

BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1. Kajian Pustaka

Kajian pustaka ini membahas teori-teori yang terkait dengan kunci penelitian serta variabel-variabel yang diteliti, yakni persepsi keamanan sistem, fitur pengendalian internal dan minat penggunaan berkelanjutan. Dengan demikian, hasil kajian pustaka ini mampu menyajikan secara komprehensif teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian.

2.1.1. *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Expectation-Confirmation Model (ECM)*

Lanskap teoretis dalam penelitian ini didasarkan pada dua kerangka utama dalam literatur sistem informasi, yaitu *Technology Acceptance Model (TAM)* dan *Expectation-Confirmation Model (ECM)*. Kedua model tersebut saling melengkapi dalam menjelaskan bagaimana pengguna beralih dari tahap penerimaan awal menuju penggunaan yang bersifat rutin dan berkelanjutan.

Technology Acceptance Model (TAM) yang awalnya dikembangkan oleh Davis (1989), memberikan penjelasan fundamental bahwa minat penggunaan teknologi

ditentukan oleh dua persepsi kognitif utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi kegunaan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan).

Dalam konteks perbankan digital kontemporer, *perceived usefulness* dipahami sebagai sejauh mana nasabah percaya bahwa menggunakan aplikasi bank digital akan meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan mereka, sementara *perceived ease of use* merujuk pada keyakinan bahwa interaksi dengan sistem dapat dilakukan dengan usaha minimal (Davit & Papagiannidis, 2025). Menurut Dawam & Ghofi (2024), *Technology Acceptance Model* (TAM) menjelaskan bahwa desain sistem dan fitur-fitur teknis bertindak sebagai faktor eksternal yang memicu respons kognitif tersebut, yang kemudian membentuk sikap dan niat perilaku pengguna.

Namun, Cut Aprilia & Rizki Amalia (2022) menunjukkan bahwa TAM memiliki keterbatasan dalam memprediksi perilaku pasca-adopsi karena model ini lebih fokus pada niat penggunaan awal. Untuk memahami mengapa nasabah terus menggunakan aplikasi dalam jangka panjang, diperlukan pendekatan *Expectation-Confirmation Model* (ECM) yang dikembangkan oleh Anol Bhattacharjee (2001). *Expectation-Confirmation Model* (ECM), menekankan bahwa minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) serupa dengan keputusan pembelian ulang dalam perilaku konsumen, di mana pengalaman aktual menjadi faktor penentu utama (Bhattacharjee, 2011).

Expectation-Confirmation Model (ECM) mampu menjelaskan perilaku pengguna pada tahap pascapenerimaan, khususnya dalam memahami minat

penggunaan berkelanjutan. Hal ini sejalan dengan pernyataan Anol Bhattacharjee (2001), *"IS users' continuance decision is similar to consumers' repurchase decision because both decisions (1) follow an initial (acceptance or purchase) decision, (2) are influenced by the initial use (of IS or product) experience, and (3) can potentially lead to ex post reversal of the initial decision"*. Model ini menekankan bahwa keyakinan dan evaluasi pengguna berkembang seiring pengalaman penggunaan, sehingga sesuai untuk menganalisis keputusan pengguna untuk terus menggunakan layanan.

Menurut Anol Bhattacharjee (2001) terdapat tiga konstruksi utama dalam model asli *Expectation-Confirmation Model* (ECM) yang saling berinteraksi secara sistematis, yaitu :

1. Konfirmasi (*Confirmation*): Merupakan persepsi pengguna mengenai kesesuaian antara harapan awal dengan kinerja yang dirasakan setelah menggunakan aplikasi. Konfirmasi positif terjadi ketika layanan bank digital memenuhi atau melampaui ekspektasi nasabah terkait kecepatan, keamanan, dan kemudahan transaksi.
2. Persepsi Kebermanfaatan (*Perceived Usefulness*): Dalam konteks ECM, variabel ini diukur pasca-adopsi. Pengguna akan terus menilai apakah sistem memberikan nilai tambah bagi produktivitas atau efisiensi mereka setelah penggunaan rutin.
3. Kepuasan (*Satisfaction*): Merupakan perasaan afektif pengguna sebagai hasil dari evaluasi pengalaman penggunaan secara keseluruhan. Kepuasan bertindak sebagai prediktor terkuat bagi niat untuk terus menggunakan layanan tersebut."

Keterkaitan antara konfirmasi, persepsi kebermanfaatan, dan kepuasan membentuk siklus yang memengaruhi loyalitas nasabah. Konfirmasi positif menunjukkan bahwa harapan nasabah terpenuhi, sehingga meningkatkan persepsi kegunaan dan menghasilkan kepuasan. Kepuasan tersebut kemudian mendorong

nasabah untuk terus menggunakan aplikasi sebagai media transaksi utama secara berkelanjutan.

2.1.2. Persepsi Keamanan Sistem

2.1.2.1. Pengertian Persepsi Keamanan Sistem

Persepsi keamanan sistem dalam konteks bank digital bukan sekadar cerminan objektif dari kekuatan enkripsi atau kecanggihan arsitektur keamanan teknis, melainkan penilaian subjektif yang terbentuk melalui interaksi pengguna dengan sistem. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun institusi perbankan secara teknis memiliki sistem keamanan tingkat tinggi, penggunaan layanan dapat terhenti jika nasabah memiliki persepsi negatif terhadap keamanan tersebut.

