RESPON MAHASISWA TERHADAP POTENSI RISIKO KEAMANAN APLIKASI BSI *MOBILE BANKING*

SKRIPSI

Diajukan oleh:

Imroatun Nisa

NIM 402220086

JURUSAN PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

KIAI AGENG MUHAMMAD BESARI

PONOROGO

2025

Abstrak

Nisa, Imroatun. Respon Mahasiswa Terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI *Mobile Banking*. Skripsi. 2026. Jurusan Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Kiai Ageng Muhammad Besari Ponorogo, Pembimbing: Prof. Iza Hanifuddin, M.Ag., Ph.D.

Kata Kunci: Respon Mahasiswa, Risiko Keamanan, BSI *Mobile Banking*.

Perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan syariah membawa implikasi signifikan terhadap perilaku nasabah, khususnya terkait persepsi risiko, keamanan, dan kontrol psikologis. Kondisi ini menuntut pemahaman mendalam mengenai motivasi protektif nasabah dalam penggunaan layanan keuangan digital.

Penelitian ini difokuskan pada analisis bagaimana persepsi ancaman, penilaian efektivitas perlindungan, dan kepercayaan diri nasabah memengaruhi motivasi penggunaan aplikasi perbankan digital. Rumusan masalah diarahkan untuk mengkaji dinamika psikologis nasabah dalam menghadapi risiko digital secara berkelanjutan.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Kerangka analisis dibangun berdasarkan *Protection Motivation Theory* serta konsep perilaku pengguna sistem informasi, guna menjelaskan hubungan antara persepsi risiko, motivasi proteksi, dan pengambilan keputusan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa motivasi penggunaan aplikasi perbankan digital dipengaruhi oleh kesadaran risiko, pengalaman keamanan sebelumnya, dan keyakinan terhadap efektivitas sistem. Mahasiswa cenderung mempertahankan penggunaan teknologi ketika merasa aman secara psikologis dan memiliki kontrol terhadap keputusan finansialnya.

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI AGENG MUHAMMAD BESARI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini menerangkan bahwa skripsi atas nama:

NO	NAMA	NIM	JURUSAN	JUDUL
1	**Imroatun Nisa**	402220086	Perbankan Syariah	Respon Mahasiswa Terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI *Mobile Banking*

telah selesai melaksanakan bimbingan, dan selanjutnya disetujui untuk diujikan pada ujian skripsi.

Ponorogo, 11 Februari 2026

Mengetahui:
Ketua Jurusan Perbankan Syariah,

Husna Ni'matul Ulya, M.E.Sy.
NIP 198608082019032023

Menyetujui:
Dosen Pembimbing,

Prof. Iza Hanifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP 196906241998031002

SURAT PERSETUJUAN PUBLIKASI

Yang Bertanda tangan di bawah ini:

Nama	:	Imroatun Nisa
NIM	:	402220086
Fakultas	:	Ekonomi dan Bisnis Islam
Program Studi	:	Perbankan Syariah
Judul Skripsi/Tesis	:	Respon Mahasiswa Terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI Mobile Banking

Menyatakan bahwa naskah skripsi / tesis telah diperiksa dan disahkan oleh dosen pembimbing. Selanjutnya saya bersedia naskah tersebut dipublikasikan oleh perpustakaan UIN Ponorogo yang dapat diakses di **etheses.iainponorogo.ac.id.** Adapun isi dari keseluruhan tulisan tersebut, sepenuhnya menjadi tanggung jawab dari penulis.

Demikian pernyataan saya untuk dapat dipergunakan semestinya.

Ponorogo, 04 Maret 2026
Penulis,

Imroatun Nisa
NIP 402220086

Dipindai dengan CamScanner

PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Imroatun Nisa**

NIM : 402220086

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan Bahwa Skripsi Yang Berjudul:

RESPON MAHASISWA TERHADAP POTENSI RISIKO KEAMANAN APLIKASI BSI *MOBILE BANKING*

Secara keseluruhan adalah hasil penelitian/karya saya sendiri, kecuali bagian tertentu yang dirujuk sumbernya.

Ponorogo, 24 Desember 2025
Pembuat Pernyataan,

Imroatun Nisa
NIM 402220086

Dipindai dengan CamScanner

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
KIAI AGENG MUHAMMAD BESARI PONOROGO
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jl. Puspita Jaya Pintu Jenangan Ponorogo

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Naskah skripsi sebagai berikut ini:

Judul	: Respon Mahasiswa Terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI *Mobile Banking*
Nama	: **Imroatun Nisa**
NIM	: 402220086
Jurusan	: Perbankan Syariah

Telah diujikan dalam sidang *Ujian Skripsi* oleh Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ponorogo dan dapat diterima sebagai salah satu syarat memper-oleh gelar sarjana dalam bidang Ekonomi.

Dewan Penguji:

Ketua Sidang :
Prof. Dr. H. Luthfi Hadi Aminuddin, M.Ag.
NIP 197207142000031005 ( )

Penguji I :
Dr. Aji Damanuri, M.E.I
NIP 197506022002121003 ( )

Penguji II :
Prof. Iza Hanifuddin, M.Ag., Ph.D.
NIP 196906241998031002 ( )

Ponorogo, Rabu/25/Februari/2026
Mengesahkan:
Dekan FEBI UIN Ponorogo,

Dr. Aji Damanuri, M.E.I
NIP 197506022002121003

Dipindai dengan CamScanner

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam era digital yang semakin maju, perbankan syariah menghadapi tantangan baru yang berkaitan dengan pengelolaan risiko keamanan transaksi digital.[1] Peningkatan jumlah transaksi online dan penggunaan perangkat *mobile* dalam layanan perbankan menawarkan peluang sekaligus tantangan, terutama terkait dengan risiko penipuan dan kejahatan siber.[2] Kondisi ini menuntut kesiapan penggunaan layanan, termasuk mahasiswa, dalam merespon dan menghadapi risiko keamanan aplikasi *mobile banking* yang semakin kompleks. Maka dari itu, keamanan transaksi menjadi isu yang sangat penting bagi lembaga keuangan syariah karena berkaitan langsung dengan perlindungan data nasabah, keandalan sistem layanan digital, serta pemenuhan prinsip kehati-hatian (*prudential principle*) dan nilai-nilai syariah yang menekankan keadilan, amanah, dan tanggung jawab. Ketidakmampuan lembaga keuangan syariah dalam menjamin keamanan transaksi tidak hanya berpotensi menimbulkan kerugian finansial, tetapi juga dapat melemahkan tingkat kepercayaan publik, menurunkan loyalitas nasabah, serta mengganggu stabilitas dan keberlanjutan sistem perbankan syariah di tengah ekosistem keuangan digital yang semakin kompetitif.[3]

Salah satu tantangan utama yang dihadapi oleh perbankan syariah adalah meningkatnya ancaman keamanan siber. Kasus-kasus penipuan yang melibatkan pengambil alihan akun atau pencurian identitas semakin marak terjadi, yang

---

[1] Antonio, M. Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001, hlm. 156–162.

[2] Hastuti, Sri. "Transformasi Digital Perbankan dan Perubahan Pola Layanan Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10, No. 2, 2019, hlm. 85–92.

[3] Bank Indonesia. *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia, 2019, hlm. 45–52.

mana risiko-risiko tersebut berpotensi menikbulkan kerugian finansial maupun kebocoran data pribadi pengguna sehingga memperburuk respon nasabah[4]. Dalam konteks ini, meskipun aplikasi Bank Syariah Indonesia (BSI) *Mobile Banking* sudah menggunakan fitur *biometric*, pin, kata sandi, password, dan fitur lain yang mana dapat memberikan perlindungan yang lebih baik namun, pertanyaan mengenai keamanan data pribadi nasabah tetap timbul[5]. Namun demikian, keberadaan fitur keamanan tersebut belum sepenuhnya menjamin kesiapan pengguna dalam menghadapai berbagai risiko keamanan yang mungkin terjadi.[6] Data keamanan pribadi nasabah harus dilindungi dengan ketat agar tidak jatuh ke tangan yang salah, dan hal ini berkontribusi pada ketidakpercayaan nasabah terhadap sistem.[7]

Mahasiswa sebagai kelompok pengguna aktif teknologi digital memiliki karakteristik yang unik dalam merespons risiko keamanan aplikasi mobile banking.[8] Di satu sisi, mahasiswa relatif lebih familiar dengan teknologi digital dan memiliki intensitas penggunaan smartphone yang tinggi.[9] Di sisi lain, tidak semua mahasiswa memiliki tingkat literasi keamanan digital yang memadai, sehingga berpotensi menghadapi risiko keamanan tanpa disadari.[10] Respon mahasiswa terhadap risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat tercermin dari perilaku mereka dalam menjaga kerahasiaan data, penggunaan fitur keamanan, serta kehati-hatian dalam bertransaksi secara digital. Mahasiswa menghadapi berbagai tantangan dalam menerima teknologi BSI *Mobile Banking*

---

[4] D. Mardiana, "Perlindungan Data Pribadi dalam Perbankan", *Jurnal Hukum dan Teknologi*, vol. 5, no. 1, (2022), 78-89.

[5] G. Prasetyo, "Tantangan Implementasi Teknologi dalam Sektor Keuangan", *Jurnal Manajemen Teknologi*, vol. 8, no. 2, (2022), 90-102.

[6] Rahardjo, Budi. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Indonesia, 2018, hlm. 23–29.

[7] Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020–2025*. Jakarta: OJK, 2020, hlm. 112–118.

[8] Pratama, I Putu Agus Eka. *Smartphone Security dan Privasi Pengguna*. Bandung: Informatika, 2017, hlm. 41–47.

[9] APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). *Laporan Survei Internet APJII 2022–2023*. Jakarta: APJII, 2023, hlm. 56–63.

[10] Rahardjo, Budi. *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet*. Bandung: PT Insan Indonesia, 2018, hlm. 30–36.

yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI).[11] Banyak individu merasa khawatir akan keamanan data pribadi mereka, yang menciptakan resistensi terhadap sistem yang mereka anggap invasif[12].

Selain itu, masih terdapat mahasiswa yang terbiasa menggunakan metode transaksi konvensional atau kurang memahami mekanisme perlindungan keamanan digital.[13] Faktor pengalaman penggunaan, tingkat pengetahuan mengenai risiko keamanan digital, serta kepercayaan terhadap institusi perbankan turut memengaruhi bagaimana mahasiswa merespons risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*.[14] Kurangnya edukasi dan sosialisasi yang komprehensif mengenai keamanan digital berpotensi menyebabkan mahasiswa memiliki tingkat literasi keamanan yang rendah, sehingga mereka kurang siap dalam mengidentifikasi, mengantisipasi, dan merespons berbagai bentuk ancaman kejahatan siber, seperti penipuan daring, pencurian data pribadi, serta penyalahgunaan akun digital. Kondisi ini pada akhirnya dapat meningkatkan kerentanan mahasiswa sebagai pengguna aktif layanan keuangan digital, khususnya mobile banking, terhadap risiko keamanan transaksi yang semakin kompleks.[15]

Data baru menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BSI *mobile banking* meningkat pesat, sebanyak 45,02%[16] pengguna smartphone melaporkan bahwa mereka menggunakan layanan mobile banking. Namun, fenomena ini juga dibarengi dengan tingginya kekhawatiran nasabah terhadap keamanan aplikasi yang mereka gunakan, di mana pengguna mengungkapkan ketidakpuasan terhadap aspek keamanan dalam aplikasi mobile banking.[17] Aplikasi BSI *mobile*

---

[11] Hastuti, Sri. "Transformasi Digital Perbankan dan Perubahan Pola Layanan Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10, No. 2, 2019, hlm. 89–94.

[12] E. Rahman, "Faktor yang Mempengaruhi Penerimaan Teknologi Baru", *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 7, no. 3, (2023),112-120.

[13] Sugiyanto, Eko. *Literasi Digital dan Perilaku Pengguna Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset, 2020, hlm. 64–70.

[14] Jogiyanto Hartono. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017, hlm. 112–120.

[15] Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. *Peta Jalan Literasi Digital Indonesia 2021–2024*. Jakarta: Kominfo RI, 2021, hlm. 35–42.

[16] https:/www.bankbsi.co.id diakses pada 30 maret 2024.

[17] Hastuti, Sri. "Transformasi Digital Perbankan dan Perubahan Pola Layanan Nasabah." *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, Vol. 10, No. 2, 2019, hlm. 90–95.

banking memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja.[18] Namun, seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi ini, masalah keamanan menjadi perhatian utama.[19] Hal ini sejalan dengan meningkatnya kejahatan siber yang menargetkan informasi pribadi dan finansial pengguna, termasuk dalam layanan perbankan.[20]

Berbagai penelitian sebelumnya telah menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BSI *mobile banking* di Indonesia sangat rendah dikarenakan dipengaruhi oleh faktor sosial, pribadi dan psikologis[21], apalagi di era sekarang mereka lebih mayoritas menggunakan *mobile banking* konvensional. Di sisi lain, minat nasabah terhadap penggunaan Bank Syariah cukup tinggi, tetapi masih memiliki keluhan terkait kualitas layanan Bank Syariah[22]. Persepsi nasabah terhadap kemanfaat dan kemudahan terhadap memberikan dampak positif berupa penerimaan aplikasi BSI mobile[23]. Sementara itu, sikap positif terhadap aplikasi BSI mobile ditujukan pada point kemanfaatan dan kemudahan. Pentingnya untuk meningkatkan pemahaman nasabah tentang fitur aplikasi guna mempertahankan loyalitas mereka[24]. Selain itu, meskipun layanan mobile banking dirasakan memudahkan, masih terdapat beberapa kendala yang harus diatasi. Kesenjangan ini menggarisbawahi perlunya upaya lebih lanjut dari pihak bank dalam meningkatkan aspek keamanan dan kepuasan nasabah[25]. Meskipun ada potensi dan manfaat dari penggunaan BSI *Mobile*, masih banyak faktor yang

---

[18] Antonio, M. Syafi'i. *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani Press, 2001, hlm. 165–170.

[19] Bank Indonesia. *Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025*. Jakarta: Bank Indonesia, 2019, hlm. 48–54.

[20] Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Roadmap Pengembangan Perbankan Digital Indonesia 2021–2025*. Jakarta: OJK, 2021, hlm. 101–108.

[21] Rizka Ayu Permatasari, "Minat Penggunaan Internet *Banking* dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa di Perbankan Syariah," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019).

[22] Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *Journal Islamic Management and Bussines*, Vol. 2, No. 2 (2018), 99-111.

[23] Wahyudi Siagian, "Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model*," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Syekh Ali hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023).

[24] Muhammad Andrean Wismantara Putra, "Persepsi Nasabah pada Fitur di Aplikasi BSI Mobile," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Mataran, 2023).

[25] Dian Zahara, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Mempertahankan Loyalitas," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2024).

perlu diperbaiki untuk meningkatkan minat dan loyalitas nasabah, terutama dalam hal keamanan dan pemahaman fitur[26]. persepsi dan sikap nasabah terhadap aplikasi mobile banking, mencatat bahwa meskipun ada ketertarikan, tantangan dalam adopsi masih ada[27]. Pentingnya memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fitur aplikasi BSI *Mobile* untuk meningkatkan kepuasan nasabah[28]. Tekhnik pemasaran yang efektif dapat meningkatkan adopsi. pentingnya perlindungan nasabah dalam era digital[29]. BSI memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan perbankan, tetapi perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ada demi kepuasan nasabah yang lebih baik[30]. Dengan meningkatkan pemahaman dan sosialisasi nasabah terhadap BSI *Mobile Banking,* maka akan meningkatkan potensi terhadap penerimaan BSI *Mobile Banking*[31]. Selain itu, Sosialisasi yang baik akan menjadi cara yang tepat untuk meningkatkan penggunaan BSI *Mobile Banking*[32]. Persepsi nasabah yang negatif terhadap layanan mobile banking BSI Syariah, menyoroti kendala yang masih harus diatasi. Pentingnya perlindungan nasabah dalam konteks digitalisasi, mengusulkan kebijakan keamanan yang efektif untuk meningkatkan kepercayaan nasabah[33]. Meskipun minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile Banking* menunjukkan perkembangan positif masih diperlukan upaya lebih lanjut dari pihak bank untuk meningkatkan sosialisasi dan pemahaman

---

[26] Ferina Hotifa Sari, "Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021).

[27] Nasar, "Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking," *Skripsi* (Institut Islam Negeri Palopo, 2022).

[28] Sohibul Iksan, "Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi BSI Mobile dan M-Syariah (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN Mataram)," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Mataram, 2022).

[29] Nisa Adila, "Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI Mobile," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023).

[30] Sofiana Zahara Lubis dan Muhammad Faisal Hamdani, " Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam*," Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.10, No.1 (2024). 149-157.

[31] Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat," *Jurnal*, Vol. 1, No. 1 (2021). 874-881.

[32] Syiva Noer Faturroziah, "Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking," Skripsi* (Institut Islam Negeri Ponorogo, 2021).

[33] Iwan Saputra, "Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu," *Skripsi* (Institut Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021).

mengenai layanan ini agar lebih banyak nasabah yang memanfaatkannya[34]. Dengan demikian, penelitian yang lebih mendalam mengenai respon mahasiswa terhadap potensi risko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* sangat diperlukan untuk mendorong perkembangan layanan ini di masa mendatang.

Respon mahasiswa terhadap keamanan aplikasi *mobile banking* beragam, yang dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, tingkat pengetahuan mengenai teknologi, dan kepercayaan terhadap bank yang bersangkutan.[35] Mahasiswa sebagai kelompok pengguna aktif teknologi memiliki intensitas penggunaan aplikasi mobile banking yang tinggi, namun tidak seluruhnya memiliki pemahaman yang memadai mengenai risiko keamanan digital yang mungkin timbul.[36] Kondisi ini menyebabkan respon mahasiswa dalam menghadapi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* menjadi berbeda-beda, baik dalam bentuk kewaspadaan, kehati-hatian, maupun perilaku pengamanan data pribadi. Namun demikian, data empiris yang secara spesifik membahas respon mahasiswa terhadap risiko keamanan aplikasi BSI Mobile Banking masih terbatas. Penelitian yang ada cenderung lebih menitikberatkan pada tingkat penggunaan, minat, serta kemudahan penggunaan aplikasi mobile banking, tanpa menggali secara mendalam bagaimana respon mahasiswa dalam menghadapi risiko keamanan yang melekat pada penggunaan aplikasi tersebut. Meskipun beberapa penelitian membahas manfaat dan kemudahan mobile banking, kajian yang secara khusus mengeksplorasi respon mahasiswa terhadap risiko keamanan aplikasi masih relatif jarang dilakukan.[37]

Seiring dengan meningkatnya penggunaan aplikasi *mobile banking* di kalangan mahasiswa, potensi risiko keamanan seperti pencurian data pribadi, penipuan digital, dan penyalahgunaan akun juga semakin meningkat. Oleh

---

[34] Rindi Nabila Syahputri dan Ahmad Perdana Indra, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan," *Journal Economic Excellence* Ibnu Sina, Vol. 1, No. 4 (2023). 13-21

[35] Jogiyanto Hartono. *Sistem Informasi Keperilakuan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017, hlm. 96–104.

[36] APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia). *Laporan Survei Internet Indonesia 2022–2023*. Jakarta: APJII, 2023, hlm. 61–68.

[37] Rahayu, S., & Day, J. (2017). "E-banking adoption in developing countries: An empirical study in Indonesia." *Jurnal Manajemen Teknologi*, Vol. 16, No. 2, hlm. 101–115.

karena itu, pemahaman mengenai bagaimana mahasiswa merespons risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* menjadi sangat penting. Respon mahasiswa tersebut mencakup kesadaran terhadap risiko, penggunaan fitur keamanan yang disediakan oleh aplikasi *mobile banking*, seperti autentikasi ganda dan notifikasi transaksi, serta sikap kehati-hatian dalam melakukan transaksi keuangan secara digital, termasuk dalam menjaga kerahasiaan data pribadi dan menghindari perilaku berisiko yang dapat membuka peluang terjadinya penyalahgunaan informasi keuangan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis respon mahasiswa dalam menghadapi risiko keamanan penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi respon tersebut, seperti pengalaman penggunaan, tingkat pengetahuan tentang keamanan digital, dan kepercayaan terhadap Bank Syariah Indonesia. Dengan menganalisis faktor-faktor tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang konstruktif bagi pihak perbankan dalam memperkuat sistem keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* serta meningkatkan edukasi keamanan digital bagi mahasiswa sebagai pengguna layanan. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa respon mahasiswa dalam menghadapi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan, tingkat literasi keamanan digital, dan kepercayaan terhadap institusi perbankan. Pemahaman yang komprehensif mengenai respon mahasiswa ini diharapkan mampu menjadi dasar dalam perumusan strategi peningkatan keamanan aplikasi serta penguatan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, rumusan masalah di susun sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terkait penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*?

2. Bagaimana respon mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap potensi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*?
3. Bagaimana dampak potensi risiko keamanan terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo pada aplikasi BSI *Mobile Banking*?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah di atas, tujuan masalah di susun sebagai berikut

1. Untuk menganalisis pengalaman mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terkait penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*.
2. Untuk menganalisis respon mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap potensi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*.
3. Untuk menganalisis dampak potensi risiko keamanan terhadap tingkat kepercayaan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo pada aplikasi BSI *Mobile Banking*.

D. Manfaat Penelitian

Harapan penulis dalam melakukan penelitian ini dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, manfaat penelitian tersebut sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah khazanah ilmu pengetahuan terkait dengan penerapan teknologi biometrik dalam perbankan syariah, serta memberikan kontribusi pada kajian keamanan siber dalam konteks keuangan syariah. Penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang bagaimana teknologi biometrik dapat beroperasi dalam kerangka prinsip-prinsip syariah, sehingga menjadi referensi bagi akademisi dan peneliti lainnya. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai model analisis bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan teknologi perbankan dan keamanan transaksi, sehingga membuka ruang untuk eksplorasi lebih lanjut.

