

## ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PADA KEAMANAN TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI *MOBILE BANKING (M-BANKING)*

Andri Sahata Sitanggang, Suryani Lestari, Neng Cika Febrianti, Azka Az-zahra,  
Marisha Nurazizah Fitriadi

Universitas Komputer Indonesia

[andri.sahata@email.unikom.ac.id](mailto:andri.sahata@email.unikom.ac.id), [suryani.10522149@mahasiswa.unikom.ac.id](mailto:suryani.10522149@mahasiswa.unikom.ac.id),  
[neng.10522176@mahasiswa.unikom.ac.id](mailto:neng.10522176@mahasiswa.unikom.ac.id),  
[azka.10522177@mahasiswa.unikom.ac.id](mailto:azka.10522177@mahasiswa.unikom.ac.id),  
[marisha.10522179@mahasiswa.unikom.ac.id](mailto:marisha.10522179@mahasiswa.unikom.ac.id).

### Abstrak

*Mobile Banking* merupakan layanan perbankan untuk lebih mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi keuangan dengan menggunakan perangkat *mobile* seperti *handphone*. Dengan *mobile banking* nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan kapan saja dan di mana saja selama terhubung ke internet. Penelitian ini menganalisis teknologi dan keamanan transaksi perbankan melalui *mobile banking (M-Banking)* di Indonesia. Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data dari 71 nasabah melalui survei kuesioner. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui bagaimana *mobile banking (M-Banking)* digunakan oleh nasabah serta mengevaluasi persepsi mereka terhadap keamanan transaksi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 71 responden menggunakan *mobile banking (M-Banking)* secara rutin untuk transaksi perbankan. Namun, 18,3% dari mereka mengalami masalah keamanan, seperti risiko pencurian data dan penipuan online. Analisis data menunjukkan bahwa persepsi keamanan secara signifikan memengaruhi keputusan nasabah untuk tetap menggunakan layanan *mobile banking (M-Banking)*. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun teknologi *mobile banking (M-Banking)* menawarkan kemudahan, isu keamanan tetap menjadi tantangan utama. Oleh karena itu, bank perlu memperkuat langkah-langkah keamanan seperti enkripsi data dan otentikasi dua faktor, serta memberikan edukasi kepada nasabah mengenai cara melindungi informasi pribadi. Peningkatan keamanan dan edukasi nasabah diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan pada penggunaan *mobile banking (M-Banking)*, serta memberikan perlindungan yang lebih baik bagi nasabah.

**Kata Kunci:** *M-Banking, keamanan transaksi, nasabah, perbankan.*

## Abstract

Mobile banking is a banking service designed to facilitate financial transactions using mobile devices such as smartphones. With mobile banking, customers can perform banking activities anytime and anywhere as long as they are connected to the internet. This study analyzes the technology and security of banking transactions through mobile banking (M-Banking) in Indonesia. A quantitative method was used in this research, collecting data from 71 customers through a survey questionnaire. The aim of the study is to understand how mobile banking (M-Banking) is used by customers and to evaluate their perceptions of transaction security. The results show that all 71 respondents routinely use mobile banking (M-Banking) for their banking transactions. However, 18.3% of them have encountered security issues, such as data theft and online fraud. Data analysis indicates that security perceptions significantly influence customers' decisions to continue using mobile banking (M-Banking) services. These findings underscore that while mobile banking (M-Banking) technology offers convenience, security issues remain a major challenge. Therefore, banks need to strengthen security measures such as data encryption and two-factor authentication, and educate customers on how to protect their personal information. Enhancing security and customer education is expected to increase trust in the use of mobile banking (M-Banking) and provide better protection for customers.



## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin pesat mengarahkan perbankan untuk lebih meningkatkan layanan dengan membentuk perbankan digital. Hal ini bertujuan agar bank dapat memaksimalkan pelayanan kepada nasabah dan meningkatkan mutu operasionalnya, sehingga diharapkan bank dapat mengembangkan perbankan digitalnya (Mutiasari, 2020). *Mobile banking* adalah salah satu pelayanan jasa bank yang memungkinkan nasabah untuk memperoleh informasi melalui jaringan *internet* (Rahayu, 2016). *Mobile banking* merupakan fasilitas yang disediakan oleh bank dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses nasabah dengan memanfaatkan jaringan *internet* dalam melakukan berbagai kegiatan transaksinya seperti cek saldo, transfer, dan membayar berbagai iuran atau tagihan rumah tangga (Kamarudin et al., 2022).

