

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Dalam era digital yang terus berkembang, keterlibatan pengguna dalam teknologi sangat penting untuk keberhasilan implementasi sistem informasi. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah kuncinya. Model ini menunjukkan bagaimana pengguna menerima teknologi dan membantu organisasi membuat sistem yang lebih efisien. Mari membahas lebih jauh tentang sejarah TAM, perkembangan, dan aplikasinya. Dengan munculnya teknologi informasi dan komunikasi pada tahun 1980-an, banyak perusahaan mulai membeli sistem komputer untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Namun, banyak sistem ini masih kurang digunakan oleh pengguna. Fred Davis, seorang peneliti sistem informasi, menyadari bahwa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana pengguna memilih teknologi baru. *Technology Acceptance Model* (TAM) dapat berpengaruh pada kepuasan nasabah melalui *perceived ease of use*, *perceived security* dan *perceived trust*.

Technology Acceptance Model (TAM) adalah model penelitian yang digunakan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi informasi. TAM menyediakan pendekatan yang terstruktur untuk memahami bagaimana keamanan penggunaan (*Perceived Security*), kepercayaan penggunaan (*Perceived Trust*) dapat mempengaruhi sikap pengguna terhadap teknologi. Dalam konteks *Mobile Banking*, TAM menjadi alat yang efektif untuk

mengeksplorasi sejauh mana pengguna merasa bahwa layanan tersebut bermanfaat, mudah diakses, dan dapat diandalkan (Tirtana dan Sari 2014). Pencapaian kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* untuk bertransaksi dapat dipahami melalui model penerimaan teknologi, yang dikenal dengan istilah Model TAM. Model ini mencakup persepsi mengenai kenyamanan serta kegunaan atau manfaat dari sistem.

Dalam penelitian Amalia & Hastriana, (2022). Model ini menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh faktor - faktor utama, yaitu keamanan dan kepercayaan dalam penggunaannya. Selain itu, kepercayaan yang mendalam terhadap sistem juga berperan sebagai faktor penting yang secara langsung akan menentukan tingkat kepuasan nasabah. Jika sistem layanan *Mobile Banking* mudah dipahami, nasabah dapat dengan cepat mempelajari cara mengoperasikannya untuk bertransaksi dengan nyaman, yang dapat meningkatkan kepuasan nasabah (Setyani et al., 2024). Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui *Mobile Banking* yang akan meningkatkan kepuasan nasabah (Saputro, 2020) Tingkat kepercayaan nasabah terhadap teknologi internet banking suatu bank memiliki peran penting dalam mempengaruhi keputusan mereka untuk menggunakan layanan *Mobile Banking* maka kepuasan nasabah akan meningkat (Sintiya, 2020).

2.1.2 *Mobile Banking*

2.1.2.1 Pengertian *Mobile Banking*

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah memicu adanya perubahan besar dalam sektor perbankan menuju penyediaan

layanan yang berbasis digital. Perubahan ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi biaya layanan, tetapi juga untuk menawarkan kemudahan dan kenyamanan kepada nasabah agar dapat melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus pergi ke kantor cabang (Ismulyaty et al., 2022). Sejalan dengan itu mengungkapkan bahwa digitalisasi dalam perbankan adalah respons terhadap perubahan perilaku masyarakat modern yang memerlukan layanan keuangan yang cepat, praktis, fleksibel, dan aman, sekaligus mendukung pergeseran ke arah masyarakat tanpa uang tunai (*cashless society*) (Windasari et al., 2022)

Mobile Banking merupakan salah satu layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan melalui perangkat mobile seperti smartphone. Menurut Sudirman dan Suasana (2018), *Mobile Banking* merupakan layanan elektronik yang dirancang untuk membantu nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara efektif. Selain itu, Nurdin et al. (2020) menyatakan bahwa *Mobile Banking* adalah produk perbankan yang memanfaatkan teknologi GPRS (*General Packet Radio Service*) untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan. Menurut Neves et al. (2023), *Mobile Banking* dapat diartikan sebagai layanan perbankan berbasis teknologi yang memungkinkan nasabah untuk mengakses informasi serta melakukan transaksi secara online tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Dengan layanan ini, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti memeriksa saldo, mentransfer dana, membayar tagihan, membeli pulsa, membeli produk digital, sampai melakukan transaksi keuangan lainnya secara *real time*.

