

Pengaruh Persepsi Risiko, Keamanan Data, dan Transparansi terhadap Kepercayaan Nasabah Generasi Z pada Layanan Digital Bank Syariah Di Kabupaten Sumenep

Received:
28 Februari 2026
Accepted:
25 Maret 2026
Published:
31 Maret 2026

^{1*}Kristiani Utami
¹Institut Kariman Wirayudha Sumenep
E-mail:
¹Kristianiutami71@gmail.com

*Corresponding Author

Abstract: *This study aims to examine and analyze the influence of risk perception, data security, and transparency on Generation Z customers' trust in Islamic banking digital services. Issues of data leaks, cyber attacks, and suboptimal information transparency are the background to the importance of this study. The approach used is quantitative with a causal associative research type. The study population is all Generation Z customers using Islamic banking digital services in Sumenep Regency, whose exact number is unknown. The sample was determined using the Lemeshow formula and obtained 100 respondents with a purposive sampling technique based on the criteria of 15-30 years of age, active customers for at least 1 year, and a frequency of using digital services at least 3 times per month. This study used a questionnaire with a 5-point Likert scale. Quantitative data analysis was conducted through validity and reliability tests, classical assumption tests, and multiple linear regression analysis. Hypothesis testing used t-tests, F-tests, and coefficients of determination. The results showed that risk perception had a significant negative effect on customer trust, while data security and transparency had a significant positive effect. Simultaneously, the three independent variables significantly influence Generation Z customer trust, contributing 65.4% ($R^2 = 0.654$), while the remaining proportion is influenced by other determinants that are outside the scope of the model. Among the three variables, data security and transparency have a stronger contribution to increasing trust than risk perception.*

Keywords: *Risk Perception, Data Security, Transparency*

This is an open access article under the CC BY-SA License.



Corresponding Author:

Author : Kristiani Utami
Institution :Institut Kariman Wirayudha
Email : Kristianiutami71@gmail.com



Pendahuluan

Transformasi digital telah merevolusi industri perbankan global, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Pengembangan layanan perbankan berbasis digital, seperti mobile banking dan internet banking, dilakukan untuk meningkatkan kemudahan akses, mempercepat proses transaksi, serta menciptakan efisiensi layanan bagi nasabah bank syariah di Indonesia. Sebagai institusi perbankan syariah terbesar di Indonesia, bank syariah secara berkelanjutan melakukan inovasi dan penguatan transformasi digital guna memperluas pangsa pasar serta menjangkau segmen potensial, khususnya kalangan generasi muda.

Generasi Z, yang lahir antara tahun 1995-2010, merupakan kelompok demografis terbesar di Indonesia saat ini. Mereka tumbuh dan berkembang di era digital, sehingga memiliki karakteristik sebagai digital native yang mahir menggunakan teknologi internet dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam mengakses layanan perbankan. Tingkat penetrasi internet yang tinggi pada generasi ini seharusnya berbanding lurus dengan adopsi layanan mobile banking¹. Namun, realitasnya menunjukkan kesenjangan. Masih rendahnya persentase penggunaan layanan mobile banking syariah dibandingkan dengan bank konvensional di kalangan Generasi Z mengindikasikan adanya hambatan psikologis dan persepsi negatif yang memengaruhi keputusan mereka.

Fenomena ini tidak terlepas dari isu-isu krusial yang melingkupi layanan digital perbankan. Kepercayaan (trust) menjadi fondasi utama dalam adopsi teknologi keuangan, terutama di perbankan syariah yang mengedepankan prinsip kejujuran dan keadilan. Kepercayaan nasabah Generasi Z terhadap layanan digital bank syariah dipengaruhi oleh beberapa faktor persepsi kunci, yaitu persepsi atas risiko yang mungkin timbul, jaminan keamanan data pribadi, dan tingkat transparansi informasi dari bank.

Beberapa isu utama yang melatarbelakangi penelitian ini adalah **Pertama**, isu keamanan data dan risiko siber. Industri perbankan menghadapi ancaman serius dari kejahatan dunia maya (cyber crime). Kasus kebocoran data nasabah dan serangan ransomware pada sistem mobile banking, seperti yang pernah menimpa Bank Syariah Terkemuka yaitu BSI, telah menciptakan kekhawatiran di kalangan pengguna². Insiden semacam ini secara langsung memengaruhi persepsi risiko nasabah dan dapat menurunkan tingkat kepercayaan mereka terhadap keamanan bertransaksi secara digital.

