

## **Peranan Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking**

Mediana Cesyanti Ajeng Rohali & Nurhadi

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur, Indonesia

21042010088@student.upnjatim.ac.id

### **ABSTRAK**

Transformasi digital membuat pengaplikasian teknologi informasi memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing suatu negara. Perkembangan teknologi informasi membuat perubahan baik di perkotaan maupun wilayah agraris. Salah satu sektor ekonomi di Indonesia yang mengaplikasikan teknologi informasi yaitu perbankan dengan menciptakan mobile banking untuk masyarakat. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis peranan fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan mobile banking dengan merujuk pada penelitian terdahulu. Metode yang digunakan dalam penelitian ini deskriptif kualitatif jenis studi literatur. Penelitian ini memperoleh hasil bahwa fitur layanan dan keamanan memiliki peranan yang signifikan dalam mendorong penggunaan mobile banking. Temuan ini konsisten dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fitur layanan dan keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap penggunaan mobile banking.

Kata Kunci: Transformasi Digital, Fitur Layanan, Keamanan, Mobile Banking

### **ABSTRACT**

Digital transforation makes information technology applications have an important role in increasing a county's competitiveness. The development of information technology has made changes in both urban and agricultural areas. One of the economic sectors in Indonesia that applies information technology is banking for the community. The purpose of this study is to analyze the role of service and security features on the use of mobile banking by referring to previous studies. The methods used in this study are descriptive qualitative types of literature studies. This study found that service and security features play a significant role in encouraging the use of mobile banking. These findings are consistent with previous studies that have suggested that service and security features have a significant impact on the use of mobile banking.

Keywords: Digital Transformation, Service Features, Security, Mobile Banking



## **PENDAHULUAN**

Perkembangan internet di Indonesia semakin pesat. Hal ini dikarenakan teknologi informasi dan komunikasi telah berkembang sangat luas baik di perkotaan maupun wilayah agraris. Diperkuat dengan hasil survei APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia) bahwa jumlah pengguna internet Indonesia tahun 2024 mencapai 221.563.479 jiwa dari total populasi 278.696.200 jiwa penduduk Indonesia tahun 2023 (APJII, 2024). Sedangkan, tingkat pengguna internet pada perkotaan berkontribusi 69,5% dan wilayah agraris berkontribusi 30,5 %.

Perkembangan teknologi dan informasi membuat banyak perubahan terutama transformasi digital yang semakin maju dengan pesat. Dirjen Perbendaharaan Astera Primanto Bhakti dalam keynote speech menyampaikan bahwa, transformasi digital menghadirkan beberapa dampak positif, salah satunya dapat dimanfaatkan sebagai alat untuk mencapai tujuan ekonomi dan bisnis. Hal ini dapat dilihat dengan transformasi digital yang telah mengubah pola ekonomi dan masyarakat global. Transformasi digital dapat menjadi masa depan ekonomi bisnis. (Kementerian Keuangan RI, 2023).

Transformasi digital di Indonesia merupakan sebuah kebijakan yang diberlakukan oleh pemerintah untuk memajukan masyarakat, terutama para pelaku bisnis dalam mengaplikasikan teknologi digital secara optimal. Pada zaman transformasi digital, pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi memiliki peran penting dalam meningkatkan daya saing suatu negara. Perkembangan Society 5.0 atau Revolusi Industri 5.0 memiliki dampak yang tidak dapat dihindari. Oleh sebab itu, pemerintahan di berbagai negara telah mengaplikasikan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dan teknologi digital dalam pengemba-

ngannya. (Aminah & Saksono, 2021). Sektor ekonomi kreatif adalah salah satu sektor yang mempunyai peluang besar dalam menunjang perkembangan ekonomi nasional di Indonesia (Putong & Fadhillah, 2024).