2.1.2.2 Manfaat *Mobile Banking*

Menurut Fahrur R. (2014), layanan *Mobile Banking* dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan dengan cara yang lebih sederhana dan efisien. Kehadiran layanan ini memberikan banyak manfaat yang dirasakan tidak hanya oleh nasabah, tetapi juga oleh bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka. Berikut adalah beberapa keuntungan dari *Mobile Banking*:

1. Memberikan kenyamanan saat bertransaksi di mana saja dan kapan saja.

Mobile Banking memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi tanpa terikat waktu dan tempat. Nasabah tidak perlu lagi mengunjungi kantor cabang atau mencari mesin ATM, karena semua layanan dapat diakses melalui ponsel selama terhubung ke internet.

2. Mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.

Dengan menggunakan *Mobile Banking*, nasabah dapat dengan mudah melakukan berbagai transaksi, seperti memeriksa saldo, memindahkan dana, membayar tagihan, dan membeli produk digital. Kenyamanan ini membuat *Mobile Banking* berfungsi hampir serupa dengan layanan ATM, tetapi dengan fitur yang lebih lengkap dan praktis.

3. Dapat diakses pada berbagai jenis ponsel yang mendukung jaringan data

Layanan *Mobile Banking* dirancang agar dapat digunakan di berbagai jenis smartphone yang memiliki akses internet. Ini memungkinkan lebih banyak orang untuk memanfaatkan layanan perbankan digital, berkontribusi pada

peningkatan inklusi keuangan di masyarakat.

4. Menyediakan fitur transaksi secara langsung.

Mobile Banking memungkinkan transaksi dilakukan secara instan dan diproses pada saat itu juga (*real time*). Fitur ini memberikan jaminan serta kecepatan dalam setiap transaksi, baik pemindahan antar rekening dalam satu bank maupun antar bank, serta transaksi keuangan lainnya, sehingga meningkatkan efisiensi dan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut. Secara keseluruhan, kehadiran *Mobile Banking* memberikan keuntungan berupa kemudahan, kecepatan, fleksibilitas, dan efisiensi dalam menjalani aktivitas perbankan, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan digital.

2.1.2.3 Sistem Keamanan *Mobile Banking*

Keamanan sistem dalam *Mobile Banking* merupakan aspek yang sangat penting dalam penggunaan *Mobile Banking*, karena berkaitan erat dengan kualitas layanan yang dirasakan oleh nasabah serta dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna. Dalam konteks sistem informasi, keamanan diartikan sebagai upaya untuk mencegah dan mendeteksi terjadinya penipuan maupun penyalahgunaan dalam sistem berbasis informasi. (G. J. Simons, 2018).

Sistem keamanan di *Mobile Banking* umumnya menerapkan beberapa lapisan perlindungan, seperti *One Time Password* (OTP), verifikasi biometrik, dan *Personal Identification Number* (PIN), serta kredibilitas lembaga perbankan sebagai penyedia layanan, menjadi faktor penting dalam membangun keyakinan nasabah terhadap keamanan sistem *Mobile Banking*. Selain itu, sistem enkripsi data

diterapkan untuk menjaga kerahasiaan informasi nasabah sehingga tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang. (Septa & Ali, 2024)

Penerapan sistem keamanan yang tangguh bertujuan untuk mencegah akses ilegal, pencurian data, penyalahgunaan akun, serta berbagai jenis kejahatan digital lainnya. Oleh karena itu, tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna menjadi faktor penting yang bisa mempengaruhi kepercayaan nasabah dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*. Selain faktor teknis, tingkat kepercayaan pengguna juga dipengaruhi oleh reputasi dan kredibilitas bank sebagai penyedia layanan digital. (Rahmahdhani et al., 2023).

Dengan kata lain, kelengkapan fitur yang didukung oleh sistem keamanan yang handal menjadi faktor utama dalam meningkatkan kenyamanan, rasa aman, serta kepercayaan nasabah dalam penggunaan berkelanjutan *Mobile Banking*.

2.1.2.4 Tantangan Operasional *Mobile Banking* dalam Dinamika Perkembangan Perbankan Digital

Perkembangan *Mobile Banking* yang semakin cepat menimbulkan berbagai masalah dalam operasional sektor perbankan. Penambahan jumlah pengguna serta volume transaksi digital membutuhkan sistem yang stabil, cepat merespons, dan mampu berjalan terus-menerus tanpa hambatan. Jika layanan mengalami masalah teknis, tingkat kepercayaan dan kepuasan pelanggan bisa berkurang meskipun aspek kemudahan dan keamanan sudah diterapkan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa cara mengelola operasional menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas layanan *Mobile Banking* (Kasmir, 2016).