Kedua, isu transparansi informasi. Dalam layanan digital, nasabah seringkali dihadapkan pada informasi yang tidak lengkap atau tidak jelas, terutama terkait promosi, fitur layanan, hingga biaya transaksi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa transparansi informasi dalam promosi digital, seperti cashback, masih belum optimal. Ketidakjelasan syarat dan ketentuan, serta perbedaan antara informasi yang diiklankan dengan praktik di lapangan, membuat nasabah menjadi lebih berhati-hati dan bahkan kehilangan kepercayaan.

Ketiga, isu kesenjangan adopsi teknologi pada Generasi Z. Meskipun dikenal dekat dengan teknologi, Generasi Z ternyata menunjukkan preferensi dan kekhawatiran yang spesifik. Penggunaan internet yang tinggi di kalangan mereka tidak serta-merta menjamin tingginya adopsi mobile banking syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa

¹ Setiawan, Y. D. (2026). Pengaruh Efektivitas Transaksi dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan Transaksi Tarik Tunai melalui BRI Mobile (Studi pada Generasi Z di Purwokerto). Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

² Triyana, Dwi Indah (2026) Pengaruh Nilai Spiritual, Teknologi, Kepuasan Pengguna, Keamanan Dan Privasi, Serta Lingkungan Sosial Terhadap Penggunaan Layanan Mobile banking (Studi Pada Penggunaan Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kalimantan Selatan. Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam.

faktor-faktor di luar kemudahan teknis, seperti keamanan dan kepercayaan, memainkan peran yang lebih besar dalam proses adopsi mereka.

Sejumlah studi terdahulu telah menganalisis berbagai determinan yang memengaruhi perilaku nasabah Generasi Z dalam pemanfaatan layanan perbankan digital syariah. Berikut adalah lima karya terkait yang relevan yang **Pertama** Penelitian oleh Nawangwulan pada tahun 2024 meneliti pengaruh persepsi kemudahan transaksi, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Generasi Z dalam menggunakan BSI Mobile di Jabodetabek³. Hasilnya menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan, berbeda dengan kepercayaan yang justru dominan. Temuan ini mengindikasikan bahwa variabel keamanan perlu dikaji ulang dalam konteks yang berbeda, seperti terhadap kepercayaan, bukan kepuasan. **Kedua** Anisah di tahun 2025 mengkaji pengaruh kepuasan, risiko, dan penerapan teknologi biometrik terhadap kepercayaan nasabah dalam transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu⁴. Hasilnya, risiko terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan nasabah, Penelitian ini memperkuat urgensi untuk menyertakan variabel risiko dalam model penelitian tentang kepercayaan. **Ketiga** Studi yang dilakukan oleh Siregar di tahun 2025 mengkaji dampak kejahatan siber (*cyber crime*) serta perlindungan data terhadap tingkat kepercayaan nasabah dalam pemanfaatan layanan *e-banking* pada bank syariah di wilayah Medan Marelan. Temuannya menyatakan bahwa *cyber crime* berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan, sementara perlindungan data justru tidak signifikan⁵. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi atas ancaman lebih kuat pengaruhnya dibandingkan persepsi atas proteksi yang diberikan bank. **Keempat** Dalam penelitiannya, Yasmin pada tahun 2025 menganalisis persepsi nasabah terkait transparansi informasi pada promosi *cashback* QRIS BYOND by BSI. Hasil studi mengindikasikan bahwa penyampaian informasi promosi digital BSI belum sepenuhnya transparan, yang pada akhirnya memengaruhi penurunan kepercayaan nasabah⁶. Penelitian ini secara khusus menyoroti pentingnya variabel transparansi. Dan yang **Kelima** Dalam studinya, Fadhillah di tahun 2025 menganalisis hubungan antara persepsi keamanan dan kepercayaan dengan keputusan penggunaan mobile banking BSI pada Generasi Z di kawasan Jabodetabek. Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kedua variabel tersebut memberikan pengaruh positif serta signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memanfaatkan layanan mobile banking.