Perbankan merupakan salah satu sektor ekonomi yang mengaplikasikan teknologi informasi dalam pengembangan bisnisnya. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 1998, bank adalah badan usaha yang mengumpulkan dana dari masyarakat dalam wujud kredit atau wujud lainnya untuk meningkatkan kehidupan masyarakat. (Otoritas Jasa Keuangan, 2017). Perkembangan perbankan secara elektronik dimulai dari pembuatan ATM yang berfungsi sebagai penarikan tunai dan metode transfer kepada bank-bank lain. Perbankan memiliki beberapa jenis produk seperti simpanan atau tabungan, kredit, deposito dan layanan jasa (Hanif et al., n.d.). Berkembangnya teknologi digital membuat perbankan semakin berinovasi dengan menciptakan mobile banking sebagai layanan penyokong yang lebih baik untuk para nasabah. (Iqbal et al., 2021).

Mobile banking merupakan salah satu sarana yang dimanfaatkan sebagai transaksi keuangan yang memudahkan nasabah dalam berkoordinasi dari jarak jauh dengan telepon seluler (handphone) (Suri et al., 2024). Mobile banking diciptakan dengan tujuan untuk menghadirkan transformasi positif dalam kehidupan masyarakat di masa selanjutnya, dengan metode yang lebih aman, efektif, dan efisien (Fitria et al., 2021). Bank Indonesia membagikan data jumlah transaksi mobile banking, per April 2024 jumlah transaksi mobile banking mencapai Rp5.340.92 triliun atau tumbuh sebesar 19,08% yoy (Bisnis.com, 2024).

Fitur layanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile

banking. Menurut Kotler & Keller (2012:8) dalam (Sukanto et al., 2021) fitur adalah spesifikasi produk yang menjadi pelengkap fungsi utama produk. Sedangkan menurut Poon (2008:56) dalam (Putong & Fadhillah, 2024), ditemukan indikator fitur dalam suatu *mobile banking*, yaitu keberagaman fitur, kemudahan dalam mengakses informasi mengenai produk, dan inovasi produk. Peran dari fitur layanan sangat beragam dan dapat mengubah pola perilaku masyarakat. Fitur layanan yang disediakan dalam *mobile banking* sangat beragam, selain fungsi utama yang berperan sebagai alat transaksi dari satu bank ke bank lainnya, mobile banking juga menyediakan fitur untuk pembayaran listrik atau token, pembayaran pulsa, top up e-wallet, pembayaran pada e-commerce, dan lain sebagainya.

Selain fitur layanan, faktor lain yang mempengaruhi penggunaan *mobile banking* adalah keamanan. Keamanan adalah kompetensi untuk melindungi atau mengendalikan informasi data diri maupun data bisnis nasabah dari upaya jahat media digital, pencurian online dan sabotase data online (Erina 2021). Peran keamanan yang semakin diperkuat dalam mobile banking dapat membuat penggunaan semakin meningkat.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Badarudin dan Risma (2021) menyatakan adanya pengaruh positif menunjukkan bahwa fitur layanan memiliki peranan yang signifikan terhadap minat menggunakan mobile banking. Penelitian Iqbal, Heriyani dan Urrahmah (2021) menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan mobile banking.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Kamarudin dan Novianti (2022) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Penelitian

Widodo dan Ariandi (2024) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan penggunaan mobile banking. Temuan ini menggambarkan peranan penting fitur layanan dalam meningkatkan penggunaan *mobile banking*.

Berdasarkan penjelasan di atas, tujuan dilakukannya penelitian ini untuk menganalisis peranan fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*. Dengan merujuk pada penelitian terdahulu yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari fitur layanan dan keamanan terhadap pola perilaku pengguna, penelitian ini akan menganalisis secara intensif bagaimana kedua aspek tersebut berperan dalam membangun kepercayaan dan *adopsi mobile banking* oleh masyarakat.