2. Secara Praktis

a) Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi dasar bagi peneliti lain untuk melanjutkan kajian lebih dalam tentang teknologi biometrik dan implementasinya di sektor keuangan, serta mengembangkan metode penelitian yang lebih inovatif.

b) Bagi Masyarakat

Masyarakat dapat memahami lebih baik tentang manfaat dan risiko penggunaan teknologi biometrik dalam perbankan syariah. Hal ini dapat meningkatkan kesadaran akan pentingnya keamanan data pribadi dan hak-hak nasabah.

c) Bagi UIN Ponorogo

Melalui penelitian ini, UIN Ponorogo dapat memperkuat posisi sebagai lembaga pendidikan yang berkomitmen pada penelitian inovatif dalam bidang keuangan syariah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk pengembangan kurikulum dan program studi yang relevan, serta meningkatkan kerjasama dengan lembaga perbankan syariah dalam penelitian dan pengabdian masyarakat.

E. Studi Penelitian Terdahulu

Peneltian pertama yang dilakukan oleh Rizka Ayu Permatasari yang berjudul "Minat Penggunaan Internet *Banking* dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa di Perbankan Syariah". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi minat masyarakat dipengaruhi oleh faktor sosial, pribadi, dan psikologi. Penelitian ini menyoroti rendahnya penggunaan *mobile banking* pada mahasiswa[38]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya membahas layanan digital yaitu *mobile banking*. Perbedaannya penelitian saya berfokus pada respon mahasiswa terhadap risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*,

[38] Rizka Ayu Permatasari, "Minat Penggunaan Internet *Banking* dan *Mobile Banking* Pada Mahasiswa di Perbankan Syariah," *Skripsi* (Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019).

sedangkan penelitian sebelumnya lebih menyoroti minat penggunaan dan tidak membahas aspek keamanan.

Peneltian kedua yang dilakukan oleh Annisa Fitri Iriani yang berjudul "Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo". Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa minat nasabah dalam penggunaan mobile banking di Bank Syariah Mandiri Kota Palopo sangat positif, dengan banyak keuntungan yang dirasakan, meskipun terdapat beberapa keluhan yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kualitas layanan[39]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya membahas layanan mobile banking yang merupakan bagian penting dalam perbankan digital dan keduanya melibatkan nasabah sebagai subjek penelitian. Perbedaannya penelitian saya menekankan pada respon mahasiswa sebagai nasabah terhadap risiko keamanan aplikasi *mobile banking*, sedangkan penelitian Fitri Iriani lebih menekankan minat nasabah dalam menggunakan mobile banking dan keunggulannya dibandingkan produk perbankan lainnya.

Peneltian ketiga yang dilakukan oleh Wahyudi Siagian yang berjudul "Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model*". Hasil penelitian tersebut mengonfirmasi bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh signifikan terhadap penerimaan mobile banking di kalangan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kelurahan Pasar Sipirok. Meskipun ada tantangan, aplikasi mobile banking memberikan banyak manfaat bagi nasabah[40]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya membahas penggunaan *mobile banking* BSI dalam konteks perbankan syariah, khususnya aplikasi BSI Mobile, dan keduanya melibatkan nasabah Bank Syariah Indonesia

[39] Annisa Fitri Iriani, "Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo," *Journal Islamic Management and Bussines*, Vol. 2, No. 2 (2018), 99-111.

[40] Wahyudi Siagian, "Analisis Penerimaan *Mobile Banking* Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan *Technology Acceptance Model*," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Syekh Ali hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023).

sebagai responden. Perbedaannya penelitian saya menitikberatkan pada respon mahasiswa terhadap risiko keamanan aplikasi BSI *mobile banking*, sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada penerimaan *mobile banking* secara umum, dengan variabel seperti persepsi kegunaan dan kemudahan penggunaan.

Peneltian keempat yang dilakukan oleh Muhammad Andrean Wismantara Putra yang berjudul "Persepsi Nasabah pada Fitur di Aplikasi BSI Mobile". Hasil penelitian tersebut penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun terdapat kendala, persepsi dan sikap positif mahasiswa terhadap aplikasi BSI Mobile cukup tinggi, terutama terkait kemudahan dan manfaat yang ditawarkan[41]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya eduanya membahas aplikasi BSI *Mobile* dalam konteks perbankan syariah dan keduanya menyoroti pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi dompet digital, baik dari segi fitur maupun keamanan. Perbedaannya penelitian saya fokus pada aspek keamanan dan respon mahasiswa terhadap risiko, sedangkan penelitian sebelumnya fokus pada persepsi mahasiswa terhadap fitur-fitur yang ada di aplikasi BSI *Mobile, dan* menganalisis kemudahan penggunaan, kemanfaatan, dan kebutuhan dari fitur aplikasi.

Peneltian kelima yang dilakukan oleh Dian Zahara yang berjudul "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Mempertahankan Loyalitas". Hasil penelitian tersebut penelitian ini menekankan bahwa aplikasi BSI *Mobile* menjadi faktor terhadap minat dan loyalitas nasabah, namun perlu adanya perhatian lebih terhadap masalah-masalah yang muncul untuk mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah[42]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya melibatkan nasabah sebagai subjek penelitian dan keduanya membahas layanan *mobile banking* dalam konteks perbankan syariah. Perbedaannya penelitian saya

[41] Muhammad Andrean Wismantara Putra, "Persepsi Nasabah pada Fitur di Aplikasi BSI Mobile," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Mataran, 2023).

[42] Dian Zahara, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Mempertahankan Loyalitas," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2024).

memfokuskan analisis pada respon mahasiswa terhadap risiko keamanan, sedangkan penelitian sebelumnya fokus pada minat nasabah dan bagaimana penggunaan aplikasi BSI Mobile dapat mempertahankan loyalitas.

Peneltian keenam yang dilakukan oleh Ferina Hotifa Sari yang berjudul "Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19". Hasil penelitian tersebut penelitian ini menekankan bahwa meskipun ada potensi dan manfaat dari penggunaan BSI *Mobile*, masih banyak faktor yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan minat dan loyalitas nasabah, terutama dalam hal keamanan dan pemahaman fitur[43]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya melibatkan nasabah sebagai subjek penelitian dan keduanya sama-sama membahas aplikasi BSI *mobile*, dan keduanya sama-sama menyoroti pengalaman nasbah. Perbedaannya penelitian saya fokus pada respon mahasiswa terhadap risiko keamanan, sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dan hambatan dalam menggunakan aplikasi.

Peneltian ketujuh yang dilakukan oleh Nasar yang berjudul "Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi aplikasi *mobile banking* memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan perbankan, tetapi perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ada demi kepuasan nasabah yang lebih baik[44]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya melibatkan nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai responden. Perbedaannya penelitian saya respon mahasiswa sebagai nasabah terhadap aspek keamanan aplikasi bagi nasabah yang sudah menggunakan aplikasi, sedangkan penelitian sebelumnya

[43] Ferina Hotifa Sari, "Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021).

[44] Nasar, "Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking," *Skripsi* (Institut Islam Negeri Palopo, 2022).

menganalisis persepsi dan sikap nasabah terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan aplikasi kepada nasabah yang telah menggunakan aplikasi.

Peneltian kedelapan yang dilakukan oleh Sohibul Iksan yang berjudul "Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi BSI Mobile dan M-Syariah (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN Mataram)". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi aplikasi *mobile banking* memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan perbankan, tetapi perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ada demi kepuasan nasabah yang lebih baik[45]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya melibatkan nasabah Bank Syariah Indonesia sebagai responden dan keduanya membahas aplikasi *mobile banking*, khususnya BSI *Mobile*. Perbedaannya penelitian saya fokus pada satu aplikasi *mobile banking*, sedangkan penelitian sebelumnya membandingkan dua aplikasi (BSI *Mobile* dan M-Syariah) dan mengevaluasi persepsi mahasiswa terhadap keduanya.

Peneltian kesembilan yang dilakukan oleh Nisa Adila yang berjudul "Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI *Mobile*". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi aplikasi *mobile banking* memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan perbankan, tetapi perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ada demi kepuasan nasabah yang lebih baik[46]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya melibatkan nasabah Bank Syariah Indonesia dan keduanya membahas aplikasi BSI *Mobile Banking*, yang merupakan layanan perbankan digital. Perbedaannya penelitian saya menekankan pada respon mahasiswa terkait keamanan aplikasi dan risiko, sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis persepsi mengenai fitur, manfaat, dan strategi pemasaran tanpa fokus khusus pada aspek keamanan.

---

[45] Sohibul Iksan, "Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi BSI Mobile dan M-Syariah (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN Mataram)," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Mataram, 2022).

[46] Nisa Adila, "Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI Mobile," *Skripsi* (Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023).

Peneltian kesepuluh yang dilakukan oleh Sofiana Zahara Lubis dan Muhammad Faisal Hamdani yang berjudul "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi aplikasi *mobile banking* memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan perbankan, tetapi perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ada demi kepuasan nasabah yang lebih baik[47]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya meneliti bagaimana pengguna bank BSI merespon aplikasi BSI *Mobile*, meskipun dengan fokus yang berbeda. Perbedaannya penelitian saya fokus pada respon mahasiswa sebagai nasabah terhadap aspek keamanan dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile*, sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, termasuk kemudahan dan manfaat.

Peneltian kesebelas yang dilakukan oleh Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar yang berjudul "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi aplikasi *mobile banking* memiliki potensi besar untuk meningkatkan layanan perbankan, tetapi perlu ada upaya lebih lanjut untuk mengatasi kendala yang ada demi kepuasan nasabah yang lebih baik[48]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya meneliti bagaimana pengguna berinteraksi dengan aplikasi BSI *Mobile*, meskipun dengan fokus yang berbeda. Perbedaannya penelitian saya menganalisis respon mahasiswa sebagai nasabah terkait keamanan, dan risiko, sedangkan penelitian sebelumnya fokus pada minat

[47] Sofiana Zahara Lubis dan Muhammad Faisal Hamdani, " Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam*," Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, Vol.10, No.1 (2024). 149-157.

[48] Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar, "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile* Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat," *Jurnal*, Vol. 1, No. 1 (2021). 874-881

nasabah terhadap penggunaan BSI *Mobile* dan bagaimana hal itu berkontribusi pada loyalitas pelanggan.

Peneltian keduabelas yang dilakukan oleh Syiva Noer Faturroziah yang berjudul "Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking*". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi minat nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di BSI KCP Pacitan menunjukkan perkembangan yang positif, tetapi masih perlu adanya upaya lebih lanjut dari pihak bank untuk meningkatkan pemahaman dan sosialisasi agar lebih banyak nasabah yang memanfaatkan layanan ini[49]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya fokus pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan keduanya meneliti bagaimana nasabah berinteraksi dengan aplikasi *mobile banking*. Perbedaannya penelitian saya menganalisis aspek keamanan dan risiko yang dirasakan oleh nasabah. sedangkan penelitian sebelumnya fokus pada minat nasabah dalam menggunakan mobile banking dan faktor-faktor yang mempengaruhi ketertarikan tersebut.

Peneltian ketigabelas yang dilakukan oleh Iwan Saputra yang berjudul "Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi meskipun layanan *mobile banking* BRI Syariah dianggap memudahkan, masih ada beberapa kendala yang perlu diatasi untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman nasabah[50]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya fokus pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) dan keduanya meneliti bagaimana nasabah berinteraksi dengan aplikasi *mobile banking*. Perbedaannya penelitian saya fokus pada respon nasabah terhadap keamanan aplikasi *mobile banking*. sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis persepsi nasabah terhadap fitur dan manfaat mobile banking serta kendala yang dihadapi.

---

[49] Syiva Noer Faturroziah, "Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan *Mobile Banking,*" *Skripsi* (Institut Islam Negeri Ponorogo, 2021).

[50] Iwan Saputra, "Persepsi Nasabah Pada Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu," *Skripsi* (Institut Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021).

Peneltian keempatbelas yang dilakukan oleh Dewi Fatmala Putri dkk yang berjudul "Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital *Banking*". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi perlindungan nasabah dalam era digital sangat penting, dan implementasi kebijakan keamanan yang efektif akan menjadi landasan bagi keberlanjutan serta kepercayaan nasabah[51]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya membahas layanan digital banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Perbedaannya penelitian saya menganalisis respon nasabah mengenai keamanan dan risiki pada aplikasi BSI *mobile banking*. sedangkan penelitian sebelumnya menganalisis kebijakan perlindungan data, respons terhadap serangan siber, dan dampak kebocoran data terhadap nasabah.

Peneltian kelimabelas yang dilakukan oleh Rindi Nabila Syahputri dan Ahmad Perdana Indra yang berjudul "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan". Hasil penelitian tersebut penelitian ini mengeksplorasi meskipun minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* di Bank Syariah Indonesia KC Medan Ahmad Yani menunjukkan perkembangan positif, masih diperlukan upaya lebih lanjut dari pihak bank untuk meningkatkan sosialisasi dan pemahaman mengenai layanan ini agar lebih banyak nasabah yang memanfaatkannya[52]. Adapun persamaan dan perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian yang saya lakukan. Persamaanya penelitian keduanya membahas aplikasi BSI *Mobile Banking,* yang merupakan layanan perbankan digital. Perbedaannya penelitian saya berfokus pada keamanan penggunaan aplikasi mobile banking, yaitu bagaimana respon mahasiswa dalam menghadapi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* tentang aspek keamanan saat menggunakan aplikasi tersebut. sedangkan penelitian sebelumnya berfokus pada

[51] Dewi Fatmala Putri dkk, "Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital *Banking*," *Jurnal ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, Vol. 1, No. 4 (2023). 173-181.

[52] Rindi Nabila Syahputri dan Ahmad Perdana Indra, "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan," *Journal Economic Excellence* Ibnu Sina, Vol. 1, No. 4 (2023). 13-21

minat nasabah dalam menggunakan mobile banking, yaitu faktor-faktor yang mendorong mereka untuk menggunakan layanan tersebut.

F. Metode Penelitian

Metode penelitian ini dibahas sebagai berikut:

1. Jenis Penelitian

   Jenis penelitian ini iailah penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kualtitatif.[53] Penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, lisan, dan perilaku yang diamati.[54]

2. Lokasi Penelitian

   Penelitian ini dilakukan di UIN Ponorogo, Kampus 2, Fakultas FEBI, Prodi Perbankan Syriah, Kecamatan Jenangan, Kabupaten Ponorogo, Provinsi Jawa Timur. Lokasi ini dipilih karena peneliti ingin memahami dan mengungkapkan respon mahasiswa terhadap keamanan aplikasi BSI *mobile banking* sebagai nasabah BSI.

3. Data dan Sumber Data

   Jenis dan sumber data yang digunakan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

   a. Data Primer

      Data berupa respon mahasiswa terkait potensi risiko pada aplikasi BSI *Mobile Banking*.

   b. Sumber Data

      Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo.

4. Teknik Pengumpulan Data

   Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu wawancara terstruktur, observasi, dan dokumentasi. Wawancara terstruktur dilakukan kepada mahasiswa FEBI UIN Ponorogo pengguna aplikasi BSI *Mobile Banking* untuk memperoleh data mengenai respon, dampak dan

---

[53] Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* (Bandung: Alfabeta, 2016), 292.

[54] Dr. H. Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif*, (Cv. Syakir Media Press, 2021). 37

pengalaman mereka terhadap risiko keamanan aplikasi. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung apakah mahasiswa mempunyai aplikasi BSI *Mobile Banking* dan perilaku mahasiswa dalam menggunakan aplikasi, khususnya terkait kehati-hatian dan respon terhadap aplikasi. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang meliputi catatan keluhan, arsip kebijakan keamanan, serta dokumen lain yang relevan guna memperkuat dan memvalidasi temuan penelitian[55].

5. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Pelaksanaan teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini didasarkan pada kriterium tertentu. Menurut Lexy J. Moleong untuk menetapkan keabsahan data diperlukan teknik pemeriksaan yang didasarkan pada sejumlah kriteria tertentu. Ada tujuh kriteria yang digunakan, yaitu:

a. Mengganti password atau PIN secara berkala
b. Mengaktifkan fitur keamanan tambahan (*Fingerprint*, *Face ID*, OTP(*one time password*), dan notofikasi transaksi)
c. Menghindari transaksi menggunakan *wifi* publik
d. Memeriksa mutasi atau aktivitas akun secara rutin
e. Tidak membagikan informasi pribadi kepihak lain
f. Melaporkan kejadian mencurigakan ke Bank
g. Memperbarui aplikasi secara berkala

Dengan menggunakan kriteria ini, peneliti dapat memastikan bahwa data yang dikumpulkan adalah valid, dapat diandalkan, dan dapat diterapkan dalam konteks lain[56].

6. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, analisis data dilakukan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif. Setelah mengumpulkan data dari berbagai sumber, termasuk penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, penulis melakukan pengolahan dan analisis data. Proses ini dilakukan secara

[55] Sugiyono, *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 1 (Bandung: Alfabeta, 2017), 35.
[56] Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009), 324.

berkelanjutan, baik sebelum maupun sesudah penelitian lapangan. Tujuan pengolahan dan analisis data ini adalah untuk merangkum dan menyederhanakan data sehingga menjadi lebih spesifik dan dapat membantu menyelesaikan permasalahan yang ada. Dalam penelitian kualitatif ini, penulis menggunakan pendekatan analisis studi kasus dengan mengolah data menggunakan kata-kata dan argumentasi yang tepat.

G. Sistematika Penulisan

Skripsi ini ditulis dalam susunan berikut:

BAB I merupakan bab pendahuluan yang berisi latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, studi penelitian terdahulu, metode penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II merupakan bab yang membahas tentang kajian teori yang berisi

BAB III merupakan bab yang membahas tentang

BAB IV merupakan bab yang membahas tentang

BAB V merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran

BAB II
TEORI MOTIVASI PERLINDUNGAN DIRI
(*PROTECTION MOTIVATION THEORY*)

A. Latar Teori

Protection Motivation Theory (PMT) merupakan teori psikologi kognitif yang menjelaskan bagaimana individu memutuskan untuk melakukan perilaku perlindungan ketika menghadapi ancaman tertentu.[57] PMT menekankan bahwa motivasi perlindungan terbentuk melalui proses evaluasi kognitif terhadap ancaman (*threat reappraisal*) dan kemampuan individu dalam mengatasinya (*coping reappraisal*).[58] Penilaian ancaman mencakup persepsi tingkat keparahan risiko dan kerentanan individu terhadap ancaman tersebut, sedangkan penilaian koping meliputi efektivitas respon, efikasi diri, serta biaya yang dirasakan dalam melakukan tindakan perlindungan.[59] Teori ini berasumsi bahwa individu bertindak rasional berdasarkan persepsi risiko dan manfaat, bukan semata-mata karena rasa takut.[60] Dalam perkembangannya, PMT banyak digunakan untuk menganalisis perilaku preventif dalam berbagai konteks, termasuk kesehatan, keamanan digital, dan penggunaan teknologi, karena mampu menjelaskan respon adaptif maupun maladaptif terhadap risiko.[61]

Ngakan Putu Anom Harjana merupakan akademisi dan penulis Indonesia yang memiliki perhatian kuat pada kajian perilaku kesehatan dan penerapan teori perilaku dalam konteks sosial masyarakat.[62] Melalui

---

[57] Ronald W. Rogers, "A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change," *The Journal of Psychology* 91, no. 1 (1975): 93.

[58] Ibid.

[59] Ibid.

[60] Kim Witte, "Putting the Fear Back into Fear Appeals," *Communication Monographs* 59, no. 4 (1992): 330.

[61] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Yogyakarta: 19 Maret 2023), 107.

[62] Ibid., vii.

karyanya Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, Harjana berupaya menjembatani teori-teori perilaku klasik dengan realitas empiris di Indonesia, termasuk penggunaan *Protection Motivation Theory* (PMT) sebagai kerangka analisis.[63] Harjana memposisikan PMT sebagai teori yang relevan untuk menjelaskan bagaimana individu merespons ancaman kesehatan maupun risiko modern melalui proses kognitif yang rasional.[64] Dalam pemaparannya, PMT dipahami tidak hanya sebagai teori psikologi Barat, tetapi sebagai alat analisis yang adaptif untuk konteks budaya dan sosial lokal.[65] Kontribusi Harjana terletak pada upayanya mengontekstualisasikan PMT ke dalam praktik kebijakan dan intervensi perilaku, sehingga teori ini memiliki nilai aplikatif yang kuat dalam studi perilaku kontemporer.[66]

Sejarah teori *Protection Motivation Theory* (PMT) pertama kali dikemukakan oleh Ronald W. Rogers pada tahun 1975 sebagai respons terhadap keterbatasan pendekatan tradisional dalam menjelaskan perubahan perilaku yang dipicu oleh pesan ancaman atau *fear appeals*.[67] Teori ini awalnya dikembangkan dalam ranah psikologi kesehatan untuk memahami bagaimana individu memproses informasi mengenai ancaman kesehatan dan menentukan tindakan perlindungan yang akan diambil.[68] Pada tahap awal, PMT menekankan dua komponen utama, yaitu persepsi ancaman dan rekomendasi perlindungan, yang membentuk motivasi individu untuk berperilaku adaptif.[69] Selanjutnya, Rogers menyempurnakan PMT pada tahun 1983 dengan memasukkan proses kognitif yang lebih kompleks melalui dua jalur penilaian, yakni *threat*

---

[63] Ibid., 1-3.
[64] Ibid., 105-107.
[65] Ibid., 108.
[66] Ronald W. Rogers, "A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change," *The Journal of Psychology* 91, no. 1 (1975): 93.
[67] Ibid.
[68] Ronald W. Rogers, "Cognitive and Physiological Processes in Fear Appeals and Attitude Change: A Revised Theory of Protection Motivation," In *Social Psychophysiology*, ed. John T. Cacioppo dan Richard E. Petty (New York: Guilford Press, 1983), 154.
[69] Ibid., 156.

reappraisal dan *coping reappraisal*.[70] Seiring perkembangan waktu, PMT banyak diadopsi dalam berbagai bidang, termasuk keamanan digital dan perilaku teknologi, karena kemampuannya menjelaskan respon individu terhadap risiko dan ancaman modern.[71]

Pemilihan *Protection Motivation Theory* (PMT) sebagaimana dipaparkan oleh Ngakan Putu Anom Harjana dalam karyanya *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* didasarkan pada beberapa pertimbangan akademis yang relevan dengan penelitian berjudul *Respon Mahasiswa terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI Mobile Banking*. Pertama, PMT memiliki kekuatan konseptual dalam menjelaskan respon individu terhadap ancaman melalui proses kognitif yang sistematis, sehingga selaras dengan konteks risiko keamanan digital yang dihadapi mahasiswa. Kedua, PMT mampu menguraikan hubungan antara persepsi ancaman, kemampuan koping, dan keputusan perilaku, yang penting untuk memahami respon mahasiswa secara rasional, bukan sekadar emosional. Ketiga, interpretasi PMT oleh Harjana menekankan aspek aplikatif dan kontekstual, sehingga relevan dengan realitas sosial mahasiswa Indonesia. Keempat, PMT memberikan kerangka analisis yang komprehensif untuk menilai perilaku protektif dalam penggunaan teknologi. Kelima, teori ini memungkinkan pengukuran variabel secara empiris dan sistematis, sehingga mendukung validitas dan kedalaman analisis penelitian pada level disertasi.

