

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perbankan merupakan sektor jasa keuangan yang sangat bergantung pada kepercayaan masyarakat. Kepercayaan menjadi dasar bagi kesediaan nasabah untuk menyimpan dana, memberikan informasi pribadi, menggunakan fasilitas pembayaran, serta menyerahkan otorisasi transaksi kepada bank. Dalam layanan perbankan konvensional, kepercayaan dapat dibentuk melalui reputasi bank dan interaksi langsung antara nasabah dengan petugas. Namun, transformasi digital telah mengubah pola hubungan tersebut karena sebagian besar aktivitas perbankan kini dapat dilakukan melalui aplikasi tanpa interaksi tatap muka. Perubahan ini menyebabkan kepercayaan nasabah tidak hanya ditentukan oleh reputasi institusi, tetapi juga oleh pengalaman ketika menggunakan sistem digital bank.

Perkembangan transaksi digital menunjukkan bahwa aplikasi perbankan telah menjadi bagian penting dalam aktivitas keuangan masyarakat. Bank Indonesia mencatat bahwa pada triwulan IV tahun 2025 volume transaksi melalui aplikasi *mobile* tumbuh sebesar 12,10% secara tahunan. Pertumbuhan tersebut menunjukkan semakin tingginya ketergantungan masyarakat terhadap kanal digital untuk memenuhi kebutuhan transaksi. Ketika intensitas penggunaan meningkat, kualitas layanan, keamanan, dan kemampuan bank dalam menjaga kepentingan nasabah menjadi semakin penting dalam membentuk kepercayaan terhadap layanan perbankan digital (Indonesia, 2026).

Transformasi digital juga menjadi strategi utama PT Bank Mandiri (Persero) Tbk. melalui aplikasi Livin' by Mandiri. Sampai dengan 30 November 2025, aplikasi tersebut telah digunakan oleh lebih dari 36,5 juta pengguna atau meningkat sebesar 27,1% secara tahunan. Pada periode yang sama, Livin' by Mandiri melayani 11,36 miliar transaksi dengan nilai transaksi mencapai Rp14.195 triliun. Selain itu, 99,2% transaksi ritel nontunai Bank Mandiri telah dilakukan secara digital melalui Livin' by Mandiri (Bank Mandiri, 2026). Besarnya jumlah pengguna dan transaksi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan Livin' by Mandiri memiliki posisi penting dalam hubungan antara Bank Mandiri dan nasabahnya.

Salah satu aspek yang dapat membentuk pengalaman nasabah adalah kemudahan layanan *mobile banking*. Dalam penelitian ini, kemudahan layanan *mobile banking* merujuk pada kemudahan nasabah dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan Livin' by Mandiri. Kemudahan layanan tersebut tercermin dari aplikasi yang mudah dipelajari, memiliki navigasi yang jelas, menyediakan tahapan transaksi yang sederhana dan dapat digunakan tanpa membutuhkan usaha yang berlebihan. Layanan yang mudah digunakan dapat mengurangi beban kognitif dan waktu yang dibutuhkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi. Sebaliknya, prosedur yang rumit, informasi yang sulit dipahami, atau kegagalan dalam mengakses fitur dapat menimbulkan keraguan terhadap kemampuan bank dalam menyediakan layanan digital yang andal.

Di sisi lain, peningkatan penggunaan layanan digital juga diikuti oleh risiko *fraud* digital. Risiko tersebut dapat berbentuk *phishing*, manipulasi psikologis atau

social engineering, aplikasi palsu, penyalahgunaan data pribadi, pengambilalihan akun, serta transaksi yang tidak diotorisasi. Sejak Indonesia *Anti-Scam Centre* mulai beroperasi pada 22 November 2024 sampai dengan 28 Desember 2025, Otoritas Jasa Keuangan menerima 411.055 laporan penipuan yang melibatkan 681.890 rekening. Total kerugian yang dilaporkan mencapai Rp9 triliun, sedangkan dana korban yang berhasil diblokir sebesar Rp402,5 miliar (Otoritas Jasa Keuangan, 2026). Data tersebut menunjukkan bahwa *fraud* digital merupakan ancaman nyata yang dapat memengaruhi rasa aman dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan digital.

Selain risiko *fraud* digital, kepatuhan pelaku usaha jasa keuangan terhadap ketentuan perlindungan konsumen juga menjadi fenomena yang relevan. Kepatuhan mencerminkan kesediaan lembaga jasa keuangan untuk memenuhi ketentuan pelaporan, menyediakan informasi yang benar, memperlakukan konsumen secara adil dan menyelesaikan pengaduan secara bertanggung jawab. Data Otoritas Jasa Keuangan menunjukkan bahwa selama tahun 2025 masih terdapat pelaku usaha jasa keuangan yang dikenai peringatan tertulis, instruksi tertulis, dan sanksi denda atas pelanggaran atau keterlambatan pemenuhan ketentuan perlindungan konsumen. Ringkasan fenomena tersebut disajikan pada Tabel 1.1.