Penelitian ini merekomendasikan penambahan variabel lain seperti kemudahan atau manfaat untuk pemahaman yang lebih komprehensif. Mengacu pada kajian literatur terdahulu, dapat diidentifikasi beberapa kekosongan kajian yang belum banyak dibahas, sehingga penelitian ini hadir untuk mengisi dan melengkapi kekurangan tersebut sebagai berikut:

³ Nawangwulan, V. A. D., & Renny, R. (2024). Perception of Transaction Ease, Security and Trust on Customer Satisfaction in Using BSI Mobile Banking to Generation Z Customers in Jabodetabek. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 7(9). <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i9-04>

⁴ Anisah, A. (2025). Pengaruh Kepuasan, Risiko, dan Penerapan Teknologi Biometrik terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu.

⁵ Siregar. (2025). Pengaruh Cyber Crime dan Perlindungan Data terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan E-Banking Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Medan Marelan) [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.

⁶ Pasaribu, M. R., & Ningtias, S. R. A. (2025). Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4). <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1789>

1. Kesenjangan Teoritis (Theoretical Gap): Penelitian sebelumnya cenderung menguji variabel keamanan, risiko, dan transparansi secara terpisah atau dalam model yang berbeda. Penelitian yang mengintegrasikan ketiga variabel ini—persepsi risiko, keamanan data, dan transparansi—secara simultan sebagai determinan kepercayaan nasabah Generasi Z pada layanan digital bank syariah masih sangat terbatas. Selain itu, hasil penelitian yang inkonsisten, seperti pengaruh keamanan yang tidak signifikan versus signifikan, dan perlindungan data yang tidak signifikan, memerlukan pengujian lebih lanjut dalam satu model terpadu (Al Sukri, Prihastuti, & Nuryanti 2025)⁷
2. Kesenjangan Kontekstual (Contextual Gap): Fokus pada Generasi Z sebagai objek penelitian dengan kekhawatiran spesifik terhadap risiko digital dan kebutuhan transparansi masih perlu dieksplorasi lebih dalam. Penelitian ini secara spesifik akan mengkaji bagaimana ketiga variabel tersebut memengaruhi kepercayaan Generasi Z, sebuah segmen yang sangat kritis dan selektif dalam memilih layanan digital (Mufidah & Nasrulloh 2025)⁸.
3. Kesenjangan Empiris (Empirical Gap): Penelitian yang secara simultan menguji pengaruh transparansi (yang terbukti bermasalah dalam promosi digital), risiko (yang signifikan), dan keamanan data (yang hasilnya beragam) terhadap kepercayaan. Penelitian terkait topik ini masih relatif minim dilakukan. Dengan demikian, studi ini hadir untuk memberikan kontribusi empiris dalam bidang tersebut. menawarkan kebaruan dengan mengkonfirmasi pengaruh gabungan ketiga faktor tersebut dalam konteks perbankan syariah dan Generasi Z (Yasmin & Fatah 2025)⁹.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis serta membuktikan pengaruh persepsi risiko terhadap tingkat kepercayaan nasabah Generasi Z dalam menggunakan layanan digital perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga dimaksudkan untuk mengkaji dampak keamanan data terhadap kepercayaan nasabah Generasi Z pada layanan digital bank syariah di Indonesia. Selanjutnya, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pengaruh transparansi terhadap tingkat kepercayaan nasabah Generasi Z dalam pemanfaatan layanan digital bank syariah. Secara bersamaan, penelitian ini juga menganalisis pengaruh persepsi risiko, keamanan data, dan transparansi terhadap kepercayaan nasabah Generasi Z pada layanan digital bank syariah guna mengetahui kontribusi ketiga variabel tersebut secara simultan.

Metode Penelitian

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian asosiatif kausal. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pengujian hipotesis serta pengkajian hubungan sebab dan akibat antara variabel bebas, yaitu persepsi risiko (X1), keamanan data (X2), dan transparansi (X3), terhadap variabel terikat berupa kepercayaan nasabah (Y). Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa data angka (numerik) yang selanjutnya dianalisis menggunakan teknik statistik (Sari, Nikmatullah, & Muttaqin (2025)¹⁰.

⁷ Al Sukri, Prihastuti, & Nuryanti (2025) Kepatuhan Syariah, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko dalam Perbankan Islam Digital: Bukti dari Pengguna Generasi Milenial dan Gen-Z

⁸ Mufidah & Nasrulloh 2025 Respons Generasi Z terhadap Adopsi Perbankan Seluler Islami: Model Penerimaan Teknologi dengan Perspektif Keamanan Siber.

⁹ Yasmin & Fatah (2025) Persepsi Nasabah terhadap Transparansi Informasi Promosi Digital Cashback QRIS BYOND by BSI.

