**Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini**
**Volume. 3 Nomor. 3 Juli 2026**
e-ISSN: 3047-0552; p-ISSN: 3047-2199, Hal. 48-56
DOI: https://doi.org/10.61132/jumbidter.v3i3.1375
Tersedia: https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JUMBIDTER

# Tantangan Etika di Era *Digital Banking* dan *Financial Technology*: Implikasi Terhadap Kepercayaan Nasabah dan Keberlanjutan Industri Perbankan

**Muhammad Irfan[1]*, Rudi Sanjaya[2], Raehan Ali[3], Muhammad Inayatulla[4], Egie Fahrizal[5], Aditya Pratama[6]**
[1-5]Program Studi Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pamulang, Indonesia

*Email Korespondensi: irfanfaiq556@gmail.com

***Abstract***. *The rapid development of Financial Technology (FinTech) and Digital Banking has transformed the financial services industry by providing more efficient, accessible, and innovative services. However, the increasing dependence on digital technology has raised various ethical challenges related to data privacy, cybersecurity, transparency, accountability, and consumer protection. This study aims to analyze ethical issues arising in digital banking and financial technology and examine their implications for customer trust and the sustainability of financial institutions. The research employs a qualitative approach through a literature review of scientific journals, books, regulations, and official reports published between 2019 and 2025. The findings reveal that data misuse, cyber threats, algorithmic bias, and inadequate disclosure of digital financial services remain significant ethical concerns. Furthermore, ethical governance plays a crucial role in maintaining customer trust and institutional reputation. The study concludes that technological innovation must be accompanied by strong ethical frameworks, regulatory compliance, and responsible digital governance to ensure sustainable growth in the digital financial ecosystem.*

***Keywords***: *Business Ethics; Customer Trust; Cybersecurity; Data Privacy; Digital Banking; Financial Technology.*

**Abstrak**. Perkembangan Financial Technology (FinTech) dan Digital Banking telah mengubah lanskap industri jasa keuangan melalui penyediaan layanan yang lebih efisien, cepat, dan mudah diakses. Meskipun demikian, peningkatan penggunaan teknologi digital juga memunculkan berbagai tantangan etika yang berkaitan dengan privasi data, keamanan siber, transparansi informasi, akuntabilitas, serta perlindungan konsumen. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan etika yang muncul dalam implementasi digital banking dan financial technology serta implikasinya terhadap kepercayaan nasabah dan keberlanjutan industri perbankan. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur yang bersumber dari jurnal ilmiah, buku, regulasi, dan laporan resmi periode 2019–2025. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyalahgunaan data pribadi, ancaman kejahatan siber, bias algoritma, serta kurangnya transparansi layanan digital masih menjadi permasalahan utama yang dihadapi industri perbankan. Selain itu, tata kelola etika yang baik terbukti berperan penting dalam mempertahankan kepercayaan nasabah dan reputasi lembaga keuangan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada penerapan prinsip-prinsip etika, kepatuhan regulasi, dan tata kelola digital yang bertanggung jawab..

**Kata kunci**: *Digital Banking*; Etika Bisnis; *Financial Technology*; Kepercayaan Nasabah: Keamanan Siber: Privasi Data.

## 1. LATAR BELAKANG

Era transformasi digital telah mengubah pola operasional berbagai industri, termasuk sektor perbankan dan jasa keuangan. Integrasi teknologi informasi dalam aktivitas keuangan melahirkan inovasi berupa *Financial Technology* (FinTech) dan *Digital Banking* yang semakin berkembang pesat serta mendorong perubahan model bisnis lembaga keuangan (Vial, 2021; Turban et al., 2021). Kehadiran layanan keuangan berbasis digital tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional lembaga keuangan, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap berbagai produk dan layanan keuangan (Laudon & Laudon, 2022).

