif (Abdillah & Hartono, 2015). Model pengukuran, juga dikenal sebagai outer model, dan model struktural, juga dikenal sebagai inner model, akan digunakan untuk melakukan penelitian ini.

#### 3.9.1 Model Pengukuran atau *Outer Model*

Metodologi penelitian yang menggunakan variabel laten dan indikator yang divalidasi, dapat dipercaya, dan reflektif atau normatif.

##### a. Reliabilitas Indikator

Dengan menganalisis temuan *outer loading* masing-masing indikator, Reliabilitas indikator menguji apakah indikator yang mengukur variabel laten dapat dipercaya atau tidak dan mencari nilai pemuatan di atas 0,7,

yang berarti konstruk dapat menjelaskan lebih dari 50% perubahan indikator (Sarstedt et al., 2015)

b. *Internal Consistency Reliability*

Koherensi Interior Keandalan indikator ditentukan oleh seberapa baik indikator tersebut dapat mengukur konsep latennya. *Alpha Cronbach* dan keandalan komposit adalah alat yang digunakan (Sarstedt et al., 2015) dan nilai *cronbach's alpha* diatas 0,7 (Ghozali & Latan, 2015).

c. Validitas Konvergen

Validitas konvergen adalah kemampuan suatu konstruk untuk menjelaskan 50% varians item ketika terdiri dari indikator yang mencerminkan dan diuji dengan Average Variance Extracted (AVE) dengan nilai 0,5 atau lebih (Sarstedt et al., 2015).

d. Validitas Diskriminan

Validitas yang berbeda Berdasarkan gagasan bahwa setiap indikator harus sangat terkait dengan konsep, validitas diskriminan digunakan untuk menilai apakah indikator reflektif adalah hakim yang andal untuk konstruk (Ghozali & Latan, 2015).

### 3.9.2 Model Struktural atau *Inner Model*

Tahap pertama adalah menentukan apakah terdapat konstruk *collinearity* dan apakah model tersebut bersifat prediktif (Sarstedt et al., 2015).

a. Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>)

Indikator seberapa besar struktur eksternal dapat menjelaskan konstruksi endogen adalah koefisien determinasi ( $R^2$ ). Model kuat, sedang, dan lemah berturut-turut ditunjukkan oleh nilai  $R^2$  sebesar 0,75, 0,50, dan 0,25 (Sarstedt et al., 2015).

*b. F-Square*

Untuk menentukan pengaruh relatif dari satu variabel eksogen terhadap variabel yang terkena dampak, gunakan kuadrat (endogen). Menurut kriteria *F-Square*, efek kecil didefinisikan sebagai 0,02, efek sedang sebagai 0,15, dan efek besar sebagai 0,35 (Juliandi, 2018).

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### 4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini menggunakan sampel sebanyak 100 responden untuk meneliti nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Malang. Nasabah Bank Syariah di Kota Malang merupakan nasabah yang sebagian masyarakatnya sudah banyak yang menggunakan *e-banking* untuk mempermudah transaksi (Faruq, 2019). Kota Malang juga meningkatkan kinerja asetnya, menjadikannya salah satu kota yang melakukannya, dana pihak ketiga dan pembiayaan. Namun tidak semua nasabah yang dapat menjadi responden.

##### 4.1.2 Deskripsi Responden

Pelanggan akan mengisi kuesioner untuk penelitian ini yang menanyakan tentang jenis kelamin, usia, dan berapa lama mereka telah menggunakan perbankan online. Berdasarkan uraian berikut, responden penelitian ini adalah:

###### 1. Karakteristik responden berdasarkan usia

Berdasarkan Tabel 4.1, yang merinci tanggapan responden berdasarkan usia, 52 responden, atau 52%, berusia antara 23 dan 28 tahun. Diikuti oleh 35 responden, atau 37%, berusia antara 17 dan 22 tahun dan 13 responden, atau 13%, yang berusia di atas 30 tahun.

## 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Jelas ada lebih banyak wanita daripada pria di antara para responden, menurut perincian demografis tabel 4.2. Dari 100 tanggapan tersebut, 58 responden atau 58 persennya adalah perempuan, terlihat dari jumlah responden. Laki-laki terdiri 42 dari total 100 responden, atau 42% dari populasi.

## 3. Karakteristik responden berdasarkan lama menggunakan *e-banking*

Berdasarkan tabel 4.3 di atas, dapat disimpulkan dari total 100 tanggapan bahwa nasabah telah menggunakan perbankan online untuk waktu yang hampir sama—antara 3 dan 4 tahun dan > 4 tahun.

### 4.1.3 Analisis Deskriptif

Berdasarkan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel indikator, analisis deskripsi responden menunjukkan gambaran secara keseluruhan, akan dijelaskan pada pengukuran statistik deskriptif dibawah ini:

#### 1. Penggunaan *e-banking*

Penggunaan *e-banking* akan diukur dengan jawaban dari 100 responden, yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

##### a. Tanggapan responden terhadap penggunaan *e-banking* (X1)

Berdasarkan Tabel 4.4, rata-rata variabel penggunaan e-banking adalah 3,66. Kita dapat menyimpulkan bahwa mayoritas responden setuju dengan penggunaan *e-banking*.

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata nasabah menyatakan penggunaan *e-banking* mampu mempengaruhi nasabah bank syariah di Kota Malang untuk menggunakan *e-banking* ketika bertransaksi. Hal ini dibuktikan dengan nilai rata-rata 3,32 yang berarti bahwa rata rata nasabah setuju atas item pernyataan tersebut.

## 2. Perlindungan Nasabah

Perlindungan nasabah pengguna *e-banking* akan diukur dengan jawaban dari 100 responden, yang akan dijelaskan pada tabel berikut:

- b. Tanggapan responden terhadap perlindungan nasabah pengguna *e-banking* (X2)

## 3. Kepercayaan Nasabah

Variabel kepercayaan nasabah akan diukur dengan beberapa item pernyataan pada tabel dibawah ini:

- c. Tanggapan responden terhadap kepercayaan nasabah (Y)

Berdasarkan Tabel 4.6, nilai rata-rata variabel kepercayaan pelanggan adalah 3,06 yang bermakna bahwa tanggapan responden atas variabel tersebut ialah setuju.

## 4. Literasi keuangan

Literasi keuangan akan diukur dengan beberapa item pernyataan yang akan dijabarkan pada tabel dibawah ini:

- d. Tanggapan responden berdasarkan literasi keuangan (Z)

Berdasarkan Tabel 4.7, variabel literasi keuangan memiliki nilai rata-rata sebesar 2,74 yang menunjukkan adanya ketidaksepakatan antara tanggapan responden terhadap sejumlah item pernyataan.

#### 4.1.4 Uji Kualitas Data

##### 4.1.4.1 Model pengukuran (*outer model*)

Model pengukuran untuk penelitian ini memiliki sejumlah variabel yang tidak memenuhi spesifikasi loading factor yaitu lebih dari 0,7. Selain itu, variabel laten yang tidak sesuai dengan data dihilangkan (hasil pengolahan pertama dapat dilihat pada lampiran). Akibatnya, para peneliti memproses kumpulan data kedua pada gambar 4.1 di bawah ini.

##### 1. Validitas Konvergen

Memanfaatkan validitas konvergen, indikator validitas yang dilaporkan oleh *loading factor* dikoreksi. Jika tingkat faktor pemuatan lebih tinggi dari 0,7, indikatornya akan akurat. Nilai faktor pemuatan menampilkan nilai item pernyataan masing-masing variabel. Nilai loading factor setelah memanfaatkan SmartPLS 3.0 untuk mengolah data kedua adalah sebagai berikut.

Membandingkan nilai *Average Variance Extracted* (AVE) dapat digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan ketika nilai faktor pemuatan terpenuhi. AVE memiliki validitas konvergen yang sangat baik,

yang ditunjukkan dengan persyaratan nilai AVE yang lebih baik  $> 0,5$ .

Tabel di bawah ini menampilkan nilai AVE untuk setiap variabel.

Sedangkan penggunaan *e-banking*, kepercayaan nasabah, membandingkan nilai Average Variance Extracted (AVE) dapat digunakan untuk mengevaluasi validitas diskriminan ketika nilai faktor pemuatan terpenuhi. Maka langkah selanjutnya ialah mengevaluasi.