## **METODE PELAKSANAAN**

Metode yang digunakan yaitu metode deskriptif kualitatif jenis studi literatur yang bertujuan mendeskripsikan atau menjelaskan hasil temuan peneliti atas beberapa artikel jurnal yang ditemukan. Menurut Sugiyono (2013) metode penelitian kualitatif dengan deskriptif analisis itu dilaksanakan secara sungguh-sungguh, melakukan analisis refleksi terhadap bermacam literatur yang ditemukan dan membuat laporan penelitian secara mendetail. Tujuan metode studi literatur dalam penelitian ini untuk menganalisis peranan fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan mobile banking. Pengumpulan data dilakukan dengan mengumpulkan berbagai sumber akademis, seperti jurnal, buku, artikel konferensi, dan laporan penelitian yang membahas mengenai pengaruh fitur layanan dan keamanan aplikasi terhadap penggunaan mobile banking yang menghasilkan penjelasan mengenai peran fitur layanan dan keamanan di dalamnya. Data yang telah dikumpulkan akan dianalisis secara tematik

dengan pemusatan pada hubungan antara fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*. Literatur yang relevan digabungkan berdasarkan tema, sehingga sintesis dari literatur ini dapat menghasilkan pemahaman yang lebih intensif mengenai faktor utama yang mempengaruhi keputusan nasabah dalam penggunaan *mobile banking*.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Hasil dari penelitian studi literatur ini yaitu jurnal-jurnal yang sesuai dengan kajian penulis yaitu 20 jurnal nasional. Dari 20 jurnal nasional, penulis akan membahas secara intensif dengan 6 jurnal nasional yang sesuai dengan kategori kebutuhan studi literatur penulis yang mengacu pada peranan yang ada dari hubungan fitur layanan dan keamanan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Pembahasan yang pertama, penelitian Badarudin dan Risma (2021) menunjukkan bahwa fitur layanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Fitur layanan merupakan wadah untuk mendiferensiasikan produk perusahaan dari produk pesaing. Peranan fitur layanan dalam mempengaruhi perilaku nasabah untuk menggunakan *mobile banking* akan terpenuhi apabila nasabah merasa kebutuhan transaksinya sudah terpenuhi oleh fitur layanan *mobile banking*. Masyarakat akan menggunakan *mobile banking* jika mereka mengetahui menu-menu yang tersedia pada fitur layanan *mobile banking*. Pembahasan kedua, penelitian Iqbal, Heriyani dan Urrahmah (2021) menunjukkan bahwa nilai koefisien fitur layanan sebesar 0.299 menunjukkan bahwa variabel fitur layanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Berdasarkan penelitian tersebut, dengan adanya hubungan antara fitur layanan dengan penggunaan

*mobile banking* maka fitur layanan memiliki peranan dalam mempengaruhi pola perilaku masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*. Artinya semakin besar peran fitur layanan yang diterima masyarakat, maka penggunaan *mobile banking* akan meningkat.

Pembahasan Ketiga, penelitian Marthauli, Elly, dan Rahmanita (2021) menunjukkan bahwa fitur layanan berpengaruh positif signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Indikator fitur layanan menjadi pelengkap dalam layanan *mobile banking*, yang mana peran fitur layanan bertujuan agar masyarakat dapat menggunakan *mobile banking* dengan efektif, efisien, cepat, dan praktis pada saat melakukan transaksi. Fitur layanan juga sebagai produk yang menjadi pelengkap dari peran dasar layanan yang dikembangkan dengan teknologi.

Pembahasan Keempat, penelitian Kamarudin dan Novianti (2022) menunjukkan bahwa keamanan memiliki t-hitung sebesar  $2,584 > 2,024$  t-tabel dengan nilai signifikan  $0,014 < 0,05$  yang artinya keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Hal tersebut menunjukkan semakin kuat keamanan yang tersedia dalam suatu teknologi, maka masyarakat yang menggunakan *mobile banking* juga semakin pesat. Berdasarkan hubungan tersebut peran keamanan sangat mendorong tujuan utama dalam peningkatan jumlah pengguna *mobile banking*. Sesuai dengan perannya dalam melindungi pengguna dari berbagai ancaman digital, sistem keamanan yang efektif dapat membantu meminimalkan risiko kehilangan uang atau pencurian identitas (Khotijah et al., 2022). Saat ini *mobile banking* telah menyediakan layanan autentifikasi untuk menjaga keamanan data nasabah, dimana dalam layanan tersebut nasabah dapat

melakukan verifikasi terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi .

