

ANALISIS TRANSFORMASI DIGITAL PERBANKAN SEBAGAI UPAYA MEMBANGUN KEPERCAYAAN NASABAH MELALUI KEAMANAN DAN INOVASI TEKNOLOGI

Hasyim S¹, Dwi Alicia Siburian², Febriani Sigalingging³, Mawar Lumbantoruan⁴,
Miranda Putri Sinaga⁵

Pendidikan Administrasi Perkantoran, Universitas Negeri Medan
hasyimesty@unimed.ac.id, dwisiburian9@gmail.com, febrianisigalingging1@gmail.com,
mawarlumbantoruan702@gmail.com, putrimiranda772@gmail.com

Universitas Negeri Medan

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, khususnya dalam hal layanan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis transformasi digital perbankan sebagai upaya membangun kepercayaan nasabah melalui keamanan dan inovasi teknologi. Di era digitalisasi, kepercayaan menjadi faktor kunci yang menentukan keberhasilan bank dalam mempertahankan loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan pengumpulan data melalui wawancara dan studi pustaka pada beberapa bank yang telah menerapkan layanan digital banking. Hasil penelitian menunjukkan bahwa transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses nasabah, serta memperkuat rasa aman melalui sistem keamanan data dan transaksi berbasis teknologi. Selain itu, inovasi seperti penggunaan aplikasi mobile banking, verifikasi biometrik, dan layanan *customer service* berbasis AI juga terbukti mampu meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital dalam perbankan tidak hanya bergantung pada penerapan teknologi, tetapi juga pada kemampuan bank dalam menjaga keamanan informasi dan membangun hubungan kepercayaan yang berkelanjutan dengan nasabah.

Kata kunci: transformasi digital, kepercayaan nasabah, keamanan, inovasi teknologi, perbankan

ABSTRACT

The development of digital technology has brought significant changes to the banking industry, especially in terms of digital-based services. This study aims to analyze the digital transformation of banking as an effort to build customer trust through security and technological innovation. In the era of digitalization, trust becomes a key factor that determines a bank's success in maintaining customer loyalty. This research uses a descriptive qualitative approach, with data collected through interviews and literature studies on several banks that have implemented digital banking services. The findings show that digital transformation plays a crucial role in improving service efficiency, expanding customer access, and strengthening the sense of security through data and transaction security systems based on technology. In addition, innovations such as mobile banking applications, biometric verification, and AI-based customer service have also been proven to enhance customer trust and comfort. Thus, the success of digital transformation in banking depends not only on the implementation of

technology, but also on the bank's ability to safeguard information security and build a long-term trust relationship with customers.

Keywords: digital transformation, customer trust, security, technological innovation, banking

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat pada dekade terakhir telah memberikan dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor perbankan. Digitalisasi kini menjadi kebutuhan mutlak bagi lembaga keuangan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas layanan kepada nasabah. Dalam konteks industri perbankan, transformasi digital tidak hanya berarti penggunaan teknologi dalam proses operasional, tetapi juga mencakup perubahan fundamental dalam cara bank berinteraksi, melayani, dan membangun hubungan kepercayaan dengan nasabah.

Era digital menuntut kecepatan, keamanan, dan kemudahan dalam setiap aktivitas transaksi keuangan. Nasabah tidak lagi mengandalkan layanan konvensional yang membutuhkan tatap muka di kantor cabang, melainkan beralih ke layanan berbasis digital seperti mobile banking, internet banking, dan e-wallet. Fenomena ini menunjukkan adanya pergeseran perilaku dan ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan yang lebih praktis, fleksibel, dan real-time. Namun, di balik kemudahan tersebut, muncul pula tantangan baru yang harus dihadapi oleh lembaga perbankan, terutama dalam hal menjaga keamanan data dan membangun kepercayaan nasabah terhadap sistem digital yang digunakan (Vehtasvili, 2024).

Kepercayaan merupakan elemen fundamental dalam industri perbankan. Tanpa kepercayaan, nasabah akan enggan melakukan transaksi secara digital meskipun teknologi yang digunakan sudah canggih. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital perbankan sangat bergantung pada kemampuan bank dalam menjamin keamanan data pribadi dan

transaksi nasabah. Keamanan siber menjadi isu penting yang harus diperhatikan karena meningkatnya ancaman seperti peretasan, penipuan online, dan kebocoran data yang dapat merusak reputasi lembaga keuangan. Implementasi sistem keamanan yang kuat, seperti autentikasi berlapis, enkripsi data, serta pemantauan transaksi secara real-time, menjadi langkah strategis yang wajib diterapkan untuk melindungi nasabah sekaligus menjaga kredibilitas bank.