*Naskah Masuk: 03 Mei 2026; Revisi: 02 Juni 2026; Diterima: 05 Juli 2026; Terbit: 08 Juli 2026*

Dengan dukungan teknologi digital, proses transaksi dapat dilakukan secara *real-time*, lebih cepat, serta memberikan kemudahan bagi pengguna tanpa memerlukan kehadiran langsung di kantor layanan perbankan (Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Di Indonesia, adopsi layanan digital perbankan mengalami peningkatan yang signifikan seiring meningkatnya penggunaan internet dan perangkat mobile. Perbankan digital menawarkan berbagai kemudahan seperti *mobile banking*, *internet banking*, dompet digital, pembayaran elektronik, serta layanan pembiayaan berbasis platform digital yang berkontribusi terhadap peningkatan inklusi keuangan dan efisiensi operasional lembaga keuangan (Bank Indonesia, 2024; Otoritas Jasa Keuangan, 2024).

Fenomena meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital tidak terlepas dari tingkat pemahaman masyarakat mengenai pengelolaan keuangan serta pemanfaatan teknologi digital. Penelitian yang dilakukan oleh Prasetio, Puteri, Sanjaya, dan Inanda (2024) menunjukkan bahwa literasi keuangan dan literasi digital berpengaruh positif terhadap preferensi penggunaan bank digital di kalangan mahasiswa. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa keberhasilan transformasi digital perbankan tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi, tetapi juga pada kemampuan masyarakat dalam memahami dan memanfaatkan layanan keuangan digital secara bijak (Prasetio et al., 2024).

Namun demikian, pesatnya perkembangan teknologi digital juga memunculkan berbagai tantangan etika yang perlu mendapatkan perhatian serius. Meningkatnya volume data yang dikelola oleh lembaga keuangan membuka peluang terjadinya penyalahgunaan informasi pribadi, kebocoran data, pencurian identitas, serta berbagai bentuk kejahatan siber (Yusuf & Handayani, 2023; Susanto & Wijaya, 2023). Selain itu, penggunaan algoritma dan kecerdasan buatan dalam pengambilan keputusan keuangan berpotensi menimbulkan bias yang dapat merugikan konsumen (Stahl, 2021; Wardani & Prakoso, 2024).

Dalam perspektif etika bisnis, lembaga perbankan memiliki tanggung jawab moral untuk menjaga keamanan data nasabah, memberikan informasi yang transparan, serta memastikan bahwa teknologi digunakan secara adil dan bertanggung jawab (United Nations, 2021; World Economic Forum, 2022). Kepercayaan nasabah merupakan aset utama dalam industri perbankan sehingga kegagalan dalam mengelola aspek etika dapat berdampak pada penurunan reputasi dan keberlangsungan bisnis (Laudon & Laudon, 2022).

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji berbagai tantangan etika yang muncul dalam implementasi digital banking dan financial technology serta menganalisis implikasinya terhadap kepercayaan nasabah dan keberlanjutan industri perbankan.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### Teori Etika Bisnis

Etika bisnis dapat dipahami sebagai kumpulan nilai, norma, dan prinsip moral yang menjadi pedoman bagi organisasi dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Penerapan etika bisnis bertujuan untuk memastikan bahwa setiap aktivitas perusahaan dilakukan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan standar moral yang berlaku. Dalam konteks perbankan digital, prinsip etika menjadi landasan dalam pengelolaan data, pengembangan teknologi, serta perlindungan konsumen (Stahl, 2021; United Nations, 2021).

### *Digital Banking*

*Digital banking* merupakan model layanan perbankan yang memanfaatkan teknologi digital untuk menyediakan berbagai layanan keuangan secara elektronik. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (2024), *digital banking* memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara mandiri melalui berbagai platform digital tanpa batasan waktu dan lokasi. Preferensi masyarakat terhadap penggunaan bank digital dipengaruhi oleh berbagai faktor, terutama tingkat literasi keuangan dan literasi digital (Prasetio et al., 2024).

### *Financial Technology* (FinTech)

*Financial Technology* merupakan inovasi teknologi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan keuangan. FinTech mencakup berbagai layanan seperti pembayaran digital, *peer-to-peer lending*, *crowdfunding*, *robo advisor*, dan layanan keuangan berbasis kecerdasan buatan (Turban et al., 2021; Vial, 2021).