## 2. Reliabilitas

Keandalan suatu variabel ditentukan oleh keandalannya. *Alpha Cronbach* dan ketergantungan komposit digunakan untuk mengukur keandalan. Jika reliabilitas komposit suatu variabel dan nilai *Alpha Cronbach* keduanya di atas 0,7, variabel tersebut dianggap reliabel. Tabel di bawah ini menampilkan keandalan komposit dan nilai *Alpha Cronbach*:

Masing-masing variabel memiliki nilai *Composite Reliability* yang baik yang sesuai dengan batas nilai yang dipersyaratkan, seperti yang ditunjukkan oleh nilai *composite reliability* untuk masing-masing variabel berada di atas 0,70 dan nilai cronbach alpha berada di atas 0,70.

### 4.1.4.2 Model Struktural (*Inner Model*)

Konstruksi model struktural, yang sering dikenal sebagai "model ganda", dilakukan setelah konstruksi model luar. Hasil ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan koefisien determinasi atau nilai r-kuadrat.

Variabel bebas penggunaan *e-banking* dapat dijelaskan oleh variabel kepercayaan nasabah dan perlindungan nasabah sebesar 82 persen, sedangkan sisanya 18 persen dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, sesuai dengan nilai *R Square* pada kepercayaan pelanggan pada tabel 4.11 sebesar 0,821. Nilai *R Square* untuk literasi keuangan adalah 0,444. Selain itu, 44 persen variabel terkait penggunaan *e-banking* dan perlindungan konsumen dapat dijelaskan oleh literasi keuangan, sedangkan 56 persen sisanya dapat dijelaskan oleh faktor lain yang tidak terkait dengan penelitian ini.

#### 4.1.5 Hasil Pengujian Hipotesis

Untuk memastikan apakah hipotesis diterima atau ditolak, pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat t-statistik, p-value, dan hasil sampel awal. Hasil bootstrap dengan program SmartPLS 3.0 menunjukkan nilainya.

##### 1. Penggunaan *e-banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah

Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-banking* berpengaruh negatif dan tidak signifikan, sehingga membantah klaim awal bahwa penggunaan *e-banking* mempengaruhi kepercayaan nasabah.

##### 2. Perlindungan nasabah berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah

Sehingga diterima bahwa kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh perlindungan nasabah.

##### 3. Literasi keuangan mampu memoderasi penggunaan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah

Oleh karena itu, teori ketiga ditolak.

4. Literasi keuangan mampu memoderasi perlindungan nasabah terhadap kepercayaan nasabah.

Ini menunjukkan bahwa kecerdasan finansial tidak dapat mengurangi dampak perlindungan pelanggan terhadap kepercayaan pelanggan. Hipotesis keempat dengan demikian terbantahkan.

#### 4.1.6 Pembahasan

Dalam pembahasan akan dijelaskan mengenai penerimaan dan penolakan dari hipotesis yang telah ditentukan. Berikut penjelasan dari hipotesis

1. Penggunaan *e-banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah

Kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap bagaimana individu memanfaatkan *mobile banking*, menurut penelitian oleh (Romadon & Nurhapsari, 2020; Usman et al., 2020; Afifah, 2017). Hasil penelitian Wahyuningsih (2019), yang mengungkapkan bahwa minat nasabah untuk memanfaatkan *e-banking* secara positif dan signifikan dipengaruhi oleh kepercayaan, tidak didukung oleh temuan penelitian ini. Sedangkan variabel kepercayaan dan penggunaan *mobile banking* yang merupakan variabel terikat pada penelitian sebelumnya merupakan faktor independen. Penggunaan *electronic banking* merupakan variabel bebas dalam penelitian ini, dan kepercayaan sebagai variabel terikat.

Adapun berpengaruh negatif dan tidak signifikan pada penelitian ini, merupakan permasalahan yang bisa ditindak lanjuti untuk penelitian selanjutnya.

2. Perlindungan nasabah pengguna *e-banking* berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah

Perlindungan nasabah juga dikenal sebagai keamanan, yang ditandai dengan pengawasan bank terhadap keamanan informasi pelanggan dan penggunaan *e-banking*. Sistem keamanan dalam transaksi *e-banking* terkadang disebut sebagai perlindungan nasabah (Purnami, 2016). Hasil penelitian ini konsisten dengan penelitian yang dilakukan oleh (S Gilaninia et al., 2012; Salem et al., 2019) Gilaninia et al (2011), menegaskan bahwa keamanan memiliki dampak besar pada kepercayaan nasabah.

Karena dapat mempengaruhi kepercayaan nasabah, perlindungan nasabah bagi pengguna *e-banking* menjadi pertimbangan penting bagi konsumen. Kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan *e-banking* tanpa merasa terancam menunjukkan tingkat kepercayaan. Perlindungan pelanggan adalah upaya untuk memberikan rasa aman kepada nasabah saat bertransaksi dengan bisnis. Untuk menjaga kepercayaan nasabah, bank harus mampu menepati janjinya untuk menjaga keamanan lembaga (Purnami, 2016).

3. Literasi keuangan mampu memoderasi penggunaan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hipotesis berpengaruh tidak signifikan namun positif. Hal ini menunjukkan bahwa dampak *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah tidak dapat dimoderasi oleh literasi keuangan.

Berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Riski (2019), yang menemukan bahwa literasi keuangan tidak dipengaruhi secara signifikan oleh kepercayaan ketika kepercayaan digunakan sebagai variabel bebas dan literasi keuangan sebagai variabel terikat. Penelitian ini juga tidak sependapat dengan penelitian Palupi (2021) yang menemukan bahwa kesederhanaan penggunaan dan literasi keuangan berdampak besar pada pilihan penggunaan QRIS.

Meskipun pada penelitian sebelumnya tidak terdapat kesamaan antara penggunaan variabelnya dengan penelitian ini. Namun bukan berarti variabel tersebut tidak dapat diukur. Studi ini menunjukkan bahwa dampak pemanfaatan *e-banking* terhadap kepercayaan konsumen tidak dapat diperkuat dengan literasi keuangan. Kurangnya informasi pelanggan tentang literasi keuangan dan pengelolaan uang yang efektif mungkin menjadi akar dari hal ini. Oleh karena itu, dampak penerapan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah tidak dapat dimoderasi oleh literasi keuangan.

4. Literasi keuangan mampu memoderasi perlindungan nasabah terhadap kepercayaan nasabah

Baik negara maju maupun negara berkembang saat ini mengkhawatirkan literasi keuangan. Ini berfungsi sebagai pengingat betapa

pentingnya kesadaran finansial. Temuan studi biasanya menunjukkan bahwa baik negara maju maupun negara berkembang masih memiliki tingkat literasi keuangan yang buruk. (Munajim, 2020).

Studi ini bertentangan dengan penelitian oleh Munajim (2020), yang menunjukkan bahwa literasi keuangan memiliki dampak besar pada tingkat kepercayaan. Sebaliknya penelitian Yuliyanto (2018), menunjukkan bahwa literasi keuangan berdampak kecil pada keputusan tentang asuransi dan tabungan. Terdapat perbedaan antara variabel-variabel yang digunakan dalam penelitian ini, khususnya variabel dependen.

Literasi keuangan adalah pemahaman keuangan oleh konsumen yang dapat meningkatkan kepercayaan diri mereka terhadap layanan yang mereka gunakan dan membuat mereka merasa aman saat melakukannya (Munajim, 2020). Temuan penelitian menunjukkan bahwa efeknya negatif dan kecil. Ini tidak berarti bahwa faktor-faktor lain yang tidak dilihat dalam penelitian ini tidak dapat mempengaruhi bagaimana variabel literasi keuangan berperilaku. Kurangnya kesadaran masyarakat akan literasi keuangan adalah hal lain yang mungkin berkembang.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan analisis dan analisis data penelitian ini, yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan berjudul Pengaruh penggunaan *e-banking* dan perlindungan konsumen bagi nasabah *e-banking* dengan literasi keuangan sebagai variabel moderasi. Berikut adalah beberapa temuan dari penelitian ini.

1. Penggunaan *e-banking* berpengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepercayaan nasabah
2. Perlindungan nasabah pengguna *e-banking* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah
3. Literasi keuangan tidak mampu memoderasi penggunaan *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah dengan pengaruh negatif dan tidak signifikan
4. Literasi keuangan tidak mampu memoderasi perlindungan nasabah pengguna *e-banking* terhadap kepercayaan nasabah dengan pengaruh negatif dan tidak signifikan

#### **5.2 Saran**

1. Bagi Bank Syariah

Pada penelitian ini menggunakan pengelolaan data dengan *software* SmartPls 3 dimana terdapat hasil yang menyatakan pengaruh positif dan signifikan namun lebih banyak pengaruh negatif dan tidak signifikan.