Selain faktor keamanan, inovasi teknologi juga menjadi pilar penting dalam membangun kepercayaan dan loyalitas nasabah. Bank yang mampu berinovasi dengan menghadirkan fitur-fitur layanan yang user-friendly, responsif, dan adaptif terhadap kebutuhan pengguna akan lebih mudah menarik kepercayaan publik. Contohnya, penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) dalam layanan pelanggan, chatbot interaktif, verifikasi biometrik, hingga sistem pembayaran digital yang terintegrasi, merupakan bentuk inovasi yang memberikan pengalaman baru sekaligus memperkuat hubungan emosional antara nasabah dan lembaga perbankan.

Transformasi digital juga berdampak positif terhadap efisiensi operasional bank. Dengan digitalisasi, proses administrasi menjadi lebih cepat, biaya operasional dapat ditekan, serta pelayanan kepada nasabah menjadi lebih personal dan tepat sasaran. Namun demikian, penerapan teknologi harus dibarengi dengan kesiapan sumber daya manusia dan sistem pengawasan yang baik agar transformasi digital tidak hanya menjadi tren, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah secara berkelanjutan.

Di Indonesia, perkembangan digital banking menunjukkan tren yang semakin meningkat. Data Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia menunjukkan pertumbuhan signifikan pada jumlah transaksi digital serta peningkatan adopsi aplikasi mobile banking oleh masyarakat. Hal ini membuktikan bahwa masyarakat mulai percaya dan nyaman menggunakan layanan digital dalam bertransaksi. Meskipun demikian, kepercayaan tersebut tetap harus dijaga melalui penguatan sistem keamanan, peningkatan transparansi, serta inovasi yang konsisten sesuai dengan kebutuhan nasabah di era modern.

2. KAJIAN PUSTAKA

Transformasi Digital dalam Industri Perbankan

Transformasi digital merupakan proses perubahan mendasar dalam cara organisasi beroperasi, memberikan layanan, dan berinteraksi dengan nasabah melalui pemanfaatan teknologi digital (Andri Prabu & Siti Nurhaliza, 2023). Dalam konteks perbankan, transformasi digital mencakup penerapan teknologi informasi seperti mobile banking, internet banking, artificial intelligence (AI), machine learning, blockchain, dan big data analytics untuk meningkatkan efisiensi serta pengalaman pelanggan (Andri Prabu & Siti Nurhaliza, 2023).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023), transformasi digital di sektor perbankan bertujuan untuk memperluas inklusi keuangan, mempercepat transaksi, serta menciptakan ekosistem keuangan yang lebih adaptif terhadap perubahan perilaku masyarakat. Digitalisasi perbankan juga mendorong terwujudnya layanan yang lebih cepat, transparan, dan dapat diakses kapan pun serta di mana pun (Maharani & Sari, 2025).

Hapsari (2022) menambahkan bahwa transformasi digital bukan hanya tentang

penerapan teknologi, melainkan perubahan budaya organisasi dan pola pikir manajemen yang menempatkan nasabah sebagai pusat strategi bisnis (customer-centric approach). Oleh karena itu, keberhasilan digitalisasi tidak hanya diukur dari kecanggihan teknologi, tetapi juga dari bagaimana teknologi tersebut mampu membangun kepercayaan dan kepuasan nasabah (Sitanggang et al., 2024)(Sitanggang et al., 2024).

Kepercayaan Nasabah (Customer Trust)

Kepercayaan nasabah merupakan aspek krusial dalam hubungan antara lembaga keuangan dan pelanggan. Menurut Morgan dan Hunt (1994), kepercayaan terbentuk dari keyakinan bahwa pihak lain memiliki integritas, kompetensi, dan niat baik dalam menjalankan hubungan bisnis. Dalam konteks perbankan digital, kepercayaan menjadi pondasi utama karena interaksi antara nasabah dan bank terjadi secara non-fisik melalui platform digital. Hasil penelitian oleh Rahman (2022) menunjukkan bahwa kepercayaan nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya keamanan transaksi, keandalan sistem, transparansi informasi, dan reputasi lembaga.

