

## **Analisis Persepsi Risiko Dalam Layanan Digital Banking Di Indonesia: Tantangan Dan Solusi**

**Tri Sulistiawati<sup>1</sup>, Deri Yansyah<sup>2</sup>, Nova Yanti Maleha**

<sup>1,2,3</sup> Ekonomi Syariah, Universitas Indo Global Mandiri, Sumatra Selatan  
Email: tri279603@gmail.com, deri99932@gmail.com, nova@stebisigm.ac.id

### **Abstrak**

Perkembangan layanan digital banking di Indonesia mengalami peningkatan pesat seiring dengan pertumbuhan teknologi dan digitalisasi sektor keuangan. Namun, adopsi layanan ini masih menghadapi hambatan yang cukup signifikan, terutama terkait persepsi risiko dari pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi persepsi risiko pengguna dalam menggunakan layanan digital banking, serta mengidentifikasi tantangan dan solusi yang relevan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Melalui metode deskriptif kualitatif berbasis studi pustaka, penelitian ini menemukan bahwa risiko keamanan (security risk) menjadi bentuk kekhawatiran utama yang berpengaruh terhadap persepsi pengguna, terutama terkait praktik penipuan dan penyalahgunaan data pribadi. Persepsi risiko yang tinggi dapat menghambat keputusan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital perbankan. Oleh karena itu, diperlukan strategi mitigasi risiko yang efektif, termasuk peningkatan sistem keamanan, penguatan regulasi, serta edukasi digital kepada masyarakat. Hasil penelitian ini memberikan rekomendasi penting bagi industri perbankan dan pemangku kebijakan untuk membangun kepercayaan serta memperluas inklusi layanan keuangan digital di Indonesia.

**Kata Kunci:** *Persepsi Risiko, Digital Banking, Keamanan Digital*

### **Abstract**

*The development of digital banking services in Indonesia has increased rapidly in line with the growth of technology and digitalization of the financial sector. However, the adoption of this service still faces significant obstacles, especially related to risk perception from users. This study aims to analyze the factors that affect users' risk perception in using digital banking services, as well as identify relevant challenges and solutions to increase public trust. Through a qualitative descriptive method based on a literature study, this study found that security risk is the main form of concern that affects user perception, especially related to fraudulent practices and misuse of personal data. High risk perception can hinder customers' decisions in utilizing digital banking services. Therefore, effective risk mitigation strategies are needed, including improving security systems, strengthening regulations, and digital education to the public. The results of this study provide important recommendations for the banking industry and policy makers to build trust and expand the inclusion of digital financial services in Indonesia.*

**Keyword:** *Risk Perception, Digital Banking, Digital Security*

## **Pendahuluan**

Di Indonesia, perkembangan digital dalam sektor perbankan terus melaju pesat, didorong oleh semakin luasnya akses internet, tingginya penggunaan ponsel pintar, serta dukungan kebijakan pemerintah dalam mendorong digitalisasi layanan keuangan. Banyak bank dan teknologi finansial (Fintech) kini menawarkan layanan perbankan digital yang memungkinkan nasabah berinteraksi dengan lebih mudah tanpa perlu datang ke kantor cabang. Perubahan ini membawa dampak besar cara individu dan bisnis dalam mengelola keuangan. Jika sebelumnya transaksi perbankan banyak dilakukan secara manual dan memerlukan kehadiran fisik, kini memungkinkan layanan yang lebih cepat, praktis dan efisien. Dengan berbagai inovasi digital, nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja dan dimana saja (Pratiwi, Affandy, and Rosalina 2020).

