



**TINJAUAN DAMPAK MOBILE BANKING TERHADAP
PENINGKATAN KEAMANAN TRANSAKSI DI BANK
DANAMON**

LAPORAN TUGAS AKHIR

NASHYA SYIFA SALSABILA

2210101012

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**



**TINJAUAN DAMPAK MOBILE BANKING TERHADAP
PENINGKATAN KEAMANAN TRANSAKSI DI BANK
DANAMON**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**NASHYA SYIFA SALSABILA
2210101012**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Nashya Syifa Salsabila

NIM : 2210101012

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juni 2025

Yang menyatakan,



(Nashya Syifa Salsabila)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai Civitas akademik Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta,

saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Nashya Syifa Salsabila

NIM : 2210101012

Fakulta : Ekonomi dan Bisnis

Program studi : D3 Perbankan dan Keuangan

Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi Pengembangan ilmu pengetahuan,menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

Tinjauan Dampak Digital Banking Terhadap Peningkatan Keamanan Transaksi Di Bank Danamon

Beserta Perangkat yang ada (Jika diperlukan).Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan,mengalihkan media/formatkan,mengelola dalam bentuk pangkalan data (database),merawat,dan mempublikasika Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan saya ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di: Jakarta

Pada Tanggal : 11 Juni 2025

Yang Menyatakan



Nashya Syifa Salabila

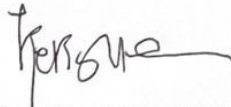
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN DAMPAK MOBILE BANKING TERHADAP PENINGKATAN KEAMANAN TRANSAKSI DI BANK DANAMON

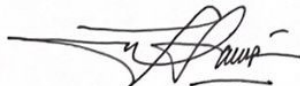
Dipersiapkan dan disusun oleh

NASHYA SYIFA SALSABILA
2210101012

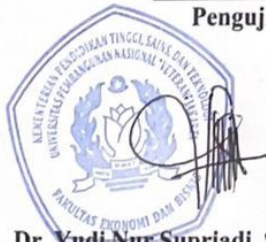
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 24 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Kery Utami, SE., M.Si
Ketua Penguji



Subur, SE., MM
Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM, CMA
Ketua Jurusan



Agus Kusmana, SE., MM
Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juni 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Selasa, tanggal 24 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Nashya Syifa Salsabila

NIM : 2210101012

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

Tinjauan Dampak Mobile Banking Terhadap Peningkatan Keamanan Transaksi Di
Bank Danamon

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata 81,77
dan Nilai Huruf ...A....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Kery Utami, SE., M.Si.	Ketua	
2	Subur, SE, MM	Anggota I	
3	Agus Kusmana, SE., MM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 24 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

TINJAUAN DAMPAK DIGITAL BANKING TERHADAP PENINGKATAN KEAMANAN TRANSAKSI DI BANK DANAMON

Oleh:

Nashya Syifa Salsabila

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital di sektor perbankan mendorong Bank Danamon untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan perbankan yang modern dan aman melalui mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk meninjau dampak penerapan mobile banking terhadap peningkatan keamanan transaksi di Bank Danamon. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui studi pustaka, observasi, dan wawancara dengan pihak terkait di Bank Danamon. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan digital banking di Bank Danamon memberikan dampak positif dalam meningkatkan keamanan transaksi, melalui penerapan teknologi seperti otentikasi ganda (*two-factor authentication*), enkripsi data, dan sistem deteksi *fraud* secara *real-time*. Selain itu, edukasi dan sosialisasi kepada nasabah mengenai keamanan transaksi digital turut mendukung upaya pencegahan kejahatan siber. Dengan adanya mobile banking, Bank Danamon mampu meningkatkan kepercayaan nasabah melalui sistem yang lebih aman, cepat, dan efisien. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi industri perbankan lainnya dalam mengoptimalkan keamanan transaksi melalui pemanfaatan teknologi digital banking.

Kata Kunci: Mobile Banking, Keamanan Transaksi, Teknologi Perbankan, Bank Danamon

A REVIEW OF THE IMPACT OF DIGITAL BANKING ON IMPROVING TRANSACTION SECURITY AT BANK DANAMON

Oleh:

Nashya Syifa Salsabila

ABSTRACT

The development of digital technology in the banking sector has driven Bank Danamon to continuously innovate by providing modern and secure banking services through mobile banking. This study aims to review the impact of mobile banking implementation on enhancing transaction security at Bank Danamon. The research method used is descriptive qualitative, with data collected through literature studies, observations, and interviews with relevant parties at Bank Danamon. The results show that the implementation of digital banking at Bank Danamon has a positive impact on improving transaction security through the application of technologies such as two-factor authentication, data encryption, and real-time fraud detection systems. Additionally, customer education and socialization regarding digital transaction security also support efforts to prevent cybercrime. With digital banking, Bank Danamon is able to enhance customer trust through a safer, faster, and more efficient system. This research is expected to serve as a reference for other banking institutions in optimizing transaction security through the use of digital banking technology.