Nasabah yang merasa aman dan yakin terhadap sistem digital akan cenderung terus menggunakan layanan tersebut serta merekomendasikannya kepada orang lain (Tran et al., 2023). Selanjutnya, kepercayaan juga berperan penting dalam menciptakan loyalitas nasabah. Bahwa ketika nasabah percaya terhadap suatu lembaga, maka tingkat kepuasan dan loyalitas mereka meningkat, yang pada akhirnya memberikan keuntungan kompetitif bagi bank di tengah persaingan yang semakin ketat.

Keamanan Sistem Digital (Digital Security) dalam Perbankan

Keamanan digital menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan dalam transformasi perbankan. Bank Indonesia (2023) menegaskan bahwa keamanan informasi merupakan elemen utama yang menentukan keberhasilan penerapan sistem digital banking. Keamanan mencakup perlindungan terhadap data pribadi nasabah, pencegahan penipuan daring (phishing, malware, dan identity theft), serta perlindungan terhadap infrastruktur teknologi dari serangan siber.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh Indrawati (2021), persepsi terhadap keamanan digital memiliki pengaruh langsung terhadap tingkat kepercayaan nasabah. Implementasi teknologi seperti enkripsi data, sistem autentikasi ganda (two-factor authentication), dan penggunaan biometrik terbukti meningkatkan rasa aman pengguna dalam bertransaksi. Selain faktor teknis, penting pula adanya pendidikan dan literasi digital bagi nasabah. Banyak kasus kejahatan siber terjadi karena rendahnya kesadaran pengguna terhadap keamanan data pribadi. Oleh sebab itu, bank perlu terus melakukan sosialisasi tentang penggunaan layanan digital yang aman, termasuk cara mengenali situs resmi bank dan menghindari tautan palsu.

Inovasi Teknologi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan

Inovasi teknologi berperan sebagai penggerak utama dalam peningkatan layanan perbankan. Menurut Prasetyo dan Hidayat (2023), inovasi digital seperti penggunaan AI chatbot, analisis data nasabah berbasis big data, dan teknologi blockchain mampu meningkatkan efisiensi, akurasi, dan personalisasi layanan kepada nasabah. Bank yang mampu berinovasi secara konsisten akan memiliki citra positif di mata nasabah dan meningkatkan kepercayaan terhadap lembaga tersebut. Inovasi juga membantu bank menghadapi kompetisi dengan perusahaan fintech yang semakin agresif dalam

menawarkan layanan keuangan berbasis digital (Chhetri & Aryal, 2025).

Dalam perspektif teori inovasi (Rogers, 2003), keberhasilan adopsi teknologi sangat dipengaruhi oleh faktor compatibility (kesesuaian dengan kebutuhan pengguna), complexity (tingkat kemudahan penggunaan), dan relative advantage (keunggulan relatif dibanding sistem lama). Oleh karena itu, setiap inovasi perbankan digital harus mempertimbangkan kemudahan dan kenyamanan nasabah sebagai prioritas utama.

Hubungan Transformasi Digital, Keamanan, dan Kepercayaan Nasabah

Hasil dari berbagai studi menunjukkan adanya hubungan yang erat antara transformasi digital, keamanan sistem, dan kepercayaan nasabah. Menurut penelitian oleh Setiawan (2022), transformasi digital yang tidak dibarengi dengan sistem keamanan yang memadai justru menurunkan tingkat kepercayaan publik. Sebaliknya, inovasi teknologi yang dibangun di atas fondasi keamanan dan transparansi akan memperkuat loyalitas nasabah terhadap lembaga perbankan (No & Komunikasi, 2025).

Keamanan digital bertindak sebagai variabel mediasi antara transformasi digital dan kepercayaan nasabah. Artinya, teknologi digital baru akan berhasil membangun kepercayaan apabila nasabah yakin terhadap keamanan dan keandalan sistem yang digunakan. Oleh sebab itu, bank perlu mengintegrasikan aspek keamanan, inovasi, dan kepercayaan dalam setiap strategi digitalnya agar mampu menciptakan hubungan jangka panjang yang berkelanjutan dengan nasabah (Revalina, 2025)

Kerangka Pemikiran Teoretis

Berdasarkan kajian pustaka di atas, dapat dirumuskan bahwa transformasi digital memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah secara tidak langsung melalui dua faktor utama,

yaitu keamanan sistem digital dan inovasi layanan. Semakin tinggi tingkat keamanan dan semakin relevan inovasi yang diterapkan, maka semakin besar pula kepercayaan yang diberikan oleh nasabah.

