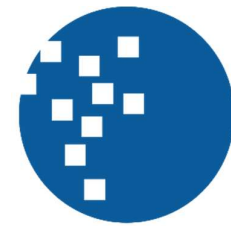


**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, DAN
KEPUASAN LAYANAN KEAMANAN SIBER TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN PENGGUNA BANK
DIGITAL DI INDONESIA: STUDI KOMPARATIF ANTARA
GENERASI Y DAN Z**



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

TESIS

Marcella Margaretta

00000104615

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

**PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, DAN
KEPUASAN LAYANAN KEAMANAN SIBER TERHADAP
KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN PENGGUNA BANK
DIGITAL DI INDONESIA: STUDI KOMPARATIF ANTARA
GENERASI Y DAN Z**



TESIS

Laporan Penelitian (*Thesis*)

diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk
memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) pada
Program Studi Magister Manajemen Teknologi

Marcella Margaretta

00000104615

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN TEKNOLOGI
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG**

2024

i

Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran ..., Marcella Margaretta, Universitas Multimedia Nusantara

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Marcella Margaretta

Nomor Induk Mahasiswa : 00000104615

Program studi : Magister Manajemen Teknologi

Tesis dengan judul:

PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, DAN KEPUASAN LAYANAN, KEAMANAN SIBER TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN PENGGUNA BANK DIGITAL DI INDONESIA: STUDI KOMPARATIF ANTARA GENERASI Y & Z

merupakan hasil karya saya sendiri bukan plagiat dari karya ilmiah yang ditulis oleh orang lain, dan semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya nyatakan dengan benar serta dicantumkan di Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan skripsi, saya bersedia menerima konsekuensi dinyatakan TIDAK LULUS untuk Tugas Akhir yang telah saya tempuh.

Tangerang, 2 Desember 2024

A handwritten signature in black ink is written over a yellow revenue stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text '10000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '934C0ALX191693845'.

Marcella Margaretta

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

HALAMAN PERSETUJUAN

Tesis dengan judul

PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, DAN KEPUASAN
LAYANAN, KEAMANAN SIBER TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN PENGGUNA BANK DIGITAL DI INDONESIA: STUDI
KOMPARATIF ANTARA GENERASI Y & Z

Oleh

Nama : Marcela Margaretta
NIM : 00000104615
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada

Sidang Ujian Tesis Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 2 Desember 2024

Pembimbing Utama

Dr. Djohan Gunawan Hasan, S.Kom., M.M.
0328086502

Pembimbing Pendamping

Dr. Florentina Karniasari, S.Sos., M.B.M.
0314047401

Ketua Program Studi
Magister Manajemen Teknologi

Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

HALAMAN PENGESAHAN

Tesis dengan judul

PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, DAN KEPUASAN
LAYANAN KEAMANAN SIBER TERHADAP KEPERCAYAAN DAN
KOMITMEN PENGGUNA BANK DIGITAL DI INDONESIA: STUDI
KOMPARATIF ANTARA GENERASI Y DAN Z

Oleh

Nama : Marcella Margaretta
NIM : 00000104615
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi
Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Senin, 16 Desember 2024

Pukul 15.00 s.d 17.00 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan penguji sebagai berikut.

Ketua Sidang



Digitally signed
by Prio Utomo
Date: 2024.12.26
18:34:38 +07'00'

Dr. Prio Utomo, S.T., MPC
0321057504

Pembimbing 1



Dr. Djohan Gunawan Hasan, S.Kom., M.M.
0328086902

Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi



Digitally signed
by Prio Utomo
Date:
2024.12.26
18:34:51 +07'00'

Dr. Prio Utomo, S.T., MPC

Penguji Ahli



Digitally signed by
Ringkar Situmorang
Date: 2024.12.23
10:24:06 +07'00'

Ringkar Situmorang., B.Sc., M.B.A., Ph.D., CHE.
0328107302

Pembimbing 2



Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.M.
0314047401

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marcella Margareta
NIM : 00000104615
Program Studi : Magister Manajemen Teknologi
Jenjang : S2
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, dan Kepuasan Layanan Keamanan Siber Terhadap Kepercayaan dan Komitmen Pengguna Bank Digital di Indonesia: Studi Komparatif Antara Generasi Y dan Z

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia* (**pilih salah satu**):

- ☒ Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya ke dalam repositori Knowledge Center sehingga dapat diakses oleh Sivitas Akademika UMN/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial.
- ☐ Saya tidak bersedia mempublikasikan hasil karya ilmiah ini ke dalam repositori Knowledge Center, dikarenakan: dalam proses pengajuan publikasi ke jurnal/konferensi nasional/internasional (dibuktikan dengan *letter of acceptance*) **.
- ☐ Lainnya, pilih salah satu:
 - ☐ Hanya dapat diakses secara internal Universitas Multimedia Nusantara
 - ☐ Embargo publikasi karya ilmiah dalam kurun waktu 3 tahun.

Tangerang, 16 Desember 2024



(Marcella Margareta)

* Pilih salah satu

** Jika tidak bisa membuktikan LoA jurnal/HKI, saya bersedia mengizinkan penuh karya ilmiah saya untuk dipublikasikan ke KC UMN dan menjadi hak institusi UMN.