Namun dibalik berbagai kemudahan yang ditawarkan, layanan perbankan digital juga menghadapi tantangan, terutama terkait dengan persepsi risiko dari pengguna. Keamanan transaksi, perlindungan data pribadi, serta potensi kejahatan siber menjadi beberapa aspek yang sering disorot oleh masyarakat. Banyak nasabah yang merasa ragu untuk sepenuhnya beralih ke layanan digital karena kekhawatiran terhadap pencurian data, penyalahgunaan akun, atau kegagalan sistem yang dapat menghambat transaksi keuangan mereka. Oleh karena itu, mengidentifikasi faktor resiko utama yang memengaruhi persepsi penggunaan menjadi langkah penting bagi industri perbankan guna memperkuat kepercayaan masyarakat dan mendorong peningkatan adopsi layanan digital banking (Faridi 2019).

Berdasarkan permasalahan di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi risiko dalam adopsi digital banking, dengan menelaah faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepercayaan pengguna, persepsi di antara kelompok masyarakat, serta dampaknya terhadap keputusan dalam menggunakan layanan ini. Dengan memahami dimensi risikoyang dihadapi pengguna, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi industri perbankan dan meningkatkan strategi mitigasi risiko, memperkuat sistem keamanan digital, serta merancang program edukasi yang lebih efektif guna membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital banking. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat

judul “Persepsi Risiko dalam Adopsi Layanan Digital Banking di Indonesia: Tantangan dan Solusi” sebagai fokus utama dalam memahami hambatan serta merumuskan solusi guna meningkatkan adopsi layanan ini.

## **Landasan Teori**

### **1. Persepsi Risiko (*Risk Perception*)**

Konsep persepsi risiko (*risk perception*) telah banyak dikaitkan dengan berbagai aspek dalam studi perilaku konsumen. Menurut Fernando (2018), persepsi risiko diartikan sebagai ekspektasi akan terjadinya kerugian yang mungkin timbul saat seseorang mengambil suatu keputusan atau tindakan. Sementara itu, menurut Kim (2008) menjelaskan bahwa persepsi risiko merupakan keyakinan individu terkait kemungkinan munculnya konsekuensi negatif yang tidak dapat diprediksi dalam proses transaksi secara daring. Pandangan ini menekankan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan konsumen/nasabah dalam memilih untuk menggunakan atau menghindari transaksi online seperti digital banking (Wijaya and Susilawati 2022).

### **2. Digital Banking**

Layanan perbankan digital atau *digital banking* adalah bentuk aktivitas perbankan yang dilakukan baik melalui kantor bank terkait dengan dukungan fasilitas elektronik/digital milik bank, maupun secara mandiri oleh nasabah menggunakan perangkat digital. Layanan ini menggunakan nasabah maupun calon nasabah untuk berinteraksi dengan pihak bank, memperoleh informasi, melakukan pendaftaran pembukaan rekening, bertransaksi, bahkan menutup rekening tanpa harus hadir secara fisik. Selain itu, digital banking juga mencakup akses terhadap layanan di luar produk perbankan tradisional, seperti konsultasi keuangan, investasi, transaksi e-commerce, dan berbagai kebutuhan finansial lainnya (Tanic and Atahau 2021).

*Internet Banking* adalah salah satu bentuk layanan perbankan yang diberikan kepada nasabah dengan tujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengakses informasi saldo serta melakukan berbagai transaksi pembayaran secara daring

selama 24 jam penuh, tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang bank (Dianta and Zusrony 2019).

### **3. Keamanan Digital**

Menurut Faqih dan Emma (2016:6), keamanan merupakan upaya untuk melindungi aset informasi dari berbagai ancaman yang mungkin terjadi. Keamanan ini berperan penting dalam menjamin kelangsungan bisnis dan mengurangi potensi risiko. Dalam konteks internet banking, perlindungan terhadap informasi nasabah sangat krusial karena mereka mempercayakan data pribadinya kepada pihak bank. Meskipun sistem keamanan internet banking umumnya telah dirancang dengan baik oleh tim analis dan programmer, berbagai bentuk kejahatan digital masih tetap terjadi. Oleh karena itu, sistem keamanan harus terus diperbarui guna mengurangi risiko penipuan dan pelanggaran data (Iqbal, Hasan, and Laili 2022).