Salah satu masalah besar adalah kestabilan sistem dan ketersediaan

infrastruktur teknologi. Masalah seperti aplikasi yang tidak bisa diakses, kesalahan sistem, atau keterlambatan dalam transaksi masih sering dituturkan oleh pengguna. Permasalahan tersebut tidak hanya membuat nasabah tidak nyaman, tetapi juga mengubah cara mereka melihat kualitas layanan *electronic* yang diberikan oleh bank. Penelitian menunjukkan bahwa ketidakberhasilan sistem berdampak langsung pada penurunan kepuasan dan penggunaan *Mobile Banking* yang semakin rendah (Permatasari & Utami, 2024).

Selain itu, perbedaan dalam pemahaman mengenai teknologi di kalangan pengguna juga menjadi hambatan dalam pelayanan. Tidak semua orang memahami dengan sama baik fitur atau cara penggunaan aplikasi tersebut. Kondisi ini membuat sebagian nasabah, khususnya dari kelompok usia tertentu, kesulitan dalam menggunakan layanan tersebut. Oleh karena itu, bank harus memberikan pelatihan dan bimbingan terus menerus agar nasabah lebih memahami dan bisa menggunakan layanan digital dengan maksimal (Putri et al., 2024; Khotijah et al., 2023).

Dari segi internal, kualitas pegawai juga berdampak pada kelancaran operasional *Mobile Banking*. Bank wajib memiliki tenaga ahli yang mampu dalam mengelola teknologi informasi, keamanan siber, serta pelayanan pelanggan secara digital. Keterbatasan kemampuan tenaga kerja dapat memperlambat upaya menangani gangguan pada sistem atau keluhan dari nasabah, sehingga berpotensi menyebabkan penurunan kualitas layanan yang dirasakan (Deloitte, 2022; OJK, 2022).

Tantangan dalam operasional juga muncul karena perkembangan teknologi yang sangat cepat dan terus berubah. Inovasi digital memaksa bank senantiasa

memperbarui sistemnya agar tetap relevan dan bisa bersaing. Namun, jika pembaruan dilakukan tanpa perencanaan yang cukup, bisa menyebabkan gangguan pada layanan. Oleh karena itu, bank harus tetap menjaga keseimbangan antara pengembangan teknologi dan kestabilan operasional agar layanan tetap berkualitas secara berkelanjutan (Bank Indonesia, 2020).

Selain faktor dari dalam, ancaman siber yang semakin rumit juga menjadi tantangan dari luar yang cukup berat. Serangan siber bukan hanya bisa mengganggu jalannya layanan, tetapi juga membuat orang kehilangan kepercayaan terhadap perbankan digital. Oleh karena itu, bank harus memiliki sistem manajemen risiko dan mitigasi keamanan yang bisa beradaptasi dan cepat merespons terhadap perkembangan ancaman digital (Yusuf, 2025).

Di sisi lain, perkembangan aturan yang selalu berubah memaksa bank untuk terus menyesuaikan sistem dan cara kerjanya agar sesuai dengan ketentuan dari lembaga pengawas seperti OJK dan BI. Proses penyesuaian ini memerlukan persiapan dari organisasi, waktu, serta biaya yang cukup besar. Meski begitu, aturan tetap penting untuk menjaga sistem tetap stabil dan melindungi pengguna. Masalah kestabilan layanan dan perlindungan nasabah juga menjadi prioritas utama dalam perkembangan perbankan digital secara global (Deloitte, 2022).

Secara keseluruhan, berbagai masalah operasional tersebut menunjukkan bahwa suksesnya layanan *Mobile Banking* tidak hanya tergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kemampuan bank dalam memastikan sistem tetap stabil, meningkatkan kualitas layanan digital, serta memberikan pengalaman yang nyaman bagi pengguna. Dengan demikian, mengelola operasional secara efektif sangat

penting untuk meningkatkan kepuasan dan ketertarikan nasabah terhadap layanan perbankan mobile.