Pembahasan kelima, penelitian Nardin dan Larum (2024) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Peran keamanan dalam hal ini sangat signifikan membantu para nasabah dalam menjaga identitas nasabah, keamanan yang semakin terjaga dalam suatu produk teknologi dapat mengubah pola perilaku masyarakat untuk menggunakan *mobile banking* (Aulia et al.,2024).

Pembahasan Keenam, penelitian Shafira, Sunindyo, dan Kusuma (2023) menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*. Dalam layanan *mobile banking* keamanan berperan untuk menjaga kerahasiaan data dan keamanan saat bertransaksi. Peran keamanan yang semakin kuat dalam suatu aplikasi membuat masyarakat merasa puas dan meningkatkan penggunaan pada aplikasi tersebut. Dengan demikian maka peranan keamanan yang baik dapat mengubah pola perilaku penggunaan dalam masyarakat.

## **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa fitur layanan dan keamanan memiliki peranan yang signifikan dalam mendorong penggunaan *mobile banking*. Penelitian ini menunjukkan bahwa fitur layanan, seperti kemudahan akses dan kelengkapan fitur transaksi menjadi peran penting dalam mendorong pola perilaku masyarakat untuk menggunakan *mobile banking*. Sedangkan, keamanan menjadi faktor kunci dalam melindungi identitas pengguna dan transaksi pengguna, juga membangun kepercayaan jangka panjang masyarakat dalam menggunakan *mobile banking*.

Masyarakat akan lebih yakin apabila sistem *mobile banking* memiliki keamanan yang tinggi dalam menghindari ancaman atau tindak jahat dunia digital. Hasil penelitian ini konsisten dengan temuan dari penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa fitur layanan dan keamanan berpengaruh positif terhadap penggunaan *mobile banking*. Temuan ini menekankan bahwa gabungan antara layanan yang mudah digunakan dan sistem keamanan yang tinggi berperan penting dalam meningkatkan adopsi *mobile banking*. Dengan demikian, penyedia *mobile banking* terutama di Indonesia perlu untuk mengembangkan fitur yang dapat memudahkan masyarakat dalam menggunakan layanan tersebut dan memperkuat sistem keamanan agar tetap kompetitif dan dapat mempertahankan kepercayaan pengguna. Disarankan penelitian yang mendatang untuk melakukan analisis lebih intensif mengenai pengaruh spesifik dari berbagai fitur layanan *mobile banking*, seperti user interface, kemudahan penggunaan dan kecepatan transaksi, terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, aspek keamanan juga perlu dieksplorasi lebih lanjut dengan membandingkan standar keamanan yang diterapkan oleh berbagai bank, sehingga mampu memperoleh pedoman yang lebih komprehensif untuk meningkatkan kepercayaan dan penggunaan *mobile banking* di masa mendatang. Studi empiris mendatang juga diperlukan untuk menguji hasil literatur ini dengan kondisi nyata di lapangan.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian ini. Terima kasih khususnya kepada pembimbing, Bapak Dr. Nurhadi, M.Si., atas bimbingan, masukan, serta kritik yang konstruktif sehingga penelitian ini