Berpengaruh negatif dan tidak signifikan bukan berarti variabel dalam penelitian ini tidak penting. Bagi bank syariah di Malang (BSI) dapat menjaga kualitas dari aplikasi *e-banking* yang digunakan sehingga nasabah merasa aman dan terlindungi ketika menggunakannya. Hal tersebut akan meningkatkan kepercayaan nasabah kepada bank syariah.

## 2. Bagi Peneliti selanjutnya

Ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keterkaitan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. Adapun hasil yang menunjukkan pengaruh negatif dan tidak signifikan bukan berarti variabel tersebut dihapus agar nasabah percaya terhadap bank syariah. Dengan melakukan perbaikan pada setiap indikatornya, penyaringan responden yang lebih spesifikasi dapat dilakukan oleh peneliti selanjutnya agar hasil memuaskan, begitu juga halnya dengan pengaruh negatif dan tidak signifikan dapat ditindaklanjuti oleh peneliti selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, W., & Hartono, J. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modelling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV. Andi Offset.
- Afifah, R. (2017). *Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Kepercayaan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Mandiri*. UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Alamsyah, D. P., & Anugrah, R. (2015). *Membangun Kepercayaan Nasabah*. III(2), 464–473.
- Barusman, M. Y. S. (2010). Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri Perbankan Ditinjau Dari Structure-Conduct- Performance Paradigm Di Indonesia the Use of E-Banking in Banking Industry Viewed From Structure-Conduct- Performance Paradigm in Indonesia. *Pemanfaatan E-Banking Dalam Industri*, I(1), 1–20.
- Batmetan, J. R. (2018). *Pengaruh Perilaku Cyber Crime Terhadap Pengguna Aplikasi E-Commerce*.
- Doni. (2021). *Hadapi Tantangan dengan Literasi Keuangan Digital*. Kominfo.Com. [https://www.kominfo.go.id/content/detail/32768/hadapi-tantangan-dengan-literasi-keuangan-digital/0/berita\\_satker](https://www.kominfo.go.id/content/detail/32768/hadapi-tantangan-dengan-literasi-keuangan-digital/0/berita_satker)
- Faruq, D. U. Al. (2019). *Pertumbuhan Perbankan Syariah di Malang Meningkat*. Medcom.Id. <https://www.medcom.id/ekonomi/mikro/ybD0mWmb-pertumbuhan-perbankan-syariah-di-malang-meningkat>
- Ghozali, I., & Latan, H. (2015). *Partial Least Squares Konsep, Teknik dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.0* (Ed. ke-2). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gilaninia, S, Delafrooz, N., & Machiani, A. R. N. (2012). Identifying Effective Factors on Consumer Intention To Use Mobile Banking Services. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 2(11), 11014–11020.
- Gilaninia, Shahram, Author, C., & Branch, A. (2011). *Study of Effective Factors on*

*Customers Trust in Electronic Banking Services ( Case study : Melli Bank in Ardabil City ) M . A . Student of Business Management , Rasht Branch , Islamic Azad University , Rasht , Iran 1- Introduction 2- Theoretical Framewo. 58, 472–478.*

Green, S. B. (1991). How Many Subjects Does It Take To Do A Regression Analysis. *Multivariate Behavioral Research*, 26(3), 499–510.

[https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2603\\_7](https://doi.org/10.1207/s15327906mbr2603_7)

Hasan, I. (2016). *Pokok-Pokok Materi Statistik I* (Kedua). PT Bumi Aksara.

Heryani, I. I. P., Simanjuntak, M., & Maulana, A. (2020). Perilaku Penggunaan Internet Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial. *Jurnal Aplikasi Manajemen Dan Bisnis*, 6. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.17358/jabm.6.1.86>

Hidayat, A. (2012). *Transformasi Data Ordinal Menjadi Interval*. Statistikian.Com.

<https://www.statistikian.com/2012/08/transformasi-data-ordinal-menjadi-interval.html?amp>

Ichsanti. (2021). *Pengertian Variabel Independen, Dependen, Moderating, serta Intervening*. Akuntansilengkap.Com.

<https://www.akuntansilengkap.com/penelitian/pengertian-variabel-independen-dependen-moderating-serta-intervening-lengkap/>

indah, D. (2016). Pengaruh E-Banking dan Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Nasabah pada PT. Bank BNI'46 Cabang Langsa. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan Unsam*, 5(2), 545–554.

Jatmiko, L. D. (2020). *APJII: 196,7 Juta Warga Indonesia Sudah Melek Internet*.

[Www.Bisnis.Com](http://www.Bisnis.Com).

<https://teknologi.bisnis.com/read/20201110/101/1315765/apjii-1967-juta-warga-indonesia-sudah-melek-internet>

Juliandi, A. (2018). Structural Equation Model Based Partial Least Square SEM-PLS Menggunakan SmartPLS. *Jurnal Pelatihan SEM-PLS Program Pascasarjana Universitas Batam*, 16–17.

Lestari, W. S. (2016). *Penggunaan Fasilitas E-Banking Dalam Menarik Minat*

- Nasabah Pada PT. Bank Muamalat, Tbk KCP SM. Raja Medan. 53(9), 1689–1699.*
- Mayasari, S. (2021). *Transaksi Perbankan Melalui Digital Banking Terus Meningkatkan Di Tengah Pandemi*. Kontan.Co.Id.  
<https://keuangan.kontan.co.id/news/transaksi-perbankan-melalui-digital-banking-terus-meningkat-di-tengah-pandemi>
- Mulyadi, M. (2011). Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Serta Pemikiran Dasar Menggabungkannya [Quantitative and Qualitative Research and Basic Rationale to Combine Them]. *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media*, 15(1), 128.
- Munajim, A. (2020). Pengaruh Tingkat Literasi Keuangan Terhadap Kepercayaan Pada Produk Perbankan Syariah. *Syntax Idea*, 2(1), 1–10.
- Nasution, A. H. (2017). Fungsi Perlindungan Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Nasabah Depositor. *Jupiis: Jurnal Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial*, 9(1), 1.  
<https://doi.org/10.24114/jupiis.v9i1.6456>
- Ningsih, S., & Dukalang, H. H. (2019). Penerapan Metode Suksesif Interval pada Analisis Regresi Linier Berganda. *Jambura Journal of Mathematics*, 1(1), 43–53.  
<https://doi.org/10.34312/jjom.v1i1.1742>
- Nopriansyah, W. U. (2019). *Aspek Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia (Pertama)*. Prenadamedia Group.
- Oliver, A. (2021). *Literasi Keuangan: Ketahui Manfaatnya untuk Kestabilan Finansialmu*. Glints.Com. <https://glints.com/id/lowongan/literasi-keuangan/#.YckJnmhBw2y>
- Otoritas Jasa Keuangan. (2020). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2019*. Ojk.Co.Id. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Keuangan-2019.aspx>
- Palupi, A. A. (2021). *Pengaruh Literasi Keuangan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada UMKM Di Kecamatan Beji Dan Sukmajaya Kota Depok*. Politeknik Negeri Jakarta.

- Pramana, I., & Rastini, N. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Dan Loyalitas Nasabah Bank Mandiri Cabang Veteran Denpasar Bali. *None*, 5(1), 250738.
- Purnami, R. (2016). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Layanan E-Banking Bank Mandiri Di Surabaya. *Doctoral Dissertation, STIE Perbanas Surabaya*.
- Rahmah, Y. N. (2018). *Pengaruh Penggunaan Internet Banking Dan Perlindungan Nasabah Pegguan Fasilitas Internet Banking Terhadap Cyber Crime Di Daerah Yogyakarta*. Universitas Negri Yogyakarta.
- Richard, M. (2020). *Selain Inklusi, Literasi Keuangan dan Perlindungan Nasabah jadi Fokus Pemerintah*. *Bisnis.Com*.  
<https://m.bisnis.com/amp/read/20201128/90/1323767/selain-inklusi-literasi-keuangan-dan-perlindungan-nasabah-jadi-fokus-pemerintah>
- Riski, D. (2019). *Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kompetensi Individu Terhadap Tingkat Literasi Keuangan Syariah (Studi Pada Masyarakat Pesisir Di Kota Banda Aceh)*. UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Romadon, A. S., & Nurhapsari, R. (2020). Pengaruh Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan E-Banking Pada Bni 46 Kc Karangayu Semarang Dengan Minat Nasabah Dan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi. *Solusi*, 18(4). <https://doi.org/10.26623/slsi.v18i4.2847>
- Salem, M. Z., Baidoun, S., & Walsh, G. (2019). Factors affecting Palestinian customers' use of online banking services. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2). <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2018-0210>
- Sarstedt, M., Ringle, C. ., & Hair, J. F. (2015). Partial Least Square Structural Equation Modeling. *Handbook of Marketing Research*.
- Setiawan, D. (2018). *Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya Impact of Information Technology Development and Communication on Culture*. 4(1), 62–72.