### Kepercayaan Nasabah

Kepercayaan nasabah merupakan keyakinan bahwa lembaga keuangan mampu memberikan layanan yang aman, transparan, dan dapat diandalkan. Kepercayaan menjadi faktor utama yang menentukan keberhasilan implementasi layanan digital dalam industri perbankan (Laudon & Laudon, 2022; Yusuf & Handayani, 2023).

## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi literatur (*literature review*). Data penelitian diperoleh melalui pengumpulan dan analisis berbagai sumber sekunder berupa jurnal nasional dan internasional bereputasi, buku ilmiah, regulasi pemerintah, laporan Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, serta publikasi internasional yang relevan (Creswell & Creswell, 2023; Sekaran & Bougie, 2020). Analisis data dilakukan

menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagaimana dikemukakan oleh Creswell dan Creswell (2023). Kriteria literatur yang digunakan meliputi: a.) Publikasi tahun 2019–2025, b.) Membahas etika bisnis, digital banking, atau financial technology, b.) Memiliki relevansi dengan isu perlindungan konsumen dan tata kelola digital.

Analisis data dilakukan menggunakan teknik analisis deskripti kualitatif melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### Tantangan Etika dalam Digital Banking dan Financial Technology

Transformasi digital dalam sektor perbankan telah menciptakan berbagai inovasi yang mampumeningkatkan efisiensi operasional, memperluas akses layanan keuangan, serta memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat dan praktis bagi masyarakat. Perkembangan teknologi digital juga memunculkan berbagai tantangan etika yang harus menjadi perhatian utama lembaga perbankan dan perusahaan teknologi finansial (Vial, 2021; Turban et al., 2021). Tantangan tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut tanggung jawab moral dalam melindungi hak-hak konsumen serta menjaga kepercayaan publik terhadap sistem keuangan digital.

**Tabel 1.** Tantangan Etika dalam Industri Perbankan Digital

| No | Aspek Etika | Tantangan Utama | Dampak |
|---|---|---|---|
| 1 | Privasi Data | Kebocoran dan penyalahgunaan data pribadi nasabah | Menurunnya kepercayaan nasabah |
| 2 | Keamanan Siber | Serangan siber, phishing, malware, dan fraud digital | Kerugian finansial nasabah dan reputasi. |
| 3 | Transparansi | Informasi layanan tidak jelas dan tidak lengkap | Ketidakpuasan nasabah |
| 4 | Akuntabilitas | Ketidakjelasan tanggung jawab saat terjadi gangguan sistem | Menurunnya kredibilitas lembaga |
| 5 | Bias Algoritma | Diskriminasi dalam sistem penilaian kredit digital | Ketidakadilan layanan keuangan |

*Sumber: Hasil kajian literatur penulis, 2025*

### Privasi dan Perlindungan Data Nasabah

Privasi data merupakan isu etika yang paling dominan dalam era *digital banking*. Perkembangan teknologi telah menyebabkan peningkatan jumlah data pribadi yang dikumpulkan, disimpan, dan diproses oleh lembaga keuangan (Yusuf & Handayani, 2023). Kebocoran data maupun penyalahgunaan informasi pribadi dapat menimbulkan kerugian material maupun nonmaterial bagi nasabah (Lestari & Nugroho, 2019).

Di satu sisi, pemanfaatan data mampu meningkatkan kualitas layanan dan personalisasi produk keuangan. Namun di sisi lain, pengelolaan data yang tidak dilakukan secara bertanggung jawab berpotensi menimbulkan pelanggaran privasi. Kebocoran data, penyalahgunaan informasi pribadi, maupun akses ilegal oleh pihak yang tidak berwenang dapat menimbulkan kerugian material maupun nonmaterial bagi nasabah.

Menurut teori stakeholder, perusahaan memiliki kewajiban untuk melindungi kepentingan seluruh pihak yang terlibat dalam aktivitas bisnisnya. Karena itu, perlindungan data pribadi tidak menjadi kewajiban hukum, merupakan tanggung jawab etis yang harus diterapkan secara konsisten oleh setiap institusi perbankan.