Menurut Kurnianingsih & Noviani (2016) persepsi merupakan proses kognitif individu dalam menafsirkan informasi yang diterima sehingga membentuk penilaian terhadap suatu objek atau layanan. Sementara itu, Tanuwijaya & Arifin (2023) menekankan bahwa persepsi dipahami sebagai penilaian subjektif pengguna yang terbentuk dari pengalaman, informasi, dan pemahaman terhadap suatu sistem atau teknologi.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (2022) mendefinisikan keamanan sistem dalam perbankan sebagai bagian dari pengelolaan teknologi informasi untuk memastikan bahwa sistem elektronik bank terlindungi dari ancaman dan risiko siber yang dapat mengganggu operasional dan merugikan nasabah. Sejalan dengan hal tersebut, Ika

Rosalika (2024) memandang keamanan perbankan digital sebagai upaya perlindungan terhadap data dan informasi nasabah agar tidak disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang. Alfina & Anggun (2025) memperluas cakupan ini dengan menyatakan bahwa keamanan sistem perbankan merupakan mekanisme perlindungan terhadap transaksi digital, sistem informasi serta antisipasi terhadap ancaman siber yang dapat merusak integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan. Menurut Julistia Wardhani (2022) persepsi keamanan sistem merujuk pada sejauh mana nasabah meyakini komitmen dan upaya bank dalam melindungi informasi personal mereka di dalam platform *Mobile Banking*.

Menurut Alhassan & Haitham (2025), persepsi keamanan sistem adalah proses kognitif subjektif yang dipengaruhi oleh faktor eksternal dan internal, mencerminkan keyakinan pengguna terhadap perlindungan dan keamanan data dalam layanan digital. Sedangkan David Kerans (2025) mendefinisikan *perceived security* sebagai persepsi individu terhadap kemampuan sistem dalam menjaga keamanan informasi dan transaksi pengguna secara konsisten. Rafii Naufal (2026) menambahkan bahwa persepsi keamanan berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa sistem mampu memberikan jaminan keamanan seperti otentikasi untuk mengurangi risiko dalam transaksi digital. Hal ini merujuk pada persepsi pengguna tentang sejauh mana layanan tersebut aman, mampu melindungi informasi pribadi dan data sensitif, serta keamanannya dari potensi risiko dan ancaman keamanan (Khudzaeva et al., 2025).

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi keamanan sistem dalam bank digital merupakan penilaian pengguna terhadap kemampuan sistem dalam melindungi data dan transaksi dari risiko digital. Dengan demikian, persepsi keamanan sistem dapat diartikan sebagai tingkat keyakinan pengguna bahwa layanan bank digital mampu memberikan perlindungan yang memadai, sehingga mendorong kepercayaan dan penggunaan secara berkelanjutan.

2.1.2.2. Tujuan Keamanan Sistem dalam Bank Digital

Implementasi keamanan sistem dalam ekosistem perbankan digital memiliki tujuan strategis yang melampaui aspek teknis. Menurut Eristya Maya Safitri (2020) tujuan utama dari keamanan sistem informasi adalah sebagai berikut.

1. Memberikan akses hanya kepada pengguna yang sah (*authorized users*).
2. Membatasi dan mencegah akses dari pihak yang tidak berwenang (*unauthorized users*).
3. Melakukan kontrol proaktif terhadap aktivitas mencurigakan yang berpotensi menimbulkan kerugian.
4. Menjamin kerahasiaan (*confidentiality*) informasi agar hanya dapat diakses oleh pihak yang memiliki otoritas.
5. Menjaga integritas (*integrity*) data dengan memastikan informasi tidak berubah secara tidak sah selama proses transmisi maupun penyimpanan.

2.1.2.3. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Persepsi Keamanan

Pembentukan persepsi keamanan pada nasabah tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi perbankan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor-faktor kontekstual dan psikologis yang mendasari kepercayaan nasabah. Berikut tiga faktor yang memengaruhi persepsi keamanan sistem, yaitu :

1. Pengakuan resmi dari otoritas seperti OJK serta sertifikasi keamanan internasional (misalnya ISO/IEC 27001) memberikan bukti nyata atas komitmen bank dalam menjaga standar keamanan (Syariah, 2024).
2. Kredibilitas bank yang dibangun melalui konsistensi layanan dan sejarah minim insiden keamanan akan membentuk citra positif yang memperkuat rasa aman nasabah (Meuthia & Padang, 2024).
3. Pemahaman nasabah mengenai mekanisme keamanan (seperti cara kerja OTP dan biometrik) akan meningkatkan rasa percaya diri dan kontrol mereka saat bertransaksi (Sari & Fitri, 2025).

2.1.2.4. Dasar Hukum Keamanan Bank Digital di Indonesia

Keamanan sistem perbankan digital di Indonesia didasarkan pada pilar hukum yang kuat untuk memberikan perlindungan nyata bagi nasabah. Regulasi ini memastikan bahwa setiap bank digital beroperasi dalam koridor kepatuhan yang ketat. Beberapa peraturan utama meliputi, yaitu:

1. POJK No. 11/POJK.03/2022 tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi oleh Bank Umum.
2. Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP).
3. Surat Edaran Bank Indonesia No. 18/22/DSKP perihal Penyelenggaraan Layanan Keuangan.
4. SEOJK Nomor 14/SEOJK.03/2025 tentang Penerapan Tata Kelola Bagi Bank Umum.

Keberadaan dasar hukum ini menegaskan bahwa implementasi keamanan bukan sekadar pilihan inovasi, melainkan kewajiban kepatuhan yang bertujuan mentransformasi standar hukum menjadi perlindungan siber yang konkret.