- SHOLEH, B. (2019). Pengaruh Literasi Keuangan Terhadap Perilaku Keuangan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Ekonomi Universitas Pamulang. *Pekobis : Jurnal Pendidikan, Ekonomi, Dan Bisnis*, 4(2), 57.  
<https://doi.org/10.32493/pekobis.v4i2.p57-67.4306>
- Silalahi, U. (2018). *Metodologi Analisis Data dan Interpretasi Hasil Untuk Penelitian Sosial Kuantitatif* (N. falah Atif (ed.)). PT Refika Aditama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D* (Sutopo (ed.); Kedua). Alfabeta.
- Sulaiman, F. (2019). *Apa Itu Literasi Keuangan?* Wartaekonomi.Co.Id.  
<https://wartaekonomi.co.id/read220393/apa-itu-literasi-keuangan>
- Suliyanto. (2011). *Perbedaan Pandangan Skala Likert Sebagai Skala Ordinal Atau Skala Interval*. 978–979.
- Sunaryo. (2021). *BPS : SP2020 Jumlah Penduduk Kota Malang 843.810 Jiwa*. Kominfo.Jatim. <http://kominfo.jatimprov.go.id/read/umum/bps-sp2020-jumlah-penduduk-kota-malang-843-810-jiwa>
- Usman, O., Monoarfa, T. A., & Marsofiyati. (2020). E-banking and Mobile Banking Effects On Customer Satisfaction. *Accounting*, 6(6).  
<https://doi.org/10.5267/j.ac.2020.7.006>
- Utami, R. M. P. (2020). *Pengaruh Penggunaan E-Banking, Kepercayaan dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Bank BNI Syariah KCP Cilacap*. IAIN Purwokerto.
- Utami, S. N. (2021). *Literasi Keuangan: Definisi, Manfaat, dan Tingkatnya*. Kompas.Com.  
<https://www.kompas.com/skola/read/2021/06/11/133000869/literasi-keuangan--definisi-manfaat-dan-tingkatnya>
- Wahyuningsih, S. A. (2019). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening*. 1–105.
- Yanti, W. I. P. (2019). Pengaruh Inklusi Keuangan Dan Literasi Keuangan Terhadap

Kinerja Umkm Di Kecamatan Moyo Utara. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 1–10.

Yasin, R. M., Lailiyah, N., & Edris, M. (2021). Analisis Pengaruh Layanan Digital Perbankan Syariah terhadap Literasi Keuangan Syariah Generasi Milenial. *Jurnal BAABU AL-ILMI: Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 6(1), 75.  
<https://doi.org/10.29300/ba.v6i1.4117>

Yuliyanto, A. (2018). *Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Terhadap Keputusan Penggunaan Produk Atau Jasa Lembaga Keuangan Syariah*.

Lampiran 1  
Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya ucapkan terima kasih sebelumnya karena Bapak/Ibu/Sdr/i bersedia berpartisipasi dalam memperlancar penelitian saya yang berjudul “Pengaruh Penggunaan *E-Banking* Dan Perlindungan Nasabah Pengguna *E-Banking* Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi. Adapun penelitian ini dilakukan dalam rangka menyelesaikan penulisan tugas akhir sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Kuisisioner ini saya gunakan semata hanya untuk kepentingan akademik bukan untuk keperluan yang lain. Seluruh data akan dijamin kerahasiaannya. Maka tidak perlu ragu dalam mengisi kuisisioner berikut. Saya berharap jawaban anda sesuai dengan informasi dan keadaan yang sebenarnya.

Hormat saya,

Andini Madaniah N

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ( ) Laki-laki  
( ) Perempuan

Usia :

Lama menggunakan produk *e-banking/m-banking*

( ) < 1 tahun

( ) 1-2 tahun

( ) 3-4 tahun

( ) > 4 tahun

\*) Beri centang (✓) pada salah satu jawaban.

## B. Pertanyaan Pendahuluan

1. Apakah anda merupakan masyarakat yang berdomisili di kota Malang?  
 Ya  
 Tidak
2. Apakah anda mempunyai atau sedang menggunakan *e-banking*?  
 Ya  
 Tidak
3. Apakah anda mempunyai tabungan bank syariah?  
 Ya  
 Tidak

## C. Petunjuk Pengisian

1. Anda diminta untuk memilih salah satu jawaban yang paling sesuai dengan informasi dan keadaan saat ini.
2. Anda diminta untuk memberikan tanda centang (✓) pada pilihan jawaban yang dianggap sesuai.
3. Tingkat pilihan jawaban  
1 = Sangat tidak setuju  
2 = Tidak setuju  
3 = Setuju  
4 = Sangat setuju
4. Anda diharapkan untuk mengisi semua pertanyaan tanpa terlewatkan untuk kelancaran penelitian ini

Contoh pengisian

No	Pernyataan	Tingkat Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya selalu menggunakan <i>e-banking</i> ketika sedang transaksi				✓

Penggunaan *E-banking*

No	Pernyataan	Tingkat Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya merasa penggunaan <i>e-banking</i> dapat mempermudah transaksi secara online				
2	Menurut saya tampilan <i>e-banking</i> mudah dipahami dan digunakan				
3	Dengan mengakses <i>e-banking</i> , transaksi keuangan dapat dilakukan dengan cepat				
4	Saya mengakses <i>e-banking</i> sesuai dengan keinginan saya				

Perlindungan Nasabah Pengguna *E-banking*

No	Pernyataan	Tingkat Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Bank melakukan pengendalian untuk melindungi data pribadi dan tabungan nasabah di bank				
2	Setiap saya bertransaksi, <i>e-banking</i> memiliki bukti transaksi yang lengkap				
3	Bank memberikan jaminan kegiatan transaksi sampai pada tujuan				
4	<i>E-banking</i> menjamin kerahasiaan data				
5	Saya yakin bahwa semua transaksi yang dilakukan tidak akan disalahgunakan pihak bank				
6	Saya merasa semua layanan yang dibutuhkan sudah ada di <i>website</i> dan <i>e-banking</i>				
7	Informasi yang disediakan <i>internet banking</i> selalu di <i>up to date</i>				
8	Saya mudah mengakses nomor layanan atau <i>website</i>				
9	Bank sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan nasabah				

### Kepercayaan Nasabah

No	Pernyataan	Tingkat Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya mendapat jaminan keamanan dari sistem <i>e-banking</i>				
2	Saya mendapatkan fasilitas sesuai dengan apa yang telah disampaikan bank mengenai <i>e-banking</i>				
3	Sampai sekarang saya tidak merasa dibohongi dengan fasilitas dan manfaat dari <i>e-banking</i>				
4	Saya percaya bahwa <i>e-banking</i> merupakan aplikasi yang aman untuk digunakan				
5	Aplikasi <i>E-banking</i> memberikan manfaat yang maksimal terhadap nasabah				

### Literasi Keuangan

No	Pernyataan	Tingkat Pilihan Jawaban			
		1	2	3	4
1	Saya memahami tentang produk-produk keuangan				

2	Saya dapat mengatur pengelolaan keuangan pribadi				
3	Saya selalu menyisihkan uang untuk ditabung				
4	Saya mempertimbangkan segala sesuatu ketika hendak meminjam				
5	Saya mengetahui asuransi adalah usaha untuk saling tolong menolong				
6	Saya paham mengenai kebutuhan asuransi diri				
7	Saya selalu menyisihkan uang untuk investasi				
8	Saya memahami produk-produk investasi				