B. Deskripsi Teori Motivasi Proteksi Diri (*Protection Motivation Theory*/PMT)

Untuk menjelaskan teori ini, disusun sub-sub bab berikut:

---

[70] Ibid., 160–162.

[71] Norman P. Breckler, "Empirical Validation of Protection Motivation Theory," *Journal of Social Psychology* 124, no. 2 (1984): 199.

1. Pengertian-Pengertian

Motivasi merupakan kekuatan psikologis internal yang mendorong individu untuk bertindak, mempertahankan perilaku, dan mengarahkan tindakannya pada pencapaian tujuan tertentu.[72] Dalam perspektif perilaku, motivasi tidak hanya dipahami sebagai dorongan biologis atau emosional, tetapi juga sebagai hasil proses kognitif yang melibatkan penilaian individu terhadap kebutuhan, harapan, dan konsekuensi dari suatu tindakan.[73] Ngakan Putu Anom Harjana menegaskan bahwa motivasi berperan penting dalam menentukan respons individu terhadap ancaman dan tantangan, khususnya dalam konteks perilaku preventif dan perlindungan diri.[74] Dengan demikian, motivasi menjadi landasan utama dalam menjelaskan mengapa seseorang bersedia atau enggan melakukan suatu tindakan, termasuk dalam menghadapi risiko modern seperti ancaman keamanan digital. Pemahaman motivasi secara komprehensif memungkinkan peneliti mengkaji perilaku manusia secara lebih sistematis, rasional, dan kontekstual, sehingga relevan digunakan dalam berbagai kajian perilaku kontemporer.

Proteksi merupakan upaya sadar dan terencana yang dilakukan individu atau kelompok untuk melindungi diri dari ancaman, risiko, atau dampak negatif yang berpotensi merugikan.[75] Dalam kajian perilaku, proteksi tidak hanya dimaknai sebagai tindakan fisik, tetapi juga mencakup strategi kognitif dan psikologis dalam mengantisipasi serta meminimalkan risiko.[76] Ngakan Putu Anom Harjana memandang proteksi sebagai bagian integral dari perilaku adaptif, khususnya ketika individu dihadapkan pada ancaman yang menuntut respon rasional dan

---

[72] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 12.

[73] Ibid., 15.

[74] Siti Rahmawati dan Ahmad Fauzi, "Motivasi dan Perilaku Individu dalam Pengambilan Keputusan," *Jurnal Psikologi Indonesia* 9, no. 2 (2020): 134.

[75] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 18.

[76] Ibid., 21-22.

preventif.[77] Dalam konteks modern, konsep proteksi mengalami perluasan makna, mencakup perlindungan terhadap data, privasi, dan keamanan digital seiring meningkatnya ketergantungan manusia pada teknologi.[78] Dengan demikian, proteksi menjadi konsep penting dalam memahami bagaimana individu membangun perilaku perlindungan diri yang berkelanjutan, baik dalam bidang kesehatan, sosial, maupun teknologi informasi.

2. Konsep Teori

Protection Motivatin Theory (PMT) memiliki lima konstruk utama yang saling berinteraksi dan saling mempengaruhi yang dinarasikan dalam bentuk paragraph berikut:

Ancaman yang dirasakan (*Perceived Threat)* merujuk pada penilaian subjektif individu terhadap kemungkinan munculnya risiko dan besarnya dampak negatif yang dapat ditimbulkan terhadap dirinya.[79] Dalam perspektif kognitif, ancaman tidak selalu bersumber dari kondisi objektif, melainkan dari bagaimana individu menafsirkan situasi, informasi, dan pengalaman sebelumnya.[80] Ngakan Putu Anom Harjana menjelaskan bahwa persepsi ancaman terbentuk melalui dua unsur utama, yaitu persepsi tingkat kerentanan dan persepsi tingkat keseriusan konsekuensi yang mungkin terjadi.[81] Dalam konteks sosial dan teknologi, ancaman yang dirasakan dapat memengaruhi cara individu bersikap, mengambil keputusan, serta menentukan tingkat kehati-hatian dalam bertindak.[82] Oleh karena itu, ancaman yang dirasakan menjadi konsep kunci dalam memahami respon manusia

[77] Ibid., 105.

[78] Rina Sari dan Budi Santoso, "Perilaku Protektif Individu terhadap Risiko Digital," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 11, no. 1 (2021): 67.

[79] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 106–107.

[80] Ibid., 108.

[81] Ibid., 109.

[82] Dedi Purwana dan Agus Wibowo, "Persepsi Risiko dan Pengambilan Keputusan Individu," *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan* 21, no. 2 (2019): 145.

terhadap risiko modern, karena persepsi tersebut sering kali lebih menentukan perilaku dibandingkan kondisi risiko yang sesungguhnya.

Cara-cara Mencegah Ancaman *(Perceived Coping Response)* merujuk pada penilaian individu terhadap efektivitas tindakan yang dapat dilakukan untuk menghindari atau meminimalkan dampak suatu risiko.[83] Dalam kerangka kognitif, individu akan mempertimbangkan sejauh mana strategi pencegahan dianggap mampu memberikan perlindungan yang nyata sebelum memutuskan untuk bertindak.[84] Ngakan Putu Anom Harjana menekankan bahwa respons koping tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan tindakan, tetapi juga oleh keyakinan individu bahwa tindakan tersebut relevan dan dapat dijalankan secara konsisten.[85] Dalam konteks sosial dan teknologi, persepsi terhadap respons koping memengaruhi tingkat kehati-hatian, kesiapsiagaan, dan keberlanjutan perilaku protektif individu.[86] Dengan demikian, *perceived coping response* menjadi elemen penting dalam memahami bagaimana individu secara rasional memilih strategi pencegahan terhadap berbagai ancaman modern.

Keyakinan pada Kemampuan Diri Sendiri untuk Melaksanakan Tindakan Pencegahan *(Self-Efficacy)* merujuk pada sejauh mana individu meyakini bahwa dirinya mampu melakukan tindakan protektif secara efektif ketika menghadapi suatu ancaman.[87] Dalam perspektif kognitif, *self-efficacy* berperan penting karena menentukan apakah seseorang akan berani mengambil tindakan atau justru menghindarinya. Ngakan Putu Anom Harjana menegaskan bahwa individu dengan tingkat *self-efficacy* yang tinggi cenderung menunjukkan konsistensi

---

[83] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 110–111.

[84] Inid., 112.

[85]Ibid., 113.

[86] Rudi Hartono dan Lina Marlina, "Strategi Koping Individu dalam Menghadapi Risiko," *Jurnal Psikologi Sosial Indonesia* 8, no. 2 (2020): 97.

[87] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 114.

perilaku, ketahanan psikologis, serta kesiapan menghadapi risiko.[88] Dalam konteks sosial dan teknologi, keyakinan ini memengaruhi kemampuan individu untuk belajar, beradaptasi, dan mempertahankan perilaku pencegahan secara berkelanjutan.[89] S*elf-efficacy* menjadi elemen kunci dalam menjelaskan perbedaan respon individu terhadap ancaman yang sama, meskipun kondisi eksternal yang dihadapi relatif serupa.

Respon pencegahan merujuk pada bentuk tindakan sadar yang diambil individu sebagai hasil dari proses penilaian terhadap ancaman dan pertimbangan kemampuan diri dalam mengendalikan risiko.[90] Respon ini tidak muncul secara spontan, melainkan melalui tahapan kognitif yang melibatkan evaluasi konsekuensi, manfaat tindakan, dan kemungkinan keberhasilan pencegahan.[91] Ngakan Putu Anom Harjana menjelaskan bahwa respon pencegahan mencerminkan bentuk perilaku adaptif yang berorientasi pada pengurangan potensi kerugian di masa depan.[92] Dalam konteks sosial dan teknologi, respon pencegahan menjadi indikator penting dari kedewasaan berpikir dan kesiapan individu dalam menghadapi situasi berisiko secara rasional.[93] Respon pencegahan tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme perlindungan, tetapi juga sebagai wujud pengambilan keputusan yang logis dan bertanggung jawab.[94] Bentuk-bentuk respon pencegahannya yaitu, Melakukan tindakan antisipatif sebelum risiko terjadi, Menyesuaikan pola perilaku untuk meminimalkan risiko, Mematuhi aturan atau prosedur pengamanan yang berlaku, Mengevaluasi ulang kebiasaan yang berpotensi menimbulkan ancaman.

---

[88] Ibid., 115-117.

[89] Sulastri dan Hendra Kurniawan, "Peran Self-Efficacy dalam Pembentukan Perilaku Protektif Individu," *Jurnal Psikologi Indonesia* 10, no. 1 (2021): 42.

[90] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 118.

[91] Ibid., 119.

[92] Ibid., 120.

[93] Sarlito W. Sarwono, *Psikologi Sosial* (Jakarta: RajaGrafindo Persada, 2015), 212.

[94] Sunaryo, *Psikologi untuk Keperawatan* (Jakarta: EGC, 2017), 55.

Ancaman psikologis (*psychological threat*) merujuk pada kondisi ketika individu merasakan tekanan mental, kecemasan, dan ketidaknyamanan akibat persepsi risiko yang melekat pada suatu sistem atau situasi tertentu.[95] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), ancaman ini muncul ketika individu menilai bahwa potensi gangguan dapat mengganggu rasa aman, kontrol diri, dan stabilitas psikologis dalam pengambilan keputusan.[96] Persepsi ancaman psikologis tidak selalu bersumber dari kerugian aktual, melainkan dari ketidakpastian informasi dan pengalaman negatif sebelumnya.[97] Dalam konteks teknologi digital, ancaman ini berkontribusi pada pembentukan sikap waspada, pembatasan perilaku, serta evaluasi ulang terhadap keandalan sistem.[98] Bentuk-bentuk ancaman psikologis yaitu, Rasa cemas akibat ketidakpastian keamanan sistem, Kekhawatiran berulang terhadap potensi risiko tersembunyi, Tekanan mental saat mengambil keputusan penggunaan, Ketidaknyamanan emosional ketika sistem dianggap tidak stabil, Hilangnya rasa percaya diri dalam mengendalikan aktivitas digital.[99]

3. Motivasi Perlindungan Diri dari Ancaman yang dirasakan *(Perceived Threat)* dan Cara-cara Mencegah Ancaman *(Perceived Coping Response)*

Kesadaran individu terhadap kemungkinan terjadinya risiko yang dapat merugikan diri merupakan proses kognitif ketika seseorang mengenali potensi ancaman yang melekat pada suatu aktivitas atau sistem tertentu.[100] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory*

---

[95] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 107.

[96] Ibid., *108.*

[97] Siti Rahmawati, "Persepsi Risiko dan Dampaknya terhadap Sikap Pengguna Teknologi Digital," *Jurnal Psikologi Sosial* 12, no. 2 (2021): 89–90.

[98] Ahmad Fauzi, "Ketidakpastian Sistem dan Respons Psikologis Pengguna Aplikasi Digital," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 9, no. 1 (2022): 55.

[99] Rina Lestari, "Ancaman Psikologis dalam Pengambilan Keputusan Berbasis Teknologi," *Jurnal Kajian Perilaku* 7, no. 2 (2020): 73.

[100] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 107.

(PMT), kesadaran risiko terbentuk melalui penilaian subjektif terhadap tingkat kemungkinan dan konsekuensi kerugian yang mungkin dialami.[101] Kesadaran ini tidak hanya dipengaruhi oleh pengalaman langsung, tetapi juga oleh informasi eksternal, narasi sosial, dan persepsi terhadap ketidakpastian sistem.[102] Semakin tinggi kesadaran individu terhadap risiko, semakin besar kecenderungan munculnya sikap waspada dan perilaku protektif dalam pengambilan keputusan.[103] Kesadaran risiko berfungsi sebagai mekanisme awal yang memengaruhi evaluasi rasional individu sebelum menentukan keberlanjutan keterlibatan dalam suatu aktivitas tertentu.[104]

Persepsi individu mengenai tingkat keseriusan dampak yang mungkin ditimbulkan oleh suatu ancaman merupakan bentuk evaluasi kognitif terhadap besarnya konsekuensi negatif yang dapat dialami apabila risiko tersebut benar-benar terjadi.[105] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), persepsi keseriusan berperan penting dalam membentuk sikap kehati-hatian, karena individu cenderung menimbang sejauh mana ancaman tersebut berpotensi mengganggu kepentingan, stabilitas, dan keberlanjutan aktivitasnya.[106] Persepsi ini dipengaruhi oleh pengalaman, intensitas informasi, serta kejelasan dampak yang dibayangkan, sehingga ancaman dengan konsekuensi besar akan dinilai lebih serius meskipun probabilitas kejadiannya relatif rendah. Persepsi keseriusan menjadi determinan

---

[101] Ibid., *108.*

[102] Dwi Astuti, "Kesadaran Risiko dalam Pengambilan Keputusan Individu," *Jurnal Psikologi Indonesia* 8, no. 1 (2021): 34–35.

[103] Ahmad Rifai, "Persepsi Ancaman dan Respons Protektif dalam Sistem Digital," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 10, no. 2 (2022): 66.

[104] Lilis Handayani, "Kesadaran Risiko sebagai Determinan Perilaku Pengguna," *Jurnal Kajian Perilaku* 9, no. 1 (2020): 52.

[105] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 109.

[106] Ibid., *110.*

utama dalam pembentukan motivasi protektif dan pengambilan keputusan rasional individu.[107]

Penilaian individu terhadap kerentanan diri ketika berada dalam situasi berisiko merupakan proses kognitif yang berkaitan dengan sejauh mana individu memandang dirinya berpotensi terdampak oleh suatu ancaman tertentu.[108] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), persepsi kerentanan berfungsi sebagai pemicu awal evaluasi risiko, karena individu yang merasa rentan cenderung lebih waspada terhadap kemungkinan terjadinya konsekuensi negatif.[109] Persepsi ini tidak hanya dipengaruhi oleh probabilitas objektif, tetapi juga oleh pengalaman sebelumnya, intensitas paparan informasi, serta kepercayaan terhadap sistem pengendalian risiko yang tersedia. Tingkat kerentanan yang dirasakan menjadi faktor penting dalam membentuk sikap protektif dan strategi adaptif individu dalam menghadapi situasi berisiko.Kekhawatiran individu terhadap konsekuensi negatif apabila ancaman tidak diantisipasi.[110]

Pemaknaan individu terhadap pentingnya perlindungan diri sebagai respons atas ancaman yang dirasakan merupakan proses evaluatif yang menempatkan tindakan protektif sebagai kebutuhan rasional dalam menghadapi potensi risiko.[111] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), pemaknaan ini berkaitan dengan penilaian individu terhadap efektivitas tindakan perlindungan dalam meminimalkan dampak ancaman.[112] Individu yang memandang perlindungan diri sebagai hal penting cenderung menunjukkan kesiapan

---

[107] Rina Oktaviani, "Persepsi Ancaman dan Penilaian Risiko dalam Pengambilan Keputusan Individu," *Jurnal Psikologi Sosial Indonesia* 11, no. 2 (2022): 78–79.

[108] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 108.

[109]Ibid., *109.*

[110] Siti Rahmawati, "Persepsi Risiko dan Kerentanan Individu dalam Pengambilan Keputusan," *Jurnal Psikologi dan Perilaku Sosial* 10, no. 1 (2021): 55–56.

[111] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

[112] Ibid., *111.*

adaptif dan sikap preventif yang lebih konsisten.[113] Pemaknaan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman, tingkat pengetahuan, serta kepercayaan terhadap mekanisme pengendalian risiko, sehingga berperan strategis dalam pembentukan keputusan dan perilaku perlindungan diri.[114]

Keyakinan bahwa tindakan pencegahan tertentu mampu mengurangi atau menghindari risiko mencerminkan evaluasi rasional individu terhadap efektivitas strategi perlindungan yang tersedia.[115] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), keyakinan ini berperan sebagai penilaian efektivitas respons yang menentukan apakah individu terdorong untuk bertindak protektif.[116] Individu yang meyakini efektivitas tindakan pencegahan cenderung memiliki kontrol kognitif yang lebih kuat terhadap ancaman.[117] Keyakinan tersebut terbentuk melalui pengalaman, informasi, serta kepercayaan pada sistem pengelolaan risiko.[118] Efektivitas yang dipersepsikan menjadi faktor kunci dalam keberlanjutan perilaku perlindungan diri secara konsisten.[119]

Persepsi individu terhadap efektivitas strategi pengamanan yang tersedia merupakan penilaian kognitif mengenai sejauh mana mekanisme perlindungan mampu meminimalkan risiko yang dihadapi.[120] Dalam *Protection Motivation Theory* (PMT), persepsi efektivitas respons (*response efficacy*) berperan penting dalam

---

[113] Rina Puspitasari, "Motivasi Perlindungan Diri dalam Pengambilan Keputusan Individu," *Jurnal Psikologi Sosial Indonesia* 9, no. 2 (2020): 87–88.

[114] Ahmad Fauzi, "Persepsi Ancaman dan Perilaku Protektif dalam Konteks Risiko Modern," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 12, no. 1 (2021): 42–43.

[115] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 112.

[116] Ibid., *113.*

[117] Siti Rahmawati, "Efektivitas Respons dan Pengambilan Keputusan Individu terhadap Risiko," *Jurnal Psikologi Indonesia* 10, no. 1 (2021): 55–56.

[118] Ahmad Yani, "Persepsi Efektivitas Tindakan Preventif dalam Menghadapi Risiko," *Jurnal Ilmu Sosial* 14, no. 2 (2020): 98–99.

[119] Dwi Lestari, "Peran Keyakinan Efektivitas dalam Pembentukan Perilaku Protektif," *Jurnal Humaniora dan Perilaku Sosial* 8, no. 1 (2022): 41–42.

[120] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 112-113.

menentukan kesiapan individu untuk mengadopsi perilaku protektif.[121] Individu yang menilai strategi pengamanan sebagai efektif cenderung memiliki kepercayaan lebih tinggi terhadap sistem dan menunjukkan kepatuhan terhadap prosedur keamanan yang dianjurkan. Persepsi efektivitas tidak hanya memengaruhi sikap, tetapi juga menentukan keberlanjutan penggunaan dan penerimaan suatu sistem secara rasional.Penilaian individu terhadap manfaat penerapan tindakan pencegahan dibandingkan potensi risikonya.[122]

Kesediaan individu untuk menerapkan langkah-langkah pencegahan secara konsisten mencerminkan komitmen perilaku yang terbentuk dari evaluasi rasional terhadap risiko dan manfaat perlindungan.[123] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), kesediaan ini merupakan hasil integrasi antara penilaian ancaman dan keyakinan terhadap efektivitas serta kemampuan diri dalam menjalankan tindakan pencegahan.[124] Individu yang memiliki persepsi risiko tinggi dan kepercayaan terhadap strategi pengamanan cenderung menunjukkan konsistensi perilaku protektif.[125] Kesediaan tersebut juga dipengaruhi oleh sikap, pengalaman sebelumnya, dan tingkat kepercayaan terhadap sistem pengelolaan risiko.[126] Konsistensi penerapan langkah pencegahan menjadi indikator penting keberhasilan respons protektif individu terhadap situasi berisiko.[127]

Evaluasi individu terhadap kesesuaian tindakan pencegahan dengan kondisi dan situasi yang dihadapi merupakan proses kognitif

---

[121] Ibid., *114.*

[122] Jogiyanto Hartono, "Persepsi Pengguna terhadap Sistem Informasi," *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* 1, no. 2 (2005): 45–46.

[123] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 115.

[124] Ibid., *116.*

[125] Jogiyanto Hartono, "Sistem Informasi Keperilakuan," *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* 3, no. 2 (2008): 88–89.

[126] Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2016), 34–35.

[127] Yusuf Rahman, "Evaluasi Persepsi Efektivitas Sistem dan Kesiapan Pengguna," *Jurnal Teknologi dan Manajemen* 5, no. 1 (2019): 75–83.

yang menilai apakah strategi perlindungan yang dipilih relevan, proporsional, dan efektif dalam konteks risiko tertentu.[128] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), evaluasi ini berhubungan dengan penilaian biaya, manfaat, dan kelayakan tindakan pencegahan.[129] Individu cenderung mengadopsi langkah perlindungan yang dianggap paling sesuai dengan tingkat ancaman dan kemampuan diri. Kesesuaian tindakan pencegahan menjadi faktor penting dalam menentukan keberlanjutan dan konsistensi perilaku protektif secara rasional.[130]

4. **Motivasi Perlindungan Diri dari Keyakinan pada Kemampuan Diri Sendiri untuk Melaksanakan Tindakan Pencegahan *(Self-Efficacy)* dan Respon Pencegahan**

Keyakinan individu bahwa dirinya mampu melaksanakan tindakan pencegahan secara mandiri merefleksikan penilaian atas kapasitas personal dalam mengelola risiko secara efektif.[131] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), keyakinan ini berfungsi sebagai *self-efficacy* yang menentukan kesiapan individu untuk menginisiasi dan mempertahankan perilaku protektif.[132] Individu dengan tingkat keyakinan diri yang tinggi cenderung lebih konsisten dan tidak bergantung pada pihak eksternal dalam menghadapi situasi berisiko.[133] Keyakinan tersebut dibentuk oleh pengalaman, pembelajaran, serta kepercayaan terhadap kemampuan diri, sehingga

---

[128] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 114-115.