2.1.2.5. Dimensi Persepsi Keamanan Sistem

Penelitian ini melihat keamanan dari perspektif penilaian kognitif pengguna terhadap ancaman dan perlindungan, dimensi persepsi keamanan sistem menurut (Julistia, 2022), dan (David et al., 2025) adalah sebagai berikut:

1. Kerahasiaan dan Privasi (*Confidentiality & Privacy*). Menilai sejauh mana aplikasi bank digital dapat menjaga kerahasiaan informasi sensitif nasabah (seperti data pribadi dan moneter), serta memastikan bahwa informasi tersebut tidak dapat dilihat, disimpan, atau dimanipulasi oleh pihak yang tidak berwenang.

2. Integritas dan Keaslian (*Integrity & Authentication*). Keutuhan data dan verifikasi identitas pengakses. Dimensi ini mengukur kemampuan sistem dalam mendeteksi dan mencegah perubahan data tanpa izin, serta keakuratan sistem dalam memverifikasi perangkat dan identitas asli pemilik akun.
3. Perlindungan Transaksi dan Pencegahan Penyangkalan. Keamanan dinilai berdasarkan proteksi operasional saat transaksi finansial dilakukan. Hal ini mencakup upaya perlindungan terhadap risiko penipuan (*fraud*), serta jaminan kepastian hukum bahwa kesepakatan transaksi yang telah berhasil tidak dapat disangkal oleh kedua belah pihak.
4. Keamanan Perangkat dan Jaringan. Dimensi ini melihat keamanan dari sisi infrastruktur teknologi yang menopang aplikasi. Sudut pandang ini menilai sejauh mana jaringan yang digunakan terlindungi dari ancaman peretasan (*hacking*), serta bagaimana sistem mengontrol akses antar perangkat.
5. Keandalan dan Ketersediaan Sistem. Menilai keamanan berdasarkan konsistensi operasional aplikasi. Ini mencakup ketersediaan layanan yang harus selalu terhubung secara tepat waktu dengan informasi yang akurat, serta bebas dari kegagalan sistem yang merugikan pengguna.

2.1.2.6. Indikator Persepsi Keamanan Sistem

Berdasarkan dimensi yang telah ditetapkan, indikator persepsi keamanan sistem dalam penelitian ini sistem menurut (Julistia, 2022), dan (David et al., 2025) adalah sebagai berikut:

1. Sistem mampu melindungi dan menjamin kerahasiaan informasi/data pribadi pengguna. Keyakinan nasabah bahwa data-data rahasia (*username* dan *password*) mereka seperti aman dan tidak disebarluaskan kepada pihak mana pun yang tidak bersangkutan.
2. Keandalan fitur autentikasi dan kontrol akses. Ketersediaan fitur keamanan kuat di dalam aplikasi seperti penggunaan teknologi biometrik (*Face ID/fingerprint*), dan OTP, serta kemampuan sistem untuk langsung mendeteksi pengaksesan mencurigakan selain dari pemilik akun yang sah.
3. Jaminan perlindungan terhadap risiko penipuan (*fraud*) dan kerugian finansial. Seberapa besar sistem aplikasi bank digital memberikan garansi perlindungan hukum dan perlindungan teknis kepada penggunanya dari ancaman pencurian dana, penipuan, atau peretasan data privasi.
4. Adanya transparansi penanganan data operasional dan jaringan. Kejelasan pihak bank digital dalam menginformasikan bagaimana mereka mengelola keamanan data nasabah, meminimalkan hambatan/kegagalan koneksi sistem, serta menjaga integritas sistem jaringan.

5. Pencegahan manipulasi dan perubahan data transaksi tanpa izin. Kepastian operasional di mana informasi atau riwayat transaksi yang diterima dan dikirim di dalam aplikasi tidak boleh serta tidak dapat diubah oleh pihak yang tidak berwenang tanpa persetujuan pihak yang bertanggung jawab.

2.1.3. Fitur Pengendalian Internal

2.1.3.1. Pengertian Fitur Pengendalian Internal

Menurut Endriyanto dan Indrarini (2022), fitur merupakan karakteristik produk yang dirancang untuk memberikan kekhasan dan daya tarik bagi konsumen. Menurut Iqbal Iskandar (2025) pengendalian internal berfungsi sebagai pagar pengaman digital yang melindungi aset bank serta dana nasabah dari ancaman eksternal seperti peretasan, maupun ancaman internal seperti akses data yang tidak sah oleh karyawan bank.

Menurut Dani & Simatupang (2025) fitur pengendalian internal dalam sistem digital tidak hanya berfungsi untuk membatasi akses dan mencegah kecurangan, tetapi juga membangun kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem, meningkatkan transparansi operasional, serta memperkuat edukasi keamanan melalui pelatihan dan kesadaran pengguna. Menurut Wiryawan dkk.(2023) fitur pengendalian internal dipahami melalui variabel *access control* (kontrol akses), yang merupakan faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan bank digital. Menurut Media Muharram (2025) fitur pengendalian internal adalah sekumpulan

instrumen transparansi dan otorisasi mandiri yang disediakan oleh sistem aplikasi perbankan untuk memungkinkan pengguna memantau, membatasi, dan memvalidasi integritas akun serta aktivitas finansial mereka.

Menurut Khansa & Violita (2023) fitur pengendalian internal adalah manifestasi dari keamanan sistem yang memastikan bahwa interaksi mereka dengan bank digital terlindungi dari kegagalan operasional maupun ancaman risiko eksternal. Hal ini memastikan transaksi aman dan akurat serta bentuk perlindungan terhadap risiko kehilangan uang atau data (Jodiyosa & Winadi, 2025). Menurut Parulian, Bebasari & Fatmawati (2024) mendefinisikan sebagai fondasi utama yang dirancang untuk mengurangi risiko kecurangan (*fraud*) melalui serangkaian mekanisme pemantauan (*monitoring*) dan kontrol yang terstruktur. Sedangkan menurut Porwal, Damodaran & Sharma (2025) sebagai proses yang dirancang untuk memberikan keyakinan memadai mengenai efisiensi operasional, keandalan pelaporan keuangan, dan kepatuhan terhadap hukum.