¹⁰ Sari, Nikmatullah, & Muttaqin (2025) Journal of Sharia Economics, UIN Ar-Raniry Judul Lengkap: Penerapan Model TAM Pada Bank Digital Jago Syariah.

Adapun subjek penelitian ini adalah nasabah Generasi Z yang menggunakan layanan digital pada bank syariah. Generasi Z dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kelompok individu yang lahir pada periode 1995 hingga 2010 (Pratiwi, F. G. 2024).¹¹ Populasi penelitian mencakup seluruh nasabah Generasi Z pengguna layanan digital bank syariah yang berdomisili di Kabupaten Sumenep. Dan objek penelitian berusia antara 15–30 tahun. Pemilihan kelompok ini didasarkan pada karakteristik mereka sebagai digital native yang memiliki intensitas tinggi dalam penggunaan teknologi digital, namun juga memiliki kekhawatiran spesifik terkait keamanan data dan risiko digital. Jumlah populasi tidak diketahui secara pasti sehingga dikategorikan sebagai populasi tak terhingga (infinite population). Teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling dengan metode purposive sampling, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan tujuan penelitian. Kriteria inklusi yang digunakan adalah:

$$n = Z^2 \times P \times (1-P) / d^2$$

Keterangan:

n = jumlah sampel minimal

Z = skor Z pada tingkat kepercayaan 95% = 1,96

P = proporsi maksimal estimasi = 0,5

d = margin of error atau toleransi kesalahan = 10% (0,1)

Berdasarkan perhitungan:

$$n = (1,96)^2 \times 0,5 \times (1-0,5) / (0,1)^2$$

$$n = 3,8416 \times 0,25 / 0,01$$

$$n = 0,9604 / 0,01$$

$$n = 96,04 \text{ (dibulatkan menjadi 100 responden)}$$

Dengan demikian, jumlah sampel minimal yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang tersebar di wilayah Kabupaten Sumenep.

Pembahasan dan Hasil

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional variabel disusun untuk memberikan penjelasan yang tegas mengenai konsep yang diteliti beserta prosedur pengukurannya. Dalam penelitian ini, terdapat tiga variabel independen dan satu variabel dependen yang masing-masing dijabarkan ke dalam sejumlah indikator sebagai alat ukur. Pengukuran setiap indikator dilakukan menggunakan skala Likert lima tingkat, dengan kategori penilaian 1 = Sangat Tidak Setuju, 2 = Tidak Setuju, 3 = Netral, 4 = Setuju, dan 5 = Sangat Setuju (Oktavianca, S. 2024)¹².

1. Persepsi Risiko (X1)

Persepsi risiko didefinisikan sebagai penilaian subjektif nasabah terhadap potensi kerugian atau konsekuensi negatif yang mungkin timbul ketika menggunakan layanan digital bank syariah. Indikator yang digunakan meliputi:

- Risiko keamanan (security risk): kekhawatiran terhadap peretasan atau akses tidak sah.
- Risiko finansial (financial risk): kekhawatiran terhadap kerugian materi

¹¹ Pratiwi, F. G. (2024) Efek Mediasi Kepercayaan pada Pengaruh Tingkat Kemudahan, Kemanfaatan dan Fitur Layanan Islami terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi pada Nasabah Gen-Z di Boyolali)

¹² Oktavianca, S. (2024) Pengaruh Artificial Intelligence (AI) terhadap Customer Experience, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Aplikasi Gojek di Banjarmasin)

akibat transaksi gagal atau kesalahan sistem.

- Risiko privasi (privacy risk): kekhawatiran terhadap penyalahgunaan data pribadi.

2. Keamanan Data (X2)

Keamanan data merujuk pada adanya jaminan perlindungan terhadap informasi pribadi serta transaksi nasabah dari potensi akses yang tidak sah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keamanan menjadi salah satu pertimbangan utama bagi Generasi Z dalam menggunakan layanan digital. Fitur autentikasi pengguna, seperti biometrik berupa sidik jari dan pengenalan wajah (face recognition), memperoleh respons positif karena dinilai mampu meningkatkan rasa aman.

Dalam penelitian ini, keamanan data didefinisikan sebagai persepsi nasabah mengenai tingkat perlindungan atas data pribadi dan keamanan transaksi yang disediakan oleh bank syariah. Adapun indikator yang digunakan dalam mengukur variabel ini meliputi:

- Autentikasi pengguna: fitur verifikasi identitas seperti biometrik (sidik jari, face recognition) dan OTP.
- Enkripsi data: perlindungan data dari penyadapan selama proses transaksi.
- Perlindungan dari penipuan: edukasi dan sistem keamanan yang mencegah modus penipuan online.