Dalam konteks globalisasi dan transformasi digital yang terus berkembang, sektor perbankan telah menghadirkan inovasi berupa layanan perbankan melalui platform digital, salah satunya adalah *mobile banking (m-banking)*. Fenomena ini telah mengubah paradigma tradisional dalam melakukan transaksi keuangan, memberikan kemudahan akses dan fleksibilitas yang belum pernah terjadi sebelumnya bagi para nasabah. Namun, bersamaan dengan kemajuan ini, timbul pula kekhawatiran tentang keamanan transaksi finansial dalam lingkungan digital yang rentan terhadap berbagai ancaman siber.

Penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki secara lebih mendalam bagaimana teknologi *m-banking* digunakan dalam praktik sehari-hari dan strategi apa yang diadopsi untuk memperkuat keamanan transaksi. Dengan pemahaman yang mendalam tentang penggunaan *m-banking* dan langkah-langkah untuk menjaga keamanannya, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan yang berharga bagi praktisi industri perbankan dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan *m-banking* serta memberikan perlindungan yang optimal bagi nasabah. Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting dalam konteks perkembangan teknologi finansial di era digital saat ini.

## TINJAUAN PUSTAKA

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa Banyaknya kemudahan-kemudahan yang diberikan dalam proses jual beli secara *online*, tentunya menimbulkan tantangan tersendiri dalam hal keamanan. Salah satu isu penting dalam topik ini adalah ketidakpercayaan pengguna. Untuk itu bank perlu memberikan edukasi kepada masyarakat bahwa layanan yang terkait dengan data dan uang mereka sangat aman digunakan, termasuk dalam proses jual beli *online* yang sepertinya sudah berperan besar dalam setiap transaksi ekonomi (Prakosa, 2019).

Minat Nasabah dalam menggunakan M-banking karena kemudahan dalam mengakses Internet banking dari berbagai tempat, praktis dan efisien namun adapula yang menjadi faktor yang membuat nasabah tidak ingin menggunakan M-banking yaitu karena kewanasan dalam menggunakan mobile banking sebab nasabah tidak dapat menghindari terjadinya modus phishing Keputusan nasabah dalam menggunakan Mobile banking dipengaruhi faktor lainnya yaitu fitur layanan (Sitanggang et al., 2022).

Persepsi manfaat berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, persepsi kemudahan berpengaruh negatif dan signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*, keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif untuk mengeksplorasi dan menganalisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui *Mobile Banking (M-Banking)*. Metode deskriptif dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memberikan gambaran yang mendalam dan sistematis mengenai fenomena yang sedang diteliti, berdasarkan data empiris yang dikumpulkan dari responden.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner yang telah dirancang secara khusus untuk mengukur persepsi dan tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *m-banking*. Kuesioner ini terdiri dari empat bagian utama:

1. Profil Responden: Bagian ini mencakup pertanyaan demografis seperti usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, dan status pekerjaan. Informasi ini penting untuk memahami karakteristik dasar dari responden.
2. Pengalaman Menggunakan *M-Banking*: Bagian ini berisi pertanyaan mengenai frekuensi penggunaan, durasi penggunaan, dan jenis transaksi yang sering dilakukan melalui *m-banking*. Tujuannya adalah untuk mendapatkan gambaran tentang tingkat keterlibatan responden dengan layanan *m-banking*.
3. Persepsi Terhadap Keamanan *M-Banking*: Pertanyaan pada bagian ini dirancang untuk mengukur sejauh mana nasabah merasa aman menggunakan *m-banking*. Aspek yang diukur termasuk keandalan sistem, proteksi data pribadi, dan prosedur otentikasi.
4. Tingkat Kepercayaan: Bagian ini mengukur tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *m-banking*. Pertanyaan mencakup kepercayaan terhadap teknologi yang digunakan, keandalan bank dalam menjaga keamanan, dan pengalaman sebelumnya terkait masalah keamanan.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah bank yang menggunakan layanan *m-banking*. Penyebaran kuesioner dilakukan baik secara online maupun offline untuk memastikan keterlibatan responden yang beragam. Responden dipilih secara acak dari berbagai latar belakang untuk mendapatkan sampel yang representatif. Sebelum mengisi kuesioner, responden diberikan penjelasan singkat mengenai tujuan penelitian dan cara pengisian kuesioner.