2.1.2.5 Mobile Banking BRImo

Mobile Banking diciptakan untuk mempermudah transaksi dan mengurangi beban kerja perbankan serta meningkatkan mutu layanan berbasis teknologi dan informasi. Salah satu jenis *Mobile Banking* yang ditawarkan adalah BRImo BRI. Ada beberapa Bank yang telah menerapkan sistem *Mobile Banking* salah satunya Bank BRI. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Atau dikenal dengan BRI merupakan salah satu penyedia jasa perbankan terkemuka di Indonesia. Bank Rakyat Indonesia (BRI) adalah salah satu bank milik pemerintah yang terbesar di Indonesia. (Wijanarto & Wardani, 2022).

Aplikasi ini memungkinkan para nasabah untuk melaksanakan berbagai transaksi perbankan dengan cepat dan sederhana melalui perangkat mobile, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pengisian saldo *e-wallet*, serta pengambilan uang tunai tanpa kartu menggunakan kode unik di mesin ATM BRI (Muhammad Rizqi Romdhon 2023).

Mengenai keamanan, BRImo dilengkapi dengan sistem perlindungan yang mencakup login biometrik (pengenalan wajah dan sidik jari), penggunaan *username* dan *password*, serta *One-Time Password* (OTP) untuk setiap transaksi, demi menjaga keamanan data dan transaksi nasabah (Mahardika 2011).

2.1.3 Persepsi Keamanan

2.1.3.1 Pengertian Keamanan

Persepsi keamanan merupakan keyakinan individu terhadap kemampuan

suatu sistem dalam melindungi privasi serta informasi pribadi pengguna. Menurut Kartika (2018), persepsi keamanan diartikan sebagai keyakinan individu bahwa informasi pribadi mereka tersimpan dengan aman dan tidak dapat diakses maupun dimanipulasi oleh pihak yang tidak berwenang. Dalam konteks perbankan digital, keamanan juga dipahami sebagai persepsi nasabah terhadap kemampuan bank dalam menjaga dan melindungi data pribadi yang diperoleh melalui transaksi elektronik. Tingkat keamanan yang tinggi akan menimbulkan rasa yakin pada nasabah bahwa kerahasiaan data pribadinya tetap terjaga selama melakukan transaksi melalui *Mobile Banking*.

Selain itu, keamanan juga persepsi nasabah terhadap kemampuan bank untuk melindungi Informasi personal yang didapat dari transaksi elektronik terhadap pengguna yang tidak berwenang. Keamanan transaksi elektronik membuat nasabah merasa yakin bahwa kerahasiaan data pribadinya terjamin saat bertransaksi melalui m-Banking. Menurut Umaningsih dan Wardani, (2020) mengemukakan bahwa keamanan merupakan seperangkat prosedur, program untuk memverifikasi sumber informasi dan menjamin integritas dan privasi informasi.

2.1.3.2 Pentingnya Keamanan dalam *Mobile Banking*

Keamanan adalah aspek yang sangat krusial dalam layanan perbankan digital, karena sistem ini mengelola informasi pribadi dan data keuangan pelanggan yang bersifat sensitif. Melindungi data pengguna dari akses ilegal, perubahan tanpa izin, dan pencurian informasi merupakan hal utama untuk mempertahankan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital perbankan (Tambunan dan Nasution 2023).

Dalam penerapannya, layanan *Mobile Banking* menghadapi berbagai ancaman keamanan, seperti *phishing*, *malware*, dan peretasan yang dapat mempengaruhi kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data pengguna (Lee dan Kim, 2021). Selain masalah teknis, rendahnya kesadaran pengguna mengenai pentingnya menjaga keamanan akun menjadi salah satu penyebab bertambahnya risiko kejahatan siber. Penggunaan kata sandi yang tidak kuat, pembagian informasi pribadi, atau kurang hati-hati terhadap tautan yang mencurigakan dapat menciptakan peluang bagi penyalahgunaan akun (Parulian et al., 2021).

Untuk menghadapi berbagai tantangan tersebut, pihak bank terus melakukan pengembangan sistem keamanan yang lebih baik, seperti penerapan enkripsi data, autentikasi multi-faktor, dan penggunaan teknologi biometrik seperti sidik jari atau pengenalan wajah untuk meningkatkan perlindungan pada akun nasabah (Linda, 2023; Fitriani, 2023). Selain itu, usaha untuk mendidik nasabah tentang penggunaan layanan digital yang aman juga menjadi langkah penting dalam mengurangi risiko keamanan serta meningkatkan kesadaran pengguna dalam menjaga kerahasiaan data pribadi (Hendra, 2022).