Berdasarkan kajian pustaka yang telah disampaikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana pengaruh transformasi digital terhadap kepercayaan nasabah dalam perbankan?

Bagaimana peran keamanan sistem digital dalam memperkuat kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital?

Bagaimana inovasi teknologi berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan dan loyalitas nasabah?

Bagaimana hubungan antara transformasi digital, keamanan, dan inovasi teknologi dalam membangun kepercayaan nasabah pada layanan perbankan digital?

Hubungan antarvariabel ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

Transformasi digital → meningkatkan efisiensi & aksesibilitas layanan

Keamanan digital → menciptakan rasa aman dan keandalan sistem

Inovasi teknologi → meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah

Ketiga faktor tersebut secara sinergis → membentuk kepercayaan dan loyalitas nasabah terhadap bank

3.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi

literatur (library research). Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada analisis konseptual dan teoritis mengenai transformasi digital perbankan dalam membangun kepercayaan nasabah melalui aspek keamanan dan inovasi teknologi, tanpa melakukan pengumpulan data lapangan secara langsung. Data diperoleh dari berbagai sumber pustaka seperti jurnal ilmiah, buku, laporan lembaga keuangan, serta artikel akademik yang relevan dan terbit dalam lima hingga sepuluh tahun terakhir, guna menjamin keterkinian informasi di era digitalisasi perbankan.

Proses penelitian dilakukan melalui beberapa tahap, yaitu identifikasi konsep utama, pengumpulan data sekunder, serta analisis isi terhadap literatur yang diperoleh. Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan dan menginterpretasikan hasil temuan dari berbagai sumber untuk memahami bagaimana transformasi digital mampu meningkatkan kepercayaan nasabah melalui penerapan keamanan sistem dan inovasi teknologi dalam industri perbankan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Transformasi digital dalam dunia perbankan merupakan fenomena global yang tidak dapat dihindari di era modern. Perkembangan teknologi informasi, internet, serta meningkatnya penggunaan perangkat digital telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan lembaga keuangan. Berdasarkan hasil kajian literatur dari berbagai sumber ilmiah dan publikasi resmi, transformasi digital bukan hanya berperan sebagai inovasi teknis, tetapi juga sebagai strategi fundamental untuk membangun kepercayaan, loyalitas, dan keamanan transaksi nasabah.

Perbankan kini tidak lagi berfungsi semata-mata sebagai lembaga penyimpan dan penyalur dana, tetapi telah berevolusi menjadi penyedia layanan keuangan berbasis teknologi yang

berorientasi pada pengalaman pengguna (customer experience). Transformasi ini ditandai dengan munculnya layanan digital seperti mobile banking, internet banking, digital payment system, virtual account, dan aplikasi berbasis AI yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja tanpa batas waktu maupun tempat.

1. Transformasi Digital sebagai Strategi Modernisasi Layanan Perbankan

Hasil telaah berbagai jurnal dan laporan menunjukkan bahwa transformasi digital menjadi kebutuhan mendesak bagi bank untuk mempertahankan daya saing dan meningkatkan efisiensi operasional. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023), lebih dari 80% bank di Indonesia telah mengimplementasikan sistem digital banking, baik dalam bentuk layanan transaksi, administrasi rekening, maupun pelayanan pelanggan.

Transformasi digital mendorong pergeseran paradigma dari layanan berbasis cabang (branch-based banking) menuju layanan berbasis teknologi (branchless banking). Melalui penerapan teknologi informasi yang canggih, bank dapat mempercepat proses transaksi, menekan biaya operasional, serta memperluas jangkauan layanan ke masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sistem konvensional.