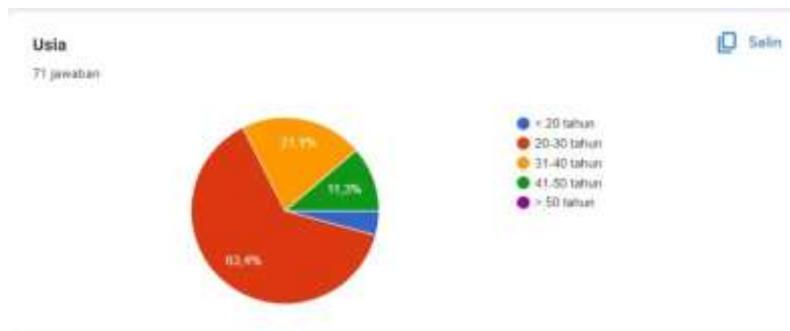
Data yang dikumpulkan dari kuesioner dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif. Analisis ini meliputi penghitungan frekuensi, persentase, mean, dan standar deviasi untuk setiap item pertanyaan. Hasil analisis deskriptif digunakan untuk menggambarkan profil responden, pengalaman menggunakan *m-banking*, serta persepsi dan tingkat kepercayaan mereka terhadap keamanan transaksi perbankan melalui *m-banking*. Selain itu, analisis ini juga membantu mengidentifikasi pola-pola dan hubungan antara variabel yang diteliti.

Dengan pendekatan ini, penelitian diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif dan mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan *m-banking*, serta implikasi praktisnya bagi industri perbankan dalam meningkatkan layanan keamanan *m-banking*.



## HASIL

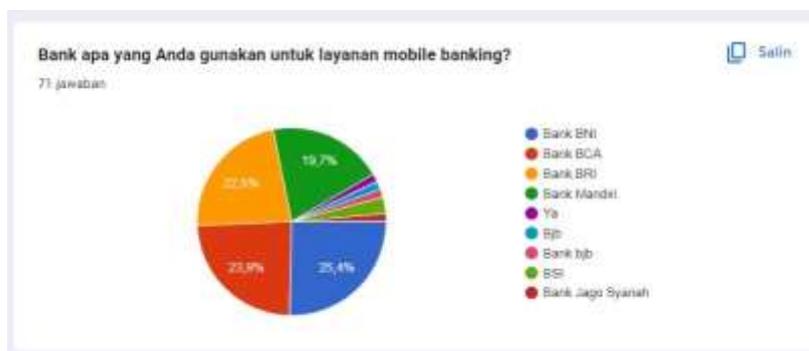
Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 71 responden mayoritas pengguna *mobile banking* berusia 20-30 tahun (63,4%). Pengguna berusia 31-40 tahun sebesar 21,1%, usia 41-50 tahun sebesar 11,3%, dan sisanya di bawah 20 tahun. Hal ini menunjukkan dominasi penggunaan *mobile banking* di kalangan nasabah muda.



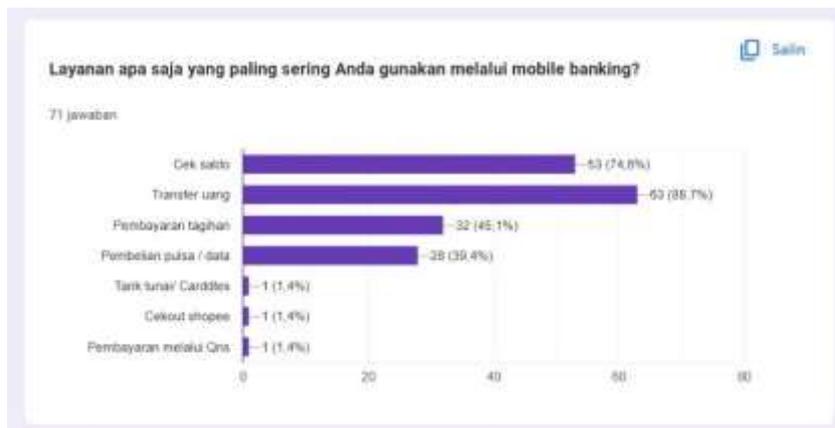
**Gambar 1. Usia Responden**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 71 responden yang menggunakan *mobile banking*, 25,4% menggunakan layanan dari Bank BNI, 23,9% dari Bank BCA, 22,5% dari Bank BRI, dan 19,7% dari Bank Mandiri. Sisanya, 8,5%, menggunakan *mobile banking* dari bank lainnya. Data ini mengindikasikan bahwa layanan *mobile banking* dari empat bank besar, yaitu BNI, BCA, BRI, dan Mandiri, mendominasi penggunaan diantara responden.