Lampiran 2  
Hasil Jawaban Responden

No	Penggunaan <i>Electronic Banking</i> (X1)				Total
	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	
1	4	1	4	4	13
2	2	4	3	3	12
3	3	3	3	2	11
4	4	3	4	4	15
5	4	4	4	4	16
6	4	4	4	4	16
7	4	4	4	4	16
8	3	3	4	4	14
9	4	4	4	4	16
10	4	4	4	3	15
11	4	4	4	4	16
12	4	4	4	4	16
13	4	4	3	3	14
14	4	4	4	3	15
15	3	4	4	2	13
16	4	4	4	4	16
17	4	3	3	4	14
18	4	4	4	4	16
19	4	2	4	3	13
20	4	3	3	3	13
21	3	3	3	3	12
22	3	3	3	3	12
23	4	3	3	3	13
24	4	4	3	3	14
25	3	3	4	4	14
26	4	4	4	4	16
27	4	4	3	3	14
28	3	3	3	4	13
29	4	4	3	4	15
30	4	4	4	4	16
31	4	4	4	4	16
32	4	4	4	4	16
33	4	4	4	4	16
34	4	4	3	4	15
35	4	4	3	3	14

36	3	3	4	3	13
37	4	2	4	4	14
38	4	3	4	3	14
39	4	2	4	3	13
40	4	2	4	4	14
41	4	3	4	3	14
42	4	4	4	4	16
43	4	2	4	3	13
44	3	3	3	3	12
45	3	4	4	3	14
46	3	4	4	3	14
47	3	4	3	3	13
48	3	2	3	3	11
49	4	2	3	4	13
50	3	3	4	4	14
51	3	4	3	3	13
52	3	2	4	4	13
53	3	4	2	3	12
54	2	2	2	3	9
55	1	2	1	3	7
56	1	2	2	2	7
57	3	3	4	4	14
58	2	2	1	3	8
59	3	4	4	4	15
60	4	4	4	4	16
61	2	1	3	1	7
62	4	3	3	3	13
63	4	4	4	4	16
64	4	4	4	4	16
65	3	3	3	3	12
66	4	4	4	3	15
67	2	1	1	3	7
68	4	3	4	4	15
69	2	1	2	3	8
70	4	3	3	4	14
71	4	1	4	4	13
72	2	1	2	3	8
73	4	3	4	3	14
74	4	3	4	3	14





49	3	4	3	3	3	3	2	1	2	24
50	4	4	3	3	3	4	2	3	3	29
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
52	2	4	3	3	3	4	4	3	3	29
53	3	3	3	3	3	2	2	1	3	23
54	1	2	2	2	2	2	1	1	1	14
55	1	1	2	2	3	2	1	1	1	14
56	3	2	1	2	2	1	1	1	2	15
57	4	4	3	4	4	4	3	4	3	33
58	1	2	1	2	1	2	2	1	2	14
59	3	3	4	3	3	4	3	3	3	29
60	3	4	3	3	3	3	3	3	4	29
61	1	1	2	1	1	1	1	1	2	11
62	3	4	4	3	4	4	2	3	3	30
63	4	3	3	3	4	4	3	3	4	31
64	4	3	3	3	3	3	4	3	3	29
65	4	4	3	3	3	4	4	3	3	31
66	4	4	3	3	3	3	3	4	3	30
67	1	1	2	2	2	1	2	1	2	14
68	3	4	3	3	3	3	2	3	3	27
69	2	3	1	2	1	1	1	1	2	14
70	4	4	3	3	4	3	3	4	3	31
71	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
72	2	3	3	2	3	1	1	1	2	18
73	3	4	3	3	3	4	4	3	4	31
74	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31
75	2	3	2	2	1	1	1	1	1	14
76	3	4	3	3	3	4	4	3	3	30
77	1	2	1	1	1	1	1	2	1	11
78	3	3	4	3	3	3	4	3	3	29
79	3	4	3	3	4	4	4	4	3	32
80	4	3	3	4	3	3	3	3	3	29
81	3	4	3	3	3	4	4	4	3	31
82	2	3	3	2	3	2	2	1	2	20
83	3	4	3	3	4	3	3	3	3	29
84	2	3	3	3	3	3	3	1	3	24
85	3	3	4	3	3	4	3	4	3	30
86	4	3	4	4	4	4	4	4	4	35
87	3	4	4	3	3	4	3	4	3	31

88	4	3	4	3	4	4	4	4	3	33
89	3	4	3	3	3	3	4	4	4	31
90	3	3	3	3	4	3	3	3	4	29
91	3	4	3	3	4	3	2	2	2	26
92	2	3	2	2	3	3	3	3	2	23
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
94	2	2	3	3	3	3	2	2	1	21
95	3	3	3	3	3	3	4	4	3	29
96	3	4	4	3	3	3	3	2	4	29
97	3	4	3	4	3	3	2	1	3	26
98	3	4	3	3	3	3	3	3	3	28
99	2	2	2	2	2	2	1	2	2	17
100	4	4	4	4	3	2	2	2	3	28

No	Kepercayaan Nasabah (Y)					Total
	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	
1	4	4	4	4	4	20
2	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	3	15
4	4	3	4	4	4	19
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	4	4	4	4	4	20
8	3	3	4	3	3	16
9	4	4	4	3	3	18
10	3	4	3	3	4	17
11	4	4	4	4	4	20
12	4	4	4	4	4	20
13	3	3	3	4	4	17
14	2	3	3	3	3	14
15	2	4	2	2	3	13
16	3	3	2	3	2	13
17	3	3	3	3	3	15
18	4	4	4	3	3	18
19	2	3	2	2	3	12
20	3	4	3	3	3	16
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	3	3	3	15
23	3	4	4	4	3	18

24	4	4	3	3	3	17
25	4	4	4	4	4	20
26	4	4	3	3	4	18
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	3	3	15
29	3	4	3	3	3	16
30	4	4	3	3	4	18
31	3	3	3	3	3	15
32	4	4	4	4	3	19
33	4	4	4	4	4	20
34	4	3	4	3	3	17
35	1	2	2	2	3	10
36	3	3	3	3	3	15
37	4	3	3	3	3	16
38	3	3	4	3	3	16
39	2	3	2	2	2	11
40	2	3	3	3	2	13
41	3	3	3	3	3	15
42	3	3	3	4	3	16
43	3	3	4	3	3	16
44	2	3	2	3	3	13
45	3	3	3	4	3	16
46	3	4	4	3	3	17
47	4	3	4	3	3	17
48	3	3	3	3	3	15
49	3	3	3	4	3	16
50	3	4	3	4	3	17
51	3	4	4	3	3	17
52	3	4	3	4	3	17
53	3	2	3	3	3	14
54	1	1	2	1	1	6
55	1	2	2	1	2	8
56	2	2	2	1	2	9
57	3	4	4	4	3	18
58	2	1	1	1	2	7
59	4	3	3	4	3	17
60	3	4	4	3	3	17
61	1	1	2	2	1	7
62	3	4	3	3	3	16

63	4	4	4	3	3	18
64	3	4	3	4	3	17
65	4	4	4	4	4	20
66	3	3	3	3	3	15
67	1	2	1	2	2	8
68	3	3	4	3	4	17
69	2	1	1	1	1	6
70	3	4	3	3	4	17
71	3	4	3	4	4	18
72	1	2	2	2	2	9
73	3	3	3	4	4	17
74	3	3	3	4	4	17
75	2	1	1	1	2	7
76	3	3	3	4	4	17
77	1	2	2	2	2	9
78	3	3	4	4	3	17
79	3	3	3	3	3	15
80	3	3	3	4	4	17
81	3	3	3	3	3	15
82	1	1	2	2	2	8
83	4	4	4	3	4	19
84	3	3	3	4	3	16
85	3	4	3	4	3	17
86	4	4	4	4	4	20
87	3	4	4	4	4	19
88	4	3	3	4	3	17
89	4	4	4	4	3	19
90	4	3	3	4	3	17
91	2	3	3	4	3	15
92	2	3	2	3	2	12
93	3	3	3	4	3	16
94	2	1	2	2	2	9
95	3	4	3	4	3	17
96	3	3	3	3	3	15
97	3	4	3	3	2	15
98	4	3	3	3	3	16
99	2	3	2	3	2	12
100	3	3	3	3	3	15