[129] Ibid., *116.*

[130] Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), 41–42.

[131] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 117.

[132] Ibid., *118.*

[133] Saifuddin Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018), 52–53.

menjadi faktor kunci keberhasilan tindakan pencegahan yang berkelanjutan.[134]

Kepercayaan individu terhadap kemampuannya dalam memahami dan menerapkan prosedur pengamanan merupakan bentuk keyakinan kognitif yang berkaitan dengan penilaian atas kapasitas diri dalam mengelola risiko secara tepat.[135] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), keyakinan ini merepresentasikan aspek *self-efficacy* yang menentukan sejauh mana individu merasa mampu mengikuti dan menjalankan langkah pengamanan secara benar.[136] Individu dengan tingkat kepercayaan diri yang tinggi cenderung lebih patuh terhadap prosedur, lebih mandiri, dan lebih konsisten dalam menerapkan mekanisme perlindungan yang tersedia. Kepercayaan terhadap kemampuan memahami prosedur menjadi faktor strategis dalam efektivitas respons protektif individu.[137]

Persepsi individu bahwa dirinya mampu menyesuaikan diri dengan situasi berisiko merupakan konstruksi kognitif yang berperan penting dalam pembentukan respons protektif terhadap ancaman yang dihadapi.[138] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), persepsi adaptabilitas ini berkaitan erat dengan evaluasi kemampuan diri dalam menghadapi ketidakpastian dan perubahan kondisi risiko.[139] Individu yang meyakini kapasitas penyesuaian dirinya cenderung lebih rasional dalam menilai ancaman, lebih fleksibel dalam strategi perlindungan, serta tidak mudah menghindari situasi berisiko secara

---

[134] Jogiyanto Hartono, "Pendekatan Perilaku dalam Sistem Informasi," *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* 3, no. 2 (2008): 90–91.

[135] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 117.

[136] Ibid., *119.*

[137] N Nurhayati dan Hadiyanto, "Peran *Self-Efficacy* terhadap Pengambilan Keputusan Individu," *Jurnal Psikologi* 45, no. 2 (2018): 123–124

[138] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 109-110.

[139] Ibid., *111.*

ekstrem.[140] Temuan penelitian perilaku menunjukkan bahwa kemampuan adaptif memperkuat ketahanan psikologis dan mendorong pengambilan keputusan yang lebih terkendali dalam konteks risiko.[141]

Keyakinan individu untuk tetap konsisten menjalankan tindakan pencegahan dalam berbagai kondisi mencerminkan tingkat komitmen protektif yang stabil terhadap risiko yang dipersepsikan.[142] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), konsistensi perilaku pencegahan dipengaruhi oleh integrasi antara penilaian ancaman dan keyakinan akan efektivitas serta keberlanjutan strategi perlindungan.[143] Individu yang memiliki keyakinan kuat terhadap konsistensi tindakannya cenderung tidak mudah terpengaruh oleh perubahan situasi atau tekanan eksternal.[144] Penelitian perilaku menunjukkan bahwa konsistensi pencegahan berkontribusi pada pembentukan kontrol diri, penguatan kepercayaan, serta stabilitas pengambilan keputusan dalam konteks risiko berkelanjutan.[145]

Optimisme individu bahwa upaya perlindungan diri dapat dikendalikan secara efektif merefleksikan komponen *coping reappraisal* dalam Protection Motivation Theory, khususnya pada dimensi *response efficacy* dan *self-efficacy*.[146] Dalam konteks risiko optimisme ini terbentuk ketika individu menilai bahwa strategi pengamanan yang diterapkan mampu mengurangi ancaman secara

---

[140] Suryanto, "Adaptabilitas Individu dalam Menghadapi Risiko Sosial," *Jurnal Psikologi* 42, no. 1 (2015): 55–57.

[141] Rachmat Kriyantono, "Persepsi Risiko dan Strategi Adaptasi Individu," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 20, no. 2 (2017): 101–103.

[142] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

[143] Ibid., *111-112.*

[144] Sarlito W. Sarwono, "Konsistensi Perilaku dan Kontrol Diri dalam Situasi Berisiko," *Jurnal Psikologi* 39, no. 2 (2012): 150–152.

[145] Rachmat Kriyantono, "Kepercayaan dan Konsistensi Perilaku Protektif," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 18, no. 3 (2015): 214–216.

[146] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110-111.

rasional dan terukur.[147] Namun, optimisme yang tidak diimbangi evaluasi objektif berpotensi menghasilkan bias kontrol semu, sehingga individu mengabaikan dinamika risiko yang bersifat situasional. PMT menegaskan pentingnya keseimbangan antara keyakinan pengendalian dan kesadaran terhadap keterbatasan sistem perlindungan yang digunakan.[148]

Melakukan langkah antisipatif sebelum potensi ancaman benar-benar terjadi merupakan manifestasi dari motivasi perlindungan yang bersifat proaktif dalam kerangka *Protection Motivation Theory*, khususnya pada tahap *threat reappraisal* dan *coping reappraisal*.[149] Individu yang memiliki kesadaran risiko tinggi cenderung menilai ancaman sebagai sesuatu yang mungkin muncul sewaktu-waktu sehingga mendorong penerapan tindakan pencegahan sejak dini.[150] Sikap antisipatif ini memperkuat kemampuan individu dalam mengendalikan ketidakpastian risiko serta meminimalkan dampak kerugian yang mungkin timbul.[151] Namun, efektivitas langkah antisipatif sangat ditentukan oleh rasionalitas penilaian risiko dan konsistensi implementasi strategi perlindungan yang dipilih.[152]

Menyesuaikan perilaku sehari-hari untuk meminimalkan kemungkinan munculnya risiko merupakan bentuk respons adaptif individu yang berakar pada evaluasi ancaman dan strategi koping dalam *Protection Motivation Theory*.[153] Individu yang memiliki kesadaran

---

[147] Rachmat Kriyantono, "Persepsi Risiko dan Strategi Adaptasi Individu," *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 20, no. 2 (2017): 101–103.

[148] Prasetyo, E., & Lestari, S. (2019). Optimisme, kontrol diri, dan bias pengambilan keputusan dalam situasi berisiko. *Jurnal Ilmu Perilaku*, 7(1), 45–58.

[149] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110-111.

[150] Setiawan, R., & Kurniawati, D. (2021). Persepsi risiko dan perilaku antisipatif individu dalam menghadapi ketidakpastian lingkungan. *Jurnal Psikologi Sosial*, 19(1), 67–79.

[151] Wibowo, A., & Pramudito, A. (2020). Strategi pencegahan dan pengambilan keputusan dalam situasi berisiko. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Perilaku*, 6(2), 101–112.

[152] Sari, N., & Hidayat, T. (2019). Konsistensi perilaku preventif sebagai respons terhadap ancaman non-fisik. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 8(1), 55–66.

[153] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

risiko cenderung melakukan penyesuaian pola tindakan sebagai upaya rasional untuk mengurangi potensi kerugian.[154] Perubahan perilaku ini tidak bersifat spontan, melainkan dibentuk melalui proses kognitif yang mempertimbangkan tingkat kerentanan, keseriusan dampak, dan efektivitas pencegahan. Dalam konteks sosial modern, penyesuaian perilaku preventif menjadi indikator penting kematangan pengambilan keputusan individu dalam menghadapi ketidakpastian risiko yang berulang.[155]

Menerapkan tindakan pengamanan yang telah direncanakan secara sadar dan berkelanjutan merupakan manifestasi nyata dari motivasi perlindungan yang terbentuk melalui proses penilaian ancaman dan efektivitas koping dalam *Protection Motivation Theory*.[156] Individu tidak hanya memahami risiko, tetapi juga menegosiasikan konsistensi perilaku sebagai strategi rasional menghadapi potensi ancaman yang berulang.[157] Keberlanjutan tindakan pengamanan menunjukkan internalisasi keyakinan akan manfaat perlindungan serta kemampuan mengendalikan risiko secara mandiri.[158]Dalam perspektif perilaku, konsistensi ini merefleksikan kematangan kognitif dan komitmen adaptif individu dalam mengelola ketidakpastian secara sistematis.[159]

Menghindari aktivitas atau situasi yang dinilai memiliki tingkat risiko tinggi merupakan bentuk respons protektif yang muncul dari proses penilaian ancaman dan evaluasi kemampuan koping individu

---

[154] Suyanto, B. (2020). Persepsi risiko dan perubahan perilaku individu dalam menghadapi ketidakpastian. *Jurnal Psikologi Sosial*, 18(2), 145–158

[155] Rahmawati, I., & Hadi, S. (2022). Konsistensi perilaku preventif sebagai respon terhadap ancaman non-fisik. *Jurnal Kajian Psikologi*, 10(1), 59–71

[156] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 112.

[157] Azwar, S, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2018). 35.

[158] Prasetyo, E., & Nugroho, A. (2020). Motivasi perlindungan dan konsistensi perilaku pencegahan risiko. *Jurnal Psikologi*, 47(2), 123–135.

[159] Walgito, B, *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Andi, 2018), 102.

sebagaimana dijelaskan dalam *Protection Motivation Theory*.[160] Dalam konteks ini, individu secara rasional menimbang potensi kerugian yang mungkin timbul dan memilih strategi penghindaran sebagai mekanisme adaptif untuk meminimalkan eksposur risiko. Keputusan menghindari risiko tidak semata-mata mencerminkan sikap defensif, tetapi menunjukkan kesadaran kognitif terhadap keterbatasan kontrol individu dalam situasi tertentu.[161] Strategi ini menjadi bagian dari regulasi perilaku yang bertujuan menjaga stabilitas dan rasa aman secara berkelanjutan. Dengan demikian, penghindaran terhadap aktivitas berisiko tinggi dapat dipahami sebagai ekspresi motivasi perlindungan yang berorientasi pada pencegahan, sekaligus refleksi dari persepsi individu terhadap efektivitas pengelolaan risiko dalam konteks sosial dan institusional yang dihadapi.[162]

Mengevaluasi dan memperbaiki tindakan pencegahan berdasarkan pengalaman sebelumnya merupakan tahapan reflektif dalam mekanisme motivasi perlindungan sebagaimana dijelaskan dalam *Protection Motivation Theory*.[163] Individu tidak hanya merespons ancaman secara reaktif, tetapi melakukan penilaian ulang terhadap efektivitas strategi pengamanan yang telah diterapkan berdasarkan konsekuensi nyata yang pernah dialami. Proses ini menunjukkan adanya pembelajaran kognitif yang membentuk penyesuaian perilaku secara berkelanjutan.[164] Evaluasi pengalaman masa lalu menjadi dasar penting dalam menentukan modifikasi tindakan pencegahan yang lebih relevan dan kontekstual.[165] Perbaikan

---

[160] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 112.

[161] Walgito, B, *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Andi, 2018), 131.

[162] Pratiwi, A. R., & Hidayat, R. (2020). Persepsi risiko dan strategi penghindaran dalam pengambilan keputusan individu. *Jurnal Psikologi Sosial*, 18(2), 101–113.

[163] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 113-114.

[164] Walgito, B, *Psikologi Sosial: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta: Andi, 2018), 92..

[165] Rahmadani, S., & Nugroho, A. (2021). Pembelajaran pengalaman dan perubahan perilaku individu dalam menghadapi risiko. *Jurnal Psikologi*, 48(1), 45–57.

strategi protektif mencerminkan kemampuan individu mengintegrasikan persepsi risiko, efikasi respons, dan pengalaman empiris dalam pengambilan keputusan yang lebih adaptif dan rasional.[166]

5. **Motivasi Perlindungan Diri dari Ancaman Psikologis *(Psychological Threat)***

Keinginan individu untuk menghindari rasa cemas dan takut akibat ketidakpastian keamanan sistem merupakan respon psikologis yang berperan penting dalam proses motivasi perlindungan.[167] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory*, kondisi ini muncul ketika individu menilai ancaman bersifat ambigu dan berpotensi menimbulkan konsekuensi yang tidak terprediksi, sehingga memicu tekanan kognitif dan emosional.[168] Ketidakpastian keamanan mendorong individu melakukan evaluasi ulang terhadap lingkungan dan sistem yang digunakan sebagai upaya menjaga rasa aman subjektif.[169] Proses ini tidak hanya bersifat afektif, tetapi juga rasional, karena individu berusaha menekan kecemasan melalui strategi penghindaran atau peningkatan kontrol perilaku.[170] Pengelolaan rasa takut menjadi faktor determinan dalam pembentukan keputusan protektif yang adaptif dan berkelanjutan.[171]

Dorongan menjaga ketenangan emosional saat melakukan aktivitas transaksi digital merupakan respons psikologis adaptif yang muncul dari penilaian individu terhadap potensi risiko dan

---

[166] Sari, D. P. (2020). Evaluasi risiko dan adaptasi perilaku dalam pengambilan keputusan. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 9(2), 112–121.

[167] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 107.

[168] Ibid., 112.

[169] Sarwono, S. W. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), 32.

[170] Putri, R. A., & Hidayat, R. (2021). Ketidakpastian risiko dan respons psikologis individu dalam pengambilan keputusan. *Jurnal Psikologi Sosial*, 19(2), 101–112.

[171] Nugroho, Y. A. (2020). Persepsi ancaman dan strategi pengendalian kecemasan dalam sistem digital. *Jurnal Ilmu Perilaku*, 4(1), 55–66.

ketidakpastian sistem.[172] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory,* kondisi ini berkaitan dengan upaya individu mengendalikan reaksi emosional agar proses pengambilan keputusan tetap rasional dan terarah.[173] Ketidakstabilan emosi berpotensi memperlemah efektivitas strategi perlindungan yang telah direncanakan, sehingga individu berusaha membangun rasa aman subjektif melalui kontrol diri dan kehati-hatian.[174] Ketenangan emosional berfungsi sebagai mekanisme internal yang mendukung konsistensi perilaku protektif dalam menghadapi dinamika risiko transaksi digital.[175]

Upaya melindungi diri dari stres akibat potensi kerugian finansial yang tidak terduga merupakan tindakan protektif yang berakar pada penilaian risiko dan strategi koping individu sekaligus mencerminkan komponen *coping reappraisal* dalam *Protection Motivation Theory*.[176] Individu yang menyadari potensi kerugian finansial cenderung mengembangkan mekanisme perlindungan untuk mengurangi tekanan psikologis dan gejolak emosional yang mungkin muncul akibat kerugian tersebut. Refleksi ini menunjukkan pentingnya kontrol diri dan kemampuan mengantisipasi dampak yang tidak diinginkan dalam pengambilan keputusan ekonomi sehari-hari.[177] Penelitian perilaku menunjukkan bahwa ketika strategi perlindungan dirasakan efektif, tingkat stres finansial yang dirasakan menurun dan konsistensi perilaku adaptif meningkat.[178]

---

[172] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 112-113.

[173] Ibid., 110-111.

[174] Sarwono, S. W. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), 51.

[175] Prasetyo, A., & Lestari, D. (2021). Regulasi emosi dan pengambilan keputusan pada lingkungan digital. *Jurnal Psikologi Indonesia*, 10(2), 145–156.

[176] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

[177] Sarwono, S. W. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2018), 77.

[178] Putri, R. A. & Hidayat, R., "Ketidakpastian Risiko dan Respons Psikologis Individu dalam Pengambilan Keputusan," *Jurnal Psikologi Sosial* 19, no. 2 (2021): 101–112.

Motivasi mempertahankan rasa aman subjektif dalam penggunaan teknologi digital merupakan respons adaptif yang muncul ketika individu menghadapi ketidakpastian dan potensi risiko pada sistem yang digunakan.[179] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), motivasi ini memainkan peran penting sebagai pendorong bagi individu untuk memilih strategi pengamanan dan menjaga stabilitas psikologis dalam interaksi digital. Rasa aman subjektif tidak hanya didasarkan pada perlindungan objektif, tetapi juga hasil dari keyakinan kognitif terhadap kemampuan diri dan efektivitas mekanisme keamanan yang tersedia.[180] Motivasi ini berperan dalam pembentukan perilaku adaptif yang konsisten dan berkelanjutan dalam penggunaan teknologi digital yang kompleks.[181]

Keinginan menghindari trauma psikologis akibat pengalaman keamanan yang bermasalah sebelumnya mencerminkan respons kognitif dan emosional terhadap ancaman yang pernah dialami, yang menjadi bagian penting dalam pembentukan strategi protektif individu.[182] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), pengalaman buruk masa lalu dapat memperkuat persepsi risiko dan memicu motivasi untuk menghindari situasi serupa di masa depan.[183] Trauma psikologis terkait ketidakpastian sistem digital mampu mempengaruhi preferensi perilaku dan menurunkan kepercayaan terhadap mekanisme keamanan yang tersedia.[184] Individu cenderung mengantisipasi risiko dengan meningkatkan kehati-hatian dan memilih

---

[179] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 107-108.

[180] Azwar, Saifuddin, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020), 101.

[181] Sari, D. P., & Widodo, T., "Adaptasi Perilaku Individu dalam Menghadapi Risiko Non-Fisik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 10, no. 1 (2021): 77–89,

[182] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110-111.

[183] Ibid., 113-114.

[184] Azwar, Saifuddin, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020).

strategi perlindungan yang lebih adaptif untuk mencegah dampak emosional negatif berulang.[185]

Dorongan mengurangi beban pikiran akibat kekhawatiran berulang terhadap risiko digital mencerminkan respons psikologis adaptif yang bermuara pada upaya pengelolaan stres kognitif dan emosi yang dipicu oleh ketidakpastian informasi dan potensi ancaman yang tidak jelas.[186] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory*, dorongan ini berkaitan dengan kebutuhan individu untuk mempertahankan stabilitas mental saat berinteraksi dengan teknologi yang menghadirkan ancaman risiko.[187] Ketika individu mengalami kekhawatiran berulang tentang kemungkinan kerugian digital, kebutuhan untuk mengurangi beban pikiran mendorong mereka mencari strategi protektif yang mengurangi paparan terhadap sumber stres tersebut.[188] Hal ini selaras dengan temuan psikologi sosial yang menunjukkan bahwa pengalaman risiko berulang dapat memicu perilaku penghindaran atau peningkatan kontrol terhadap lingkungan teknologi.[189] Dorongan ini menjadi mekanisme internal penting dalam pembentukan perilaku protektif secara berkelanjutan dalam konteks teknologi digital.[190]

Upaya menjaga kepercayaan diri dalam mengelola aktivitas keuangan secara mandiri merupakan bentuk penilaian kognitif yang menggabungkan keyakinan atas kemampuan pribadi dengan evaluasi risiko yang mungkin timbul dalam transaksi digital.[191] Dalam

---

[185] Sari, D. P., & Widodo, T., "Adaptasi Perilaku Individu dalam Menghadapi Risiko Non-Fisik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 10, no. 1 (2021): 77–89,

[186] Sarwono, S. W. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

[187] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110-111.

[188] Azwar, Saifuddin, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020).

[189] Prasetyo, E., & Nugroho, A., "Motivasi Perlindungan dan Konsistensi Perilaku Pencegahan Risiko," *Jurnal Psikologi* 48, no. 1 (2021): 123–135.

[190] Sari, D. P., & Widodo, T., "Adaptasi Perilaku Individu dalam Menghadapi Risiko Non-Fisik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 10, no. 1 (2021): 77–89.

[191] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 111.

Protection Motivation Theory, rasa percaya diri (*self-efficacy*) menjadi determinan penting yang mempengaruhi kesiapan individu untuk terlibat dalam tindakan protektif dan pengambilan keputusan secara mandiri. Kepercayaan diri ini tidak hanya berkaitan dengan kemampuan teknis, tetapi juga dengan keyakinan bahwa individu mampu mengantisipasi, menilai, dan menanggapi potensi ancaman yang berkaitan dengan aktivitas keuangan.[192] Penelitian perilaku menunjukkan bahwa individu dengan kepercayaan diri tinggi lebih konsisten dalam menerapkan strategi pencegahan dan adaptasi terhadap risiko yang terus berkembang.[193]

Motivasi mempertahankan kontrol psikologis atas keputusan penggunaan aplikasi digital mencerminkan upaya sadar individu untuk mempertahankan kapasitas kognitif dan emosional dalam menghadapi ketidakpastian risiko teknologi.[194] Dalam kerangka *Protection Motivation Theory*, kontrol psikologis bukan hanya sekadar kemampuan teknis, tetapi juga representasi keyakinan individu bahwa dirinya mampu mengendalikan efek yang timbul dari penggunaan aplikasi digital sehingga keputusan yang diambil tetap rasional.[195] Ketika pengalaman risiko menimbulkan tekanan emosional, individu yang memiliki motivasi kontrol yang kuat akan cenderung menerapkan strategi koping yang adaptif untuk mengurangi kecemasan dan ketidakpastian. Motivasi ini menjadi pendorong penting dalam pembentukan perilaku yang konsisten, mandiri, dan bertanggung jawab dalam konteks aplikasi digital.[196]

---

[192] Sarwono, S. W. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

[193] Nurhayati & Hadiyanto, "Peran Self-Efficacy terhadap Pengambilan Keputusan Individu," *Jurnal Psikologi* 45, no. 2 (2018): 123–134.

[194] Sarwono, S. W. *Psikologi Sosial: Individu dan Teori-teori Psikologi Sosial*. (Jakarta: Rajawali Pers, 2018).

[195] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 111.

[196] Nurhayati & Hadiyanto, "Peran Self-Efficacy terhadap Pengambilan Keputusan Individu," *Jurnal Psikologi* 45, no. 2 (2018): 123–134.

