

ABSTRAK

PRIMA PUTRI RAHAYU

2030603188

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh cyber crime terhadap kepercayaan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Palembang dalam menggunakan layanan mobile banking.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, penelitian ini mengumpulkan data melalui kuesioner dan menerapkan teknik Incidental Sampling untuk menentukan sampel. Analisis data dilakukan dengan *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 25.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pencurian data dengan menggunakan uji-t berpengaruh negatif dan signifikan, Peretasan sistem berpengaruh negatif dan signifikan, dan hasil Ancaman Kejahatan dengan menggunakan uji-t berpengaruh negatif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking. Secara simultan, ketiga variabel tersebut memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

Kata kunci: *cyber crime, kepercayaan nasabah, Bank Syariah Indonesia.*

ABSTRACT

PRIMA PUTRI RAHAYU

2030603188

This study aims to analyse the effect of cyber crime on the trust of Bank Syariah Indonesia (BSI) Palembang customers in using mobile banking services.

This research uses a quantitative approach, with data collection methods through questionnaires and Incidental Sampling techniques to determine the sample. Data analysis using Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25.

The results showed that data theft using the t-test had a negative and significant effect, system hacking had a negative and significant effect, and the results of the Crime Threat using the t-test had a negative and significant effect on customer trust in using mobile banking services. Simultaneously, the three variables have a positive and significant effect on customer trust in using mobile banking services.

Keywords: *cyber crime, customer trust, Bank Syariah Indonesia.*