**Gambar 2. Layanan *Mobile Banking* yang digunakan oleh Responden**



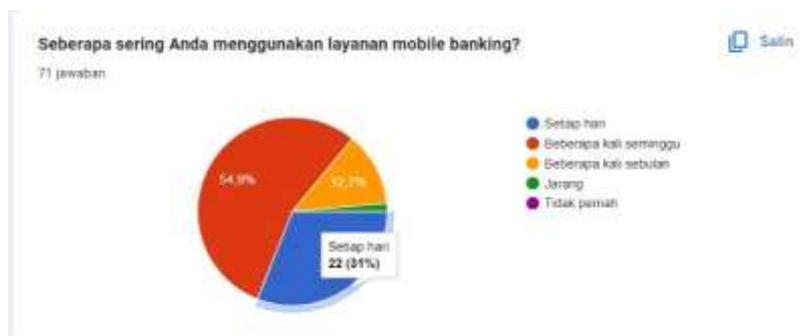
Hasil penelitian menunjukkan berbagai aktivitas yang dilakukan oleh responden melalui *mobile banking*. Dari 71 responden, 88,7% menggunakan *mobile banking* untuk transfer uang, 74,6% untuk cek saldo, 45,1% untuk pembayaran tagihan, 39,4% untuk pembelian pulsa atau data, dan 1,4% untuk tarik tunai, pembelian *online*, serta pembayaran QRIS. Data ini menunjukkan bahwa transfer uang dan cek saldo merupakan aktivitas yang paling umum dilakukan oleh pengguna *mobile banking*.



**Gambar 3. Layanan yang digunakan oleh Responden**

Sebanyak 31% responden menggunakan layanan *mobile banking* setiap hari, 12,7% menggunakan beberapa kali seminggu, 54,9% menggunakan beberapa kali sebulan, 1,4% jarang menggunakan, dan 0% menyatakan tidak pernah menggunakan layanan tersebut. Data ini menunjukkan bahwa mayoritas responden cenderung menggunakan layanan *mobile banking* dengan frekuensi beberapa kali sebulan, diikuti oleh penggunaan harian. Hal ini mengindikasikan tingkat adopsi yang cukup tinggi di kalangan nasabah terhadap layanan *mobile banking*, meskipun penggunaan yang lebih sering masih tergolong rendah

**Gambar 4. Penggunaan *Mobile Banking* oleh Responden**

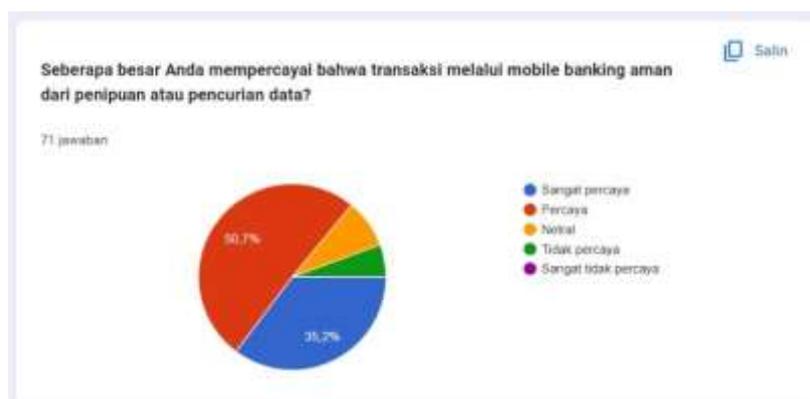


Ditemukan bahwa 18,3% responden pernah mengalami masalah keamanan saat menggunakan *mobile banking*, seperti pencurian data atau transaksi tidak sah, sementara 81,7% responden tidak pernah mengalami masalah tersebut. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa aman dalam menggunakan layanan *mobile banking*, meskipun ada sebagian kecil yang pernah menghadapi isu keamanan.



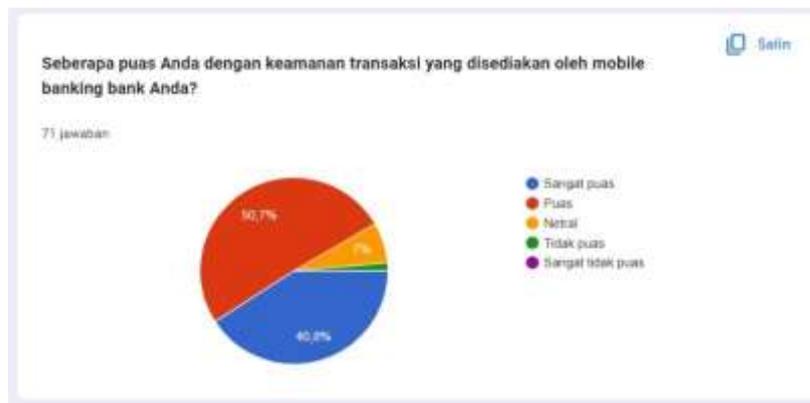
**Gambar 5. Pengalaman Nasabah terhadap masalah keamanan pada *Mobile Banking***

Hasil yang didapat dari 71 responden menunjukkan bahwa 35.2% responden sangat percaya bahwa transaksi melalui *mobile banking* aman dari penipuan atau pencurian data, 50.7% percaya, 8.5% bersikap netral, 4.2% tidak percaya, dan 1.4% sangat tidak percaya. Data ini mengindikasikan bahwa mayoritas responden memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan transaksi melalui *mobile banking*, meskipun terdapat sebagian kecil yang masih meragukan keamanannya.