Selain itu, transformasi digital juga mendukung upaya inklusi keuangan, yaitu perluasan akses layanan perbankan ke seluruh lapisan masyarakat. Dengan digitalisasi, masyarakat di daerah terpencil kini dapat membuka rekening, mentransfer dana, dan melakukan pembayaran hanya melalui telepon genggam. Hal ini sejalan dengan visi pemerintah Indonesia dalam memperluas literasi dan inklusi keuangan nasional.

Namun, di balik kemudahan tersebut, proses transformasi digital juga menimbulkan tantangan baru, terutama dalam hal risiko

keamanan siber (cyber security risk) dan kepercayaan publik terhadap sistem digital. Oleh karena itu, setiap inovasi digital perlu dibarengi dengan penerapan sistem keamanan yang ketat dan pengawasan regulatif yang jelas.

2. Keamanan Sistem sebagai Pilar Utama Kepercayaan Nasabah

Hasil kajian literatur menunjukkan bahwa keamanan sistem digital menjadi faktor kunci dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Berbagai penelitian menyatakan bahwa kepercayaan nasabah tidak hanya ditentukan oleh kualitas layanan, tetapi juga oleh kemampuan bank dalam menjamin keamanan data pribadi dan transaksi keuangan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Rahman (2022), persepsi keamanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan layanan digital banking. Nasabah cenderung lebih percaya pada bank yang memiliki sistem keamanan berlapis, seperti autentikasi biometrik, enkripsi data, one-time password (OTP), serta verifikasi dua faktor (two-factor authentication).

Selain itu, bank juga harus tanggap dalam menangani setiap potensi ancaman keamanan. Keterlambatan dalam merespons keluhan atau laporan pelanggaran data dapat menurunkan tingkat kepercayaan publik. Oleh karena itu, banyak bank kini memperkuat sistem keamanan mereka dengan Artificial Intelligence (AI) dan machine learning untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan secara real-time.

Dari sudut pandang teori kepercayaan (trust theory), kepercayaan nasabah terbentuk dari tiga komponen utama, yaitu integritas, kompetensi, dan konsistensi. Bank yang menunjukkan integritas melalui transparansi informasi, kompetensi melalui sistem yang andal, dan konsistensi dalam pelayanan yang aman akan lebih mudah membangun

kepercayaan jangka panjang. Dengan demikian, keamanan tidak hanya menjadi aspek teknis, tetapi juga menjadi dimensi psikologis yang menentukan hubungan emosional antara bank dan nasabah.

3. Inovasi Teknologi sebagai Pendorong Kepercayaan dan Loyalitas

Selain keamanan, inovasi teknologi juga menjadi faktor strategis dalam memperkuat kepercayaan nasabah terhadap lembaga perbankan. Inovasi digital yang tepat sasaran dapat menciptakan pengalaman baru bagi nasabah dan meningkatkan persepsi positif terhadap profesionalisme serta kredibilitas bank.

Penelitian oleh Prasetyo dan Hidayat (2023) menyebutkan bahwa bank yang secara konsisten berinovasi dalam layanan digital lebih mudah membangun loyalitas nasabah dibandingkan bank yang cenderung pasif. Inovasi seperti penggunaan AI chatbot, layanan otomatis berbasis data nasabah, verifikasi biometrik, hingga penerapan blockchain technology dalam sistem pembayaran telah terbukti meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kenyamanan.

Inovasi teknologi juga menciptakan hubungan yang lebih personal antara bank dan nasabah. Misalnya, sistem personalized recommendation yang disediakan oleh aplikasi mobile banking mampu menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan dan perilaku transaksi pengguna. Hal ini menimbulkan persepsi bahwa bank memahami kebutuhan nasabah secara individual, yang pada akhirnya memperkuat kepercayaan dan kepuasan mereka.

Namun, inovasi juga harus diimbangi dengan edukasi kepada nasabah agar tidak terjadi kesenjangan digital. Masih banyak masyarakat yang belum sepenuhnya

memahami cara menggunakan layanan digital secara aman. Oleh karena itu, peran edukasi dan sosialisasi keamanan digital menjadi bagian penting dalam strategi transformasi perbankan modern

4. Hubungan antara Transformasi Digital, Keamanan, dan Kepercayaan Nasabah

Berdasarkan sintesis dari berbagai literatur, terdapat hubungan yang kuat antara transformasi digital, keamanan sistem, dan kepercayaan nasabah. Transformasi digital yang didukung oleh sistem keamanan yang solid serta inovasi berkelanjutan akan meningkatkan kepercayaan, kenyamanan, dan loyalitas nasabah terhadap bank. Sebaliknya, digitalisasi tanpa jaminan keamanan justru menimbulkan ketidakpercayaan dan potensi kehilangan nasabah. Dalam konteks ini, digital banking harus dipandang bukan hanya sebagai inovasi teknologi, tetapi juga sebagai strategi manajemen kepercayaan (trust management strategy).