3. Transparansi (X3)

Transparansi didefinisikan sebagai penilaian nasabah terhadap tingkat keterbukaan informasi yang diberikan oleh bank syariah terkait produk dan layanan digital. Indikator yang digunakan meliputi:

- Kejelasan informasi produk: penjelasan fitur dan manfaat layanan yang mudah dipahami.
- Keterbukaan biaya: informasi mengenai biaya administrasi, biaya transaksi, dan potongan lainnya.
- Kejelasan syarat dan ketentuan: kemudahan akses dan pemahaman terhadap syarat dan ketentuan layanan.

4. Kepercayaan Nasabah (Y)

Kepercayaan nasabah didefinisikan sebagai keyakinan nasabah terhadap integritas, kompetensi, dan kebaikan hati bank syariah dalam menyediakan layanan digital yang aman dan handal (Gunawan, H., et al. 2024)¹³ Indikator yang digunakan meliputi:

- Integritas: keyakinan bahwa bank akan memenuhi janji dan bertindak jujur.
- Kebaikan hati: keyakinan bahwa bank mengutamakan kepentingan nasabah.
- Kompetensi: keyakinan bahwa bank memiliki kemampuan teknis dan manajerial yang handal.

Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh secara langsung dari responden melalui pengisian kuesioner. Penyusunan instrumen penelitian dilakukan berdasarkan indikator-indikator yang telah ditetapkan dalam definisi operasional setiap variabel. Sementara itu, proses penyebaran kuesioner dilaksanakan melalui:

Pengumpulan data dilakukan secara online **Daring** menggunakan Google Form, yang penyebarannya dilakukan melalui media sosial dan kelompok komunikasi yang

¹³ Gunawan, H., et al. (2024) Customers Trust on Islamic Banks in Indonesia

beranggotakan nasabah bank syariah. Responden mengisi kuesioner secara mandiri melalui perangkat masing-masing, **Luring** (*offline*) dengan mencetak kuesioner dan mendatangi langsung calon responden di beberapa lokasi strategis di Kabupaten Sumenep, seperti kantor bank, kafe, kampus, dan pusat keramaian lainnya. yang kuesioner tersebut nanti di isi secara manual oleh responden dengan media kertas dan alat tulis.

Sebelum digunakan, kuesioner diuji coba untuk memastikan validitas dan reliabilitasnya. Dalam Teknik Analisis Data penelitian dengan metode kuantitatif, sebelum kuesioner digunakan sebagai instrumen pengumpulan data, dilakukan uji coba (*try out*) terlebih dahulu untuk memastikan bahwa instrumen tersebut memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk menilai tingkat ketepatan setiap item pertanyaan dalam kuesioner dalam merepresentasikan konstruk atau variabel yang diteliti. Proses pengujiannya umumnya dilakukan melalui analisis korelasi antara skor masing-masing butir dengan skor total variabel, misalnya menggunakan teknik korelasi Product Moment Deny, (Rahem, & Priyandani 2024)¹⁴. Suatu pernyataan dinyatakan valid apabila nilai koefisien korelasinya lebih tinggi dibandingkan nilai *r* tabel atau menunjukkan tingkat signifikansi yang lebih kecil dari batas kesalahan yang ditentukan, seperti 0,05.

Di sisi lain, uji reliabilitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu menghasilkan data yang konsisten dan stabil. Instrumen dianggap reliabel apabila memberikan hasil yang relatif sama ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang serupa. Pengujian reliabilitas umumnya dilakukan dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Nilai alpha sebesar $\geq 0,70$ menunjukkan bahwa instrumen memiliki tingkat konsistensi internal yang baik dan layak digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, melalui uji coba kuesioner tersebut, peneliti dapat Menjamin bahwa peralatan yang dipakai benar-benar layak digunakan, akurat, dan konsisten dalam mengumpulkan data, sehingga hasil penelitian kuantitatif yang diperoleh dapat dipercaya dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah (Arbin, et al. 2024)¹⁵

Sedangkan dalam Uji Asumsi Klasik Sebelum melakukan analisis regresi, dilakukan uji asumsi klasik untuk memastikan model regresi memenuhi kriteria BLUE (Best Linear Unbiased Estimator) adalah Uji Normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data berdistribusi normal. Pengujian dilakukan dengan One Sample Kolmogorov-Smirnov Test. Data dinyatakan normal jika nilai signifikansi $> 0,05$, Uji Multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat korelasi antar variabel independen. Deteksi dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF). Tidak terjadi multikolinearitas jika nilai Tolerance $> 0,10$ dan VIF < 10 dan Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah terjadi ketidaksamaan varians dari residual. Pengujian dilakukan dengan Uji Glejser. Tidak terjadi heteroskedastisitas jika nilai signifikansi $> 0,05$.