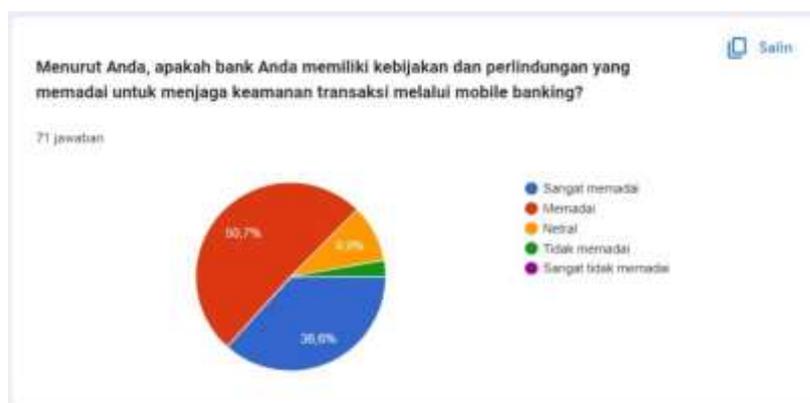
**Gambar 6. Tingkat kepercayaan Nasabah terhadap keamanan *Mobile Banking***

Mayoritas responden (50,7%) merasa puas dengan keamanan transaksi yang disediakan oleh mobile banking. Sebanyak 40,8% responden menyatakan sangat puas, menunjukkan tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap layanan tersebut. Namun, 7% responden netral, dan hanya sebagian kecil, yaitu 1,4% yang menyatakan ketidakpuasan. Tidak ada responden yang sangat tidak puas. Hasil ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, keamanan transaksi *mobile banking* diakui dan dihargai oleh sebagian besar nasabah.



**Gambar 7. Tingkat kepuasan pada keamanan transaksi pada *Mobile Banking***

Dari 71 responden, mayoritas (50,7%) menganggap bahwa kebijakan dan perlindungan yang diterapkan oleh bank memadai untuk menjaga keamanan transaksi melalui *mobile banking*. Sebanyak 36,6% responden menilai kebijakan tersebut sangat memadai, menunjukkan kepercayaan yang signifikan terhadap langkah-langkah keamanan yang diambil oleh bank. Sebaliknya, 9,9% responden bersikap netral, sementara 2,8% merasa kebijakan tersebut tidak memadai. Tidak ada responden yang menyatakan kebijakan bank sangat tidak memadai. Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa kebijakan keamanan bank dipandang cukup baik oleh sebagian besar nasabah.



**Gambar 8. Pendapat Nasabah mengenai kebijakan perlindungan *Mobile Banking***

Dari 71 responden, 28 pernah mengalami masalah terkait keamanan dengan *mobile banking*, mayoritas (42,3%) sering mendengar berita tersebut. Sebanyak 33,8% responden melaporkan kadang-kadang mendengar berita ini, dan 23,9% jarang mendengarnya. Data ini menunjukkan bahwa isu keamanan *mobile banking* cukup sering menjadi perhatian di kalangan responden, dengan lebih dari tiga perempat responden setidaknya kadang-kadang mendengar berita terkait masalah ini.



**Gambar 9. Informasi yang didapat nasabah terkait masalah keamanan dengan *Mobile Banking***

Dari 28 responden yang mengalami masalah, mayoritas (75%) menilai bahwa pihak bank menangani masalah dengan baik. Sebanyak 21,4% responden menyatakan penanganan tersebut cukup baik. Hanya 3,6% responden yang menilai penanganan masalah sangat baik, dan tidak ada responden yang memberikan penilaian buruk atau sangat buruk. Data ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, responden memiliki pandangan positif terhadap kemampuan bank dalam menangani masalah yang berkaitan dengan layanan *mobile banking*.