Keinginan menghindari tekanan mental yang muncul dari ancaman penipuan atau penyalahgunaan data mencerminkan respons emosional kritis dalam pembentukan perilaku protektif individu, di mana kecemasan atas potensi risiko digital menjadi pendorong tindakan pencegahan.[197] Dalam *Protection Motivation Theory*, ancaman semacam itu meningkatkan persepsi risiko dan memicu kebutuhan untuk mempertahankan stabilitas psikologis melalui strategi protektif yang rasional.[198] Ancaman penipuan atau penyalahgunaan data dapat menimbulkan tekanan mental karena ketidakpastian konsekuensi, sehingga individu terdorong untuk mengadopsi tindakan yang dapat mengurangi eksposur terhadap ancaman tersebut. Menghindari tekanan mental bukan hanya reaksi emosional, tetapi juga bagian dari proses kognitif adaptif yang mendasari pengambilan keputusan dalam konteks risiko teknologi digital.[199]

Dorongan untuk membangun rasa nyaman dan stabilitas emosional dalam interaksi dengan sistem digital mencerminkan kebutuhan individu untuk menjaga keseimbangan psikologis dalam menghadapi ketidakpastian teknologi. Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), rasa nyaman emosional menjadi komponen penting dalam *coping reappraisal*, karena individu yang merasakan stabilitas emosional lebih mampu mengambil keputusan rasional saat menghadapi risiko digital.[200] Ketidakpastian yang melekat pada sistem digital seperti keamanan, privasi, dan respons system dapat menyebabkan tekanan emosional, yang jika tidak dikelola dengan baik akan menurunkan efektivitas penggunaan teknologi.[201] Penelitian

---

[197] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

[198] Ibid., 107-108.

[199] Prasetyo, E., & Nugroho, A., "Motivasi Perlindungan dan Konsistensi Perilaku Pencegahan Risiko," *Jurnal Psikologi* 48, no. 1 (2021): 123–135.

[200] Ngakan Putu Anom Harjana, Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan, (Denpasar: Primajana, 2023), 110-111.

[201] Azwar, Saifuddin, *Penyusunan Skala Psikologi*, (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2020).

psikologi sosial menunjukkan bahwa rasa nyaman dalam interaksi digital berkaitan erat dengan persepsi kendali diri dan kepercayaan terhadap mekanisme perlindungan yang tersedia.[202] Dorongan untuk mencapai stabilitas emosional berperan sebagai motivator utama dalam pembentukan perilaku adaptif dan konsisten terhadap risiko teknologi digital.[203]

C. Indikator Tingkat Kepercayaan

Tingkat kepercayaan seseorang terhadap sebuah aplikasi dibangun melalui beberapa indikator utama yang saling berkaitan secara sistemik. Pertama, keamanan data menjadi fondasi utama karena berkaitan langsung dengan perlindungan informasi pribadi pengguna.[204] Kedua, keandalan sistem, yang tercermin dari stabilitas aplikasi dan minimnya gangguan teknis, memengaruhi keyakinan pengguna terhadap konsistensi layanan.[205] Ketiga, transparansi pengelolaan data, terutama kejelasan kebijakan privasi, berperan penting dalam membangun rasa aman.[206] Keempat, reputasi institusi pengelola aplikasi turut menentukan legitimasi dan kredibilitas layanan di mata pengguna. Kepercayaan juga dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, karena sistem yang kompleks cenderung menurunkan rasa percaya.[207] Selanjutnya, responsivitas layanan pengaduan menunjukkan komitmen penyedia aplikasi dalam melindungi pengguna. Terakhir, pengalaman pengguna sebelumnya menjadi indikator

---

[202] Prasetyo, E., & Nugroho, A., "Motivasi Perlindungan dan Konsistensi Perilaku Pencegahan Risiko," *Jurnal Psikologi* 48, no. 1 (2021): 123–135.

[203] Sari, D. P., & Widodo, T., "Adaptasi Perilaku Individu dalam Menghadapi Risiko Non-Fisik," *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora* 10, no. 1 (2021): 77–89.

[204] Jogiyanto Hartono, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007), 152.

[205] Tata Sutabri, *Analisis Sistem Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2012), 89.

[206] Rachmad Gesah Mukti Prabowo, *Manajemen Risiko Teknologi Informasi* (Jakarta: Salemba Empat, 2019), 117.

[207] Jogiyanto Hartono, *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi* (Yogyakarta: Andi, 2017), 64.

evaluatif yang memperkuat atau melemahkan kepercayaan secara berkelanjutan.[208]

[208] Budi Rahardjo, *Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet* (Bandung: PT Insan Indonesia, 2016), 101.

BAB III
PAPARAN DATA RESPON MAHASISWA FEBI UIN PONOROGO TERHADAP POTENSI RISIKO KEAMANAN APLIKASI BSI *MOBILE BANKING*

A. Profil Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Ponorogo

Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ponorogo merupakan kelompok akademik yang memiliki karakteristik unik baik dari sisi sosial maupun intelektual.[209] Berdasarkan dokumentasi akademik fakultas, mayoritas mahasiswa berasal dari wilayah Karesidenan Madiun dan sekitarnya sehingga membentuk keragaman latar budaya lokal yang cukup kuat. Hasil observasi kegiatan perkuliahan menunjukkan bahwa mahasiswa Perbankan Syariah memiliki minat tinggi terhadap pengembangan literasi keuangan digital sejalan dengan tuntutan industri perbankan modern. Melalui wawancara terstruktur, terungkap bahwa motivasi utama mereka memilih program studi ini adalah keinginan untuk berkarier pada lembaga keuangan syariah yang dianggap lebih sesuai dengan nilai religius.[210] Data lapangan juga memperlihatkan bahwa mahasiswa aktif mengikuti organisasi kemahasiswaan berbasis ekonomi islam guna meningkatkan kompetensi profesional mereka.[211] Secara ilmiah dapat dipahami bahwa profil ini menggambarkan mahasiswa yang adaptif terhadap perubahan, namun tetap berupaya mempertahankan identitas keilmuan perbankan syariah.

---

[209] Mahasiswa – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (Diakses pada Tanggal 16 Desember 2025, Jam 09.06).

[210] Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ponorogo, Wawancara, 15 Desember 2025.

[211] Dokumentasi Keaktifan Organisasi Kemahasiswaan Perbankan Syariah UIN Ponorogo, 15 Desember 2025

Mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Ponorogo pada umumnya berada pada rentang usia produktif antara sembilan belas hingga dua puluh tiga tahun dengan tingkat kedewasaan berpikir yang terus berkembang. Dokumentasi data kemahasiswaan menunjukkan bahwa komposisi gender didominasi oleh mahasiswa perempuan yang mencapai lebih dari setengah jumlah keseluruhan mahasiswa aktif.[212] Hasil observasi proses pembelajaran mengungkapkan bahwa mereka terbiasa menggunakan berbagai aplikasi pendukung perkuliahan seperti mobile banking, e-learning, dan platform pembayaran digital. Dari hasil wawancara terstruktur diperoleh keterangan bahwa sebagian besar mahasiswa telah memiliki rekening di Bank Syariah Indonesia serta menjadikan aplikasi BSI Mobile sebagai sarana transaksi utama.[213] Data dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa tingkat pemahaman teknologi mahasiswa cukup baik meskipun belum merata pada aspek keamanan digital.[214] Dengan demikian profil generasi muda ini mencerminkan subjek penelitian yang relevan untuk dikaji dalam konteks risiko keamanan aplikasi perbankan.

Dari sisi kompetensi akademik, mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Ponorogo dibekali kurikulum yang menekankan keseimbangan antara pemahaman syariah dan keterampilan operasional perbankan. Berdasarkan dokumentasi kurikulum, mata kuliah yang ditempuh meliputi manajemen risiko, layanan perbankan digital, serta hukum ekonomi syariah yang dirancang untuk membentuk daya analisis kritis mahasiswa.[215] Hasil observasi kelas menunjukkan bahwa mahasiswa cukup responsif terhadap diskusi mengenai isu-isu kontemporer seperti

---

[212] Mahasiswa – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (Diakses pada Tanggal 16 Desember 2025, Jam 09.06).

[213] Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ponorogo, Wawancara, 15 Desember 2025.

[214] Dokumentasi Tingkat Pengetahuan Mahasiswa Mengenai Tekhnologi dan Keamanan Digital, 15 Desemer 2025.

[215] Mahasiswa – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (Diakses pada Tanggal 16 Desember 2025, Jam 09.06).

perlindungan data, privasi transaksi, dan ancaman kejahatan siber.[216] Melalui wawancara terstruktur terungkap bahwa mahasiswa menilai kemampuan praktik lebih mudah dikuasai dibandingkan pemahaman regulasi keamanan yang dianggap kompleks.[217] Dokumentasi kegiatan pelatihan kemahasiswaan mengungkapkan bahwa fakultas sering mengadakan seminar literasi keuangan digital sebagai upaya peningkatan kapasitas. Profil ini menggambarkan bahwa mahasiswa memiliki fondasi keilmuan yang memadai, namun masih memerlukan penguatan berkelanjutan.

Secara sosial ekonomi, mahasiswa Perbankan Syariah FEBI UIN Ponorogo berasal dari latar keluarga yang beragam baik petani, pedagang, maupun aparatur sipil negara.[218] Dokumentasi fakultas menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa telah bekerja paruh waktu sehingga memiliki pengalaman nyata dalam pengelolaan keuangan pribadi.[219] Hasil observasi perilaku mahasiswa mengungkapkan bahwa kebutuhan transaksi digital mereka cukup tinggi terutama untuk pembayaran uang kuliah, pembelian pulsa, dan transfer antarbank. Melalui wawancara terstruktur diperoleh data bahwa mahasiswa cenderung menuntut aplikasi mobile banking yang tidak hanya mudah digunakan tetapi juga memberi rasa aman saat bertransaksi.[220] Data dokumentasi pengalaman bermasalah pengguna menunjukkan bahwa faktor kepercayaan terhadap bank sangat dipengaruhi oleh stabilitas sistem digital yang mereka pakai. Dengan demikian, profil mahasiswa ini secara ilmiah menjadi cermin generasi pengguna perbankan syariah yang kritis terhadap mutu layanan digital.

---

[216] Observasi Kelas pada Mata Kuliah Layanan Perbankan Digital dan Manajemen Risiiko, Ponorogo, 15 Desember 2025.

[217] Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ponorogo, Wawancara, 15 Desember 2025.

[218] Mahasiswa – Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, (Diakses pada Tanggal 16 Desember 2025, Jam 09.06).

[219] Ibid.

[220] Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Ponorogo, Wawancara, 15 Desember 2025.

B. Pengalaman Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terkait Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile Banking*

Aplikasi BSI *Mobile Banking* yang sering mengalami error atau *crash* saat digunakan membentuk pengalaman bermasalah yang cukup dominan di kalangan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan bahwa gangguan tersebut kerap muncul ketika mereka sedang melakukan transaksi keuangan penting seperti transfer dana dan pembayaran digital.[221] Temuan observasi menunjukkan bahwa kondisi aplikasi yang tidak stabil menimbulkan kecemasan praktis karena mahasiswa harus berulang kali mengakses kembali menu transaksi dari awal.[222] Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya keluhan mahasiswa mengenai lambatnya respons sistem dan munculnya pesan kegagalan proses secara tiba-tiba.[223]

Kegagalan login meskipun data akun sudah benar merupakan pengalaman bermasalah yang cukup sering dihadapi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan bahwa mereka tetap tidak dapat mengakses aplikasi walaupun telah memasukkan username dan password secara tepat.[224] Temuan observasi menunjukkan bahwa kegagalan tersebut menimbulkan kebingungan karena mahasiswa harus mengulangi proses autentikasi berulang kali. Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya keluhan mahasiswa mengenai munculnya pesan kesalahan sistem yang tidak disertai penjelasan yang memadai.[225]

Transaksi atau proses tidak berhasil tanpa penjelasan yang jelas merupakan pengalaman bermasalah yang cukup sering ditemui mahasiswa

---

[221] Intan Novita, Wawancara, 17 Desember 2025.
[222] Khofidhatur, Wawancara, 17 Desember 2025.
[223] Himatul Nur, Wawancara, 17 Desember 2025.
[224] Ismi Khasanah, Wawancara, 22 Desember 2025.
[225] Kharismatul, Wawancara, 23 Desember 2025.

FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan bahwa beberapa transaksi seperti transfer, pembayaran UKT, dan pembelian pulsa kerap gagal diproses meskipun jaringan internet dalam kondisi stabil.[226] Temuan observasi menunjukkan bahwa pesan kegagalan pada aplikasi hanya menampilkan notifikasi umum sehingga tidak membantu mahasiswa memahami sumber permasalahan yang sebenarnya.[227] Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya keluhan mahasiswa mengenai hilangnya riwayat proses transaksi setelah aplikasi kembali ke menu utama.[228]

Respon aplikasi yang lambat atau waktu muat terlalu lama merupakan pengalaman bermasalah yang sering dikeluhkan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo saat menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa menyatakan bahwa proses membuka menu transaksi membutuhkan waktu yang tidak wajar meskipun koneksi internet berada pada kondisi baik.[229] Temuan observasi menunjukkan bahwa keterlambatan akses tersebut terjadi terutama ketika mahasiswa melakukan transfer dana pada jam-jam sibuk, sehingga mereka harus menunggu lebih lama dari biasanya. Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa mahasiswa menilai lambatnya kinerja aplikasi mengganggu efektivitas aktivitas keuangan sehari-hari dan menurunkan kenyamanan penggunaan.

Gangguan keamanan akun, seperti login mencurigakan atau percobaan peretasan, merupakan pengalaman bermasalah yang semakin sering disadari mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan pernah menerima notifikasi adanya akses

[226] Suci ramadhani, Wawancara, 28 Desember, 2025.
[227] Iqbaal Satria, Wawancara, 29 Desember, 2025.
[228] Bella, Putri Septia, 31 Desember, 2025.
[229] Jenny Ika, Wawancara, 03 Januari 2026.

akun dari perangkat yang tidak dikenal.[230] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa merasa khawatir ketika terjadi aktivitas login berulang yang tidak mereka lakukan sendiri. Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa sebagian mahasiswa segera melaporkan dugaan percobaan peretasan melalui tangkapan layar dan catatan riwayat transaksi.

Notifikasi tidak akurat atau terlambat diterima merupakan pengalaman bermasalah yang sering dihadapi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan bahwa pemberitahuan transaksi masuk atau keluar kerap terlambat muncul sehingga menimbulkan kebingungan dalam memantau pergerakan dana.[231] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa merasa khawatir ketika informasi saldo yang ditampilkan tidak segera diperbarui setelah proses transaksi selesai dilakukan. Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya keluhan mahasiswa mengenai perbedaan waktu antara transaksi riil dan waktu diterimanya notifikasi pada perangkat mereka.

Kesulitan menghubungi layanan bantuan atau respons customer service yang lambat merupakan pengalaman bermasalah yang cukup sering dihadapi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan bahwa proses menghubungi pusat bantuan aplikasi membutuhkan waktu lama serta tidak segera memperoleh jawaban yang memadai. Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa harus berpindah-pindah kanal layanan, mulai dari fitur helpdesk, telepon, hingga pesan daring untuk melaporkan gangguan keamanan yang mereka alami.[232] Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya

[230] Isna Rahwati, Wawancara, 07 Januari 2026.
[231] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.
[232] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.

keluhan mahasiswa mengenai tindak lanjut pengaduan yang tidak jelas dan minim informasi perkembangan kasus.[233]

Antarmuka aplikasi yang membingungkan dan sulit dipahami merupakan pengalaman bermasalah yang cukup dominan dirasakan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo ketika menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan bahwa tata letak menu dalam aplikasi tidak sistematis sehingga mereka mengalami kesulitan menemukan fitur transaksi yang dibutuhkan.[234] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa sering melakukan kesalahan prosedur akibat istilah-istilah pada antarmuka aplikasi kurang komunikatif dan tidak mudah dipahami oleh pengguna pemula. Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya keluhan mahasiswa mengenai proses penggunaan yang dianggap terlalu berbelit dan membutuhkan waktu adaptasi cukup lama.

Pembaruan aplikasi yang menyebabkan fitur hilang atau tidak berfungsi merupakan salah satu bentuk pengalaman bermasalah yang secara nyata mempengaruhi persepsi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap aplikasi BSI *Mobile Banking*. Hasil wawancara terstruktur menunjukkan bahwa setelah melakukan pembaruan versi aplikasi, sebagian mahasiswa tidak lagi dapat mengakses menu pembayaran tertentu yang sebelumnya tersedia.[235] Berdasarkan temuan observasi, mahasiswa tampak kebingungan ketika menemukan perubahan tampilan dan fungsi aplikasi tanpa adanya panduan penggunaan yang memadai. Data dokumentasi keluhan pengguna mengungkapkan bahwa pembaruan sistem seringkali justru memunculkan error baru sehingga proses transaksi menjadi terhambat.

Kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi pengguna merupakan pengalaman bermasalah yang memiliki dampak psikologis paling kuat

[233] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari, 2026.
[234] Bagus Mahardika, Wawancara, 21 Januari 2026
[235] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.

terhadap mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengungkapkan kekhawatiran bahwa informasi identitas dan riwayat transaksi mereka berpotensi diakses oleh pihak yang tidak berwenang.[236] Temuan observasi menunjukkan bahwa isu kebocoran data sering membuat mahasiswa lebih berhati-hati dalam memasukkan informasi sensitif ke dalam aplikasi.[237] Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa sebagian mahasiswa merasa dirugikan ketika menerima pesan promosi atau kontak mencurigakan yang diduga bersumber dari penyalahgunaan data.[238]

C. Respon Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI *Mobile Banking*

Mengulangi penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dengan harapan masalah keamanan dapat teratasi merupakan salah satu bentuk respon adaptif yang muncul di kalangan mahasiswa. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, sebagian mahasiswa menyatakan tetap mencoba masuk kembali ke aplikasi setelah mengalami gangguan sistem atau notifikasi keamanan.[239] Observasi terhadap perilaku pengguna memperlihatkan bahwa pengulangan tersebut dilakukan karena mahasiswa meyakini bahwa kendala keamanan bersifat sementara.[240] Dokumentasi pengalaman lapangan menunjukkan bahwa mahasiswa sering melakukan percobaan transaksi ulang sambil menunggu pembaruan atau perbaikan dari pihak bank.[241]

Menghubungi layanan bantuan atau customer service aplikasi BSI *Mobile Banking* menjadi respon yang lazim dilakukan mahasiswa ketika menghadapi pengalaman bermasalah terkait keamanan digital.

[236] Dwi Woro, Wawancara, 03 Februari 2026.
[237] Ali Mubarok, Wawancara, 05 Februari 2026.
[238] Azkiya Fawaid, Wawancara, 07 Februari 2026.
[239] Intan Novita, Wawancara, 17 Desember 2025.
[240] Ismi Khasanah, Wawancara, 22 Desember 2025.
[241] Bella, Putri Septia, Wawancara, 31 Desember 2025.

Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa menyatakan bahwa langkah pertama yang ditempuh setelah muncul indikasi gangguan keamanan adalah mencari informasi resmi melalui pusat layanan bank.[242] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa lebih percaya memperoleh solusi melalui komunikasi langsung dengan petugas *customer service* dibanding menafsirkan pesan keamanan secara mandiri.[243] Dokumentasi pengaduan pengguna memperlihatkan bahwa mahasiswa sering melaporkan kendala seperti gagal login, dugaan peretasan akun, atau transaksi mencurigakan kepada pihak bank.[244] Kecepatan dan ketepatan tanggapan layanan bantuan turut menentukan apakah kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi dapat pulih atau justru semakin melemah.[245][246]

Menghentikan sementara penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* merupakan respon protektif mahasiswa ketika menghadapi indikasi risiko keamanan digital. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa memilih menunda akses aplikasi setelah menerima notifikasi transaksi mencurigakan atau mengalami gangguan sistem.[247] Temuan observasi menunjukkan bahwa penghentian sementara dilakukan sebagai bentuk kewaspadaan untuk mencegah kerugian finansial lebih lanjut.[248] Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya kecenderungan mahasiswa mengamankan akun terlebih dahulu sebelum kembali menggunakan aplikasi.[249] Apabila masalah keamanan tidak segera memperoleh kepastian solusi, mahasiswa cenderung memperpanjang masa penghentian penggunaan sehingga berdampak pada menurunnya intensitas adopsi layanan digital perbankan syariah.[250]

---

[242] Kharismatul, Wawancara, 23 Desember 2025.
[243] Iqbaal Satria, Wawancara, 29 Desember 2025.
[244] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.
[245] Ali Mubarok, Wawancara, 05 Februari 2026.
[246] Azkiya Fawaid, Wawancara 07 Februari 2026.
[247] Khofidhatur Ryza, Himatul Nur, Wawancara, 17 Desember 2025.
[248] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.
[249] Suci Ramadhani, Wawancara, 28 Desember 2025.
[250] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.