Metode analisis ini dipergunakan untuk menguji hipotesis penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi arah serta seberapa besar pengaruh yang diberikan oleh variabel-

¹⁴ Deny, Rahem, & Priyandani (2024) Jurnal Manuju, Vol. 6(8) Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian pengaruh kepemilikan apotek terhadap pelaksanaan pelayanan konseling dan pelayanan informasi obat oleh apoteker

¹⁵ Arbin, et al. (2024) CORE / UNM Makassar The development of an inventory to measure high school students' academic resilience in online learning

variabel independen terhadap variabel dependen (Prahutama & Rahmawati 2024)¹⁶. Adapun formulasi persamaan regresi yang diaplikasikan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepercayaan Nasabah

α = Nilai konstanta (intersep)

$\beta_1, \beta_2, \beta_3$ = Koefisien regresi yang menunjukkan besarnya pengaruh dari masing-masing variabel prediktor

X_1 = Variabel Persepsi Risiko

X_2 = Variabel Keamanan Data

X_3 = Variabel Transparansi

e = Error term (faktor pengganggu di luar model) Dalam Analisis Regresi Linier Berganda

Dalam pengujian hipotesis, terdapat tiga tahapan analisis yang digunakan. Pertama, uji parsial (uji t) yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen secara terpisah terhadap variabel dependen. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat signifikansi 5%. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai t hitung lebih besar dari t tabel atau apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Kedua, uji simultan (uji F) digunakan untuk menilai pengaruh seluruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Prosedur pengujiannya dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dan F tabel pada tingkat signifikansi yang sama. Hipotesis diterima apabila F hitung melebihi F tabel atau nilai signifikansi berada di bawah 0,05 (Sidiq (2024)¹⁷.

Ketiga, koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui sejauh mana model penelitian mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen. Nilai R^2 berada pada rentang 0 hingga 1. Semakin mendekati angka 1, semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan perubahan atau variasi pada variabel dependen. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi risiko, keamanan data, dan transparansi merupakan determinan penting dalam membentuk kepercayaan nasabah Generasi Z terhadap layanan digital bank syariah (Fakhri, R. 2024)¹⁸. Di antara ketiga variabel tersebut, keamanan data dan transparansi memiliki kontribusi yang lebih kuat dalam meningkatkan kepercayaan dibandingkan persepsi risiko. Temuan ini mempertegas bahwa dalam konteks layanan digital, aspek perlindungan data dan keterbukaan informasi menjadi faktor utama yang dipertimbangkan Generasi Z dalam membangun keyakinan terhadap institusi perbankan.

Kesimpulan

Karakteristik unik persepsi risiko pada bank syariah tidak dapat dipahami hanya dengan membandingkannya secara teknis dengan bank konvensional. Dimensi kepatuhan syariah, reputasi keislaman, kompleksitas regulasi, model bagi hasil, keterbatasan instrumen pasar, dan sensitivitas teknologi menciptakan lanskap risiko yang khas dan

¹⁶ Prahutama & Rahmawati (2024) — Jurnal Gaussian, Universitas Diponegoro, Analisis Regresi Linier Berganda pada Data Survey untuk Pemodelan Total Pengeluaran di Jawa Tengah, Indonesia

¹⁷ Sidiq (2024) IAIN Parepare, Pengaruh Marketing Mix (4C) Terhadap Keputusan Pembelian Di Yops Space, Kota Parepare.