Tabel 1. 1
Fenomena Kepatuhan dan Pelindungan Konsumen pada Sektor Jasa
Keuangan Tahun 2025

No.	Indikator	Periode	Data OJK	Keterangan
1	Pengaduan melalui APPK	1 Januari–28 Desember 2025	56.620 pengaduan; 20.972 berasal dari sektor perbankan.	Menunjukkan bahwa pengaduan konsumen pada sektor perbankan masih cukup besar.
2	Kepatuhan penyampaian laporan penilaian sendiri pelindungan konsumen	Tahun 2025	6 peringatan tertulis dan 26 denda senilai Rp612,15 juta.	Menunjukkan belum seluruh PUJK memenuhi kewajiban pelaporan secara tepat waktu dan lengkap.
3	Pengawasan perilaku PUJK atau <i>market conduct</i>	Tahun 2025	19 peringatan tertulis dan 19 denda senilai Rp3,82 miliar.	Sanksi berkaitan dengan pelanggaran penyediaan informasi dalam iklan, petugas penagihan, dan klaim asuransi.
4	Penegakan ketentuan pelindungan konsumen secara keseluruhan	Tahun 2025	175 peringatan tertulis, 40 instruksi tertulis, dan 43 denda kepada 40 PUJK.	Menunjukkan pengawasan kepatuhan dan pelindungan konsumen terus dilakukan oleh OJK.

Sumber: Diolah dari (Otoritas Jasa Keuangan, 2026)

Berdasarkan Tabel 1.1, Otoritas Jasa Keuangan menerima 56.620 pengaduan konsumen selama tahun 2025 dan 20.972 di antaranya berasal dari sektor perbankan. Otoritas Jasa Keuangan juga mengenakan sanksi atas keterlambatan atau tidak disampaikannya laporan penilaian sendiri pelindungan konsumen serta atas pelanggaran ketentuan perilaku pasar. Data tersebut merupakan data agregat pelaku usaha jasa keuangan dan tidak menunjukkan bahwa

seluruh sanksi ditujukan kepada Bank Mandiri. Meskipun demikian, data tersebut memperlihatkan bahwa kepatuhan, keterbukaan informasi, dan perlindungan konsumen masih menjadi persoalan penting dalam industri jasa keuangan.

Dalam konteks Bank Mandiri, penerapan kepatuhan menjadi bagian dari penilaian tata kelola bank berdasarkan ketentuan Otoritas Jasa Keuangan. Penilaian tersebut mencakup penerapan fungsi kepatuhan, manajemen risiko, integritas pelaporan dan sistem teknologi informasi, serta strategi *anti-fraud*. Pada semester I tahun 2025, Bank Mandiri melakukan penilaian mandiri dengan nilai 1, kemudian berdasarkan umpan balik Otoritas Jasa Keuangan memperoleh nilai 2 yang mencerminkan penerapan tata kelola secara umum baik. Pada semester II tahun 2025, Bank Mandiri kembali melakukan penilaian mandiri dengan nilai 1 yang mencerminkan penerapan tata kelola secara umum sangat baik, tetapi umpan balik Otoritas Jasa Keuangan atas periode tersebut belum diterima pada saat laporan tahunan diterbitkan (Bank Mandiri, 2026).

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya dua sisi yang perlu dikaji. Di satu sisi, Bank Mandiri menunjukkan penguatan tata kelola dan kepatuhan formal. Di sisi lain, tingginya laporan *fraud* digital, besarnya kerugian masyarakat dan banyaknya pengaduan sektor perbankan menunjukkan bahwa jaminan formal belum selalu identik dengan rasa aman yang dirasakan nasabah. Kepercayaan merupakan penilaian subjektif yang terbentuk dari pengalaman, informasi, dan persepsi nasabah terhadap kemampuan institusi dan sistem digital dalam melindungi kepentingannya. Oleh karena itu, kepercayaan nasabah perlu diuji secara empiris dari sudut pandang pengguna *Living by Mandiri*.

Hasil penelitian terdahulu mengenai pengaruh kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan belum menunjukkan kesimpulan yang seragam. (Anggara et al., 2024a) menemukan bahwa keamanan dan kemudahan penggunaan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan nasabah pada Bank Pembangunan Daerah. Sebaliknya, (Utama et al., 2024a) menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi risiko, kepercayaan, dan pengalaman pengguna berperan dalam penggunaan *mobile banking*. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan bahwa hubungan kemudahan dan kepercayaan dapat dipengaruhi oleh karakteristik institusi, pengguna, dan layanan yang diteliti.