Dengan adanya sistem keamanan yang memadai dan pemahaman pengguna yang baik, nasabah akan merasa lebih nyaman dan aman melakukan transaksi secara digital. Tingkat keamanan yang tinggi dapat meningkatkan persepsi keamanan yang dirasakan oleh pengguna, yang pada akhirnya akan berdampak positif terhadap tingkat kepercayaan serta minat nasabah untuk terus menggunakan layanan *Mobile Banking* (Ulhaq dan Al Fajar, 2022).

2.1.3.3 Indikator Persepsi Keamanan

Persepsi mengenai keamanan adalah evaluasi dari pengguna tentang sejauh mana sistem *Mobile Banking* dapat menjaga data pribadi serta transaksi finansial. Eriksson et al. dalam penelitian yang dirujuk oleh Afghani dan Yulianti (2016) menjelaskan bahwa keamanan pada sistem *Mobile Banking* terdiri dari tiga elemen utama, yaitu kerahasiaan (*confidentiality*), integritas (*integrity*), dan ketersediaan (*availability*).

Ketiga elemen ini berfungsi untuk memastikan bahwa informasi nasabah dilindungi, tidak mengalami modifikasi yang tidak sah, dan dapat diakses saat diperlukan. Selain itu, Thygerson dalam Diantan dan Zusrony (2019) menekankan bahwa keamanan sistem bukan hanya fokus pada perlindungan data, tetapi juga mencakup proses autentikasi (*authentication*), yang merupakan cara untuk memastikan bahwa individu yang mengakses layanan merupakan pengguna yang terverifikasi. Oleh karena itu, dengan menggabungkan kedua pandangan tersebut, dimensi persepsi keamanan dalam layanan *Mobile Banking* mencakup:

1. Privasi dan Kerahasiaan (*Privacy dan Confidentiality*)

Kemampuan sistem dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan informasi keuangan nasabah dari akses pihak yang tidak berwenang.

2. Integritas (*Integrity*)

Kemampuan sistem dalam menjaga keutuhan data agar tidak mengalami perubahan atau manipulasi tanpa izin.

3. Autentikasi (*Authentication*)

Kemampuan sistem dalam melakukan verifikasi identitas pengguna

sehingga hanya pengguna yang sah yang dapat mengakses layanan.

4. Ketersediaan (*Availability*)

Ketersediaan sistem *Mobile Banking* yang dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan nasabah.

Sistem keamanan yang efektif akan memperkuat rasa aman pengguna, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan dalam memanfaatkan layanan *Mobile Banking* seperti BRImo dari Bank Rakyat Indonesia.

2.1.4 Kepercayaan

2.1.4.1 Pengertian Kepercayaan

Kepercayaan adalah faktor penting dalam kesuksesan perusahaan, karena sangat mempengaruhi bagaimana produk atau layanan digunakan secara efektif dan terus-menerus. Kepercayaan konsumen berarti pelanggan siap untuk membeli atau menggunakan produk atau jasa karena yakin bahwa perusahaan bisa memberikan manfaat sesuai dengan yang diharapkan (Hermawati, 2023). Pelanggan yang percaya dengan perusahaan biasanya akan tetap menjaga hubungan yang lama dan merasa memiliki ikatan perasaan yang kuat terhadap perusahaan tersebut.

Dalam bidang perbankan, kepercayaan merupakan hal yang sangat penting karena layanan bank berkaitan dengan pengelolaan uang dan data pribadi nasabah. Menurut Budianto et al., (2023) membangun kepercayaan dari nasabah merupakan hal yang paling penting dalam bidang perbankan. Tingkat kepercayaan yang tinggi membantu membentuk hubungan yang erat antara bank dan nasabahnya. Oleh karena itu, bank wajib memastikan keamanan, memberikan layanan yang ramah,

dan membuat nasabah merasa tenang serta percaya dalam menggunakan layanan perbankan.

2.1.4.2 Kepercayaan dalam Konteks *Mobile Banking*

Dalam bidang perbankan, membangun kepercayaan nasabah merupakan hal yang sangat penting karena memberikan dampak signifikan terhadap terciptanya hubungan jangka panjang antara nasabah dan pihak bank. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong nasabah untuk lebih intensif dalam memanfaatkan layanan *Mobile Banking* (Gusmana, 2022).