No	Literasi Keuangan (Z)								Total
	Z1	Z2	Z3	Z4	Z5	Z6	Z7	Z8	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	32
2	3	3	3	4	4	4	3	3	27
3	2	3	3	2	2	3	3	3	21
4	3	3	4	4	4	4	4	4	30
5	3	3	4	4	2	2	2	2	22
6	2	3	3	4	2	2	2	1	19
7	3	4	4	4	4	4	4	4	31
8	4	4	3	3	3	3	3	3	26
9	4	4	4	4	4	4	4	4	32
10	2	2	2	3	3	2	2	2	18
11	3	3	3	4	3	3	3	3	25
12	2	4	4	4	4	4	4	4	30
13	3	3	3	3	3	4	3	4	26
14	2	3	1	4	2	2	1	2	17
15	4	3	3	4	3	3	4	4	28
16	3	4	4	4	1	2	2	3	23
17	4	4	2	4	2	2	3	4	25
18	1	3	3	4	2	2	2	2	19
19	3	4	3	4	2	2	3	3	24
20	2	4	4	4	1	1	2	2	20
21	3	2	2	3	3	3	2	3	21
22	3	3	3	3	3	3	3	3	24
23	4	3	3	3	3	4	4	3	27
24	4	4	4	4	3	4	3	4	30
25	3	3	3	3	3	3	4	4	26
26	3	4	3	4	3	3	3	3	26
27	4	4	4	4	4	4	4	3	31
28	3	3	3	3	3	3	3	3	24
29	2	4	3	3	4	4	4	3	27
30	1	4	4	4	4	4	4	4	29
31	2	3	3	4	4	4	3	3	26
32	3	4	4	4	4	4	4	4	31
33	2	4	4	4	4	4	4	4	30
34	2	3	3	4	4	4	4	3	27
35	1	3	3	4	2	2	2	1	18
36	3	2	1	3	2	2	1	1	15
37	4	3	3	4	2	3	3	3	25

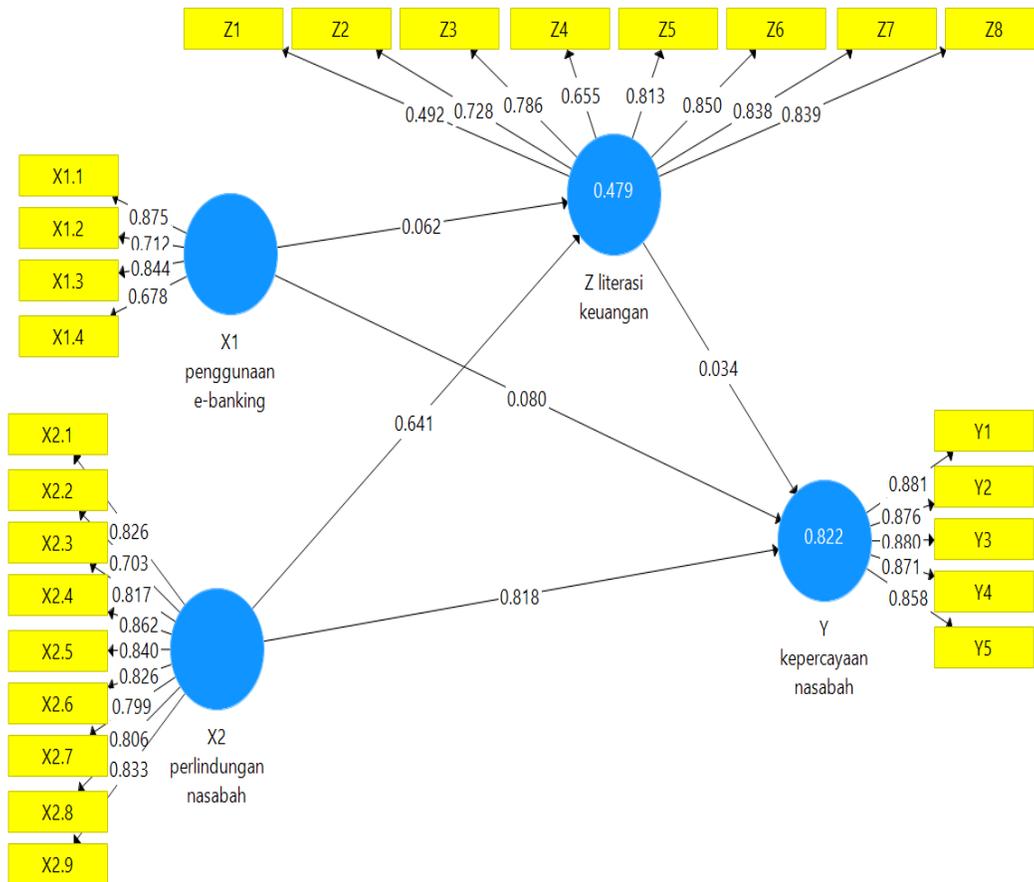
38	2	3	1	3	2	2	1	1	15
39	3	4	3	2	3	3	4	3	25
40	2	4	3	3	3	3	2	1	21
41	1	2	2	2	2	2	2	2	15
42	2	4	4	4	2	2	2	1	21
43	2	2	2	3	2	2	1	1	15
44	3	4	4	4	3	3	2	2	25
45	3	3	2	3	2	2	2	2	19
46	4	4	3	3	3	3	2	1	23
47	3	3	3	2	2	1	2	2	18
48	3	4	3	4	3	3	3	3	26
49	2	2	1	3	2	1	2	2	15
50	2	2	1	2	2	2	2	1	14
51	3	4	4	4	3	3	3	3	27
52	3	3	2	3	2	2	1	1	17
53	3	3	2	4	3	3	2	1	21
54	2	1	2	1	2	2	1	1	12
55	1	2	1	2	1	2	2	1	12
56	4	3	2	2	2	1	1	1	16
57	3	4	4	4	3	3	3	3	27
58	2	1	2	2	2	1	2	1	13
59	3	4	4	4	2	2	3	3	25
60	3	4	3	3	3	3	2	1	22
61	1	2	2	1	1	1	1	1	10
62	4	4	3	4	3	2	2	3	25
63	3	3	4	3	3	3	3	4	26
64	2	3	3	3	3	3	3	3	23
65	2	3	2	3	3	3	2	2	20
66	2	3	2	3	3	3	2	2	20
67	2	3	2	1	1	1	2	1	13
68	3	4	2	4	3	3	2	2	23
69	2	1	1	3	2	1	2	1	13
70	3	4	3	4	3	3	4	3	27
71	2	3	3	4	2	2	2	1	19
72	2	2	2	3	2	2	2	1	16
73	3	4	3	4	2	2	3	3	24
74	2	4	3	4	3	2	3	4	25
75	2	1	1	3	2	1	2	1	13
76	4	2	3	3	2	1	2	1	18

77	2	3	3	3	1	1	2	1	16
78	3	4	3	3	2	2	1	1	19
79	3	4	3	3	3	2	3	2	23
80	2	3	3	4	2	2	2	1	19
81	4	3	3	4	3	3	2	2	24
82	2	3	1	4	2	1	1	1	15
83	3	4	4	4	3	3	3	3	27
84	3	4	3	4	3	3	3	3	26
85	4	3	3	4	3	3	3	2	25
86	4	3	4	4	3	3	3	3	27
87	4	4	3	4	2	2	2	2	23
88	2	1	2	3	2	1	2	1	14
89	3	3	3	3	3	3	2	2	22
90	3	2	3	4	2	2	3	3	22
91	4	4	3	3	4	3	3	3	27
92	2	2	2	3	3	2	2	3	19
93	3	3	3	3	2	2	2	1	19
94	3	3	2	4	2	2	2	2	20
95	1	2	3	4	2	2	1	2	17
96	2	3	3	3	2	3	2	3	21
97	2	2	1	3	2	1	2	1	14
98	3	3	2	3	3	3	2	3	22
99	2	2	3	3	2	1	2	3	18
100	2	3	2	2	3	2	2	2	18

Lampiran 3  
 Hasil Olah Data Smart Pls Sebelum Running Data Ulang

Variabel	Item	<i>Loading factor</i>	Keterangan
Penggunaan <i>E-Banking</i>	X1-1	0,872	Valid
	X1-2	0,769	Valid
	X1-3	0,869	Valid
	X1-4	0,678	Tidak Valid
Perlindungan Nasabah	X2-1	0,824	Valid
	X2-3	0,823	Valid
	X2-4	0,868	Valid
	X2-5	0,848	Valid
	X2-6	0,828	Valid
	X2-7	0,799	Valid
	X2-8	0,802	Valid
	X2-9	0,841	Valid
Kepercayaan Nasabah	Y-1	0,881	Valid
	Y-2	0,875	Valid
	Y-3	0,880	Valid
	Y-4	0,872	Valid
	Y-5	0,858	Valid
Literasi Keuangan	Z-1	0,492	Tidak Valid
	Z-2	0,728	Valid
	Z-3	0,867	Valid
	Z-4	0,655	Tidak Valid
	Z-6	0,902	Valid