Kepercayaan menjadi hasil dari keseimbangan antara keamanan, inovasi, dan transparansi. Bank yang mampu menghadirkan teknologi canggih tanpa mengorbankan keamanan serta mampu menjaga komunikasi yang terbuka dengan nasabah akan memiliki keunggulan kompetitif yang tinggi di tengah persaingan industri perbankan modern

5. Implikasi bagi Industri Perbankan dan Masyarakat

Temuan dari studi literatur ini memiliki implikasi penting bagi dunia perbankan. Pertama, bank perlu menempatkan transformasi digital sebagai investasi strategis jangka panjang, bukan sekadar tren sementara. Penerapan teknologi digital harus dibarengi dengan strategi keamanan data yang komprehensif dan berorientasi pada perlindungan konsumen. Kedua, diperlukan

penguatan kebijakan tata kelola teknologi informasi (IT governance) agar setiap inovasi digital berjalan sesuai dengan prinsip kehati-hatian dan peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Ketiga, bank perlu berkolaborasi dengan perusahaan fintech, regulator, dan penyedia teknologi untuk menciptakan ekosistem digital yang sehat, aman, dan inklusif.

Dari sisi masyarakat, peningkatan literasi digital juga menjadi hal yang mendesak. Nasabah perlu dibekali pemahaman tentang cara menjaga keamanan akun, mengenali modus kejahatan digital, dan memanfaatkan layanan perbankan online secara bijak. Tanpa partisipasi aktif nasabah dalam menjaga keamanan digital, upaya bank dalam membangun kepercayaan tidak akan berjalan optimal. Dengan demikian, hasil kajian ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam perbankan tidak hanya bergantung pada kemajuan teknologi, tetapi juga pada keterpaduan antara inovasi, keamanan, kepercayaan, dan edukasi digital. Transformasi digital yang berhasil adalah transformasi yang mampu menghadirkan efisiensi tanpa mengorbankan keamanan, serta menciptakan pengalaman pengguna yang inovatif sekaligus terpercaya.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dan rumusan masalah yang telah dikemukakan, dapat disimpulkan bahwa transformasi digital perbankan merupakan langkah strategis yang sangat penting dalam menghadapi perubahan perilaku nasabah dan dinamika globalisasi teknologi. Transformasi digital tidak hanya berfokus pada modernisasi sistem dan peningkatan efisiensi layanan, tetapi juga menjadi pondasi dalam membangun kepercayaan nasabah melalui penerapan keamanan data dan inovasi teknologi yang berkelanjutan.

Digitalisasi perbankan membawa banyak manfaat seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan perluasan jangkauan layanan ke seluruh lapisan masyarakat. Namun, di sisi lain, muncul pula tantangan baru berupa risiko kejahatan siber, pelanggaran data pribadi, serta rendahnya literasi digital sebagian pengguna. Oleh sebab itu, keberhasilan transformasi digital tidak dapat dipisahkan dari upaya bank dalam memastikan keamanan sistem informasi, transparansi komunikasi, dan edukasi nasabah secara berkelanjutan. Hasil telaah berbagai sumber menunjukkan bahwa keamanan dan inovasi teknologi memiliki peran sinergis dalam membangun kepercayaan nasabah. Keamanan memberikan rasa aman, sementara inovasi menciptakan kenyamanan dan pengalaman baru dalam bertransaksi. Kepercayaan akan tumbuh secara alami ketika nasabah merasa terlindungi, dihargai, dan diberikan layanan yang relevan dengan kebutuhan mereka.

Dengan demikian, transformasi digital bukan hanya sekadar penerapan teknologi, tetapi merupakan proses perubahan budaya organisasi menuju sistem pelayanan yang lebih adaptif, transparan, dan berorientasi pada nasabah. Bank yang berhasil melakukan transformasi digital secara holistik akan memiliki keunggulan kompetitif yang berkelanjutan, sekaligus memperkuat reputasi dan loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat.