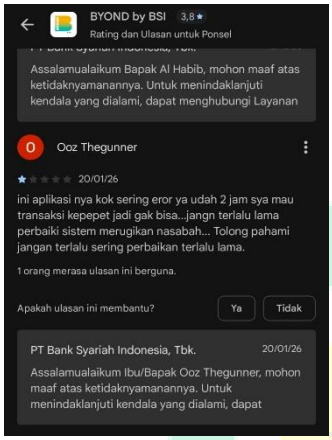
Mengganti kata sandi atau mengamankan akun secara mandiri merupakan respon preventif yang banyak dilakukan mahasiswa ketika menghadapi potensi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa menyatakan segera mengganti password atau PIN setelah menduga adanya aktivitas mencurigakan pada akun mereka.[251] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa berupaya mengaktifkan fitur keamanan tambahan seperti verifikasi ganda sebelum kembali melakukan transaksi.[252] Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan adanya kebiasaan mahasiswa memeriksa riwayat transaksi dan melakukan pengaturan ulang perangkat secara mandiri.[253] Apabila langkah pengamanan mandiri tersebut berhasil memberikan rasa aman, kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi cenderung pulih dan penggunaan aplikasi dapat berlanjut secara lebih stabil.[254]

Menghapus dan memasang ulang aplikasi merupakan salah satu bentuk respon teknis yang ditempuh mahasiswa ketika menghadapi pengalaman bermasalah terkait keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Hasil wawancara terstruktur menunjukkan bahwa langkah tersebut dilakukan terutama setelah mahasiswa mengalami error sistem yang berulang atau menerima notifikasi yang dianggap mencurigakan.[255] Berdasarkan temuan observasi, mahasiswa meyakini bahwa instalasi ulang aplikasi dapat memperbarui konfigurasi keamanan serta membersihkan potensi gangguan yang mungkin berasal dari perangkat yang digunakan.[256] Dokumentasi pengalaman pengguna mengungkapkan bahwa sebagian mahasiswa memilih menghapus aplikasi karena merasa khawatir akun mereka telah terpapar risiko kejahatan siber.[257]

---

[251] Isna Rahmawati, Wawancara, 07 Januari 2026.
[252] Dwi Woro, Wawancara, 03 Februari 2026.
[253] Bagus Mahardika, Wawancara, 21 Januari 2026.
[254] Dwi Woro, Wawancara, 03 Februari 2026.
[255] Intan Novita, Himmatul Khasanah, Wawancara, 17 Desember 2025.
[256] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.
[257] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.

Menyampaikan keluhan melalui fitur ulasan atau media sosial menjadi salah satu respon komunikatif mahasiswa ketika menghadapi pengalaman negatif terkait risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*.



Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa mengaku lebih memilih menuliskan keluhan di kolom review aplikasi maupun platform media sosial karena dianggap mudah dan cepat dilakukan.[258] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa memanfaatkan media digital untuk mengekspresikan kekecewaan sekaligus mencari dukungan dari pengguna lain yang memiliki masalah serupa.[259] Dokumentasi lapangan menunjukkan bahwa banyak ulasan mahasiswa berisi kritik mengenai lemahnya perlindungan akun, keterlambatan penanganan insiden, serta minimnya kejelasan informasi keamanan.

Mencari informasi atau solusi dari pengguna lain merupakan salah satu respon sosial yang dominan dilakukan mahasiswa ketika menghadapi berbagai pengalaman bermasalah terkait risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa menyatakan sering berdiskusi dengan teman seangkatan atau komunitas kampus untuk memperoleh cara mengatasi kendala keamanan yang mereka alami.[260] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa lebih percaya pada rekomendasi praktis sesama pengguna karena dianggap berasal dari pengalaman nyata dan kontekstual.[261] Dokumentasi lapangan mengungkapkan adanya pertukaran informasi melalui grup

[258] Ismi Khasanah, Wawancara, 22 Desember 2025.
[259] Ali Mubarok, Wawancara, 05 Februari 2026.
[260] Kharismatul, Wawancara, 23 Desember 2025.
[261] Suci Ramadhani, Wawancara, 28 Desember 2025.

percakapan daring, forum digital, maupun pertemuan informal antar mahasiswa mengenai langkah-langkah pengamanan akun.[262]

Beralih ke aplikasi alternatif yang dianggap lebih andal merupakan respon rasional mahasiswa dalam menghadapi pengalaman bermasalah terkait risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa menyatakan memilih menggunakan mobile banking konvensional atau dompet digital lain setelah merasa ragu terhadap perlindungan keamanan BSI *Mobile*.[263] Temuan observasi menunjukkan bahwa keputusan berpindah aplikasi dipengaruhi oleh persepsi mahasiswa mengenai keandalan sistem yang lebih stabil dan minim gangguan pada aplikasi pesaing. Dokumentasi pengalaman pengguna mengungkapkan bahwa mahasiswa menilai reputasi aplikasi alternatif lebih baik karena dianggap memiliki responsivitas tinggi terhadap insiden keamanan.[264]

Menurunkan intensitas penggunaan aplikasi merupakan respon perilaku mahasiswa yang muncul ketika mereka menghadapi meningkatnya pengalaman bermasalah terkait risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, mahasiswa menyatakan bahwa frekuensi transaksi melalui BSI *Mobile* menjadi lebih jarang setelah terjadi gangguan keamanan seperti dugaan kebocoran data atau aktivitas login yang tidak wajar.[265] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung membatasi penggunaan aplikasi hanya untuk transaksi tertentu yang mendesak, sedangkan kebutuhan finansial lainnya dialihkan ke metode manual.[266] Dokumentasi pengalaman pengguna mengungkapkan adanya perubahan kebiasaan mahasiswa dalam mengakses aplikasi akibat rasa khawatir dan ketidaknyamanan yang berulang.

---

[262] Intan Novita, Khafidhatur Ryza, Himatul Nur, Wawancara 17 Desember 2025.
[263] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.
[264] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.
[265] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.
[266] Ahmad islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.

Mengabaikan masalah dan tetap menggunakan aplikasi tanpa perubahan perilaku merupakan salah satu bentuk respon pasif mahasiswa dalam menghadapi pengalaman bermasalah terkait risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil wawancara terstruktur, sebagian mahasiswa menyatakan bahwa mereka memilih tidak melakukan langkah pengamanan tambahan meskipun pernah mengalami gangguan keamanan pada akun.[267] Temuan observasi menunjukkan bahwa mahasiswa tetap mengakses aplikasi sebagaimana biasa karena merasa proses pengamanan dianggap rumit dan menyita waktu. Dokumentasi pengalaman pengguna mengungkapkan bahwa sikap abai tersebut sering muncul pada mahasiswa yang memiliki tingkat literasi digital terbatas.

D. Dampak Potensi Risiko Keamanan terhadap Tingkat Kepercayaan Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo pada Aplikasi BSI *Mobile Banking*

Meningkatnya risiko keamanan digital terbukti menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap perlindungan data pribadi dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa merasa khawatir terhadap potensi kebocoran data akibat maraknya kasus peretasan dan penipuan digital yang mereka ketahui melalui pengalaman pribadi maupun lingkungan sekitar.[268] Temuan observasi memperlihatkan adanya kecenderungan mahasiswa membatasi transaksi bernilai besar karena ketidakpastian keamanan sistem.[269] Selain itu, dokumentasi keluhan pengguna menunjukkan bahwa kurangnya pemahaman mengenai mekanisme perlindungan data memperkuat persepsi risiko.[270]

Gangguan keamanan sistem pada aplikasi BSI *Mobile Banking* terbukti melemahkan kepercayaan mahasiswa terhadap keandalan dan stabilitas aplikasi dalam melakukan transaksi keuangan. Hasil wawancara

[267] Jenny Ika, Wawancara, 03 Januari 2026.
[268] Dwi Woro Wawancara, 03 Februari 2026.
[269] Ali Mubarok, Wawancara, 05 Februari 2026.
[270] Azkiya Fawaid, Wawancara, 07 Februari 2026.

menunjukkan bahwa mahasiswa mengalami ketidaknyamanan ketika aplikasi mengalami gangguan teknis saat proses transaksi berlangsung, seperti keterlambatan respon sistem atau kegagalan akses.[271] Temuan observasi mengindikasikan bahwa gangguan tersebut mendorong mahasiswa untuk menunda atau menghindari transaksi penting melalui aplikasi.[272] Dokumentasi penggunaan juga memperlihatkan adanya keluhan terkait ketidakstabilan sistem pada waktu tertentu.[273]

Ketidakjelasan penanganan insiden keamanan pada aplikasi BSI *Mobile Banking* secara signifikan mengurangi kepercayaan mahasiswa terhadap transparansi pengelolaan data dan informasi nasabah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa merasa tidak memperoleh informasi yang memadai ketika terjadi gangguan keamanan, baik terkait penyebab, dampak, maupun langkah penanganan yang dilakukan oleh pihak bank.[274] Temuan observasi memperlihatkan bahwa minimnya notifikasi resmi atau penjelasan terbuka mendorong munculnya spekulasi dan asumsi negatif di kalangan pengguna.[275] Dokumentasi keluhan mahasiswa juga mengindikasikan adanya ketidakpuasan terhadap mekanisme komunikasi bank dalam merespons insiden keamanan.[276]

Isu keamanan digital yang berkembang seputar penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* berdampak negatif terhadap reputasi Bank Syariah Indonesia di mata mahasiswa sebagai institusi keuangan syariah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa menilai insiden keamanan digital, baik yang dialami secara langsung maupun diketahui melalui media dan lingkungan sosial, berpotensi menurunkan citra profesionalisme dan tanggung jawab institusi.[277] Temuan observasi memperlihatkan adanya perubahan sikap mahasiswa yang menjadi lebih

[271] Isna Rahmawati, Wawancara, 07 Januari 20256.
[272] Iqbaal Satria, Wawancara, 29 Desember 2025.
[273] Bella, Putri Septia, Wawancara, 31 Desember 2025.
[274] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.
[275] Jenny Ika, Wawancara, 03 Januari 2026.
[276] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.
[277] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.

kritis dan berhati-hati dalam menilai kredibilitas bank syariah ketika isu keamanan tidak ditangani secara terbuka.[278] Dokumentasi diskusi dan keluhan mahasiswa juga menunjukkan bahwa isu keamanan digital sering dikaitkan dengan kualitas tata kelola dan komitmen etis institusi syariah.[279]

Persepsi risiko keamanan yang tinggi membuat mahasiswa meragukan kemudahan penggunaan aplikasi BSI Mobile Banking karena dianggap membutuhkan tingkat kewaspadaan yang berlebih. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa merasa penggunaan aplikasi tidak lagi sederhana ketika harus terus-menerus memperhatikan aspek keamanan, seperti verifikasi berlapis dan potensi kesalahan transaksi.[280] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa cenderung memperlambat proses transaksi karena kehati-hatian yang tinggi, sehingga mengurangi efisiensi penggunaan aplikasi.[281] Dokumentasi pengalaman pengguna juga mengindikasikan bahwa persepsi risiko mendorong mahasiswa menganggap aplikasi sebagai sistem yang kompleks dan menuntut konsentrasi tinggi.[282]

Keterlambatan penanganan masalah keamanan pada aplikasi BSI *Mobile Banking* menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap responsivitas layanan pengaduan nasabah. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa merasa proses penanganan keluhan terkait keamanan berjalan lambat dan kurang memberikan kepastian penyelesaian, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.[283] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa cenderung ragu untuk melaporkan masalah keamanan karena pengalaman sebelumnya yang dinilai tidak ditangani secara cepat dan tuntas. Dokumentasi pengaduan pengguna juga menunjukkan adanya

[278] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.
[279] Intan Novita, Wawancara, 17 Desember 2025.
[280] Bagus Mahardika, Wawancara, 21 Januari 2026.
[281] Putri Septia, Wawancara, 31 Desember 2025.
[282] Bella, 31 Desember 2025.
[283] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.

jeda waktu yang panjang antara laporan masalah dan tindak lanjut dari pihak bank.[284]

Pengalaman keamanan yang bermasalah dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* membentuk pengalaman pengguna negatif yang berpengaruh terhadap penilaian jangka panjang mahasiswa. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa yang pernah mengalami gangguan keamanan, seperti kegagalan transaksi atau indikasi akses tidak sah, cenderung menyimpan persepsi negatif yang bertahan meskipun masalah telah diselesaikan.[285] Temuan observasi memperlihatkan adanya perubahan perilaku penggunaan, di mana mahasiswa menjadi lebih berhati-hati dan membatasi fitur tertentu sebagai bentuk antisipasi risiko.[286] Dokumentasi pengalaman pengguna juga menunjukkan bahwa pengalaman keamanan yang buruk sering dijadikan rujukan utama dalam mengevaluasi kualitas aplikasi secara keseluruhan.[287]

Tingginya risiko keamanan yang dirasakan mahasiswa menyebabkan pembatasan intensitas penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung mengurangi frekuensi transaksi atau hanya menggunakan aplikasi untuk kebutuhan tertentu yang dianggap berisiko rendah.[288] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa lebih memilih melakukan transaksi bernilai besar melalui saluran alternatif, seperti layanan teller atau ATM, sebagai bentuk mitigasi risiko keamanan.[289] Dokumentasi pengalaman pengguna juga menunjukkan adanya kecenderungan mahasiswa menonaktifkan fitur tertentu atau jarang melakukan pembaruan aplikasi karena kekhawatiran terhadap potensi gangguan keamanan.[290]

---

[284] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.
[285] Isna Rahmawati, Wawancara, 07 Januari 2026.
[286] Ismi Khasanah, Wawancara, 22 Desember 2025.
[287] Intan Novita, Wawancara, 17 Desember 2025.
[288] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.
[289] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.
[290] Khofidhatur Ryza, Wawancara, 17 Desember 2025.

Menurunnya tingkat kepercayaan terhadap keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* mendorong mahasiswa untuk beralih ke metode transaksi alternatif yang dianggap lebih aman. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa memilih menggunakan layanan ATM, teller bank, atau aplikasi perbankan lain sebagai bentuk perlindungan terhadap potensi risiko keamanan digital.[291] Temuan observasi memperlihatkan adanya perubahan preferensi transaksi, di mana mahasiswa menghindari penggunaan aplikasi mobile banking untuk transaksi bernilai besar atau sensitif.[292] Dokumentasi pengalaman pengguna juga mengindikasikan bahwa peralihan metode transaksi didasarkan pada persepsi keamanan yang lebih terjamin serta pengalaman sebelumnya yang dinilai lebih stabil.[293]

Akumulasi persepsi risiko keamanan yang dialami mahasiswa secara berkelanjutan terbukti melemahkan loyalitas dan keberlanjutan kepercayaan terhadap aplikasi BSI *Mobile Banking*. Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengalaman keamanan yang berulang, meskipun bersifat minor, membentuk persepsi negatif yang terinternalisasi dalam penilaian mahasiswa terhadap aplikasi.[294] Observasi perilaku pengguna memperlihatkan adanya penurunan frekuensi penggunaan dan kecenderungan mahasiswa untuk tidak lagi menjadikan aplikasi sebagai sarana utama transaksi keuangan. Dokumentasi keluhan dan pengalaman pengguna mengindikasikan bahwa ketidakpastian keamanan mendorong mahasiswa bersikap pragmatis dengan membagi penggunaan layanan pada platform lain.[295]

[291] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.
[292] Himatul Nur, Wawancara, 17 Desember 2025.
[293] Kelpin Aditia, Wawancara,17 Januari 2026.
[294] Kharismatul, Wawancara, 22 Desember 2025.
[295] Suci Ramadhani, Wawancara, 28 Desember 2025.

BAB IV
ANALISIS DATA RESPON MAHASISWA FEBI UIN PONOROGO TERHADAP POTENSI RISIKO KEAMANAN APLIKASI BSI *MOBILE BANKING*

A. Pengalaman Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terkait Penggunaan Aplikasi BSI *Mobile Banking*

Pengalaman mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap aplikasi BSI *Mobile Banking* yang sering mengalami error atau crash membentuk persepsi ancaman yang kuat dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT). Gangguan sistem yang muncul saat transaksi penting meningkatkan *perceived threat*, karena mahasiswa menilai adanya potensi kerugian fungsional dan ketidakpastian proses digital.[296] Berdasarkan hasil wawancara, mahasiswa merasakan kecemasan praktis akibat harus mengulang transaksi dari awal, yang memperkuat persepsi keseriusan ancaman (*perceived severity*).[297] Temuan observasi menunjukkan bahwa ketidakstabilan aplikasi menurunkan keyakinan mahasiswa terhadap keandalan sistem, sehingga memengaruhi evaluasi efektivitas respon (*response efficacy*) dalam mengatasi gangguan. Dokumentasi keluhan pengguna memperlihatkan bahwa pengalaman bermasalah yang berulang turut menurunkan keyakinan mahasiswa terhadap kemampuan mereka mengendalikan situasi digital tersebut (*self-efficacy*). Pada perspektif PMT, error sistem tidak hanya dipersepsikan sebagai masalah teknis, tetapi sebagai ancaman yang memengaruhi motivasi perlindungan diri dan penilaian rasional mahasiswa terhadap penggunaan aplikasi.[298]

---

[296] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 107–108.

[297] Intan Novita, Khofidhatur, dan Himatul Nur, wawancara, 17 Desember 2025.

[298] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 110-116.

Kegagalan login meskipun data akun telah dimasukkan dengan benar membentuk pengalaman bermasalah yang signifikan bagi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Dalam perspektif *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi ini memicu *perceived threat* karena mahasiswa menilai adanya risiko kehilangan akses dan kendali terhadap sistem digital yang digunakan.[299] Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketidakmampuan mengakses aplikasi menimbulkan kebingungan dan ketidakpastian, sehingga memperkuat persepsi keseriusan ancaman (*perceived severity*).[300][301] Temuan observasi memperlihatkan bahwa proses autentikasi yang harus diulang tanpa kejelasan mekanisme meningkatkan persepsi kerentanan (*perceived vulnerability*) mahasiswa sebagai pengguna.[302] Dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan bahwa pesan kesalahan yang tidak informatif menurunkan penilaian mahasiswa terhadap efektivitas sistem keamanan (*response efficacy*). Situasi tersebut juga memengaruhi *self-efficacy*, karena mahasiswa mulai meragukan kemampuan mereka untuk mengelola dan mengatasi gangguan akses secara mandiri.[303][304] Dalam kerangka PMT, kegagalan login tidak hanya dipersepsikan sebagai gangguan teknis, tetapi sebagai ancaman yang memengaruhi kenyamanan, kepercayaan, dan motivasi perlindungan diri mahasiswa.

Kegagalan transaksi atau proses yang tidak disertai penjelasan yang jelas membentuk pengalaman bermasalah yang signifikan bagi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi

---

[299] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 107.

[300] Ismi Khasanah, wawancara, 22 Desember 2025.

[301] Kharismatul, wawancara, 23 Desember 2025.

[302] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 108–109.

[303] Ismi Khasanah dan Kharismatul, wawancara, 22 Desember 2025.

[304] Kharismatul, wawancara, 23 Desember 2025.

ini meningkatkan *perceived threat* karena mahasiswa menilai adanya potensi risiko terhadap keamanan dana dan ketidakpastian hasil transaksi digital.[305] Berdasarkan hasil wawancara, kegagalan transfer, pembayaran UKT, dan pembelian pulsa meskipun jaringan stabil memperkuat persepsi keseriusan ancaman (*perceived severity*), terutama ketika sistem tidak memberikan informasi yang memadai.[306][307][308] Temuan observasi menunjukkan bahwa notifikasi kegagalan yang bersifat umum meningkatkan kebingungan pengguna dan memperbesar persepsi kerentanan (*perceived vulnerability*) mahasiswa dalam mengendalikan proses transaksi. Dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa hilangnya riwayat transaksi menurunkan penilaian mahasiswa terhadap efektivitas sistem dalam menjamin keandalan layanan (*response efficacy*). Dalam perspektif PMT, kegagalan transaksi tanpa transparansi informasi tidak hanya dipahami sebagai masalah teknis, tetapi sebagai faktor yang memengaruhi motivasi perlindungan diri, kenyamanan, dan tingkat kepercayaan mahasiswa terhadap layanan digital perbankan syariah.[309]

Respon aplikasi BSI *Mobile Banking* yang lambat atau membutuhkan waktu muat terlalu lama membentuk pengalaman bermasalah yang memengaruhi penilaian mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap sistem digital yang digunakan. Dalam perspektif *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi ini memicu *perceived threat* karena keterlambatan sistem dipersepsikan sebagai potensi gangguan terhadap kelancaran dan keamanan proses transaksi.[310] Hasil wawancara menunjukkan bahwa waktu muat yang tidak wajar, meskipun koneksi

---

[305] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan,* (Denpasar: Primajana, 2023), 107–108.

[306] Suci Ramadhani, wawancara, 18 Desember 2025.

[307] Iqbaal Satria, Wawancara, 29 Desember 2025.

[308] Bella, dan Putri Septia, wawancara, 31 Desember 2025.

[309] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 109.

[310] Ibid., 110.

internet stabil, menimbulkan keraguan praktis serta meningkatkan persepsi keseriusan ancaman (*perceived severity*), khususnya ketika transaksi dilakukan pada jam sibuk.[311] Temuan observasi memperlihatkan bahwa keterlambatan akses mendorong mahasiswa mempertanyakan keandalan dan stabilitas mekanisme sistem, sehingga menurunkan penilaian terhadap efektivitas respon aplikasi (*response efficacy*). Dalam kerangka PMT, lambatnya kinerja aplikasi tidak hanya dipahami sebagai kendala teknis, tetapi sebagai faktor pembentuk pengalaman bermasalah yang memengaruhi kenyamanan, kewaspadaan, dan motivasi perlindungan diri mahasiswa dalam penggunaan layanan perbankan digital.[312]

Gangguan keamanan akun berupa login mencurigakan atau dugaan percobaan peretasan membentuk pengalaman bermasalah yang signifikan bagi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi ini secara langsung meningkatkan *perceived threat* karena mahasiswa menilai adanya potensi ancaman serius terhadap kendali dan keamanan akun digital pribadi.[313] Hasil wawancara menunjukkan bahwa notifikasi akses dari perangkat tidak dikenal memicu kecemasan dan memperkuat persepsi keseriusan ancaman (*perceived severity*), terutama karena risiko penyalahgunaan akun tidak dapat diprediksi.[314] Temuan observasi memperlihatkan bahwa aktivitas login berulang yang tidak dilakukan sendiri meningkatkan persepsi kerentanan (*perceived vulnerability*) mahasiswa sebagai pengguna.[315] Dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan adanya upaya pelaporan insiden sebagai bentuk evaluasi efektivitas respon perlindungan (*response efficacy*).[316] Situasi ini

---

[311] Jenny Ika, wawancara, 03 Januari 2026.

[312] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

[313]Ibid., 109.

[314] Isna Rahmawati, wawancara, 07 Januari 2026.

[315] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 108–109.