Keywords: Mobile Banking,, Transaction Security, Banking Technology, Bank Danamon

PRAKATA

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Tinjauan Dampak Mobile Banking Terhadap Peningkatan Keamanan Transaksi di Bank Danamon” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Diploma Tiga di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Agus selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Tidak lupa, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada mama, keluarga, serta teman-teman yang telah memberikan dukungan, semangat, serta bantuan kepada penulis hingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa yang akan datang.

Jakarta, Februari 2025

Nashya Syifa Salsabila

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
HALAMAN BERITA ACARA TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan Penulisan	2
I.3 Manfaat Penulisan.....	2
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	3
II.1 Pengertian Bank.....	3
II.2 Jenis Bank.....	3
II.3 Mobile Banking	5
II.3.1 Pengertian Mobile Banking	5
II.4 Fungsi Mobile Banking	5
II.5 Layanan Mobile Banking	6
II.6 Keamanan dalam Mobile Banking	6
II.6.1 Teknologi Keamanan dalam Mobile Banking	6
II.7 Risiko dan Tantangan dalam Mobile Banking.....	7
II.7.1 Risiko Keamanan dalam Mobile Banking.....	8
II.7.2 Tantangan dalam Peningkatan Keamanan Digital Banking.....	8
 BAB III METODOLOGI PENULISAN	9
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi	9
III.1.1 Pengumpulan Data.....	9
III.2 Deskripsi Data dan Informasi	9
III.2.1 Sumber Data	9
III.2.2 Pengolahan Data.....	10
 BAB IV PEMBAHASAN	15
IV.1 Sejarah Bank.....	15
IV.2 Deskripsi Data Responden.....	15
IV.2.1 Hasil Olah Data Kuesioner	16
IV.2.1.1 Persepsi Penggunaan Mobile Banking	16
IV.2.1.2 Persepsi Keamanan Transaksi.....	31
IV.2.1.3 Persepsi Respon dan Penanganan Nasabah	48

BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. D-Bank PRO Mobile Banking Bank 1	7
Gambar 2. Grafik Presentase Tingkat Kenyamanan Menggunakan Layanan Mobile Banking di Bank Danamon.....	16
Gambar 3. Beranda Mobile Banking Bank Danamon D-Bank Pro.....	17
Gambar 4. Grafik Tingkat Kepraktisan Mobile Banking Di Bank Danamon	18
Gambar 5. Beranda Mobile Banking Bank Danamon D-Bank Pro.....	19
Gambar 6. Grafik Tingkat Kemudahan Layanan Mobile Banking di Bank Danamon	20
Gambar 7. Top Up E-Wallet Mobile Banking Bank Danamon	21
Gambar 8. Grafik Tingkat Kecepatan dan Efisien Mobile Banking Bank Danamon	22
Gambar 9. Transfer Pada Mobile Banking Bank Danamon.....	23
Gambar 10. Grafik Tingkat Keamanan Mobile Banking Dapat Meningkatkan Kepercayaan	24
Gambar 11. Informasi Bahaya Phising dari Bank Danamon.....	25
Gambar 12. Grafik Tingkat Keamanan Digital Banking Mempengaruhi Untuk Tetap Menggunakan Layanan Tersebut.....	26
Gambar 13. Review dan Rating Aplikasi Mobile Banking Bank Danamon	27
Gambar 14. Grafik Tingkat Digital Banking Lebih Aman dari transaksi	28
Gambar 15. Profil Aplikasi Mobile Banking Bank Danamon	29
Gambar 16. Grafik Tingkat Pemahaman Fitur Keamanan Digital Banking Bank Danamon	32
Gambar 17. Review dan Rating Aplikasi Mobile Banking Bank Danamon	33
Gambar 18. Grafik Tingkat Keamanan Menggunakan Aplikasi Digital Banking	34
Gambar 19. Grafik Tingkat Fitur Keamanan seperti PIN, OTP dan Biometric	35
Gambar 20. Profil Aplikasi Mobile Banking Bank Danamon	36
Gambar 21. Grafik Tingkat Kepercayaan Kepada Bank Danamon Melindungi ...	37
Gambar 22. Informasi Peringatan Waspada Penipuan Mobile Banking di Bank Danamon	38