Berdasarkan uraian tersebut menunjukkan bahwa fitur pengendalian internal pada aplikasi bank digital merupakan fungsi berbasis teknologi yang menjalankan pengendalian secara otomatis untuk memastikan keamanan, validitas, dan keandalan transaksi.

2.1.3.2. Manfaat Fitur Pengendalian Internal pada Bank Digital

Penerapan fitur pengendalian internal yang mumpuni bukan sekadar pemenuhan kewajiban administratif, melainkan investasi strategis yang memberikan manfaat timbal balik bagi institusi perbankan maupun masyarakat sebagai pengguna jasa keuangan.

Berdasarkan perspektif pengguna maka hasil dari fitur pengendalian akan beragam, menurut Putri Ayu dan Muhammad Iqbal (2025) manfaat fitur pengendalian internal adalah sebagai berikut.

- “
1. Meningkatkan persepsi keamanan dalam penggunaan aplikasi.
 2. Menekan risiko akses ilegal dan memperkuat kepercayaan pengguna.
 3. Meningkatkan transparansi dan kontrol atas aktivitas keuangan.
 4. Membentuk rasa aman yang mendorong penggunaan berkelanjutan.
 5. Berfungsi sebagai pengendalian internal untuk mencegah fraud.
 6. Menjaga integritas dan keandalan informasi keuangan.
 7. Meningkatkan kepercayaan publik dan loyalitas nasabah.
 8. Meningkatkan efisiensi tanpa menurunkan tingkat keamanan.
 9. Mempercepat verifikasi dengan tetap menjaga akurasi dan keamanan data.”

Kurangnya fitur pengendalian pada bank digital dapat meningkatkan risiko seperti penyalahgunaan dana dan terjadinya penipuan. Oleh karena itu, diperlukan penerapan fitur pengendalian yang memadai untuk membantu pengguna dalam mengontrol aktivitas keuangan dan mengambil keputusan secara lebih aman.

2.1.3.3. Dimensi Fitur Pengendalian Internal pada Bank Digital

Dimensi fitur pengendalian internal pada penelitian ini disusun berdasarkan karakteristik kontrol digital yang dirasakan langsung oleh pengguna aplikasi bank digital. Berdasarkan (Jodiyosa & Winadi, 2025), dan (Dani et al., 2025) dimensi penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kontrol Akses (*Access Control*). Dimensi ini melihat dari sudut pandang pembatasan wewenang serta mekanisme verifikasi pengguna di dalam aplikasi untuk mencegah manipulasi atau penyalahgunaan akses.
2. Lingkungan dan Kebijakan Pengendalian (*Control Environment*). Dimensi ini menilai tata kelola dasar, budaya etika, dan aturan main yang diterapkan oleh manajemen bank untuk mengamankan data pada layanan perbankan digital.
3. Rekam Jejak dan Pemantauan (*Audit Trail & Monitoring*). Dimensi ini menyoroti bagaimana aplikasi bank digital mengawasi, mendeteksi, dan merekam seluruh aktivitas transaksi yang terjadi secara berkelanjutan untuk kebutuhan investigasi.
4. Keamanan Teknologi dan Privasi (*Technological Security & Privacy*). Dimensi ini memandang keandalan infrastruktur perangkat lunak dalam melindungi kerahasiaan informasi pengguna layanan perbankan digital.

5. Informasi dan Komunikasi (*Information & Communication*). Dimensi ini menilai kapabilitas aplikasi dalam memberikan peringatan dini dan menyalurkan informasi keamanan kepada pengguna maupun manajemen.

2.1.3.4. Indikator Fitur Pengendalian Internal pada Bank Digital

Indikator fitur pengendalian internal pada aplikasi bank digital berdasarkan (Jodiyosa & Winadi, 2025), dan (Dani et al., 2025) adalah sebagai berikut:

1. Otorisasi berlapis seperti *Multi-Factor Authentication* (MFA), serta pemisahan tugas yang memastikan tidak ada satu individu yang memiliki kendali penuh atas suatu proses transaksi.
2. Adanya kebijakan keamanan sistem informasi yang tertulis secara rinci mengenai batasan akses data, yang didukung oleh kepemimpinan berintegritas (*tone at the top*) untuk membangun budaya transparansi dan etika.
3. Ketersediaan fitur *audit trail* yang merekam detail aktivitas secara otomatis (siapa yang mengubah, jenis perubahan, dan kapan waktu perubahan), serta perangkat lunak pemantauan yang proaktif mendeteksi upaya *login* gagal atau anomali ancaman intrusi.
4. Penggunaan teknologi enkripsi data yang secara otomatis mengubah data sensitif menjadi format yang tidak dapat dibaca, guna melindungi data nasabah dari pihak yang tidak berwenang baik saat disimpan maupun saat proses transmisi.

5. Ketersediaan sistem *early warning* yang dapat memberikan pemberitahuan (notifikasi otomatis) jika terdeteksi aktivitas login atau transaksi yang mencurigakan, serta menyediakan mekanisme pelaporan insiden yang jelas dan transparan.

2.1.4. Minat Penggunaan Berkelanjutan

2.1.4.1. Pengertian Minat Penggunaan Berkelanjutan

Dalam konteks perbankan digital, literatur berkembang pesat dari sekadar memahami mengapa individu menerima teknologi baru (*acceptance*) menuju pemahaman mengapa mereka tetap menggunakan teknologi tersebut dalam jangka panjang (*continuance*).