	Z-7	0,895	Valid
	Z-8	0,868	Valid



## Lampiran 4 Jurnal Bimbingan

Daftar Bimbingan Skripsi/Tesis/Disertasi

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Bimbingan	Tahun Akademik	Semester	Status	Aksi
1	2021-01-19	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Outline skripsi diterima	2020/2021	Genap	Sudah Dikoreksi	- -
2	2021-01-20	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Konsultasi terkait judul skripsi	2020/2021	Genap	Sudah Dikoreksi	- -
3	2021-01-21	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Acc judul skripsi, revisi LB Masalah dan Rumusan	2020/2021	Genap	Sudah Dikoreksi	- -
4	2021-04-06	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Konsultasi proposal bab 1-3	2020/2021	Genap	Sudah Dikoreksi	- -
5	2021-05-27	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Revisi proposal bab 1-3	2020/2021	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
6	2021-10-01	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Revisi proposal bab 3	2021/2022	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
7	2021-10-06	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Revisi proposal bab 3	2021/2022	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
8	2021-12-03	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Acc untuk mengikuti seminar proposal	2021/2022	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
9	2021-12-17	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Bimbingan terkait perubahan judul setelah seminar proposal	2021/2022	Ganjil	Sudah Dikoreksi	- -
10	2022-01-06	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Acc revisi hasil seminar proposal	2021/2022	Genap	Sudah Dikoreksi	- -
11	2022-02-22	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Bimbingan offline bab 1-5, pembuatan artikel utk publikasi	2021/2022	Genap	Sudah Dikoreksi	- -
12	2022-03-08	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Bimbingan offline revisi bab 1-5, revisi artikel publikasi dan utk submit	2021/2022	Genap	Sudah Dikoreksi	- -
13	2022-06-06	EKO SUPRAYITNO,SE., M.Si., Ph.D	Bimbingan terkait revisi artikel dari reviewer jurnal	2021/2022	Genap	Sudah Dikoreksi	- -

## Lampiran 5 Plagiarisme

### ORIGINALITY REPORT

**24%**

SIMILARITY INDEX

**24%**

INTERNET SOURCES

**8%**

PUBLICATIONS

**8%**

STUDENT PAPERS

### PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>123dok.com</b> Internet Source	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>etheses.uin-malang.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>jurnal.stie-aas.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repository.pnj.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repository.ub.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repository.radenintan.ac.id</b> Internet Source	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>dspace.uii.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>id.123dok.com</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>
<b>9</b>	<b>repository.uinjkt.ac.id</b> Internet Source	<b>&lt;1%</b>

---

10	<a href="http://e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id">e-repository.perpus.iainsalatiga.ac.id</a> Internet Source	<1 %
11	<a href="http://repositori.uin-alauddin.ac.id">repositori.uin-alauddin.ac.id</a> Internet Source	<1 %
12	<a href="http://repository.unhas.ac.id">repository.unhas.ac.id</a> Internet Source	<1 %
13	Submitted to unars Student Paper	<1 %
14	<a href="http://etheses.iainponorogo.ac.id">etheses.iainponorogo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
15	<a href="http://repo.umb.ac.id">repo.umb.ac.id</a> Internet Source	<1 %
16	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	<1 %
17	<a href="http://citeseerx.ist.psu.edu">citeseerx.ist.psu.edu</a> Internet Source	<1 %
18	<a href="http://eprints.iain-surakarta.ac.id">eprints.iain-surakarta.ac.id</a> Internet Source	<1 %
19	Submitted to Universitas Islam Malang Student Paper	<1 %
20	<a href="http://digilib.uinsby.ac.id">digilib.uinsby.ac.id</a> Internet Source	<1 %
21	<a href="http://journals.usm.ac.id">journals.usm.ac.id</a> Internet Source	<1 %

---

22	<a href="http://adoc.pub">adoc.pub</a> Internet Source	<1 %
23	<a href="http://eprints.walisongo.ac.id">eprints.walisongo.ac.id</a> Internet Source	<1 %
24	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	<1 %
25	<a href="http://eprints.uny.ac.id">eprints.uny.ac.id</a> Internet Source	<1 %
26	<a href="http://repository.ar-raniry.ac.id">repository.ar-raniry.ac.id</a> Internet Source	<1 %
27	Submitted to Forum Perpustakaan Perguruan Tinggi Indonesia Jawa Timur Student Paper	<1 %
28	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1 %
29	<a href="http://e-campus.iainbukittinggi.ac.id">e-campus.iainbukittinggi.ac.id</a> Internet Source	<1 %
30	<a href="http://kabarmedan.com">kabarmedan.com</a> Internet Source	<1 %
31	<a href="http://media.neliti.com">media.neliti.com</a> Internet Source	<1 %
32	<a href="http://pt.scribd.com">pt.scribd.com</a> Internet Source	<1 %
33	<a href="http://journal.widyadharma.ac.id">journal.widyadharma.ac.id</a> Internet Source	<1 %

		<1 %
34	repository.uinsu.ac.id Internet Source	<1 %
35	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %
36	lib.ibs.ac.id Internet Source	<1 %
37	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
38	repository.usd.ac.id Internet Source	<1 %
39	Submitted to Higher College of Technology Student Paper	<1 %
40	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	<1 %
41	repository.unja.ac.id Internet Source	<1 %
42	Baiq Fitri Arianti. "PENGARUH PENDAPATAN DAN PERILAKU KEUANGAN TERHADAP LITERASI KEUANGAN MELALUI KEPUTUSAN BERINVESTASI SEBAGAI VARIABEL INTERVENING", Jurnal Akuntansi, 2020 Publication	<1 %

43	Submitted to Universitas Jambi Student Paper	<1 %
44	Submitted to Universiti Teknologi MARA Student Paper	<1 %
45	contohtesis.idtesis.com Internet Source	<1 %
46	repository.iainpare.ac.id Internet Source	<1 %
47	Submitted to Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Student Paper	<1 %
48	Dspace.Uii.Ac.Id Internet Source	<1 %
49	Submitted to Universitas Pendidikan Indonesia Student Paper	<1 %
50	afidburhanuddin.wordpress.com Internet Source	<1 %
51	lib.unnes.ac.id Internet Source	<1 %
52	unpammetlit429.blogspot.com Internet Source	<1 %
53	Submitted to Binus University International Student Paper	<1 %

54 Submitted to Universitas Negeri Jakarta <1 %  
Student Paper

55 core.ac.uk <1 %  
Internet Source

56 ejournal.narotama.ac.id <1 %  
Internet Source

57 jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id <1 %  
Internet Source

58 www.mikroskil.ac.id <1 %  
Internet Source

59 www.msn.com <1 %  
Internet Source

60 Asah Wiari Sidiq, Asih Niati. "PENGARUH TINGKAT LITERASI KEUANGAN, SIKAP INDIVIDU TERHADAP MINAT INVESTASI SAHAM DI KALANGAN MAHASISWA S2 MAGISTER MANAJEMEN UNIVERSITAS SEMARANG", Solusi, 2020 <1 %  
Publication

61 Lini Syafrani. "Iklim Sekolah, Efikasi Diri Dimoderisasi Oleh Emosi Terhadap Kelelahan Guru", EDUKATIF : JURNAL ILMU PENDIDIKAN, 2021 <1 %  
Publication

62 Ni Nyoman Galuh Gita Darma, Putu Sri Hartati. "Pengaruh Citra Merek dan Promosi <1 %

terhadap Keputusan Pembelian Smartphone Merek Oppo pada Gerai Handphone Shop di Gianyar", Widya Amrita, 2021  
Publication

63 Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 <1 %  
Surabaya  
Student Paper

64 jurnal.umb.ac.id <1 %  
Internet Source

65	<a href="http://jurnal.untag-sby.ac.id">jurnal.untag-sby.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
66	<a href="http://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a> Internet Source	< 1 %
67	Submitted to Academic Library Consortium Student Paper	< 1 %
68	<a href="http://ejournal.alqolam.ac.id">ejournal.alqolam.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
69	<a href="http://openjournalunpam.ac.id">openjournalunpam.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
70	<a href="http://repository.uin-suska.ac.id">repository.uin-suska.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
71	<a href="http://repository.unibos.ac.id">repository.unibos.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
72	Ardiansyah Japlani, Fitriani Fitriani, Siti Mudawamah. "PENGARUH KUALITAS	< 1 %

PELAYANAN, KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA CABANG BMT FAJAR METRO PUSAT", *FIDUSIA : JURNAL KEUANGAN DAN PERBANKAN*, 2020  
Publication