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif-kualitatif dengan pendekatan studi kepustakaan (library research) untuk menganalisis persepsi risiko dalam layanan digital banking di Indonesia. Metode ini dipilih karena mampu menggambarkan secara mendalam mengenai fenomena yang sedang diteliti berdasarkan berbagai sumber pustaka. Data dikumpulkan melalui jurnal ilmiah, buku, dan artikel online yang relevan dengan fokus pada isu-isu terkait digital banking, persepsi risiko, serta tantangan dan solusi yang muncul dalam implementasinya. Sumber referensi diperoleh melalui Google Scholar dengan menggunakan kata kunci yang sesuai. Penggunaan pendekatan kualitatif dalam studi ini dianggap tepat karena memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang komprehensif dan valid terhadap permasalahan yang dikaji (Rika Mawarni 2021).

### **Hasil Dan Pembahasan**

#### **1. Faktor Persepsi Risiko dalam Layanan Digital Banking**

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Joni (2022) menunjukkan bahwa persepsi risiko memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan Mobile Banking. Persepsi risiko diartikan sebagai

anggapan atas kemungkinan bahaya atau konsekuensi negatif yang dapat timbul dari penggunaan layanan tersebut. Oleh karena itu, semakin tinggi persepsi risiko yang dirasakan, semakin besar pula pengaruhnya terhadap keputusan nasabah. Untuk mengatasi hal ini, bank perlu menjamin keamanan dan kenyamanan dalam setiap transaksi, baik dari sisi sistem internal maupun perlindungan terhadap ancaman eksternal seperti serangan siber. Selain itu, faktor kepercayaan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan. Kepercayaan terhadap bank, termasuk keyakinan bahwa layanan yang diberikan aman dan menguntungkan, menjadi elemen penting dalam mendorong adopsi Mobile Banking di kalangan nasabah (Joni, Rahmah Yulianti 2022).

Persepsi terhadap manfaat dan risiko menjadi faktor utama dalam menentukan keputusan pengguna dalam mengadopsi layanan digital banking. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa persepsi manfaat secara signifikan meningkatkan minat pengguna internet banking. Setiap peningkatan manfaat sebesar 1% dapat mendorong pengguna hingga 27,4%. Hal ini mendukung teori Davis (1989) dalam model TAM, yang menyatakan bahwa teknologi akan lebih diterima jika dianggap dapat meningkatkan efisiensi dan mempermudah pekerjaan (Verdina 2021).

Di sisi lain, persepsi risiko yang umumnya diasosiasikan sebagai penghambat, justru dapat berdampak positif terhadap sikap pengguna layanan digital, selama bank mampu mengelola risiko tersebut dengan baik. Penelitian ini menunjukkan bahwa risiko tidak selalu menurunkan kepercayaan, melainkan dapat di ubah menjadi peluang untuk membangun citra dan kepercayaan merek, apabila disertai dengan strategi mitigasi risiko yang efektif (Wahudi and Hutabarat 2023).

Dengan demikian, baik manfaat maupun risiko memiliki pengaruh besar terhadap sikap dan keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital di Indonesia.

## **2. Pengaruh Persepsi Risiko terhadap Keputusan Pengguna**

Persepsi risiko menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan layanan digital banking. Menurut Kotler