Menurut Kartini Kartono (1996) dalam Alfazani & Dinda A (2021) minat merupakan momen dan kecenderungan yang searah secara intensif kepada suatu obyek yang dianggap penting. Sedangkan menurut Susanto (2013), minat terhadap teknologi dapat dipahami sebagai kecenderungan individu yang ditunjukkan melalui kemauan dan niat untuk menggunakan suatu teknologi dalam mendukung aktivitasnya. Menurut Andrina Granic (2023), konsep ini sering direpresentasikan sebagai *behavioral intention to use*, yaitu tingkat keinginan seseorang untuk mengadopsi dan memanfaatkan teknologi tertentu.

Dalam ranah sistem informasi, minat penggunaan berkelanjutan atau *continuance intention* merujuk pada niat perilaku pengguna untuk terus memanfaatkan

suatu layanan atau teknologi setelah tahap adopsi awal telah dilalui (Fahrizal, 2023). Menurut Ahmad Habib dkk. (2025), minat penggunaan berkelanjutan *mobile banking* sebagai keinginan pengguna untuk terus menggunakan layanan *mobile banking* dalam jangka panjang setelah tahap adopsi awal. Ubaidillah dan Yahya (2023) mendefinisikan *continuance intention* sebagai sejauh mana pengguna berniat untuk terus menggunakan teknologi informasi, di mana opini pelanggan dibentuk setelah menggunakan sistem untuk pertama kalinya dan setelah merasakan kegunaannya.

Menurut Utomo dkk. (2023), minat penggunaan berkelanjutan pada layanan digital menunjukkan adanya komitmen pengguna untuk tetap memakai sistem secara konsisten karena layanan dianggap mampu memenuhi kebutuhan transaksi secara efektif dan efisien. Menurut Izatun Nihayah (2022), minat penggunaan berkelanjutan bukan hanya soal fungsionalitas aplikasi, melainkan tentang bagaimana aplikasi tersebut mampu menyatu dengan rutinitas pengguna dan memberikan kepastian psikologis bahwa layanan tersebut andal. Keberhasilan suatu sistem informasi perbankan digital tidak lagi diukur dari berapa banyak orang yang mengunduh aplikasi, melainkan dari berapa banyak nasabah yang menjadikannya sebagai sarana utama transaksi rutin mereka (Jing & Yang Cao, 2023).

Berdasarkan peneliti sebelumnya, minat penggunaan berkelanjutan dipahami sebagai kecenderungan individu untuk terus menggunakan teknologi secara konsisten setelah tahap adopsi awal. Kecenderungan ini muncul dari dorongan internal, manfaat

yang dirasakan, serta pengalaman penggunaan yang memuaskan, sehingga teknologi menjadi bagian dari aktivitas rutin.

2.1.4.2. Tujuan Minat Penggunaan Berkelanjutan

Pengembangan minat penggunaan berkelanjutan dalam ekosistem digital Indonesia didukung oleh otoritas nasional seperti Bank Indonesia dan OJK untuk mencapai tujuan strategis yang lebih luas.

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2024) minat penggunaan memiliki tujuan, yaitu :

- " 1. Mewujudkan sistem keuangan yang stabil dan berkelanjutan sebagai dasar kepercayaan pengguna
2. Memperkuat perlindungan konsumen agar pengguna merasa aman untuk terus menggunakan layanan
3. Meningkatkan literasi keuangan digital agar pengguna memahami manfaat dan risiko sehingga penggunaan tidak berhenti di tahap awal
4. Mendorong layanan keuangan yang transparan, adil, dan akuntabel untuk menjaga kepercayaan jangka panjang ."

Menurut Bank Indonesia (2025) tujuan minat penggunaan berkelanjutan adalah sebagai berikut :

- " 1. Mendorong integrasi ekonomi dan keuangan digital secara *end-to-end* sehingga layanan menjadi relevan dan terus digunakan oleh masyarakat
2. Meningkatkan inklusi keuangan melalui akses layanan digital yang lebih luas dan berkelanjutan
3. Mengembangkan *open banking* dan interoperabilitas sistem untuk menciptakan pengalaman penggunaan yang efisien dan konsisten
4. Mendorong efisiensi dan kemudahan transaksi (misalnya QRIS, BI-FAST) agar pengguna terdorong menggunakan layanan secara rutin. "

2.1.4.3. Dimensi Minat Penggunaan Berkelanjutan

Dalam penelitian ini dimensi minat penggunaan berkelanjutan berdasarkan pada (Bhattacharjee, 2001), (Izatun, 2022), dan (Fahrizal et al., 2023) adalah sebagai berikut:

1. Komitmen Penggunaan (*Usage Commitment*). Dimensi ini menilai seberapa kuat keteguhan atau komitmen pengguna untuk terus menggunakan sistem informasi atau aplikasi di masa depan dan menolak gagasan untuk menghentikan penggunaannya
2. Preferensi terhadap Alternatif. Dimensi ini menilai kecenderungan pengguna untuk menjadikan sistem saat ini sebagai prioritas utama dan tetap memilihnya dibandingkan beralih ke sistem kompetitor, alternatif lain, maupun metode konvensional (seperti perbankan tradisional atau pembelian langsung).
3. Peningkatan Intensitas Penggunaan (*Usage Increase*). Dimensi ini melihat keinginan pengguna untuk tidak hanya sekadar bertahan, tetapi juga memaksimalkan dan menambah porsi atau jumlah penggunaan aplikasi tersebut dari waktu ke waktu.
4. Keteraturan dan Frekuensi. Dimensi ini menilai perilaku rutinitas pengguna, yakni seberapa sering, rutin, dan teraturnya pengguna merencanakan pemakaian sistem tersebut sebagai bagian dari aktivitas harian di masa mendatang.