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga tesis yang berjudul "*Pengaruh Pengetahuan, Kesadaran, dan Kepuasan Layanan Keamanan Siber terhadap Kepercayaan dan Komitmen Pengguna Bank Digital di Indonesia: Studi Komparatif antara Generasi Y dan Z*" dapat selesai. Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Magister Manajemen di program studi Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Dr. Florentina Kurniasari, S.Sos., M.B.M., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara dan dosen pendamping yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
3. Dr. Prio Utomo, S.T., MPC, selaku Ketua Program Studi Magister Manajemen Teknologi Universitas Multimedia Nusantara dan ketua sidang yang telah memimpin berlangsungnya sidang sehingga dapat berjalan dengan lancar.
4. Dr. Djohan Gunawan Hasan, S.Kom., M.M., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Ringkar Situmorang, B.Sc., MBA, Ph.D., sebagai penguji ahli yang telah memberikan saran dan koreksi.
6. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
7. Terakhir, saya mengucapkan terima kasih kepada diri saya sendiri karena telah berusaha dan berhasil sampai di titik ini.

Akhir kata, semoga tesis ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta menjadi referensi yang bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Tangerang, 2 Desember 2024



(Marcella Margareta)



PENGARUH PENGETAHUAN, KESADARAN, DAN KEPUASAN LAYANAN KEAMANAN SIBER TERHADAP KEPERCAYAAN DAN KOMITMEN PENGGUNA BANK DIGITAL DI INDONESIA: STUDI KOMPARATIF ANTARA GENERASI Y DAN Z

(Marcella Margaretta)

ABSTRAK

Bank digital menjadi salah satu tren dari *FinTech* di Indonesia di mana penggunaannya bertambah setiap tahun dengan mayoritas generasi Y dan Z (*digital native*). Berbeda dari bank lain, bank digital menyediakan semua layanan perbankan secara digital. Namun sayangnya, pertumbuhan pesat pengguna bank digital belum selaras dengan kesiapan tingkat keamanan siber di Indonesia. Penelitian ini ingin mengukur bagaimana pengaruh pengetahuan, kesadaran, dan kepuasan layanan keamanan siber terhadap kepercayaan dan komitmen pengguna bank digital di Indonesia dengan studi komparatif antara generasi Y dan Z. Metode kuantitatif analisis multigrup digunakan pada penelitian ini. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengetahuan dan kesadaran keamanan siber berpengaruh negatif terhadap kepercayaan dan komitmen baik pada generasi Y maupun Z. Sedangkan untuk kepuasan layanan keamanan siber terhadap kepercayaan dan komitmen; dan kepercayaan terhadap komitmen berpengaruh positif. Perbandingan antara generasi Y dan Z untuk hampir semua variabel tidak terlalu berbeda jauh, kecuali untuk kepuasan layanan keamanan siber terhadap kepercayaan konsumen. Implikasi yang dapat dilakukan oleh bank digital dapat meningkatkan sistem keamanan dan memberikan edukasi dan pelatihan baik untuk karyawan maupun nasabah.

Kata kunci: analisis multigrup, bank digital, generasi y, generasi z, keamanan siber

***THE INFLUENCE OF KNOWLEDGE, AWARENESS AND
SATISFACTION WITH SERVICES, CYBER SECURITY ON THE
TRUST AND COMMITMENT OF DIGITAL BANK USERS IN
INDONESIA: A COMPARATIVE STUDY BETWEEN Y & Z
GENERATION***

(Marcella Margareta)

ABSTRACT (English)

Digital banks are one of the FinTech trends in Indonesia where users increase every year with the majority being generations Y and Z (digital natives). Different from other banks, digital banks provide all banking services digitally. However, unfortunately, the rapid growth of digital bank users is not yet in line with the level of cyber security readiness in Indonesia. This research wants to measure the influence of knowledge, awareness and satisfaction with cyber security services on the trust and commitment of digital bank users in Indonesia with a comparative study between generations Y and Z. Quantitative methods of multigroup analysis were used in this research. The results of this research show that cyber security knowledge and awareness has a negative effect on trust and commitment in both generations Y and Z. Meanwhile, satisfaction with cyber security services regarding trust and commitment; and trust in commitment has a positive effect. The comparison between generations Y and Z for almost all variables is not too different, except for satisfaction with cyber security services regarding consumer trust. The implications that digital banks can make are improving security systems and providing education and training for both employees and customers.