Pengaruh variabel kepercayaan terhadap kepuasan nasabah juga didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh Ramayani et al. (2020), Deliyana et al. (2021), serta Sa'idah (2023). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam menentukan apakah layanan perbankan digital berhasil atau tidak. Dalam konteks layanan perbankan mobile, kepercayaan berarti nasabah percaya bahwa sistem yang digunakan itu aman, bisa dipercaya, dan mampu menjaga data pribadi serta transaksi keuangan dari berbagai ancaman.

Selain itu, kepercayaan juga merefleksikan keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank dalam memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan dapat diandalkan. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking*, maka semakin besar pula kemungkinan terciptanya kepuasan, loyalitas, serta keberlanjutan penggunaan layanan tersebut.

2.1.4.3 Indikator Kepercayaan

Menurut Kotler dalam bukunya menyebutkan kepercayaan merupakan sebuah keyakinan satu pihak tertentu terhadap pihak lain dalam melakukan hubungan antara kedua belah pihak berdasarkan keyakinan bahwa pihak yang dipercayainya tersebut akan memenuhi segala kewajiban sesuai yang diharapkan (Nurdin et al., 2020).

Menurut Mandiri & Metekohy, (2021), dimensi kepercayaan pelanggan terhadap adanya teknologi yaitu:

1. Kesungguhan atau ketulusan (*benevolence*)

Benevolence adalah keyakinan pelanggan bahwa bank memiliki niat yang baik, peduli terhadap kepentingan pelanggan, dan selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik tanpa merugikan pelanggan.

2. Kemampuan (*Competence*)

Kemampuan menunjukkan keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank dalam memberikan layanan yang profesional, tepat, stabil, dan bisa diandalkan untuk memenuhi kebutuhan transaksi mereka.

3. Integritas (*Integrity*)

Integritas berarti nasabah percaya bahwa bank bersikap jujur, dapat dipercaya, memenuhi janji, serta menjaga dengan baik data dan informasi nasabah.

4. Kemauan untuk bergantung (*Willingness to depend*)

Indikator ini menunjukkan sejauh mana nasabah siap menggunakan layanan bank karena merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi.

Dengan adanya indikator tersebut, tingkat kepercayaan bisa dilihat dari seberapa besar pelanggan percaya bahwa bank mempunyai niat baik, kemampuan, dan tanggung jawab dalam memberikan layanan. Semakin tinggi rasa percaya nasabah terhadap layanan perbankan digital, maka semakin besar kemungkinan mereka tetap menggunakan layanan tersebut.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Permana, K. K., Eprianto,I., Fauzi,A., Minarny,T., Widyarora,S., & Fajriansyah, D.N.(2024), Bekasi	Sama-sama meneliti variabel keamanan data pribadi (X) dan kepercayaan pengguna (Y).	Tidak berfokus pada aplikasi BRImo dan dilakukan di Bekasi.	Keamanan data pribadi berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna <i>mobile banking</i> .	Permana et al (2024), Universita s Bhayangk ara Jakarta Raya.
2	Kamila, T. P., & Rahayu, Y. S. (2024), Kota Malang.	Sama-sama meneliti variabel keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	Menambahka n aspek risiko serta berfokus pada penggunaan <i>Mobile Banking</i> sebagai hasil penelitian.	Keamanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> , sedangkan risiko berpengaruh sesuai tingkat persepsi responden.	An- Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah, 5(1), 49–61. https://doi. or g/10.5133 9/n isbah.v5i1 .17 .
3	Ramayani, E. R. K., Kismawadi,	Menggunaka n variabel keamanan dan	Penelitian menambahka n aspek manfaat dan	Kepercayaan, keamanan, manfaat, dan kemudahan	Jurnal Manajeme n dan Ekonomi