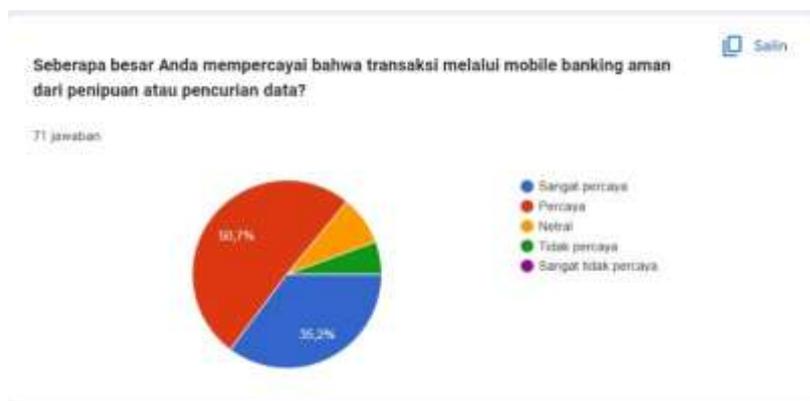
**Gambar 10. Penanganan masalah yang dialami Nasabah oleh pihak Bank pada *Mobile Banking***

Dari 71 responden, sebanyak 81,7% responden melaporkan bahwa mereka tidak pernah mengalami masalah keamanan saat menggunakan *mobile banking*, seperti pencurian data atau transaksi tidak sah. Sebaliknya, hanya 18,3% responden yang melaporkan pernah mengalami masalah tersebut. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna *mobile banking* merasa aman dalam menggunakan layanan ini, meskipun masih terdapat sebagian kecil yang mengalami masalah keamanan. Analisis lebih lanjut diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan sebagian responden mengalami masalah tersebut dan langkah-langkah yang dapat diambil untuk meningkatkan keamanan layanan *mobile banking*.



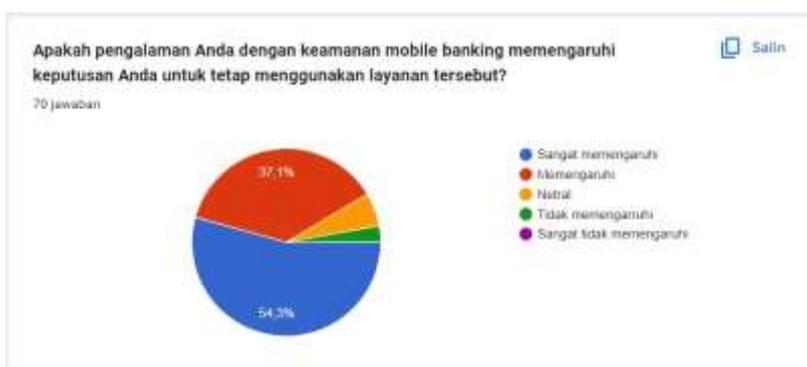
**Gambar 11. Pengalaman nasabah terkait keamanan saat menggunakan *Mobile Banking***

Mayoritas (50,7%) dari 71 responden, menyatakan bahwa mereka percaya transaksi melalui *mobile banking* aman dari penipuan atau pencurian data. Sebanyak 35,2% responden sangat percaya akan keamanan tersebut. Namun, 7% responden memilih netral, 5,6% tidak percaya, dan 1,4% sangat tidak percaya pada keamanan *mobile banking*. Hasil ini menunjukkan bahwa meskipun sebagian besar pengguna merasa yakin terhadap keamanan *mobile banking*, masih ada sebagian kecil yang ragu dan merasa tidak aman. Hal ini menandakan pentingnya peningkatan edukasi dan langkah-langkah keamanan untuk mengurangi keraguan pengguna terhadap *mobile banking*.



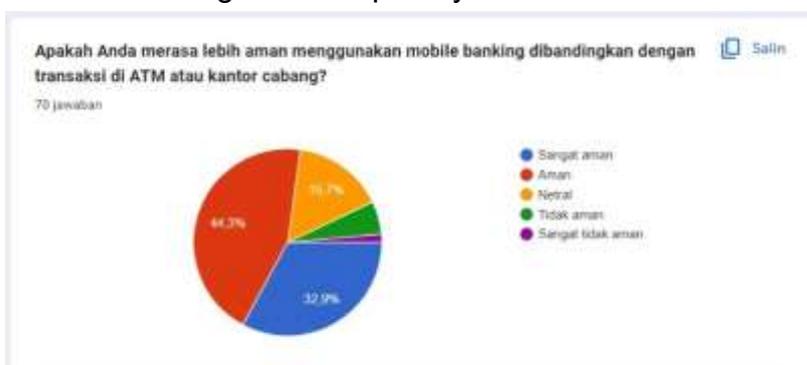
**Gambar 12. Kepercayaan Nasabah terhadap keamanan *Mobile Banking***

Dari 70 responden, sebanyak 54,3% responden menyatakan bahwa pengalaman mereka dengan keamanan *mobile banking* sangat mempengaruhi keputusan mereka untuk tetap menggunakan layanan tersebut. Selain itu, 37,1% responden juga menyatakan bahwa pengalaman keamanan mereka mempengaruhi keputusan mereka. Sebaliknya, 5,7% responden bersikap netral, 2,9% tidak terpengaruh, dan tidak ada responden yang merasa sangat tidak terpengaruh. Hasil ini menunjukkan bahwa faktor keamanan memiliki peran yang signifikan dalam mempengaruhi keputusan pengguna untuk terus menggunakan layanan *mobile banking*, menekankan pentingnya memastikan dan meningkatkan aspek keamanan dalam layanan tersebut.