5. Rekomendasi Sosial. Dimensi ini menilai tingkat advokasi pengguna, yaitu kesediaan pengguna untuk menyebarkan pengalaman positif dan mengajak orang-orang terdekat di sekitarnya untuk ikut mengadopsi sistem yang sama.

2.1.4.4. Indikator Minat Penggunaan Berkelanjutan

Untuk mengukur variabel minat penggunaan berkelanjutan secara empiris dalam konteks bank digital. Indikator menurut (Bhattacharjee, 2001), (Izatun, 2022), dan (Fahrizal et al., 2023) meliputi :

1. Niat melanjutkan penggunaan daripada berhenti. Pengguna menyatakan niat secara tegas untuk terus menggunakan aplikasi atau sistem informasi dan tidak memiliki keinginan untuk memutuskan penggunaannya.
2. Niat memilih sistem dibandingkan alternatif lain. Pengguna berniat untuk terus memakai aplikasi saat ini daripada beralih menggunakan cara atau aplikasi alternatif lain, seperti kembali ke perbankan tradisional atau berbelanja di tempat lain.
3. Niat meningkatkan volume/kapasitas penggunaan. Pengguna berencana untuk menggunakan sistem dengan kemampuan maksimalnya atau meningkatkan jumlah penggunaan sistem di masa depan dibandingkan dengan penggunaannya saat ini.

4. Niat menggunakan secara rutin dan sering. Pengguna menyatakan keinginan untuk sering menggunakan aplikasi, selalu memilih aplikasi tersebut di masa mendatang, serta menggunakannya secara teratur dan sesering mungkin.
5. Niat merekomendasikan kepada orang lain. Pengguna memiliki kemauan untuk secara aktif menyarankan atau merekomendasikan penggunaan aplikasi tersebut kepada lingkungan sosialnya, seperti teman dan keluarga.

2.2. Penelitian terdahulu

Penelitian ini merujuk pada sejumlah studi terdahulu yang mengkaji variabel-variabel terkait keamanan, pengendalian internal, dan minat berkelanjutan guna memperkuat kerangka analisis dan mengidentifikasi gambaran awal mengenai variabel yang relevan dalam penelitian ini.

Selain itu, kajian terhadap penelitian terdahulu juga membantu mengidentifikasi persamaan dan perbedaan hasil penelitian, serta memperkaya pemahaman terhadap faktor-faktor penting yang berpengaruh. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya bersifat replikasi, tetapi juga diharapkan mampu mengembangkan perspektif analisis yang lebih luas. Beberapa penelitian yang dijadikan rujukan antara lain sebagai berikut:

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
1	Ubaidillah et al. (2023)	<i>Continuance Intention</i> pada Aplikasi <i>Mobile Payment</i> dengan Menggunakan <i>Extended ECM</i>	Kepuasan, Kepercayaan, <i>Continuance Intention</i>	Kepuasan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat berkelanjutan
2	Ahmad Habib et al. (2025)	<i>Extending the ECM to Examine Continuous Use Mobile Banking: Security, Trust, and Convenience</i>	Konfirmasi, Kegunaan, Keamanan, Kepuasan, Kepercayaan, Kenyamanan, <i>Continuance Intention</i>	Keamanan sangat kuat memengaruhi kepercayaan. Kenyamanan (<i>convenience</i>) juga menjadi prediktor penting minat berkelanjutan
3	Fahrizal dkk.(2023)	<i>Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, dan Satisfaction Terhadap Continuance Intention</i> Pengguna Aplikasi <i>Food Delivery</i> Saat Pandemi.	<i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , <i>Satisfaction</i> , <i>Continuance Intention</i>	Terdapat pengaruh langsung yang positif antara <i>Perceived Ease of Use</i> , <i>Perceived Usefulness</i> , dan <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> pengguna

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
4	Izatun Nihayah (2022)	Analisis <i>Continuance Intention</i> pada Uang Elektronik menggunakan <i>Expectation Confirmation Model</i>	<i>Perceived Usefulness, Satisfaction, Confirmation, dan Continuance Intention.</i>	<i>Perceived Usefulness</i> tidak berpengaruh signifikan secara langsung terhadap <i>Continuance Intention</i> , melainkan berpengaruh secara tidak langsung melalui variabel <i>Habit</i> dan <i>Trust</i> .
5	Jing & Yang Cao (2023)	<i>Factors Affecting Users' Continuance Intention toward Mobile Health: Integration of Theory of Consumption Value and Expectation Confirmation</i>	<i>Mobile Health, Continuance Intention, Theory of Consumption Value, Expectation Confirmation Theory</i>	<i>Satisfaction, habit, dan perceived value</i> terbukti secara langsung dan signifikan mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi
6	Rafii Naufal et al. (2026)	Analisis Pengaruh <i>Ease of Use</i> dan <i>Perceived Security</i> terhadap <i>User Satisfaction</i> melalui <i>User Trust</i> pada Aplikasi <i>Mobile Banking BCA</i>	<i>Ease of Use, Perceived Security, User Trust, User Satisfaction, BCA Mobile.</i>	Keamanan sistem baru bisa menghasilkan kepuasan pengguna apabila rasa aman tersebut berhasil membangun kepercayaan pengguna terlebih dahulu