¹⁸ Fakhri, R. (2024). Does service quality influence patient satisfaction? *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 3(1), 95–103.

multidimensi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan data berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah Generasi Z. Artinya, semakin baik jaminan perlindungan data pribadi dan transaksi yang diberikan oleh bank syariah, maka semakin tinggi pula tingkat kepercayaan nasabah. Fitur-fitur keamanan seperti autentikasi biometrik (sidik jari, face recognition), penggunaan OTP, enkripsi data, serta edukasi mengenai modus penipuan menjadi faktor penting yang diapresiasi positif oleh Generasi Z. Mereka cenderung lebih percaya pada bank yang secara proaktif melindungi data nasabah dan memiliki sistem keamanan berlapis yang transparan. Hal ini menegaskan bahwa investasi pada teknologi keamanan merupakan keharusan bagi bank syariah yang ingin memenangkan hati generasi muda.

Daftar Rujukan

- Al Sukri, Prihastuti, & Nuryanti. Kepatuhan Syariah, Kepercayaan, dan Persepsi Risiko dalam Perbankan Islam Digital: Bukti dari Pengguna Generasi Milenial dan Gen-Z. (2025)
- Anisah, A. Pengaruh Kepuasan, Risiko, dan Penerapan Teknologi Biometrik terhadap Kepercayaan Nasabah dalam Transaksi melalui BSI Mobile di Kota Palu [Skripsi]. Universitas Islam Negeri Datokarama Palu. (2025)
- Arbin, et al. CORE / UNM Makassar The development of an inventory to measure high school students' academic resilience in online learning. (2024)
- Fakhri, R. Does service quality influence patient satisfaction? *Adpebi International Journal of Multidisciplinary Sciences*, 3(1), 95–103. (2024).
- Mufidah & Nasrulloh. Respons Generasi Z terhadap Adopsi Perbankan Seluler Islami: Model Penerimaan Teknologi dengan Perspektif Keamanan Siber. (2025)
- Nawangwulan, V. A. D., & Renny, R. Perception of Transaction Ease, Security and Trust on Customer Satisfaction in Using BSI Mobile Banking to Generation Z Customers in Jabodetabek. *Journal of Economics, Finance And Management Studies*, 7(9). (2024) <https://doi.org/10.47191/jefms/v7-i9-04>
- Oktavianca, S. Pengaruh Artificial Intelligence (AI) terhadap Customer Experience, Customer Satisfaction dan Customer Loyalty (Studi Pada Pengguna Aplikasi Gojek di Banjarmasin). (2024)
- Pasaribu, M. R., & Ningtias, S. R. A. Perlindungan Nasabah dalam Penggunaan Layanan Mobile Banking di Bank Syariah Kota Medan. *Jurnal Hukum Lex Generalis*, 6(4). (2025) <https://doi.org/10.56370/jhlg.v6i4.1789>
- Prahutama & Rahmawati. *Jurnal Gaussian*, Universitas Diponegoro, Analisis Regresi Linier Berganda pada Data Survey untuk Pemodelan Total Pengeluaran di Jawa Tengah, Indonesia. (2024)
- Pratiwi, F. G. Efek Mediasi Kepercayaan pada Pengaruh Tingkat Kemudahan, Kemanfaatan dan Fitur Layanan Islami terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Syariah (Studi pada Nasabah Gen-Z di Boyolali). (2024)
- Sari, Nikmatullah, & Muttaqin. *Journal of Sharia Economics*, UIN Ar-Raniry. Judul Lengkap: Penerapan Model TAM Pada Bank Digital Jago Syariah. (2025)
- Setiawan, Y. D. Pengaruh Efektivitas Transaksi dan Risiko terhadap Keputusan Penggunaan Transaksi Tarik Tunai melalui BRI Mobile (Studi pada Generasi Z di Purwokerto). Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto. (2026).
- Sidiq. IAIN Parepare, Pengaruh Marketing Mix (4C) Terhadap Keputusan Pembelian Di Yops Space, Kota Parepare. (2024)

- Siregar. Pengaruh Cyber Crime dan Perlindungan Data terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah dalam Menggunakan E-Banking Bank Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Medan Marelan) [Skripsi]. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. (2025).
- Triyana, Dwi Indah. Pengaruh Nilai Spiritual, Teknologi, Kepuasan Pengguna, Keamanan Dan Privasi, Serta Lingkungan Sosial Terhadap Penggunaan Layanan Mobile banking (Studi Pada Penggunaan Bank Syariah Indonesia (BSI) Di Kalimantan Selatan. Skripsi, Ekonomi dan Bisnis Islam. (2026)
- Yasmin & Fatah. Persepsi Nasabah terhadap Transparansi Informasi Promosi Digital Cashback QRIS BYOND by BSI. (2025)