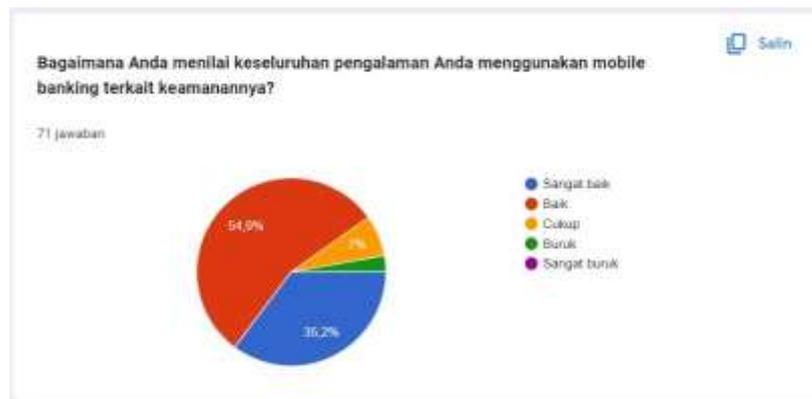
**Gambar 13. Pengaruh keamanan *Mobile Banking* terhadap keputusan Nasabah**

Dari 71 responden, sebanyak 44,3% responden menyatakan bahwa mereka merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan *mobile banking* dibandingkan dengan transaksi di ATM atau kantor cabang. Selain itu, 32,9% responden menyatakan bahwa mereka merasa sangat aman. Sebaliknya, 15,7% responden bersikap netral, dan sisanya merasa tidak aman atau sangat tidak aman. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa bahwa *mobile banking* menawarkan tingkat keamanan yang memadai atau bahkan sangat baik dibandingkan dengan transaksi di ATM atau kantor cabang. Ini menekankan pentingnya terus memantau dan meningkatkan aspek keamanan dalam layanan *mobile banking* agar dapat mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan nasabah.



**Gambar 14. Tingkat perbandingan keamanan oleh Nasabah terkait transaksi menggunakan *Mobile Banking* dan transaksi di ATM atau Kantor Cabang**

Dari 71 responden, menunjukkan bahwa 70% responden menggunakan *M-Banking* untuk melakukan transaksi perbankan. Namun, 40% dari mereka merasa khawatir tentang keamanan transaksi mereka. Faktor keamanan yang paling dikhawatirkan adalah pencurian data dan penipuan *online*. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan penggunaan *M-Banking*.



**Gambar 15. Penilaian Nasabah terkait keseluruhan pengalaman menggunakan *Mobile Banking***

## PEMBAHASAN

Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi *M-Banking* semakin canggih, keamanan masih menjadi isu utama bagi nasabah. Upaya untuk meningkatkan keamanan, seperti implementasi teknologi enkripsi dan otentikasi dua faktor, perlu diperkuat. Bank juga perlu memberikan edukasi kepada nasabah tentang cara melindungi informasi pribadi mereka dan mengenali tanda-tanda penipuan online. Kesadaran dan pemahaman nasabah tentang keamanan *M-Banking* dapat meningkatkan kepercayaan dan frekuensi penggunaan layanan ini.

Sebagai contoh kasus, pada tahun 2021, terjadi peretasan data *m-banking* yang melibatkan salah satu bank besar di Indonesia, yaitu Bank Negara Indonesia (BNI). Dalam kasus ini, peretas menggunakan teknik phishing untuk mengelabui nasabah agar memberikan kredensial *login* mereka. Setelah berhasil mendapatkan akses, peretas mentransfer dana dari rekening nasabah ke rekening lain yang sulit dilacak. Insiden ini menyebabkan kerugian finansial yang signifikan bagi nasabah dan menimbulkan kekhawatiran yang meluas tentang keamanan layanan *m-banking* di Indonesia.

Untuk mencegah kejadian serupa, bank perlu mengadopsi langkah-langkah keamanan yang lebih ketat. Salah satu pendekatan yang direkomendasikan adalah peningkatan penggunaan teknologi enkripsi yang kuat untuk melindungi data selama transmisi dan penyimpanan. Selain itu, penerapan otentikasi dua faktor (2FA) dapat menambah lapisan keamanan tambahan, memastikan hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses akun mereka.