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
7	Eva Khudzaeva et al. (2025)	<i>Analysis of Continuance Use Intention in Mobile Banking Using the Extended ECM</i>	Persepsi Keamanan, Kepercayaan, Kegunaan, Konfirmasi, Kepuasan, Continuance Intention	Keamanan memengaruhi kepuasan dan kepercayaan secara positif. Kepuasan adalah mediator utama menuju niat berkelanjutan
8	Alhassan & Haitham (2025)	<i>Measuring perceived security in FinTech services: developing a dynamic scale</i>	Transaction Security, Perceived Protection, Perceived Security, Behavioral Intention	Persepsi keamanan FinTech mengikuti struktur kontinum dan multidimensi, bukan sekadar variabel tunggal yang statis
9	David Kerans et al. (2025)	Pengaruh <i>Perceived usefulness</i> , <i>Perceived ease of use</i> , dan <i>Perceived security</i> terhadap <i>Continuance Intention</i> melalui <i>Trust</i>	<i>Confirmation, Perceived Usefulness, Perceived Security, Trust, Satisfaction, Continuance Intention</i>	Persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dalam studi ini, namun persepsi keamanan tetap menjadi kunci kepercayaan

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
10	Julistia Wardhani (2022)	Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Tingkat Keamanan terhadap Keputusan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> di Kalangan Generasi Y dan Z	Persepsi Kemudahan, Persepsi Keamanan, Keputusan Penggunaan	Keamanan dan kemudahan penggunaan secara simultan memengaruhi keputusan nasabah Gen Y dan Z dalam bertransaksi
11	Porwal, Damodaran & Sharma (2025)	<i>A Study On Internal Controls And Audit Trail In Tally Erp</i>	<i>Study, Internal, Controls, Audit, Trail</i>	Fitur pengendalian internal pada terbukti komprehensif dan secara signifikan membantu mengurangi tingkat kesalahan entri manual
12	Wiryawan et al. (2023)	<i>Factors Affecting Digital Banking Customer Satisfaction in Indonesia</i>	Responsivitas, Kegunaan, Kemudahan, Akses Kontrol, Keamanan, Kepuasan	Fitur akses kontrol (pengendalian internal) berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah
13	Puti Jodiyosa & Ari Winadi (2025)	<i>Customer Satisfaction Mediates Digital Banking Quality and Features on Reuse Intention</i>	<i>E-Service Quality</i> , Fitur Perbankan, Kepuasan, <i>Reuse Intention</i>	Fitur pengendalian internal perbankan tidak berpengaruh langsung terhadap penggunaan kembali, namun berpengaruh kuat melalui mediasi kepuasan nasabah.

No	Nama Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Variabel yang Diteliti	Hasil Penelitian
14	Dani, Simatupang dkk (2025)	Peran Sistem Informasi Akuntansi Dalam Mengidentifikasi Dan Mencegah Kecurangan Pada Penyalahgunaan Akses Internal Perusahaan	Sistem Informasi Akuntansi (SIA), Fitur pengendalian internal, Keamanan sistem, <i>Fraud</i> .	Sistem Informasi Akuntansi (SIA) yang didukung oleh Pengendalian Internal dan Keamanan Sistem yang kuat secara langsung berkontribusi terhadap efektivitas Pencegahan Kecurangan.
15	Parulian, Bebasari & Fatmawati (2024)	Pelatihan <i>Internal Control</i> untuk Meminimalkan Risiko <i>Fraud</i> dalam Organisasi	Pengendalian Internal, Pencegahan Kecurangan, Perbankan Swasta, Manajemen Risiko, Kepatuhan Regulasi	Terjadi peningkatan signifikan pada pemahaman peserta mengenai fitur pengendalian internal dan aplikasinya untuk mencegah kecurangan

2.3. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menurut Sugiyono (2021:283) merupakan dasar konseptual penelitian yang disusun dari teori, fakta, dan hasil telaah pustaka untuk menjelaskan alur berpikir serta hubungan antarvariabel dalam penelitian. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran disusun untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan sistem dan fitur pengendalian internal terhadap minat penggunaan

berkelanjutan pada aplikasi bank digital sesuai dengan yang dikemukakan oleh peneliti terdahulu.

2.3.1. Pengaruh Persepsi Keamanan Sistem Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan

Persepsi keamanan sistem memainkan peranan krusial dalam membentuk minat penggunaan berkelanjutan aplikasi perbankan digital. Studi Eva Khudzaeva et al. (2025) menunjukkan bahwa keamanan secara positif memengaruhi kepuasan dan kepercayaan pengguna, di mana kepuasan tersebut menjadi mediator utama dalam mendorong niat berkelanjutan pengguna. Rafii Naufal et al. (2026) menambahkan bahwa keamanan secara positif memengaruhi kepercayaan, di mana kepuasan berperan sebagai mediator utama yang mendorong niat penggunaan berkelanjutan.

Selain itu, Wardhani (2022) menemukan bahwa persepsi keamanan bersama dengan kemudahan penggunaan secara simultan memengaruhi keputusan penggunaan pada generasi muda, yang menjadi target pasar utama bank digital saat ini. Penelitian David Kerans et al. (2025) pun menambahkan bahwa keamanan tetap menjadi kunci untuk membangun kepercayaan, meskipun persepsi kegunaan dalam konteks penelitian tersebut tidak berpengaruh signifikan terhadap kepercayaan. Alhassan & Haitham (2025) menekankan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh yang sangat kuat dan signifikan sebagai penggerak utama minat penggunaan teknologi keuangan.

Berdasarkan uraian di atas, persepsi keamanan sistem berperan sebagai faktor kunci yang membentuk kepercayaan dan kepuasan nasabah, sehingga secara langsung memperkuat niat penggunaan berkelanjutan layanan bank digital.