[316] Ali Mubarok, Dokumentasi, 05 Februari 2026.

juga memengaruhi *self-efficacy*, karena sebagian mahasiswa meragukan kemampuan mereka dalam mengamankan akun secara mandiri.[317][318]

Notifikasi yang tidak akurat atau terlambat diterima membentuk pengalaman bermasalah yang memengaruhi persepsi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap keandalan aplikasi BSI *Mobile Banking*. Dalam perspektif *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi ini memicu *perceived threat* karena keterlambatan informasi transaksi dipersepsikan sebagai potensi gangguan terhadap kontrol dan keamanan aktivitas digital.[319] Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterlambatan pemberitahuan transaksi menimbulkan kebingungan dalam memantau pergerakan dana, sehingga memperkuat persepsi keseriusan ancaman (*perceived severity*).[320] Temuan observasi memperlihatkan bahwa ketidaksinkronan antara transaksi riil dan notifikasi melemahkan penilaian mahasiswa terhadap efektivitas sistem dalam memberikan perlindungan informasi (*response efficacy*). Dengan demikian, dalam kerangka PMT, masalah notifikasi tidak hanya dipahami sebagai keterbatasan teknis, tetapi sebagai faktor yang menurunkan kenyamanan, meningkatkan kewaspadaan, dan melemahkan kepercayaan mahasiswa terhadap ketepatan mekanisme keamanan aplikasi digital perbankan syariah.[321]

Kesulitan menghubungi layanan bantuan serta lambatnya respons customer service BSI *Mobile Banking* membentuk pengalaman bermasalah yang signifikan di kalangan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo. Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi ini meningkatkan *perceived threat* karena mahasiswa menilai rendahnya dukungan sistem sebagai potensi risiko lanjutan terhadap keamanan dan

---

[317] Isna Rahmawati, wawancara, 07 Januari 2026.

[318] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), *111*.

[319] Ibid., 109.

[320] Lintang Ayu, wawancara, 12 Januari 2026..

[321] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

kenyamanan penggunaan aplikasi.[322] Hasil wawancara menunjukkan bahwa proses pelaporan gangguan yang berbelit dan tidak segera ditindaklanjuti menurunkan persepsi efektivitas respons perlindungan (*response efficacy*), sehingga mahasiswa meragukan kemampuan institusi dalam mengelola risiko digital secara memadai.[323][324] Temuan observasi memperlihatkan bahwa keharusan berpindah kanal layanan serta minimnya informasi perkembangan pengaduan turut melemahkan *self-efficacy* mahasiswa dalam menghadapi permasalahan aplikasi secara mandiri. Berdasarkan kerangka PMT, lemahnya responsivitas layanan bantuan tidak hanya bersifat teknis-administratif, tetapi berkontribusi langsung terhadap menurunnya kepercayaan dan kenyamanan mahasiswa terhadap sistem perlindungan layanan perbankan syariah berbasis digital.[325]

Antarmuka aplikasi BSI *Mobile Banking* yang membingungkan dan sulit dipahami membentuk pengalaman bermasalah yang cukup dominan di kalangan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo. Dalam perspektif *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi ini memunculkan *perceived threat* bersifat fungsional, yakni kekhawatiran akan terjadinya kesalahan transaksi akibat ketidakjelasan struktur menu dan istilah antarmuka.[326] Hasil wawancara menunjukkan bahwa tata letak fitur yang tidak sistematis menurunkan persepsi efektivitas respon (*response efficacy*), karena mahasiswa menilai aplikasi tidak memberikan panduan yang memadai untuk menghindari risiko kesalahan penggunaan.[327] Temuan observasi memperlihatkan bahwa istilah yang kurang komunikatif turut melemahkan *self-efficacy*, sebab mahasiswa merasa tidak cukup mampu mengoperasikan aplikasi secara mandiri dan percaya diri. Dokumentasi

---

[322] Ibid., 109.
[323] Nabila Indah, wawancara, 14 Jauari 2026.
[324] Kelpin Aditia, wawancara, 17 Januari 2026.
[325] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 111.
[326] Ibid., *1107-109.*
[327] Bagus Mahardika, wawancara, 21 Januari 2026.

pengalaman pengguna mengonfirmasi bahwa proses adaptasi yang lama memperbesar beban kognitif pengguna, sehingga berdampak pada menurunnya kenyamanan dan persepsi keandalan sistem digital perbankan syariah. Dengan demikian, berdasarkan PMT, kelemahan antarmuka tidak hanya bersifat teknis, tetapi berkontribusi terhadap terbentuknya motivasi perlindungan yang bersifat defensif dan penuh kehati-hatian.[328]

Pembaruan aplikasi BSI *Mobile Banking* yang menyebabkan hilangnya fitur atau tidak berfungsinya menu tertentu membentuk pengalaman bermasalah yang berpengaruh signifikan terhadap persepsi mahasiswa FEBI UIN Ponorogo. Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), situasi ini memunculkan *perceived threat* berupa kekhawatiran akan terganggunya aktivitas transaksi akibat ketidakpastian fungsi sistem pascapembaruan.[329] Hasil wawancara menunjukkan bahwa hilangnya menu pembayaran setelah pembaruan menurunkan *response efficacy*, karena mahasiswa menilai pembaruan tidak meningkatkan kualitas perlindungan maupun kemudahan penggunaan aplikasi.[330] Temuan observasi memperlihatkan bahwa perubahan tampilan tanpa panduan yang memadai turut melemahkan *self-efficacy*, sebab mahasiswa merasa tidak memiliki kemampuan adaptif yang cukup untuk menyesuaikan diri dengan sistem baru.[331] Dokumentasi keluhan pengguna menguatkan bahwa error pascapembaruan memperbesar sikap kritis dan kehati-hatian mahasiswa, sehingga berdampak pada menurunnya kepercayaan terhadap konsistensi dan reliabilitas layanan digital Bank Syariah Indonesia.

Kebocoran atau penyalahgunaan data pribadi merupakan pengalaman bermasalah yang berdampak paling kuat terhadap persepsi keamanan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam penggunaan aplikasi

---

[328] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 111.

[329] Ibid., 107–109.

[330] Ahmad Islamudin, wawancara, 29 Januari 2026.

[331] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), 111.

BSI *Mobile Banking*. Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), kondisi ini membentuk *perceived threat* yang tinggi karena mahasiswa menilai adanya risiko serius terhadap kontrol informasi pribadi dan transaksi digital.[332] Hasil wawancara menunjukkan bahwa kekhawatiran atas akses pihak tidak berwenang memperkuat persepsi keseriusan ancaman (*perceived severity*), terutama terkait potensi penyalahgunaan identitas.[333][334][335] Temuan observasi memperlihatkan bahwa isu kebocoran data meningkatkan persepsi kerentanan (*perceived vulnerability*), sehingga mahasiswa menjadi lebih berhati-hati saat memasukkan informasi sensitif. Dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan bahwa munculnya pesan promosi dan kontak mencurigakan menurunkan penilaian terhadap efektivitas sistem perlindungan data (*response efficacy*). Situasi ini juga memengaruhi *self-efficacy*, karena sebagian mahasiswa meragukan kemampuan mereka untuk menjaga keamanan data secara mandiri.[336][337][338] Dengan demikian, dalam perspektif PMT, kebocoran data tidak hanya dipahami sebagai masalah teknis, tetapi sebagai faktor utama yang menurunkan rasa aman dan kenyamanan penggunaan layanan digital perbankan syariah.[339]

B. Respon Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI *Mobile Banking*

Pengulangan penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* oleh mahasiswa FEBI UIN Ponorogo setelah mengalami gangguan keamanan dapat dipahami sebagai respon adaptif dalam kerangka *Protection*

---

[332] Ibid., *109.*
[333] Dwi Woro, Wawancara, 03 Februari 2026.
[334] Ali Mubarok, Wawancara 05 Februari 2026.
[335] Azkiya Fawaid, wawancara, 07 Februari 2026.
[336] Dwi Woro, Wawancara 03 Februari 2026.
[337] Ali Mubarok, Wawancara 05 Februari 2026.
[338] Azkiya Fawaid, wawancara, 07 Februari 2026.
[339] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan*, (Denpasar: Primajana, 2023), *110.*

Motivation Theory (PMT). Dalam perspektif PMT, perilaku ini muncul ketika individu menilai ancaman bersifat nyata namun masih dapat dikendalikan melalui upaya tertentu, sehingga mendorong keputusan untuk tetap melanjutkan penggunaan sistem.[340] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa cenderung menilai gangguan keamanan sebagai risiko sementara, bukan ancaman permanen, sehingga persepsi tingkat keparahan ancaman tidak sepenuhnya menghambat tindakan.[341][342][343] Observasi perilaku pengguna mengindikasikan adanya *coping reappraisal* yang moderat, di mana mahasiswa meyakini efektivitas upaya pengulangan akses sambil menunggu perbaikan sistem dari pihak bank. Namun, dokumentasi pengalaman juga memperlihatkan bahwa respon ini disertai kewaspadaan berkelanjutan karena keberhasilan penggunaan ulang sangat bergantung pada konsistensi respons institusi dalam menangani insiden keamanan. Dengan demikian, pengulangan penggunaan aplikasi mencerminkan interaksi dinamis antara persepsi ancaman, evaluasi kemampuan sistem, dan harapan rasional mahasiswa terhadap stabilitas layanan digital.

Menghubungi layanan bantuan atau *customer service* aplikasi BSI *Mobile Banking* merupakan respon pencegahan yang lazim dilakukan mahasiswa ketika menghadapi pengalaman bermasalah terkait keamanan digital. Dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), perilaku ini mencerminkan bentuk *coping response* yang dipengaruhi oleh penilaian terhadap efektivitas dukungan institusional sebagai sumber

[340] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 109-111.
[341] Intan Novita, wawancara, 17 Desember 2025.
[342] Ismi Khasanah, Wawancara, 22 Desember 2025.
[343] Bella, Putri Septia, Wawancara, 31 Dsember 2025.

perlindungan.[344] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo cenderung menjadikan pusat layanan bank sebagai rujukan utama setelah muncul indikasi gangguan keamanan, seperti gagal login atau aktivitas transaksi mencurigakan.[345][346][347] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa menilai komunikasi langsung dengan petugas *customer service* lebih dapat dipercaya dibandingkan menafsirkan pesan sistem secara mandiri, karena dianggap mampu memberikan kejelasan dan kepastian tindakan. Dokumentasi pengaduan pengguna juga menunjukkan bahwa intensitas pelaporan masalah keamanan meningkat ketika respon layanan dinilai lambat atau tidak informatif.[348][349] Berdasarkan perspektif PMT, kecepatan dan ketepatan tanggapan layanan bantuan memengaruhi *response efficacy* dan *self-efficacy* mahasiswa dalam mengelola risiko keamanan. Oleh karena itu, kualitas dukungan layanan menjadi faktor penentu pemulihan atau pelemahan kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi BSI Mobile Banking.[350]

Menghentikan sementara penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* merupakan respon protektif mahasiswa yang dapat dijelaskan melalui kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada komponen *threat appraisal* dan *coping appraisal*. Dalam situasi adanya indikasi risiko keamanan digital, mahasiswa FEBI UIN Ponorogo menilai potensi ancaman sebagai cukup serius sehingga memerlukan tindakan pencegahan langsung berupa penundaan penggunaan aplikasi.[351] Hasil wawancara menunjukkan bahwa keputusan menghentikan akses sementara diambil setelah mahasiswa menerima notifikasi transaksi

---

[344] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

[345] Kharismatul, *Wawancara*, 23 Desember 2025.

[346] Iqbaal Satria, Wawancara,29 Dsember 2025.

[347] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.

[348] Azkiya Fawaid, Dokumentasi, *07 Februari 2026.*

[349] Ali Mubarak, Dokumentasi, 05 Februari 2026.

[350] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 110-111.

[351] Ibid., *109-111.*

mencurigakan atau mengalami gangguan sistem yang menimbulkan ketidakpastian keamanan.[352][353][354][355] Temuan observasi memperlihatkan bahwa penghentian penggunaan dipersepsikan sebagai strategi paling aman untuk mencegah kerugian finansial lebih lanjut. Dokumentasi pengalaman pengguna juga menunjukkan kecenderungan mahasiswa mengamankan akun terlebih dahulu sebelum kembali menggunakan aplikasi. Berdasarkan perspektif PMT, tindakan ini mencerminkan penilaian rasional terhadap efektivitas respon perlindungan (*response efficacy*) dan kemampuan diri (*self-efficacy*) dalam mengelola risiko.[356] Apabila ketidakpastian keamanan berlarut, stabilitas kepercayaan mahasiswa cenderung melemah dan berdampak pada penurunan intensitas adopsi layanan digital perbankan syariah.

Mengganti kata sandi atau melakukan pengamanan akun secara mandiri merupakan respon preventif mahasiswa yang dapat dijelaskan melalui kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada dimensi *coping reappraisal* dan *self-efficacy*.[357] Dalam konteks potensi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking*, mahasiswa FEBI UIN Ponorogo menilai bahwa tindakan pengamanan mandiri merupakan langkah paling cepat dan realistis untuk mengurangi ancaman yang dirasakan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa segera mengganti password atau PIN setelah menduga adanya aktivitas mencurigakan pada akun mereka.[358][359][360] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa juga mengaktifkan fitur keamanan tambahan, seperti verifikasi ganda, sebagai upaya meningkatkan

[352] Khofidhatur Ryza, Himatul Nur, Wawancara, 17 Desember 2026.
[353] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.
[354] Suci Ramadhani, Wawancara, 28 Desember 2025.
[355] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.
[356] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 112-112.
[357] Ibid., 110-111.
[358] Dwi Woro, Wawancara, 03 Februari 2026.
[359] Bagus Mahardika, Wawancara, 21 Januari 2026.
[360] Isna Rahmawati, Wawancara, 07 januari 2026.

perlindungan sebelum kembali melakukan transaksi. Dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan kebiasaan mahasiswa memeriksa riwayat transaksi serta melakukan pengaturan ulang perangkat secara mandiri. Berdasarkan perspektif PMT, perilaku ini mencerminkan keyakinan mahasiswa terhadap kemampuan diri dalam mengendalikan risiko keamanan.[361] Apabila langkah pengamanan mandiri berhasil menciptakan rasa aman, kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi cenderung pulih dan penggunaan aplikasi dapat berlanjut secara lebih stabil.

Menghapus dan memasang ulang aplikasi BSI *Mobile Banking* merupakan bentuk respon teknis mahasiswa yang dapat dijelaskan melalui kerangka *coping reappraisal* dalam *Protection Motivation Theory* (PMT).[362] Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo menilai tindakan ini sebagai strategi praktis untuk mengurangi risiko keamanan yang dirasakan, khususnya setelah mengalami error sistem berulang atau notifikasi mencurigakan.[363] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa meyakini instalasi ulang mampu memperbarui sistem keamanan dan menghilangkan potensi gangguan dari perangkat.[364][365] Temuan observasi dan dokumentasi pengalaman pengguna memperlihatkan bahwa respon ini didorong oleh persepsi ancaman yang cukup tinggi serta keterbatasan pemahaman teknis. Dalam perspektif PMT, perilaku tersebut mencerminkan upaya perlindungan diri berbasis keyakinan subjektif terhadap efektivitas tindakan pencegahan, meskipun tidak selalu disertai jaminan keamanan jangka panjang.[366]

---

[361] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 111-112.

[362] Ibid., *110-111*.

[363] Intan Novita dan Himmatul Khasanah, Wawancara, 17 Desember 2025.

[364] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.

[365] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.

[366] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

Menyampaikan keluhan melalui fitur ulasan aplikasi atau media sosial merupakan respon komunikatif mahasiswa yang dapat dipahami dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya sebagai bentuk *coping response* ketika individu merasa ancaman keamanan belum tertangani secara memadai.[367] Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo memandang saluran publik sebagai cara cepat untuk mengekspresikan kekecewaan sekaligus memperingatkan pengguna lain terkait risiko yang dialami.[368] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa memilih media digital karena kemudahan akses dan potensi mendapatkan perhatian institusi.[369] Temuan observasi dan dokumentasi lapangan memperlihatkan bahwa ulasan mahasiswa banyak berisi kritik terhadap perlindungan akun dan ketidakjelasan penanganan insiden. Dalam perspektif PMT, perilaku ini mencerminkan upaya perlindungan diri berbasis persepsi ancaman dan rendahnya keyakinan terhadap efektivitas respons institusional formal.[370]

Mencari informasi atau solusi dari pengguna lain merupakan respon sosial mahasiswa yang dapat dijelaskan melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada aspek *coping response* ketika ancaman keamanan dipersepsikan nyata.[371] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo kerap berdiskusi dengan teman seangkatan untuk memperoleh solusi praktis atas kendala keamanan aplikasi.[372][373][374] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa lebih mempercayai rekomendasi berbasis pengalaman langsung sesama pengguna. Sementara itu, dokumentasi lapangan mengungkapkan adanya pertukaran informasi melalui grup percakapan

---

[367] Ibid., *110.*

[368] Ismi Khasanah, Wawancara, 22 Desember 2025.

[369] Ali Mubarok, Wawancara, 05 Februari 2026.

[370] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

[371] Ibid., *110*

[372] Intan Novita, Khafidhatur Ryza, dan Himatul Nur, Wawancara, 17 Desember 2025.

[373] Suci Ramadhani, Wawancara, 28 Desember 2026.

[374] Kharismatul, Wawancara, 23 Desember 2025.

daring dan forum informal. Dalam perspektif PMT, respon ini mencerminkan upaya proteksi sosial,[375] namun berpotensi menimbulkan misinformasi apabila tidak selaras dengan prosedur resmi.

Beralih ke aplikasi alternatif merupakan respon rasional mahasiswa yang dapat dijelaskan melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada proses *coping reappraisal* ketika efektivitas perlindungan aplikasi utama dinilai rendah.[376] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo memilih *mobile banking* atau dompet digital lain setelah muncul keraguan terhadap keamanan BSI *Mobile*.[377][378] Temuan observasi memperlihatkan bahwa keputusan berpindah aplikasi dipengaruhi persepsi stabilitas sistem dan minimnya gangguan pada aplikasi pesaing. Sementara itu, dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan penilaian mahasiswa terhadap reputasi aplikasi alternatif yang dianggap lebih responsif dalam menangani insiden keamanan. Dalam perspektif PMT, perilaku ini mencerminkan strategi proteksi berbasis perbandingan risiko dan manfaat.[379]

Menurunkan intensitas penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* merupakan respon perilaku mahasiswa yang dapat dijelaskan melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada mekanisme *threat reappraisal* dan *coping reappraisal* ketika risiko keamanan dipersepsikan meningkat.[380] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo secara sadar mengurangi frekuensi transaksi digital setelah mengalami gangguan keamanan seperti dugaan kebocoran data atau aktivitas login tidak wajar.[381][382] Temuan observasi memperlihatkan bahwa

---

[375] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 113.

[376]Ibid., *110*

[377] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.

[378] Kelpin Aditia, Wawancar, 17 Januari 2026.

[379] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 112.

[380] Ibid., *110*

[381] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.

[382] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.

mahasiswa membatasi penggunaan aplikasi hanya pada transaksi mendesak, sementara kebutuhan lain dialihkan ke metode manual. Sementara itu, dokumentasi pengalaman pengguna mengungkapkan perubahan pola akses aplikasi yang dipengaruhi rasa khawatir dan ketidaknyamanan berulang. Dalam perspektif PMT, perilaku ini mencerminkan strategi perlindungan diri melalui pengurangan paparan risiko yang dianggap sulit dikendalikan.[383]

Mengabaikan masalah dan tetap menggunakan aplikasi tanpa perubahan perilaku merupakan respon pasif mahasiswa yang dapat dijelaskan melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya ketika persepsi ancaman dan penilaian kemampuan diri berada pada tingkat rendah.[384] Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian mahasiswa FEBI UIN Ponorogo memilih tidak melakukan langkah pengamanan tambahan meskipun pernah mengalami gangguan keamanan akun.[385] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa tetap menggunakan aplikasi sebagaimana biasa karena menganggap prosedur pengamanan bersifat rumit dan menyita waktu. Sementara itu, dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan bahwa sikap abai lebih sering muncul pada mahasiswa dengan literasi digital terbatas. Dalam perspektif PMT, kondisi ini mencerminkan rendahnya *coping appraisal* dan lemahnya keyakinan bahwa tindakan pencegahan akan memberikan manfaat signifikan.[386]

C. Dampak Potensi Risiko Keamanan terhadap Tingkat Kepercayaan Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo pada Aplikasi BSI *Mobile Banking*

Meningkatnya risiko keamanan digital dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dianalisis melalui kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada dimensi *perceived threat* dan

---

[383] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 111.

[384] Ibid., *109-111.*

[385] Jenny Ika, Wawancara, 03 Januari 2026.

[386] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 110.

coping reappraisal.[387] Mahasiswa FEBI UIN Ponorogo menafsirkan maraknya isu peretasan dan penipuan digital sebagai ancaman nyata terhadap perlindungan data pribadi, sehingga memunculkan kekhawatiran berkelanjutan.[388] Hasil wawancara menunjukkan bahwa ketidakpastian keamanan mendorong mahasiswa membatasi transaksi bernilai besar sebagai bentuk respon protektif.[389] Temuan observasi dan dokumentasi keluhan pengguna memperlihatkan bahwa minimnya pemahaman mengenai mekanisme perlindungan data memperlemah *response efficacy*, sehingga kepercayaan terhadap komitmen bank dalam menjaga kerahasiaan data pribadi semakin menurun.[390]

Gangguan keamanan sistem pada aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dipahami melalui *Protection Motivation Theory* (PMT) pada aspek *perceived threat*, di mana mahasiswa memandang ketidakstabilan sistem sebagai ancaman terhadap keandalan transaksi keuangan.[391] Hasil wawancara menunjukkan bahwa keterlambatan respons dan kegagalan akses saat transaksi menimbulkan rasa tidak nyaman serta keraguan terhadap stabilitas aplikasi.[392][393][394] Temuan observasi memperlihatkan kecenderungan mahasiswa menunda atau menghindari transaksi penting ketika gangguan teknis berulang terjadi. Sementara itu, dokumentasi penggunaan mengungkap adanya keluhan tertulis mengenai ketidakstabilan sistem pada waktu tertentu. Berdasarkan PMT, kondisi ini melemahkan *response efficacy* sehingga secara bertahap menurunkan kepercayaan mahasiswa terhadap konsistensi dan keandalan aplikasi sebagai sarana transaksi yang aman.[395]

---

[387]Ibid., 110.
[388] Dwi Woro, Wawancara, 03 Februari 2026.
[389] Ali Mubarok, Wawancara, 05 Februari 2026.
[390] Azkiya Fawaid, Wawancara, 07 Februari 2026.
[391] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 107-109.
[392] Isna Rahmawati,Wawancara, 07 Januari 2026.
[393] Iqbaal Satria, Wawancara, 29 Desember 2025.
[394] Bella, dan Putri Septia, Wawancara, 31 Desember 2025.
[395] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 109-110.