dan Keller (2007), keputusan pembelian melibatkan pemilihan antara beberapa alternatif berdasarkan preferensi konsumen, sedangkan menurut Umar (2014) menjelaskan bahwa keputusan nasabah dalam menggunakan internet banking di pengaruhi oleh faktor seperti kemudahan, keuntungan, kesesuaian dengan kebutuhan, dan efisiensi biaya. Jika nasabah merasa bahwa layanan digital banking memiliki potensi risiko tinggi, seperti ancaman terhadap keamanan data pribadi atau risiko kehilangan dana akibat penipuan, maka keputusan untuk menggunakan layanan tersebut dapat terhambat. Selain itu, ketidakpastian teknologi dan kurangnya literasi digital juga turut menambah tingkat kekhawatiran pengguna, terutama bagi segmen usia yang kurang terbiasa dengan teknologi. Di sisi lain, pengaruh lingkungan sosial seperti pengalaman negatif dari orang terdekat dapat memperkuat persepsi risiko yang dimiliki pengguna. Oleh karena itu, agar pengguna tetap memutuskan untuk menggunakan digital banking, pihak bank perlu mengurangi tingkat persepsi risiko melalui edukasi, peningkatan sistem keamanan, serta penyediaan layanan pelayanan yang responsif dan terpercaya (Pribadi and Gunawan 2020).

### **3. Strategi Solusi dan Tantangan dalam Meningkatkan Kepercayaan Pengguna**

Meskipun layanan digital banking memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah, persepsi risiko tetap menjadi hambatan utama dalam layanan ini. Salah satu bentuk risiko yang paling banyak di khawatirkan oleh pengguna adalah *security risk* atau risiko keamanan. Ketakutan terhadap praktik penipuan, pencurian data pribadi, dan penyalahgunaan informasi menjadi alasan mengapa sebagian masyarakat ragu menggunakan layanan perbankan digital. Hasil penelitian Tanuwijaya dan Arifin (2023) menunjukkan bahwa *security risk* memiliki hubungan positif terhadap *perceive risk*, artinya semakin tinggi risiko keamanan yang dirasakan, maka semakin tinggi pula persepsi risiko yang terbentuk dalam hati pengguna. Salah satu indikator tertinggi dalam persepsi risiko ini adalah kekhawatiran bahwa pengguna layanan digital banking meningkatkan kemungkinan terjadinya penipuan. Akibatnya, pengguna merasa terancam dan cenderung menahan diri untuk memanfaatkan

layanan digital banking secara penuh, terutama jika sistem keamanan perbankan dianggap belum cukup kuat (Tanuwijaya and Zainul Arifin 2023).

Dalam menghadapi tantangan tersebut, berbagai upaya strategis perlu dilakukan oleh lembaga perbankan dan otoritas terkait untuk menurunkan tingkat persepsi risiko. Solusi yang dapat diterapkan antara lain penguatan sistem keamanan digital melalui penerapan teknologi autentikasi ganda, enkripsi data, serta pengawasan aktivitas digital secara real-time. Selain itu, edukasi kepada masyarakat mengenai cara penggunaan layanan digital banking secara aman juga sangat penting untuk membangun kesadaran dan literasi digital yang lebih baik. Pemerintah sendiri telah melakukan berbagai langkah seperti memperkuat regulasi melalui UU ITE, pengembangan RUU Tindak Pidana Siber, dan bekerja sama dengan badan keamanan siber nasional maupun internasional. Namun, peran aktif pengguna tetap dibutuhkan, terutama dalam menjaga keamanan data pribadi dan bersikap kritis terhadap informasi digital. Dengan kombinasi pendekatan teknologi, regulasi, dan edukasi, kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital banking dapat ditingkatkan secara bertahap dan berkelanjutan (Ariyaningsih et al. 2023).

## Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun layanan digital banking menawarkan berbagai kemudahan dan efisiensi, persepsi risiko masih menjadi tantangan utama yang memengaruhi tingkat adopsi pengguna di Indonesia. Risiko keamanan seperti penipuan, pencurian data pribadi, dan pelanggaran privasi menjadi perhatian dominan yang membentuk persepsi negatif terhadap layanan digital. Faktor-faktor tersebut dapat menghambat pengguna dalam mengambil keputusan untuk beralih ke layanan perbankan digital, terutama di kalangan masyarakat yang belum memiliki literasi digital yang memadai. Oleh karena itu, solusi strategis yang perlu diterapkan mencakup peningkatan sistem keamanan digital, edukasi publik mengenai penggunaan layanan yang aman, serta penguatan regulasi yang mampu melindungi konsumen. Kolaborasi antara pihak bank, pemerintah, dan masyarakat menjadi kunci dalam menciptakan ekosistem digital banking yang aman, terpercaya, dan inklusif. Dengan pendekatan komprehensif tersebut, diharapkan tingkat