Keywords: cybersecurity, digital bank, multigroup analysis, Y generation, Z generation

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II KERANGKA PENELITIAN	10
2.1 Tinjauan Teori.....	10
2.1.1. Perilaku Konsumen.....	10
2.1.2. <i>Financial Technology (FinTech)</i>	12
2.1.3. Bank Digital.....	13
2.1.4. Keamanan Siber.....	13
2.1.5. Pengetahuan Keamanan Siber	14
2.1.6. Kesadaran Keamanan Siber.....	15
2.1.7. Kepuasan Layanan Keamanan Siber	15
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Berpikir atau Kerangka Konseptual	24
2.4 Hipotesis	24
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Paradigma Penelitian	27

3.2	Objek dan Subjek Penelitian	28
3.2.1	Objek Penelitian	28
3.2.2	Subjek Penelitian	29
3.3	Objek dan Subjek Penelitian	29
3.3.1	Populasi	29
3.3.2	Sampel	29
3.4	Operasional Variabel	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	34
3.6	Teknik Analisis Data	34
3.6.1	Analisis Model Pengukuran (Uji Instrumen)	35
3.6.2	Uji Validitas	35
3.6.3	Uji Reliabilitas	36
3.6.4	Uji <i>Inner Model</i>	36
3.6.5	<i>T-Statistic (Path Diagram)</i>	36
3.6.6	R^2 (<i>coefficient of determination</i>)	36
3.6.7	<i>Collinearity</i>	36
3.6.8	Q^2 (<i>cross validated redundancy</i>)	37
3.6.9	f^2 (<i>effect size</i>)	37
3.6.10	<i>Bootstrapping</i>	37
3.6.11	<i>Bootstrapping Multigroup Analysis</i>	37
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	39
4.1	Uji Instrumen (Model Pengukuran)	39
4.2	Analisis Deskriptif	49
4.2.1.	Profil Responden	49
4.2.2.	Karakteristik Responden	55
4.3	Hasil dan Analisis Model Struktural (Uji Hipotesis) Penelitian	57
4.4	Pembahasan	64
4.5	Implikasi Manajerial	71
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	77
5.1	Simpulan	77
5.2	Saran	78
DAFTAR PUSTAKA		82



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3. 1 Operasional Variabel.....	30
Tabel 4. 1 Hasil Pilot Test Uji Validitas	39
Tabel 4. 2 Hasil Pilot Test Uji Reliabilitas	40
Tabel 4. 3 Hasil Uji <i>Convergent Validity</i>	41
Tabel 4. 4 Hasil Uji <i>Cross Landing</i>	43
Tabel 4. 5 Hasil <i>Fornell-Larcker Criterion</i>	44
Tabel 4. 6 Hasil Uji <i>Heterotrait-monotrait Ratio</i>	44
Tabel 4. 7 Hasil <i>Cronbach's Alpha</i>	45
Tabel 4. 8 Hasil <i>Composite Reliability</i>	46
Tabel 4. 9 Hasil Uji R^2	47
Tabel 4. 10 Hasil Uji <i>Collinearity</i>	47
Tabel 4. 11 Hasil Uji Q^2	48
Tabel 4. 12 Hasil Uji <i>Effect Size</i>	49
Tabel 4. 13 Hasil Statistik Deskriptif.....	56
Tabel 4. 14 Hasil Uji <i>Path Coefficient Bootstrapping</i>	57
Tabel 4. 15 Hasil Uji SEM-PLS Generasi Y & Z	59
Tabel 4. 16 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> Generasi Y & Z	60
Tabel 4. 17 Hasil Uji <i>Bootstrapping</i> MGA Generasi Y & Z	61
Tabel 4. 18 Perbandingan Uji Hipotesis dengan Penelitian Terdahulu	63



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Bank Berbasis Jaringan di Dunia.....	1
Gambar 1. 2 Transaksi Sistem Pembayaran Digital Indonesia 2023	2
Gambar 1. 3 Metode Pembayaran Digital Indonesia	3
Gambar 1. 4 Penetrasi Internet Indonesia	4
Gambar 1. 5 10 Negara dengan Kasus Kebocoran Data Terbanyak.....	5
Gambar 1. 6 Frekuensi Penggunaan Kegiatan Finansial secara Digital	6
Gambar 1. 7 Pengguna Bank Digital di Indonesia.....	8
 Gambar 2. 1 <i>Security Triangle</i>	15
Gambar 2. 2 Kerangka Konseptual Bajwa.....	16
Gambar 2. 3 Kerangka Konseptual Johri	17
Gambar 2. 4 7 Tipe Kesenjangan Penelitian.....	21
Gambar 2. 5 Kerangka Pikir Penelitian.....	24
 Gambar 4. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	50
Gambar 4. 2 Profil Responden Berdasarkan Tahun Lahir	51
Gambar 4. 3 Profil Responden Berdasarkan Provinsi.....	51
Gambar 4. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	52
Gambar 4. 5 Profil Responden Berdasarkan Profesi.....	53
Gambar 4. 6 Profil Responden Berdasarkan Kepemilikan Akun Bank	54
Gambar 4. 7 Profil Responden Berdasarkan Jangka Waktu Penggunaan Bank Digital.....	54
Gambar 4. 8 Profil Responden Berdasarkan Pernah atau Tidak Mengalami Kejahatan Siber	55
Gambar 4. 9 Hasil Uji Hipotesis (Model Penelitian)	58
Gambar 4. 10 Jumlah Tingkat Kepuasan Konsumen Layanan Bank Digital 2023	67

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Kuisisioner	89
Lampiran B Desain & Penyebaran Kuisisioner	94
Lampiran C Data Kuisisioner	97
Lampiran D Hasil Cek Turnitin	108
Lampiran E Form Bimbingan Tesis	109