Ketidakjelasan penanganan insiden keamanan pada aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dianalisis melalui kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada aspek *coping reappraisal*, ketika pengguna menilai respons institusi tidak memadai dalam menghadapi ancaman keamanan.[396] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo merasa tidak memperoleh informasi yang jelas terkait penyebab dan langkah penanganan insiden keamanan, sehingga menimbulkan ketidakpastian dan kecurigaan.[397][398][399] Temuan observasi memperlihatkan bahwa minimnya notifikasi resmi mendorong munculnya spekulasi negatif di kalangan mahasiswa sebagai pengguna aktif aplikasi. Sementara itu, dokumentasi keluhan mengindikasikan ketidakpuasan terhadap pola komunikasi bank yang dinilai kurang transparan. Berdasarkan PMT, kondisi ini melemahkan *response efficacy* dan secara bertahap menurunkan kepercayaan jangka panjang terhadap komitmen pengelolaan dan perlindungan data nasabah.[400]

Isu keamanan digital yang berkembang seputar penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dianalisis melalui kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), terutama pada aspek *perceived threat* yang memengaruhi penilaian kolektif terhadap institusi.[401] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo menilai insiden keamanan digital berpotensi menurunkan reputasi Bank Syariah Indonesia sebagai institusi yang profesional dan bertanggung jawab.[402][403][404] Temuan observasi memperlihatkan perubahan sikap mahasiswa yang menjadi lebih kritis dan berhati-hati dalam menilai kredibilitas bank syariah ketika isu

---

[396]Ibid., *110.*

[397] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.

[398] Jenny Ika, Wawancara, 03 Januari 2026.

[399] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.

[400] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 109-110.

[401]Ibid., *107-109.*

[402] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.

[403] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.

[404] Intan Novita, Wawancara, 17 Desember 2025.

keamanan tidak dikelola secara terbuka. Sementara itu, dokumentasi diskusi dan keluhan mahasiswa menunjukkan bahwa isu keamanan sering dikaitkan dengan kualitas tata kelola dan komitmen etis institusi. Dalam perspektif PMT, kondisi ini melemahkan *response efficacy* dan berdampak negatif pada reputasi institusional.[405]

Persepsi risiko keamanan yang tinggi dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dipahami melalui kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada dimensi *perceived threat* yang memengaruhi penilaian kemudahan penggunaan sistem.[406] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo meragukan kesederhanaan aplikasi karena harus meningkatkan kewaspadaan melalui verifikasi berlapis dan antisipasi kesalahan transaksi.[407][408][409] Temuan observasi memperlihatkan bahwa kehati-hatian berlebih mendorong mahasiswa memperlambat proses transaksi, sehingga efisiensi penggunaan menurun. Sementara itu, dokumentasi pengalaman pengguna mengindikasikan bahwa persepsi risiko membentuk pandangan aplikasi sebagai sistem yang kompleks dan menuntut konsentrasi tinggi. Dalam perspektif PMT, kondisi ini melemahkan *coping reappraisal* dan menurunkan persepsi kemudahan serta kenyamanan penggunaan.[410]

Keterlambatan penanganan masalah keamanan pada aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dianalisis melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada aspek *coping reappraisal* yang berkaitan dengan penilaian efektivitas respons institusi.[411] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo menilai proses penanganan keluhan keamanan berjalan lambat dan tidak memberikan kepastian

---

[405] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 109-110.

[406] Ibid., *107-109*

[407] Bagus Mahardika, Wawancara, 21 Januari 2026.

[408] Putri Septia, Wawancara, 31 Desember 2026.

[409] Bella, Wawancara, 31 Desember 2026.

[410] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 109.

[411] Ibid., *110.*

penyelesaian, sehingga menimbulkan ketidakpuasan.[412] Temuan observasi memperlihatkan kecenderungan mahasiswa enggan melaporkan masalah keamanan karena pengalaman sebelumnya dianggap tidak ditangani secara cepat dan tuntas.[413] Sementara itu, dokumentasi pengaduan pengguna menunjukkan adanya jeda waktu panjang antara pelaporan dan tindak lanjut. Dalam perspektif PMT, kondisi ini melemahkan *response efficacy* dan menurunkan kepercayaan terhadap responsivitas layanan pengaduan nasabah.[414]

Pengalaman keamanan yang bermasalah dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dipahami melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada proses *threat reappraisal* yang membentuk penilaian risiko jangka panjang.[415] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo yang pernah mengalami gangguan keamanan cenderung menyimpan persepsi negatif meskipun masalah telah diselesaikan.[416][417][418] Temuan observasi memperlihatkan perubahan perilaku penggunaan, di mana mahasiswa menjadi lebih berhati-hati dan membatasi pemanfaatan fitur tertentu sebagai strategi proteksi diri. Sementara itu, dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan bahwa pengalaman keamanan buruk sering dijadikan rujukan utama dalam menilai kualitas aplikasi secara keseluruhan. Dalam kerangka PMT, kondisi ini melemahkan motivasi perlindungan adaptif dan berdampak pada menurunnya kepercayaan, loyalitas, serta keberlanjutan penggunaan aplikasi.[419]

---

[412] Nabila Indah, Wawancara, 12 Januari 2026.
[413] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.
[414] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 110-111.
[415]Ibid., *111*.
[416] Isna Rahmawati, 07 Januari 2026.
[417] Ismi Khasanah, Wawancara, 22 Desember 2025
[418] Intan Novita, Wawancara, 17 Desember 2025.
[419] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 107.

Tingginya risiko keamanan yang dirasakan mahasiswa dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dianalisis melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada mekanisme *threat reappraisal* yang memengaruhi keputusan perilaku pengguna.[420] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo cenderung membatasi intensitas penggunaan aplikasi dengan mengurangi frekuensi transaksi dan hanya memanfaatkan fitur yang dianggap berisiko rendah.[421][422][423] Temuan observasi memperlihatkan bahwa mahasiswa lebih memilih melakukan transaksi bernilai besar melalui saluran alternatif, seperti ATM atau teller, sebagai strategi mitigasi risiko. Sementara itu, dokumentasi pengalaman pengguna menunjukkan kecenderungan menonaktifkan fitur tertentu dan menunda pembaruan aplikasi. Dalam perspektif PMT, pola ini mencerminkan respon protektif yang berdampak pada penurunan pemanfaatan optimal dan keberlanjutan adopsi layanan digital.[424]

Menurunnya tingkat kepercayaan terhadap keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dipahami melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada aspek *coping reappraisal* yang memengaruhi pemilihan strategi perlindungan.[425] Hasil wawancara menunjukkan bahwa mahasiswa FEBI UIN Ponorogo memilih beralih ke metode transaksi alternatif, seperti ATM, teller, atau aplikasi perbankan lain yang dianggap lebih aman.[426][427][428] Temuan observasi memperlihatkan perubahan preferensi transaksi, di mana mahasiswa menghindari penggunaan mobile banking untuk transaksi bernilai besar atau sensitif. Sementara itu,

---

[420] Ibid., *111.*
[421] Ahmad Islamudin, Wawancara, 29 Januari 2026.
[422] Lintang Ayu, Wawancara, 12 Januari 2026.
[423] Khofidhatur Ryza, Wawancara, 17 Desember 2025.
[424] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 112.
[425] Ibid., *110.*
[426] Nabila Indah, Wawancara, 14 Januari 2026.
[427] Himatul Nur, Wawancara, 17 Desember 2026.
[428] Kelpin Aditia, Wawancara, 17 Januari 2026.

dokumentasi pengalaman pengguna mengindikasikan bahwa peralihan metode didasarkan pada persepsi stabilitas dan keamanan yang lebih terjamin. Dalam kerangka PMT, perilaku ini mencerminkan respon protektif adaptif yang berdampak pada penurunan loyalitas terhadap layanan digital perbankan syariah.[429]

Akumulasi persepsi risiko keamanan yang dialami mahasiswa dalam penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* dapat dianalisis melalui *Protection Motivation Theory* (PMT), khususnya pada mekanisme *threat reappraisal* yang membentuk evaluasi risiko secara berkelanjutan.[430] Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengalaman gangguan keamanan yang berulang, meskipun bersifat minor, terinternalisasi dalam penilaian mahasiswa dan membentuk persepsi negatif terhadap aplikasi.[431][432] Temuan observasi memperlihatkan penurunan frekuensi penggunaan serta kecenderungan mahasiswa tidak lagi menjadikan aplikasi sebagai sarana utama transaksi. Sementara itu, dokumentasi keluhan dan pengalaman pengguna mengindikasikan sikap pragmatis mahasiswa dengan membagi penggunaan layanan pada platform lain. Dalam kerangka PMT, akumulasi risiko yang tidak tertangani secara konsisten melemahkan loyalitas dan keberlanjutan kepercayaan terhadap aplikasi.[433]

---

[429] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 107-108.

[430]Ibid., *111*.

[431] Kharismatul, Wawancara, 23 Desember 2025.

[432] Suci Ramadhani, Wawancara, 28 Desember 2025.

[433] Ngakan Putu Anom Harjana, *Perilaku Kesehatan: Kumpulan dan Penerapan* (Denpasar: Primajana, 2023), 107.

BAB V
PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai "Respon Mahasiswa Terhadap Potensi Risiko Keamanan Aplikasi BSI *Mobile Banking*", dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut.

1. Pengalaman mahasiswa FEBI UIN Ponorogo dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile Banking* menunjukkan akumulasi masalah teknis dan keamanan yang secara sistematis membentuk persepsi ancaman dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT). Berbagai gangguan, mulai dari error sistem, kegagalan login dan transaksi, notifikasi yang tidak akurat, hingga isu kebocoran data, meningkatkan persepsi keseriusan dan kerentanan risiko digital di kalangan mahasiswa. Kondisi tersebut tidak hanya menurunkan penilaian terhadap efektivitas respons sistem dan layanan bantuan, tetapi juga melemahkan keyakinan mahasiswa terhadap kemampuan mereka sendiri dalam mengelola risiko penggunaan aplikasi. Secara bertahap, pengalaman bermasalah yang berulang membentuk sikap kehati-hatian berlebihan, penurunan kenyamanan, serta melemahnya kepercayaan terhadap keandalan dan konsistensi layanan digital perbankan syariah. Dengan demikian, temuan ini menegaskan bahwa kualitas perlindungan sistem, transparansi informasi, dan responsivitas layanan merupakan faktor kunci dalam menjaga motivasi perlindungan diri, kepercayaan, serta keberlanjutan penggunaan aplikasi BSI *Mobile Banking* di kalangan mahasiswa.

2. Respon mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap potensi risiko keamanan aplikasi BSI *Mobile Banking* menunjukkan dinamika

perilaku protektif yang kompleks dalam kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT). Mahasiswa tidak menampilkan satu pola respon tunggal, melainkan beragam strategi adaptif yang dipengaruhi oleh persepsi ancaman, evaluasi efektivitas respons, serta keyakinan terhadap kemampuan diri dan institusi. Respons aktif seperti pengamanan mandiri, pelaporan, hingga pencarian informasi sosial mencerminkan upaya rasional untuk mempertahankan kontrol atas risiko yang dirasakan. Sebaliknya, respons pasif dan pengurangan intensitas penggunaan menunjukkan adanya batas toleransi terhadap ketidakpastian keamanan sistem. Peralihan ke aplikasi alternatif dan penundaan penggunaan menegaskan bahwa kepercayaan bersifat dinamis dan sangat bergantung pada konsistensi perlindungan serta respons institusional. Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa keberlanjutan adopsi layanan digital perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, tetapi juga oleh persepsi keamanan, pengalaman pengguna, dan kualitas komunikasi perlindungan risiko yang dibangun secara berkelanjutan.

3. Tingkat kepercayaan mahasiswa FEBI UIN Ponorogo terhadap aplikasi BSI *Mobile Banking* dipengaruhi secara signifikan oleh akumulasi persepsi risiko keamanan digital yang dialami secara berulang. Melalui kerangka *Protection Motivation Theory* (PMT), temuan penelitian menunjukkan bahwa meningkatnya perceived threat, baik dalam bentuk gangguan sistem, ketidakjelasan penanganan insiden, maupun isu keamanan yang berkembang, telah melemahkan *response efficacy* dan *coping reappraisal* mahasiswa sebagai pengguna. Kondisi tersebut mendorong munculnya respons protektif adaptif, seperti pembatasan intensitas penggunaan, pengalihan metode transaksi ke saluran alternatif, serta penurunan loyalitas terhadap aplikasi. Ketidakstabilan sistem dan minimnya transparansi komunikasi institusional semakin memperkuat persepsi negatif jangka panjang terhadap keandalan dan

komitmen perlindungan data. Dengan demikian, keberlanjutan adopsi layanan digital perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh aspek fungsional teknologi, tetapi sangat bergantung pada konsistensi pengelolaan keamanan dan kejelasan respons institusi dalam membangun kembali kepercayaan pengguna secara berkelanjutan.

B. Saran

Pada bagian ini akan dikemukakan saran-saran yang perlu dipandang sebagai masukan bagi pihak-pihak yang terkait dalam Problematika Respon Mahasiswa Terhadap Potensi Risiko Keamana Aplikasi BSI *Mobile Banking*. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis memberikan saran sebagai berikut.

1. Bagi divisi keamanan teknologi informasi, melakukan penguatan sistem keamanan digital secara berkelanjutan melalui peningkatan stabilitas aplikasi, audit keamanan berkala, serta pembaruan sistem yang transparan dan teruji sebelum dirilis kepada pengguna.
2. Bagi unit layanan nasabah dan pegawai *frontliner*, diperlukan peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan khusus terkait respon insiden keamanan, komunikasi risiko, dan pendampingan pengguna agar mampu memberikan penjelasan yang akurat, cepat, dan empatik.
3. Selain itu, manajemen bank perlu membangun mekanisme komunikasi krisis yang terintegrasi, seperti notifikasi resmi dan laporan penanganan insiden secara terbuka, guna mengurangi spekulasi dan kecemasan pengguna.
4. Bagi pengembang aplikasi dan pengambil kebijakan strategis, integrasi umpan balik pengguna ke dalam perbaikan sistem harus dijadikan dasar evaluasi berkelanjutan.

Secara keseluruhan, sinergi lintas divisi menjadi kunci dalam memulihkan kepercayaan dan memastikan keberlanjutan adopsi layanan perbankan syariah digital.

DAFTAR PUSTAKA

Ahmadi. *Psikologis Sosial*, Edisi 2. Jakarta: Rineka Cipta, 2002.

Annisa Fitri Iriani. *Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Kota Palopo.* Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2018.

Antonio. M. Syafii. Bank Syariah. Dari Teori ke Praktik. Jakarta. Gema Insani Press. 2001.

APJII. Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. Laporan Survei Internet Indonesia 2022–2023. Jakarta. APJII. 2023.

Azwar. Saifuddin. Penyusunan Skala Psikologi. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2021.

Azwar. Saifuddin. Sikap Manusia. Teori dan Pengukurannya. Yogyakarta. Pustaka Pelajar. 2022.

Bank Indonesia. Blueprint Sistem Pembayaran Indonesia 2025. Jakarta. Bank Indonesia. 2019.

Basu Swasta dan T. Hani Handoko. *Perilaku Konsumen*, Edisi 1. Yogyakarta: Liberty, 1987.

Breckler. Norman P. Empirical Validation of Protection Motivation Theory. Journal of Social Psychology. Vol. 124. No. 2. 1984.

Creswell, J. W. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2014.

D. Mardiana. "Perlindungan Data Pribadi dalam Perbankan." *Jurnal Hukum dan Teknologi*, vol. 5, no. 1, 2022, 78-89.

Dewi Fatmala Putri dkk. "Analisis Perlindungan Nasabah BSI Terhadap Kebocoran Data Dalam Menggunakan Digital Banking." *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, vol. 1, no. 4, 2023, 173-181.

Dian Zahara. *Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Mempertahankan Loyalitas.* Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2024.

Dr. H. Zuchri Abdussamad. *Metode Penelitian Kualitatif*. Cv. Syakir Media Press, 2021.

Fauzi. Ahmad. Ketidakpastian Sistem dan Respons Psikologis Pengguna Aplikasi Digital. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora. Vol. 9. No. 1. 2022.

Ferina Hotifa Sari. *Analisis Minat Nasabah dalam Penggunaan Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) MT Haryono KC. Semarang di Tengah Pandemi Covid-19.* Skripsi, Universitas Islam Negeri Walisongo Semarang, 2021.

G. Prasetyo. "Tantangan Implementasi Teknologi dalam Sektor Keuangan." *Jurnal Manajemen Teknologi*, vol. 8, no. 2, 2022, 90-102.

Harjana. Ngakan Putu Anom. Perilaku Kesehatan. Kumpulan dan Penerapan. Denpasar. Primajana. 2023.

Hastuti. Sri. Transformasi Digital Perbankan dan Perubahan Pola Layanan Nasabah. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. 2019.

Iwan Saputra. *Persepsi Nasabah Pada Layanan Mobile Banking BRI Syariah (BSI) Kota Bengkulu.* Skripsi, Institut Islam Negeri (IAIN) Bengkulu, 2021.

Jogiyanto Hartono. Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. Yogyakarta. Andi. 2017.

Jogiyanto Hartono. Sistem Informasi Keperilakuan. Yogyakarta. Andi Offset. 2017.

Kim. Witte. Putting the Fear Back into Fear Appeals. Communication Monographs. Vol. 59. No. 4. 1992.

Kotler, P. dan Amstrong, G. *Principles of Marketing*, Edisi 4. London: Pearson Education, 2010.

Lexy J. Moleong. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2009.

M. Anang Firmansyah. *Perilaku Konsumen: Sikap dan Pemasaran*, Edisi 1. Yogyakarta: Cv. Budi Utama, 2018.

Mardiana. D. Perlindungan Data Pribadi dalam Perbankan. Jurnal Hukum dan Teknologi. Vol. 5. No. 1. 2022.

Muhammad Andrean Wismantara Putra. *Persepsi Nasabah pada Fitur di Aplikasi BSI Mobile.* Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2023.

Muhammad Vadly Azhar Lubis dan Onan Marakali Siregar. "Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat." *Jurnal*, vol. 1, no. 1, 2021, 874-881.

Nasar. *Analisis Persepsi dan Sikap Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi Mobile Banking.* Skripsi, Institut Islam Negeri Palopo, 2022.

Nisa Adila. *Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Strategi Pemasarannya Pada Layanan BSI Mobile.* Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2023.

Nugoho J. Setiadi. *Perilaku Konsumen: Perspektif Pada Motif, Tujuan dan Keinginan Konsumen*, Edisi 3. Jakarta: Prenada Media Group, 2019.

Otoritas Jasa Keuangan. Roadmap Pengembangan Perbankan Syariah Indonesia 2020–2025. Jakarta. OJK. 2020.

Prasetyo. Eko. Tantangan Implementasi Teknologi dalam Sektor Keuangan. Jurnal Manajemen Teknologi. Vol. 8. No. 2. 2022.

Rahardjo. Budi. Keamanan Sistem Informasi Berbasis Internet. Bandung. PT Insan Indonesia. 2018. hlm. 23–36.

Rahayu. S. Day. J. E-banking Adoption in Developing Countries. Jurnal Manajemen Teknologi. Vol. 16. No. 2. 2017.

Retania Astia dan Zaki Baridwan. "Determinan Sikap dan Pengaruhnya Terhadap Minat Penggunaan Internet Banking." *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, vol. 3, no. 2, 2016, 2.

Rina Sari. Budi Santoso. Perilaku Protektif Individu terhadap Risiko Digital. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora. Vol. 11. No. 1. 2021.

Rindi Nabila Syahputri dan Ahmad Perdana Indra. "Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan." *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, vol. 1, no. 4, 2023, 13-21.

Rizka Ayu Permatasari. *Minat Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking Pada Mahasiswa di Perbankan Syariah.* Skripsi, Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Metro, 2019.

Rogers. Ronald W. A Protection Motivation Theory of Fear Appeals and Attitude Change. The Journal of Psychology. Vol. 91. No. 1. 1975.

Rogers. Ronald W. Cognitive and Physiological Processes in Fear Appeals and Attitude Change. New York. Guilford Press. 1983.

Sarwono. Sarlito W. Psikologi Sosial. Jakarta. RajaGrafindo Persada. 2015.

Sofiana Zahara Lubis dan Muhammad Faisal Hamdani. "Analisis Faktor yang Mempengaruhi Minat Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam." *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, vol. 10, no. 1, 2024, 149-157.

Sohibul Iksan. *Analisis Persepsi Nasabah Pada Fitur dan Pelayanan di Aplikasi BSI Mobile dan M-Syariah (Studi pada Mahasiswa FEBI UIN Mataram).* Skripsi, Universitas Islam Negeri Mataram, 2022.

Sudaryono. *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*, Edisi 1. Yogyakarta: ANDI, 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2016.

Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif. dan R dan D. Bandung. Alfabeta. 2016.

Sugiyono. *Metode Penelitian Manajemen*, Edisi 1. Bandung: Alfabeta, 2017.

Syiva Noer Faturroziah. *Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking.* Skripsi, Institut Islam Negeri Ponorogo, 2021.

Wahyudi Siagian. *Analisis Penerimaan Mobile Banking Perbankan Syariah Dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model.* Skripsi, Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan, 2023.

Zahara. Dian. Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Mempertahankan Loyalitas. Banda Aceh. UIN Ar-Raniry. 2024.