dapat terselesaikan dengan baik

## DAFTAR PUSTAKA

- Aminah, S., & Saksono, H. (2021). Digital transformation of the government: A case study in Indonesia. *Jurnal Komunikasi: Malaysian Journal of Communication*, 37(2), 272–288. <https://doi.org/10.17576/JKMJC-2021-3702-17>
- Arlina Laras. 2024. Rapor Pengguna Mobile Banking Bank Jumbo Kuartal I/2024: BRI Teratas, Mandiri Melesat. Finansial Bisnis. <https://finansial.bisnis.com/read/20240529/90/1769456/rapor-pengguna-mobile-banking-bank-jumbo-kuartal-i2024-bri-teratas-mandiri-melesat>. Diakses, 4 Oktober 2024.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesi(APJII). 2024. APJII Jumlah Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta Orang. <https://apjii.or.id/berita/d/apjii-jumlah-pengguna-internet-indonesia-tembus-221jutaorang#:~:text=APJII%20Jumlah%20Pengguna%20Internet%20Indonesia,jiwa%20penduduk%20Indonesia%20tahun%202023>. Diakses 5 oktober 2024.
- Aulia, S., Hakim, S. A., & Marsiska, S. (2024). 3 1, 2, 3. Pengaruh Keamanan dan Kenyamanan Terhadap Niat Masyarakat Untuk Beralih Dari Penggunaan Bank Konvensional Ke Bank Digital, 5(4), 2812–2824.
- Badarudin, & Risma. (2021). Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking ( Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak) The Influence Of Service Feature And Ease Of Use On Interest Of Using Mobile Banking ( Study on the Village Communi. 1(1), 1–13.
- Fitria, A., Munawar, A., & Pratama, P. P. (2021). Pengaruh Penggunaan Internet Banking . Mobile Banking dan SMS Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BNI. 1(1), 43–52. <https://doi.org/10.37641/jikes.v1i1.406>
- Hanif, A., Arisandi, D., & Effendi, B. (n.d.). Pengaruh m- banking terhadap masyarakat di desa wangandowo dalam kesehariannya. 2, 465–471.
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>
- Kamarudin, J., & Novianti, M. (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan , Keamanan , dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking ( Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju ) The Influence Of Convenience , Security And Risk Factors On Customer Satisfaction In Using Mobil. 1(2), 11–18.
- Kementerian Keuangan RI. 2023. Transformasi Digital untuk Masa Depan Ekonomi dan Bisnis di Indonesia. <https://djpb.kemenkeu.go.id/portal/id/berita/berita/nasional/4074-transformasi-digital-untuk-masa-depan-ekonomi-dan-bisnis-di-indonesia.html>. diakses 4 Oktober 2024.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2022). Pengaruh Keamanan , Kenyamanan , Kualitas Layanan dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Pengguna Mobile Banking Sitti Nur Khotijah \*, M . Cholid Mawardi \*\* Irma Hidayati \*\*\* Email : 21901083014@unisma.ac.id Universitas Islam Malang. 3(2), 541–551.
- Marthauli, Mirati, R. E., & Vidyasari, R. (n.d.). Marthauli Program Studi Keuangan dan Perbankan Terapan Politeknik Negeri Jakarta. 8(1), 1463–1471.

- Nardin, R. & L. K. (2024). Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah BRI Cabang Ruteng. 01(02), 1–12. Otoritas Jasa Keuangan.2017. Bank Umum.  
<https://ojk.go.id/id/kanal/perbankan/pages/Bank-Umum.aspx>. Diakses, 4 Oktober 2024.
- Putong, Y. A., & Fadhillah, I. (2024). Pengaruh Fitur Layanan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Aplikasi BRImo Di Bank BRI Unit Simpang V Mimika. 7(12).
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Brimo Di Kota Semarang. Jurnal Ilmiah Research and Development Student, 1(2), 62–74.  
<https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>
- Sugiono. (2020). Metodologi Penelitian. <https://repository.unpas.ac.id/56050/6/9.%20BAB%20I%20II.pdf>. diakses, 4 oktober 2024.
- Sukanto, Rachman, R., & Irawan, C. B. (2021). Pengaruh iklan dan fitur terhadap keputusan pembelian oppo smartphone di kecamatan sukun. 13(2), 80–87.
- Suri, M. M., Pakael, R. L., Keluanan, R. A., Im, E., Klau, M., Lian, Y. P., Komputer, I., Katolik, U., & Mandira, W. (2024). Peran Aplikasi Mobile Banking dalam Kemudahan Transaksi Harian. 8, 32127–32130.
- Widodo, A. R., & Ariandi, F. (2024). Pengaruh Kemudahan , Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking BCA di Jakarta Universitas Bina Sarana Informatika , Indonesia Pengaruh Kemudahan , Kepercayaan dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan Mobile. 4.