2.3.2. Pengaruh Fitur Pengendalian Internal Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan

Fitur pengendalian internal terbukti berkontribusi secara signifikan terhadap minat penggunaan berkelanjutan, sebagaimana ditemukan dalam penelitian Wiryawan et al. (2023) yang menyatakan bahwa fitur akses kontrol yang kuat meningkatkan rasa percaya dan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan digital. Fitur pengendalian internal pada terbukti komprehensif dan secara signifikan membantu mengurangi tingkat kesalahan entri manual (Porwal et al., 2025). Parulian, Bebasari & Fatmawati (2024) menambahkan bahwa pemahaman pengguna terkait mekanisme fitur pengendalian internal dan efektivitas penerapannya guna menangkal kecurangan telah mengalami penguatan yang signifikan.

Selain itu, Dani et al. (2025) menyatakan bahwa pengendalian internal yang efektif, didukung oleh keamanan sistem yang kuat, berkontribusi langsung pada efektivitas pencegahan kecurangan, sehingga semakin memperkuat kepercayaan pengguna untuk terus menggunakan layanan digital tersebut. Selain itu, berdasarkan penelitian Jodiyosa & Winadi (2025), fitur pengendalian internal berpengaruh tidak langsung terhadap minat penggunaan berkelanjutan melalui mediasi kepuasan

pelanggan, yang memperkuat pentingnya implementasi fitur pengendalian sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan digital.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa penerapan fitur pengendalian internal akan meningkatkan minat bertransaksi dan penggunaan berkelanjutan layanan perbankan digital.

2.3.3. Pengaruh Persepsi Keamanan Sistem, Fitur Pengendalian Internal

Terhadap Minat Penggunaan Berkelanjutan

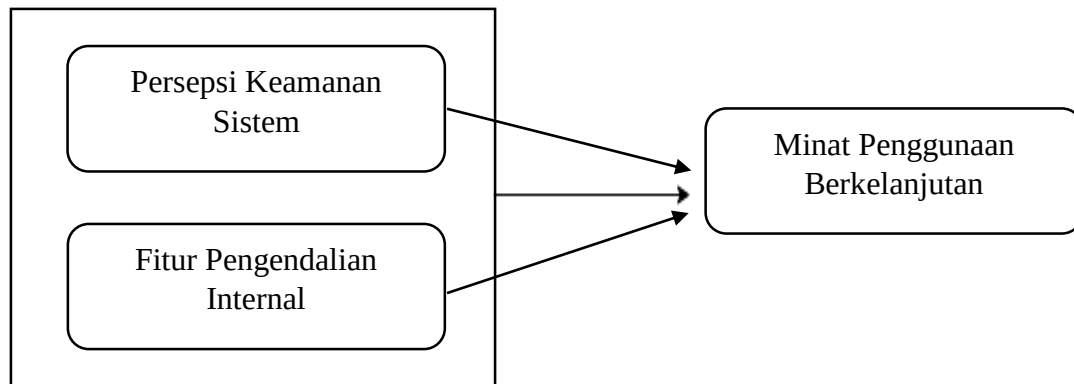
Persepsi keamanan sistem berfungsi sebagai evaluasi subjektif nasabah terhadap kemampuan aplikasi dalam melindungi data dan transaksi dari ancaman siber, sehingga membangun rasa aman dan kepercayaan pengguna. Dalam hal ini, keberadaan fitur pengendalian internal seperti otentikasi biometrik, notifikasi transaksi *real-time*, serta kontrol akses mandiri berperan sebagai bukti nyata efektivitas mekanisme pengamanan yang diterapkan oleh institusi perbankan. Kombinasi keduanya menciptakan sinergi yang memperkuat konfirmasi positif nasabah terhadap ekspektasi mereka terhadap kinerja aplikasi tersebut.

Beberapa studi terdahulu menegaskan pentingnya interaksi kedua variabel ini dalam menunjang minat penggunaan berkelanjutan. Ubaidillah et al. (2023) menemukan bahwa kepuasan dan kepercayaan nasabah yang dipengaruhi oleh persepsi keamanan dan fitur pengendalian internal menjadi faktor kunci untuk mendorong konsistensi penggunaan aplikasi perbankan digital. Selain itu, Ahmad Habib (2025)

menambahkan bahwa Keamanan memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepercayaan. Selain itu, kenyamanan juga menjadi faktor penting yang memengaruhi minat penggunaan berkelanjutan.

Fahrizal dkk.(2023) mengemukakan bahwa terdapat pengaruh positif secara langsung dari *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan *satisfaction* terhadap *continuance intention* pengguna. Selain itu, Izatun Nihayah (2022) menyampaikan *perceived usefulness* tidak memberikan pengaruh signifikan secara langsung terhadap *continuance intention*, tetapi berpengaruh secara tidak langsung melalui *habit* dan *trust*. Jing & Yang Cao (2023) menambahkan *Satisfaction*, *habit*, dan *perceived value* terbukti memberikan pengaruh langsung dan signifikan terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi oleh pengguna.

Berdasarkan uraian di atas, semakin efektif fitur pengendalian internal dijalankan oleh bank, semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan nasabah, sehingga secara konsisten memperkuat keputusan nasabah untuk terus mengandalkan aplikasi perbankan digital tersebut.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

2.4. Hipotesis

Hipotesis menurut Prof. Dr. Sugiyono (2021:284) merupakan dugaan sementara yang dirumuskan sebagai jawaban awal atas permasalahan penelitian yang sebelumnya telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan penelitian.

H1: Persepsi keamanan sistem berpengaruh positif terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi bank digital.

H2: Fitur pengendalian internal berpengaruh positif terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi bank digital.

H3: Persepsi keamanan sistem dan fitur pengendalian internal secara simultan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan berkelanjutan pada aplikasi bank digital.