Gambar 23. Grafik Tingkat Risiko Penipuan atau Pencurian Data Lebih Rendah di Digital Banking	39
Gambar 24. Website Bank Danamon	40
Gambar 25. Grafik Tingkat Keyakinan Kepada Bank Danamon Memiliki Sistem Untuk Mendeteksi Aktivitas Mencurigakan	41
Gambar 26. Berita Penutupan Aplikasi D-Bank PRO.....	42
Gambar 27. Grafik Tingkat Perlindungan Keamanan Digital Banking Harus Ditingkatkan	43
Gambar 28. Profil Aplikasi Bank Danamon	44
Gambar 29. Grafik Tingkat Keyakinan Kepada Bank Danamon Memiliki	45
Gambar 30. Aplikasi Mobile Banking Bank Danamon D-Bank PRO	46
Gambar 31. Grafik Tingkat Kecepatan Dalam Memeberikan Respon.....	49
Gambar 32. Aplikasi Mobile Banking Bank Danamon D-Bank PRO	50
Gambar 33. Grafik Tingkat Transparan Penyampaian Informasi.....	51
Gambar 34. Website Bank Danamon	52
Gambar 35. Grafik Tingkat Kepuasan Pelayanan Dalam Menangani.....	53
Gambar 36. Review dan Rating Mobile Banking Bank Danamon.....	54
Gambar 37. Grafik Tingkat Edukasi atau Sosialisasi Terkait Digital Banking	55
Gambar 38. Website Bank Danamon	56
Gambar 39. Grafik Tingkat Edukasi yang Diberikan Membuat Lebih Waspada..	57
Gambar 40. Instagram Bank Danamom	58
Gambar 41. Ulasan Rating Aplikasi D-Bank PRO Bank Danamon.....	60
Gambar 42. Hasil Reviews dan Ratings Aplikasi D-Bank PRO Bank Danamon.	61

DAFTAR TABEL

Tabel 1.	Pertanyaan Kuesioner Mengenai Tinjauan Dampak Digital Banking Terhadap Peningkatan Keamanan Transaksi di Bank Danamon	11
Tabel 2.	Skala Likert	13
Tabel 3.	Tingkat kenyamanan menggunakan layanan digital banking.....	16
Tabel 4.	Tingkat Kepraktisan Digital Banking di Bank Danamon.....	18
Tabel 5.	Tingkat Kemudahan Layanan Digital Banking Di Bank Danamon ...	20
Tabel 6.	Tingkat Kecepatan dan Efisien Digital Banking Bank Danamon	22
Tabel 7.	Tingkat Keamanan Digital Banking Dapat Meningkatkan Kepercayaan	23
Tabel 8.	Tingkat Keamanan Digital Banking Mempengaruhi Untuk Tetap Menggunakan Layanan Tersebut.....	25
Tabel 9.	Tingkat Digital Banking Lebih Aman dari transaksi melalui Teller atau ATM	27
Tabel 10.	Tingkat Pemahaman Fitur Keamanan Digital Banking Bank Danamon	31
Tabel 11.	Tingkat Keamanan Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Bank Danamon.....	33
Tabel 12.	Tingkat Fitur Keamanan seperti PIN, OTP dan Biometric Membuat Yakin	35
Tabel 13.	Tingkat Kepercayaan Kepada Bank Danamon Melindungi Data Pribadi Nasabah	37
Tabel 14.	Tingkat Risiko Penipuan atau Pencurian Data Lebih Rendah di Digital Banking	38
Tabel 15.	Tingkat Keyakinan Bank Danamon Memiliki Sistem Untuk.....	40
Tabel 16.	Tingkat Perlindungan Keamanan Digital Banking Harus Ditingkatkan..	42
Tabel 17.	Tingkat Keyakinan Bank Danamon Memiliki Sistem Untuk Mendeteksi Aktivitas Mencurigakan	44
Tabel 18.	Tingkat Kecepatan Dalam Memeberikan Respon Jika Ada Masalah	48
Tabel 19.	Tingkat Transparan Penyampaian Informasi Keamanan Digital Banking	50

Tabel 20.	Tingkat Kepuasan Pelayanan Dalam Menangani Masalah Digital Banking	52
Tabel 21.	Tingkat Edukasi atau Sosialisasi Terkait Digital Banking.....	54
Tabel 22.	Tingkat Edukasi yang Diberikan Membuat Lebih Waspada	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Formulir Kartu Monitoring.....	65
Lampiran 2. Lembar Formulir Persetujuan Judul	66
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Tugas Akhir	67
Lampiran 4. Bukti Penyebaran Kuesioner TA	68