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
	R., & Chalil, R. D. (2022), Langsa.	kepercayaan dalam konteks <i>Mobile Banking</i> .	kemudahan serta berfokus pada tingkat penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	Syariah, 4(1), 78–90.
4	Atarwaman, R.J.D. (2022), Ambon	Menempatkan variabel kepercayaan dalam penelitian <i>Mobile Banking</i> .	Mengkaji keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	Mengkaji keamanan dan kepercayaan dalam penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	Eqien-Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 10(2), 281–290.
5	Deliyana, R., Permatasari, B., & Sukmasari, D. (2021), Yogyakarta	Melibatkan variabel keamanan dan kepercayaan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> .	Penelitian berfokus pada kepuasan nasabah serta dilakukan pada pengguna BCA.	Kemudahan, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BCA.	Jurnal Penelitian Ekonomi dan Bisnis, 2(2), 1–16.
6	Utami, W., Rofika, I. D., Kamelia, T., Budiarti, Y., Mushlihah T., Aminin, H., Nur Azizah, R. A., & Septiani, N. (2024), Surakarta.	Menggunakan variabel keamanan dan kepercayaan dalam <i>Mobile Banking</i> .	Penelitian menambahkan aspek risiko serta berfokus pada minat menggunakan .	Persepsi risiko, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan BSI Mobile	Jurnal Ekonomi dan Perbankan Islam, 8(1), 55–68.
7	Rumuar, A. & Nugroho, H. S. (2024), Yogyakarta	Melibatkan variabel kepercayaan dan keamanan	Penelitian menambahkan aspek fitur Layanan dan	Kepercayaan, fitur layanan, kemudahan, dan	Ekonomi Ilmu Sosial, Humaniora,Universi

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
		dalam penggunaan <i>Mobile Banking</i> .	kemudahan serta berfokus pada keputusan penggunaan pada generasi- Z.	keamanan berpengaruh Signifikan terhadap keputusan generasi Z dalam menggunakan mobile Banking.	tas 'Aisyiyah Yogyakarta
8	Muhardiani, R. A., Amelia, A., & Sartika, F. (2025), Banda Aceh	Menggunakan variabel keamanan dan kepercayaan dalam <i>Mobile Banking</i> .	Menambahka n aspek kemudahan serta berfokus pada keputusan penggunaan.	Keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI Mobile	Manajeme n, Fakultas Ekonomi, Universita s Muhamma diah Aceh.
9	Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2023), Semarang	Melibatkan variabel keamanan dan kepercayaan dalam layanan <i>Mobile Banking</i> .	Menambahka n kualitas layanan dan kepuasan nasabah.	Kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna BSI Mobile.	Cakrawala Repositori IMWI, 6(6), 2817– 2829. Bank Syariah Indonesia; Universita s Stikubank Semarang.
10	Nazwa, A., Rizky, R., & Kresna, T. (2026),Bandu ng.	Membahas aspek keamanan dan kepercayaan dalam <i>Mobile Banking</i> .	Bersifat konseptual, bukan pengujian variabel langsung.	<i>Mobile Banking</i> memberikan kemudahan dan efisiensi dalam operasional perbankan,	<i>Economic a: Journal of Economic s, Managem ent, Accountin</i>

No	Peneliti, Tahun, Tempat Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Hasil Penelitian	Sumber Referensi
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
				namun tetap menghadapi tantangan keamanan dan risiko digital yang mempengaruhi kepercayaan Pengguna.	g, 1(3), 57–64. UIN Sunan Gunung Djati Bandung.

Sumber: Data diolah oleh penulis, 2026

2.2 Kerangka Pemikiran

Pandangan tentang keamanan adalah salah satu elemen penting yang berpengaruh pada kepercayaan nasabah saat memanfaatkan layanan perbankan digital. Dalam hal *Mobile Banking*, keamanan berkaitan tidak hanya dengan teknologi pelindung data, tetapi juga dengan keyakinan pengguna bahwa informasi pribadi serta transaksi keuangan mereka aman dari berbagai ancaman seperti pencurian data, peretasan, atau penyalahgunaan oleh pihak yang tidak berwenang.

Di dalam layanan *Mobile Banking*, penerapan sistem keamanan yang efektif biasanya mencakup teknologi enkripsi data, autentikasi berlapis seperti PIN dan *One Time Password* (OTP), serta fitur verifikasi biometrik. Tujuan dari sistem keamanan ini adalah untuk menjaga kerahasiaan informasi, memastikan akurasi transaksi, serta menjamin bahwa hanya pengguna yang berhak yang dapat mengakses akun. Jika pengguna dapat melihat dan merasakan bahwa sistem tersebut berfungsi dengan baik, maka akan terbentuk pandangan bahwa layanan itu aman

untuk digunakan (Septa dan Ali 2024).