73	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	< 1 %
74	<a href="http://fexdoc.com">fexdoc.com</a> Internet Source	< 1 %
75	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	< 1 %
76	<a href="http://repository.bsi.ac.id">repository.bsi.ac.id</a> Internet Source	< 1 %
77	<a href="http://moam.info">moam.info</a> Internet Source	< 1 %
78	Harun Abdullah. "FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI PEMBERIAN KOMPENSASI FINANCIAL PADA PT. SUMBER ALFARIA, TRIJAYA TBK, MAKASSAR", <i>Journal Ekonomi Manajemen dan Akuntansi STIE Wira Bhakti Makassar Internasional</i> , 2020 Publication	< 1 %
79	<a href="http://archive.org">archive.org</a> Internet Source	< 1 %
80	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	< 1 %

81	<a href="http://elfamusashi21.blogspot.com">elfamusashi21.blogspot.com</a> Internet Source	< 1 %
----	---	-------

Exclude quotes   
Exclude bibliography

Exclude matches

Lampiran 6  
Surat Keterangan Bebas Plagiarisme



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG  
UNIT PENELITIAN & PUBLIKASI MAHASISWA (UP2M) FAKULTAS EKONOMI  
Jalan Gajayana 50 Malang Telepon (0341) 558881 Faksimile (0341) 558881

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIARISME  
(FORM C)

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si  
NIP : 198908082020121002  
Jabatan : Tim UP2M Program Studi Perbankan Syariah

Menerangkan bahwa mahasiswa berikut :

Nama : Andini Madaniah Nasution  
NIM : 17540072  
Handphone : 085267117440  
Prodi/Konsentrasi : Perbankan Syariah/Keuangan  
Email : madaniahnst@gmail.com  
Judul Skripsi : Pengaruh Penggunaan E-Banking dan Perlindungan Nasabah Pengguna E-Banking Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi  
Pembimbing : -

Menerangkan bahwa penulisan skripsi mahasiswa tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIARISME** dari **TURNITIN** dengan nilai *Originaly report*:

SIMILARTY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
24%	24%	8%	8%

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan di berikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Juli 2022  
UP2M



Eka Wahyu Hestya Budianto, Lc., M.Si  
NIP. 198908082020121002

Lampiran 7  
Berita Acara Verifikasi Pengesahan Program Afirmasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**

Jl. Gajayana No. 50 Telp. (0341) 551354, Fax. 572533 Malang  
Website : [www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id) E-mail : [info@uin-malang.ac.id](mailto:info@uin-malang.ac.id)

**BERITA ACARA VERIFIKASI PENGESAHAN**  
**AFIRMASI PUBLIKASI PENGGANTI PENULISAN/UJIAN TUGAS AKHIR**

Nomor : 1761 /F.EK/PP.00.9/07/2022  
Tanggal : 21 Juli 2022

Pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Satu bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE., MM  
Instansi : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Jabatan : Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi  
Alamat : Jl. Gajayana Nomor 50 Malang 65144

telah melakukan verifikasi atas Artikel Jurnal Ilmiah dengan data sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Andini Madaniah Nasution  
NIM : 17540072  
Prodi : Perbankan Syariah  
Dosen Pendamping : Dr. Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D  
Judul Artikel Jurnal Ilmiah : Pengaruh Penggunaan *E-Banking* dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi  
Nama Artikel Jurnal Ilmiah : Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)  
Kategori Artikel Jurnal Ilmiah : Nasional  
Jenis Artikel Jurnal Ilmiah : Sinta 3  
Pelaksanaan Penerbitan : Volume 8 No.02 2022

Demikian berita acara verifikasi pengesahan afirmasi publikasi pengganti penulisan/ujian tugas akhir ini dibuat dan ditandatangani pada tanggal tersebut diatas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing,

Dr. Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D  
NIP 19751109 199903 1 003

Ketua Program Studi,

Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE., MM  
NIP 19770826 200801 2 011

Mengetahui :  
Dekan,



Dr. H. M. Ghahul Munir, Lc., M.Ei  
NIP 1950707 200501 1 005

Lampiran 8  
Berita Acara Pemeriksaan Administratif Program Afirmasi



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG**  
Jl. Gajayana No. 50 Telp. (0341) 551354, Fax. 572533 Malang  
Website : [www.uin-malang.ac.id](http://www.uin-malang.ac.id) E-mail : [info@uin-malang.ac.id](mailto:info@uin-malang.ac.id)

**BERITA ACARA PEMERIKSAAN ADMINISTRATIF**  
**AFFIRMASI PUBLIKASI PENGGANTI PENULISAN/UJIAN TUGAS AKHIR**

Nomor : 1701/F.EK/PP.00.9/07/2022  
Tanggal : 21 Juli 2022

Pada hari ini Kamis tanggal Dua Puluh Satu bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Dua, kami yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE., MM  
Instansi : UIN Maulana Malik Ibrahim Malang  
Jabatan : Ketua Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi  
Alamat : Jl. Gajayana Nomor 50 Malang 65144

telah melakukan pemeriksaan administrasi Artikel Jurnal Ilmiah dengan data sebagai berikut :

Nama Mahasiswa : Andini Madaniah Nasution  
NIM : 17540072  
Prodi : Perbankan Syariah  
Dosen Pendamping : Dr. Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D  
Judul Artikel Jurnal Ilmiah : Pengaruh Penggunaan *E-Banking* dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Literasi Keuangan Sebagai Variabel Moderasi  
Nama Artikel Jurnal Ilmiah : Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)  
Kategori Artikel Jurnal Ilmiah : Nasional  
Jenis Artikel Jurnal Ilmiah : Sinta 3  
Pelaksanaan Penerbitan : Volume 8 No.02 2022

Dari hasil pemeriksaan administrasi hasil pekerjaan, dapat kami sampaikan hasil sebagai berikut :

- Menyampaikan dan disetujui oleh kaprodi
- Mencantumkan nama pembimbing skripsi
- Mencantumkan nama institusi ketika publikasi
- Mengikuti ujian seminar proposal skripsi (wajib / tidak wajib)
- Mengikuti ujian komprehensif (wajib / tidak wajib)
- Sudah mendapat *Letter of Acceptance* (LoA)
- Bukti pembayaran publikasi (jika berbayar)
- Bukti korespondensi
- Surat pernyataan bermaterai kesanggupan menyelesaikan tanggungan artikel (ketika belum terbit)
- Menyelesaikan laporan tugas akhir/skripsi (wajib / tidak wajib)
- Lembar verifikasi pengesahan telah ditandatangani dosen pembimbing dan kaprodi

NB:

*\*J) Mohon dicentang dan dicoret atas kesesuaian data*

Demikian berita acara hasil pemeriksaan administrasi afirmasi publikasi pengganti penulisan/ujian tugas akhir ini dibuat dan ditandatangani pada tanggal tersebut diatas untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dosen Pembimbing,

Dr. Eko Suprayitno, SE., M.Si., Ph.D  
NIP 19751109 199903 1 003

Ketua Program Studi,

Dr. Yayuk Sri Rahayu, SE., MM  
NIP 19770826 200801 2 011



Mengetahui :  
Dekan,

Dr. T. Wahabul Munir, Lc., M.Ei  
NIP 19750707 200501 1 005

Lampiran 9  
Biodata Peneliti



Nama Lengkap : Andini Madaniah Nasution  
Tempat, tanggal lahir : Karang Agung Ulu, 20 Juli 1999  
Alamat Asal : Desa Suka Mulia, Rt/Rw 010/003, Kecamatan Tungkal Ilir,  
Kabupaten Banyuasin, Sumatera Selatan  
Alamat Kos : PPTQ Nurul Huda Jl. Joyosuko Metro gang 3 No. 57b,  
Merjosari, Lowokwaru, Malang.  
Telepon/Hp : 085267117440  
E-mail : [madaniahnst@gmail.com](mailto:madaniahnst@gmail.com)

**Pendidikan Formal**

2006-2012 : SDN 5 Tungkal Ilir Banyuasin  
2012-2014 : MTs Pondok Pesantren Qodratullah Banyuasin  
2014-2017 : MA Pondok Pesantren Qodratullah Banyuasin  
2017-2022 : Jurusan Perbankan Syariah Ekonomi Universitas Islam  
Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

**Pendidikan Non Formal**

2012-2017 : Madrasah Diniyah Pondok Pesantren Qodratullah  
2017-2018 : Program Khusus Perkuliahan Bahasa Arab UIN Maliki  
Malang  
2019 : English Language Center (ELC) UIN Maliki Malang

**Pengalaman Organisasi**

- CSSMoRA UIN Maulana Malik Ibrahim Malang 2017-2021