

ABSTRAK

Di Indonesia saat ini terdapat potensi tinggi terhadap penggunaan digital yang didominasi oleh kelompok generasi Z, adanya perubahan perilaku masyarakat mendorong perkembangan digitalisasi layanan transaksi digital *mobile banking*. Namun terdapat juga resiko *fraud* akibat perubahan tersebut, sehingga membuat penyelenggara dan regulator perlu memperhatikan penggunaan layanan digital yang aman agar menumbuhkan kepercayaan kepada pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh keamanan, layanan pelanggan, informasi *website*, dan perlindungan konsumen terhadap kepercayaan konsumen dalam menggunakan layanan transaksi digital perbankan. Regulasi perlindungan konsumen yang digunakan sebagai acuan penelitian yaitu Perlindungan Konsumen Bank Indonesia yang melakukan pengawasan terhadap penyelenggara untuk memberikan keseimbangan kedudukan antara penyelenggara dan konsumen.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif menggunakan data primer, teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode *primary survey* yang disebarkan kepada 400 responden generasi Z pengguna *mobile banking* Livin' by Mandiri, kemudian dilakukan analisis deskriptif dan analisis regresi linear berganda.

Dari hasil penelitian diperoleh bahwa keamanan, layanan pelanggan, informasi *website*, dan perlindungan konsumen memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan konsumen generasi Z secara simultan maupun parsial. Hasil analisis tersebut menunjukkan bahwa generasi Z memiliki kepercayaan terhadap penggunaan layanan transaksi digital perbankan, sehingga menunjukkan bahwa penyelenggara telah membuat kebijakan yang sesuai dengan regulasi Bank Indonesia. Berdasarkan regulasi Perlindungan Konsumen Bank Indonesia, penyelenggara harus memenuhi syarat dalam menawarkan produk/layannya. Memastikan adanya perlakuan yang adil, mengungkapkan informasi secara transparan kepada nasabah, memberikan edukasi dan literasi mengenai layanan, menerapkan perilaku bisnis yang bertanggung jawab, melakukan perlindungan aset konsumen dari penyalahgunaan akun, memberikan perlindungan data konsumen, serta dapat melakukan penyelesaian pengaduan secara efektif.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi penyelenggara untuk meningkatkan kepercayaan konsumen terhadap layanan yang ditawarkan, lalu bagi regulator dapat membuat kebijakan yang tepat untuk memberikan keuntungan maupun perlindungan bagi penyelenggara dan konsumen, selain itu diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat dalam melakukan transaksi dengan bijak.

Kata Kunci: keuangan digital, perlindungan konsumen, kepercayaan