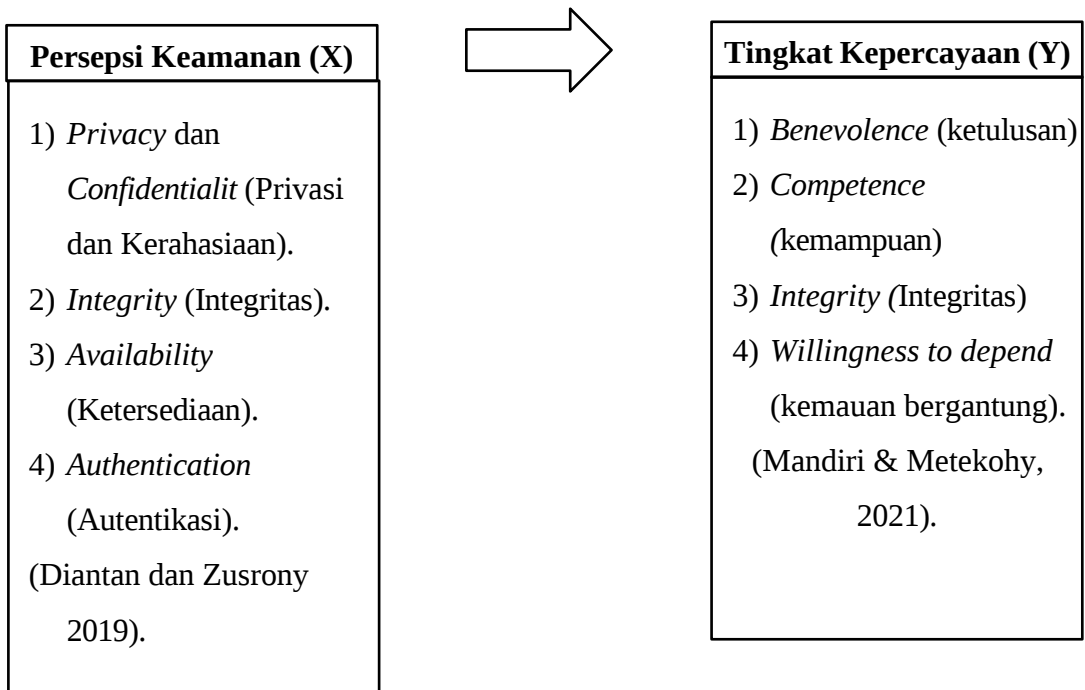
Di sisi lain, jika pengguna sering menghadapi masalah dengan sistem, mendengar tentang insiden kejahatan digital, atau merasa bahwa perlindungan data yang ada tidak cukup, maka pemahaman tentang keamanan akan menurun. Situasi ini bisa menimbulkan keragu-raguan dan kurangnya kepercayaan dalam menggunakan layanan *Mobile Banking*.

Kepercayaan nasabah adalah keyakinan bahwa layanan perbankan digital mampu menyediakan pelayanan yang terpercaya, aman, dan dapat diandalkan dalam setiap transaksi. Kepercayaan ini tampak dari kesediaan nasabah untuk terus memanfaatkan layanan, merasa tenang saat bertransaksi, serta yakin bahwa bank dapat menjamin kepentingan mereka.

Dengan demikian, semakin baik tingkat keamanan yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin besar pula kepercayaan terhadap layanan *Mobile Banking*, sedangkan rendahnya pandangan mengenai keamanan dapat menurunkan kepercayaan dan menghambat penggunaan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, persepsi keamanan memiliki peranan yang sangat krusial dalam membentuk serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan *Mobile Banking* yang disediakan oleh PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Hal ini sejalan dengan penelitian Diantan dan Zusrony (2019) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, menurut Mandiri & Metekohy (2021), kepercayaan konsumen merupakan kesediaan pelanggan untuk bergantung pada suatu perusahaan berdasarkan keyakinan terhadap keandalan, integritas, dan

kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang aman dan terpercaya.

Berikut ini adalah kerangka pemikiran penelitian ini:



Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2026

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran mengenai pengaruh persepsi keamanan terhadap tingkat kepercayaan pengguna *Mobile Banking* BRImo pada PT. Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Unit Cikurubuk maka hipotesis penelitian yang diajukan adalah bahwa terdapat pengaruh antara persepsi keamanan terhadap tingkat kepercayaan pengguna *Mobile Banking* BRImo pada PT Bank Rakyat Indonesia TBK. Unit Cikurubuk Tasikmalaya.