Edukasi nasabah juga menjadi komponen kunci dalam upaya meningkatkan keamanan *m-banking*. Bank harus menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses mengenai cara menjaga kerahasiaan informasi pribadi dan mengenali tanda-tanda penipuan *online*. Misalnya, nasabah harus diberitahu untuk tidak mengklik tautan mencurigakan dalam *email* atau pesan teks yang mengklaim berasal dari bank, serta pentingnya memperbarui perangkat lunak keamanan secara rutin.

Untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman nasabah mengenai keamanan *m-banking*, bank dapat menyelenggarakan kampanye edukasi melalui berbagai saluran, termasuk media sosial, situs *web* resmi, dan aplikasi *m-banking* itu sendiri. Bank juga dapat mengadakan seminar atau webinar tentang keamanan digital yang bisa diikuti oleh nasabah. Dengan langkah-langkah ini, diharapkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *m-banking* akan meningkat, sehingga mendorong lebih banyak nasabah untuk menggunakan layanan ini dengan lebih sering dan percaya diri.

## KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan bahwa teknologi *Mobile Banking (M-Banking)* memiliki potensi besar untuk memudahkan transaksi perbankan, namun keamanan tetap menjadi tantangan utama. Data yang diperoleh menunjukkan bahwa mayoritas nasabah menganggap keamanan sebagai faktor krusial yang mempengaruhi keputusan mereka untuk terus menggunakan layanan *M-Banking*. Sebanyak 54,3% responden menyatakan bahwa pengalaman mereka dengan keamanan mobile banking sangat mempengaruhi keputusan mereka, sementara 37,1% responden juga merasa demikian.

Selain itu, tingkat perbandingan keamanan antara transaksi menggunakan *mobile banking* dan transaksi di ATM atau kantor cabang menunjukkan hasil yang signifikan. Sebanyak 44,3% responden merasa aman menggunakan *mobile banking*, dan 32,9% merasa sangat aman. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada kepercayaan yang cukup tinggi terhadap keamanan *M-Banking*, masih ada ruang untuk perbaikan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

Bank perlu terus meningkatkan langkah-langkah keamanan melalui penerapan teknologi canggih seperti autentikasi multi-faktor, enkripsi *end-to-end*, dan pemantauan aktivitas yang mencurigakan secara *real-time*. Selain itu, edukasi kepada nasabah mengenai praktik keamanan yang baik, seperti pengelolaan kata sandi yang kuat dan penghindaran dari jaringan *Wi-Fi* publik yang tidak aman, sangat penting untuk meningkatkan kesadaran dan perlindungan mereka. Pelatihan rutin dan kampanye informasi dapat membantu nasabah merasa lebih percaya diri dalam menggunakan layanan *M-Banking*.

Dengan upaya yang konsisten dalam meningkatkan aspek keamanan dan memberikan edukasi yang memadai, kepercayaan nasabah terhadap *M-Banking* dapat diperkuat. Hal ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah tetapi juga akan mendorong adopsi dan penggunaan yang lebih luas dari layanan *M-Banking*. Bank yang berhasil membangun kepercayaan yang kuat terkait keamanan akan memiliki keunggulan kompetitif dalam pasar perbankan digital yang semakin berkembang pesat.

Dengan demikian, bank harus mengintegrasikan strategi keamanan yang komprehensif dan berkelanjutan sebagai bagian dari layanan mereka. Melalui investasi berkelanjutan dalam teknologi keamanan dan pendidikan nasabah, bank dapat memastikan bahwa *M-Banking* menjadi pilihan utama bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan mereka. Kepercayaan nasabah yang tinggi terhadap keamanan layanan *M-Banking* pada akhirnya akan memperkuat loyalitas nasabah dan meningkatkan pertumbuhan serta keberlanjutan bisnis bank di era digital ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Kamarudin, J., Nursiah, N., & ... (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/view/123%0Ahttps://stiemmamuju.e-journal.id/FJIIM/article/download/123/63>
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Prakosa, A. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. *Jurnal Manajemen*, 9(2). <https://doi.org/10.26460/jm.v9i2.1030>
- Rahayu, I. S. (2016). MINAT NASABAH MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DENGAN MENGGUNAKAN KERANGKA TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)
- Sitanggang, A. S., Nurrochman, T. A., Syafira, R., Khalifah, I., Halim, N., & Salsabina, P. (2022). Penggunaan M-Banking Bagi Nasabah. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 7(2), 559–567.