SARAN

Bagi Pihak Perbankan

Bank perlu memperkuat sistem keamanan digital melalui penerapan teknologi terkini seperti multi-factor authentication, enkripsi data tingkat tinggi, dan pemantauan real-time terhadap aktivitas mencurigakan. Selain itu, inovasi layanan digital perlu terus dikembangkan agar tetap relevan dengan kebutuhan nasabah modern. Bank juga disarankan untuk meningkatkan transparansi

informasi terkait kebijakan keamanan dan perlindungan data, sehingga nasabah memiliki keyakinan terhadap integritas lembaga tersebut.

Bagi Regulator dan Pemerintah

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Bank Indonesia diharapkan terus memperbarui regulasi dan pedoman teknis yang mendukung keamanan sistem digital perbankan. Pengawasan terhadap aktivitas digital banking perlu diperkuat agar tidak terjadi penyalahgunaan data atau kebocoran informasi. Pemerintah juga perlu mendorong kolaborasi antara bank, fintech, dan lembaga keamanan siber untuk membangun ekosistem digital yang sehat dan terpercaya

Bagi Nasabah

Nasabah perlu meningkatkan literasi digital agar dapat menggunakan layanan digital banking dengan aman dan bijak. Penggunaan kata sandi yang kuat, kehati-hatian dalam berbagi data pribadi, serta kewaspadaan terhadap modus penipuan digital merupakan langkah penting untuk melindungi diri dalam dunia perbankan digital.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian di masa depan disarankan untuk melakukan pendekatan kuantitatif atau mixed methods guna mengukur secara empiris hubungan antara transformasi digital, keamanan sistem, dan kepercayaan nasabah. Selain itu, penelitian dapat difokuskan pada perbandingan tingkat kepercayaan nasabah antarbank yang telah dan belum sepenuhnya menerapkan transformasi digital.

Bagi Masyarakat Umum

Penting bagi masyarakat untuk memahami bahwa transformasi digital adalah bagian dari kemajuan ekonomi nasional. Dengan ikut berpartisipasi aktif dalam pemanfaatan layanan digital secara aman, masyarakat turut mendukung terciptanya sistem perbankan yang

efisien, modern, dan berdaya saing tinggi di era globalisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Andri Prabu, & Siti Nurhaliza. (2023). Digital Transformation in the Financial Sector: Implications for Consumer Trust and Security. *International Journal of Economics, Commerce, and Management*, 1(1), 10–14. <https://doi.org/10.62951/ijecm.v1i1.303>

Chhetri, A. D., & Aryal, K. (2025). Effect of Digital Transformation in Customers' Experience in Banking. *Jana Adarsha Research Journal*, 2(1), 9–14. <https://doi.org/10.3126/jarj.v2i1.75608>

Maharani, S., & Sari, M. (2025). Transformasi Digital dalam Layanan Perbankan Menyongsong Era Baru Keuangan Digital. *Jurnal Bisnis Manajemen*, 3(1), 139. <https://jptam.org/index.php/jptam/article/view/24031>

No, V., & Komunikasi, I. (2025). *Jurnal Pendidikan Indonesia Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik , Kepercayaan Konsumen , dan Kepuasan Konsumen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank DKI Maharisti Fatikhah Sari , Janette Maria Pinariya INFO ARTIKEL Diterima : Direvisi : Disetujui : Kata kunci .* 9(7), 3066–3083.

Revalina, dkk. (2025). Revalina+Annisa+Antoine+3147. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Akademik*, 2(Penyalahgunaan Data Pribadi dalam Teknologi Transaksi Digital di Industri Perbankan Digital (Studi Kasus PT. Bank Syariah Indonesia)), 316–327.

Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., Az-zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah pada Keamanan Transaksi Perbankan melalui Mobile Banking (M-Banking). *Jurnal Masharif Al-Syariah*, 9(3), 1566–1581.

Tran, P. T. T., Le, T. T. H., & Phan, N. H. T. (2023). Digital Transformation of the Banking Industry in Developing Countries. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01503. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1503>

Vehtasvili, V. (2024). Model Of Digital Transformation in Banking Sector. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Airlangga*, 9(1), 74–94. <https://doi.org/10.20473/jraba.v9i1.56487>