kepercayaan masyarakat terhadap digital banking dapat ditingkatkan, sehingga mendorong pertumbuhan ekonomi digital di Indonesia secara berkelanjutan.

### **Daftar Pustaka**

- Ariyaningsih, Sindy, A. Ari Andrianto, Adri Surya Kusuma, and Rina Arum Prastyanti. 2023. "Korelasi Kejahatan Siber Dengan Percepatan Digitalisasi Di Indonesia." *Justisia: Jurnal Ilmu Hukum* 1(1): 1–11.
- Dianta, Indra Ava, and Edwin Zusrony. 2019. "Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan Pada Nasabah Pengguna Internet Banking." *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi* 3(1): 1.
- Faridi, Muhammad Khairul. 2019. "Kejahatan Siber Dalam Bidang Perbankan." *Cyber Security dan Forensik Digital* 1(2): 57–61.
- Iqbal, Muhammad, Asyari Hasan, and Iva Laili. 2022. "Pengaruh Teknologi Informasi, Manfaat, Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Pada Nasabah Bank BNI Syariah Kota Tangerang Selatan)." *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah* 7(1): 333–56. <http://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/Mas/index>.
- Joni, Rahmah Yulianti, Cut hamidah. 2022. "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh) Joni,." *Serambi Konstruktivis* 4(2): 56–63.
- Pratiwi, Ira Eka, Fachrudin Fiqri Affandy, and Yuyun Rosalina. 2020. "Determinan Penggunaan Digital Banking Pada Generasi Milenial Muslim: Pendekatan Technology f Acceptance Model (Studi Kasus Di Kota Jayapura, Indonesia)." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 6(3): 478.
- Pribadi, Arif, and Rachmat Gunawan. 2020. "Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Risiko, Fitur Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus Bri Syariah Pusat)." *Jurnal Visionida* 6(2): 64.
- Rika Mawarni, Muhammad Iqbal Faza and Suharto. 2021. "Application of Sharia Bank Digital Banking as a Customer Retention Effort During the Covid-19 Period." *Jurnal.Stai-Alazharmenganti.Ac.Id* 9(2): 39–54. <http://jurnal.stai-alazharmenganti.ac.id/index.php/AlIqtishod/article/view/233>.
- Tanic, Rizki Hartanto, and Apriani Dorkas Rambu Atahau. 2021. "Digital Banking Dan Risiko Operasional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Central Asia Dan Bank Rakyat Indonesia)." *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis* 2(1): 1–20.
- Tanuwijaya, Alvin, and Agus Zainul Arifin. 2023. "Persepsi Resiko Pada Penggunaan M-Banking Dalam Layanan Perbankan Di Indonesia." *Distribusi - Journal of Management and Business* 11(2): 165–80.
- Verdina, Nuning. 2021. "Analisis Pengaruh Persepsi Nasabah Terhadap Penggunaan Internet Banking Nuning." *Jurnal Ilmiah Maksitek* 6(3): 56–67.

- Wahudi, Thomas, and Zoel Hutabarat. 2023. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Niat Penggunaan Digital Banking: Livin ' By Mandiri." *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi* 10(1): 509–25.
- Wijaya, Eni, and Riauli Susilawati. 2022. "Pengaruh Persepsi Risiko Dan Kepercayaan (Trust) Pada Adopsi Layanan Fintech (Studi Kasus Pada Layanan Pembayaran Digital Gopay)." *Indonesian Accounting Literacy Journal* 2(1): 202–9.