Penelitian mengenai risiko juga menunjukkan bahwa persepsi ketidakpastian dan potensi kerugian berkaitan dengan kepercayaan pengguna. (Sani & Ratmono, 2021) , menemukan bahwa persepsi risiko memengaruhi kepercayaan pengguna BRImo. (Tanuwijaya & Arifin, 2023a) menunjukkan bahwa risiko keamanan dan risiko operasional merupakan faktor utama pembentuk persepsi risiko pengguna *mobile banking* dan *internet banking*. Meskipun demikian, sebagian penelitian masih menggunakan persepsi risiko secara umum dan menempatkan kepercayaan sebagai variabel mediasi atau variabel yang menjelaskan minat penggunaan.

Celah penelitian dalam penelitian ini terletak pada beberapa aspek yaitu pertama, masih terdapat perbedaan hasil penelitian mengenai pengaruh kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan; kedua, penelitian terdahulu lebih banyak menggunakan persepsi risiko secara umum, sedangkan penelitian ini memfokuskan persepsi risiko pada *fraud* digital yang meliputi potensi kerugian

dana, penyalahgunaan data, pengambilalihan akun, dan transaksi tanpa otorisasi; ketiga, kepercayaan ditempatkan sebagai variabel dependen utama; dan keempat, penelitian difokuskan pada nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri sehingga memberikan konteks yang lebih spesifik dibandingkan penelitian yang menggabungkan pengguna dari beberapa bank.

Kota Bandung dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki tingkat kesiapan masyarakat digital yang tinggi. Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) tahun 2025 menunjukkan bahwa Kota Bandung memperoleh skor 64,77 dan berada dalam kategori sangat tinggi. Indeks tersebut menilai kondisi masyarakat digital berdasarkan pilar infrastruktur dan ekosistem, keterampilan digital, pemberdayaan, serta pekerjaan. Karakteristik tersebut menjadikan Kota Bandung relevan sebagai lokasi untuk mengkaji persepsi nasabah yang aktif menggunakan layanan perbankan digital (Kementerian Komunikasi dan digital, 2025)

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kemudahan Layanan *Mobile Banking* dan Persepsi Risiko *Fraud* Digital terhadap Kepercayaan Nasabah pada Perbankan: Studi pada Nasabah Bank Mandiri Pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kemudahan layanan *mobile banking* pada nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung?
2. Bagaimana persepsi risiko *fraud* digital pada nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung?
3. Bagaimana kepercayaan nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung?
4. Seberapa besar pengaruh kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung?
5. Seberapa besar pengaruh persepsi risiko *fraud* digital terhadap kepercayaan nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis kemudahan layanan *mobile banking* pada nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis persepsi risiko *fraud* digital pada nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis kepercayaan nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung.

4. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kemudahan layanan *mobile banking* terhadap kepercayaan nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh persepsi risiko *fraud* digital terhadap kepercayaan nasabah Bank Mandiri pengguna Livin' by Mandiri di Kota Bandung.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian sistem informasi dan perilaku konsumen, khususnya mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan nasabah dalam penggunaan layanan perbankan digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai hubungan kemudahan layanan *mobile banking*, persepsi risiko *fraud* digital dan kepercayaan nasabah.

Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai hubungan kemudahan layanan *mobile banking* dengan kepercayaan serta memperjelas peran risiko *fraud* digital sebagai bentuk risiko yang lebih spesifik dibandingkan persepsi risiko secara umum. Penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pengembangan model kepercayaan pada layanan keuangan digital.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Bank Mandiri, penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kemudahan layanan Livin' by Mandiri, memperkuat

komunikasi keamanan, mengembangkan edukasi pencegahan *fraud*, dan meningkatkan tanggapan terhadap pengaduan nasabah.

2. Bagi nasabah Bank Mandiri, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman mengenai risiko *fraud* digital dan mendorong perilaku transaksi yang lebih aman, waspada dan bertanggung jawab.
3. Bagi peneliti, penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pengalaman dalam menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepercayaan pengguna layanan perbankan digital.
4. Bagi akademisi dan peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk pengembangan kajian mengenai kemudahan layanan *mobile banking*, risiko *fraud* digital, kepatuhan perlindungan konsumen, dan kepercayaan nasabah.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Bandung dengan objek penelitian nasabah Bank Mandiri yang menggunakan aplikasi Livin' by Mandiri. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang memenuhi kriteria penelitian, sedangkan data sekunder diperoleh dari publikasi resmi Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, Bank Mandiri, Kementerian Komunikasi dan Digital, serta sumber ilmiah yang relevan. Waktu penelitian dilaksanakan pada tahun 2026, mulai dari tahap penyusunan instrumen, pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyelesaian laporan penelitian.