**Keamanan Siber dalam Layanan Perbankan Digital**

Semakin meningkatnya penggunaan layanan *digital banking* juga diikuti oleh meningkatnya ancaman kejahatan siber seperti *phishing*, *malware*, *ransomware*, pencurian identitas, dan *social engineering* (Susanto & Wijaya, 2023). Oleh karena itu, investasi teknologi keamanan dan edukasi kepada nasabah menjadi bagian penting dari tanggung jawab etis lembaga keuangan (World Economic Forum, 2022).

Keamanan siber menjadi aspek yang sangat penting karena kegagalan sistem keamanan tidak hanya berdampak pada kerugian finansial nasabah, tetapi juga dapat merusak reputasi lembaga keuangan secara keseluruhan. Dalam perspektif etika bisnis, bank memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa sistem yang digunakan memiliki tingkat keamanan yang memadai guna melindungi aset dan informasi nasabah.

Selain investasi pada teknologi keamanan, edukasi kepada nasabah mengenai risiko transaksi digital juga menjadi bagian dari tanggung jawab etis perusahaan. Kurangnya literasi digital sering kali menjadi faktor yang dimanfaatkan oleh pelaku kejahatan siber untuk melakukan berbagai bentuk penipuan.

**Transparansi dalam Penyampaian Informasi Layanan**

Prinsip transparansi mengharuskan perusahaan memberikan informasi yang jelas, lengkap, akurat, dan mudah dipahami kepada nasabah mengenai produk dan layanan digital (Sari & Wibowo, 2022). Transparansi yang baik akan mengurangi asimetri informasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan digital (United Nations, 2021).

Dalam praktiknya, masih ditemukan berbagai layanan digital yang menyajikan informasi mengenai biaya administrasi, risiko transaksi, syarat penggunaan, maupun kebijakan privasi

secara kurang jelas. Kondisi tersebut berpotensi menciptakan asimetri informasi antara perusahaan dan konsumen.

Berdasarkan teori etika deontologi, setiap organisasi memiliki kewajiban moral untuk menyampaikan informasi secara jujur tanpa menyesatkan pihak lain. Oleh karena itu, transparansi harus menjadi bagian integral dari strategi bisnis perbankan digital guna menciptakan hubungan yang didasarkan pada kepercayaan dan keterbukaan.

**Akuntabilitas dan Tanggung Jawab Lembaga Keuangan**

Akuntabilitas merupakan kemampuan organisasi untuk mempertanggungjawabkan setiap keputusan dan tindakan yang dilakukan. Dalam konteks *digital banking*, penerapan akuntabilitas diwujudkan melalui mekanisme pengaduan yang efektif, penyelesaian sengketa yang jelas, serta pemberian kompensasi kepada nasabah apabila terjadi kerugian akibat kegagalan sistem (Otoritas Jasa Keuangan, 2022; World Economic Forum, 2022).

Nasabah sering kali menghadapi kesulitan dalam memperoleh kejelasan mengenai pihak yang bertanggung jawab ketika terjadi masalah pada layanan digital. Situasi tersebut dapat menimbulkan ketidakpastian dan menurunkan tingkat kepercayaan terhadap institusi keuangan.

Penerapan prinsip akuntabilitas mengharuskan bank memiliki mekanisme penanganan pengaduan yang efektif, prosedur penyelesaian sengketa yang jelas, serta sistem kompensasi yang adil apabila terjadi kerugian yang disebabkan oleh kegagalan layanan digital.

**Bias Algoritma dalam Pengambilan Keputusan Digital**

Perkembangan kecerdasan buatan (*Artificial Intelligence*) telah mendorong penggunaan algoritma dalam berbagai aktivitas perbankan seperti penilaian kredit dan deteksi penipuan. Meskipun meningkatkan efisiensi, algoritma juga berpotensi menimbulkan bias yang dapat menyebabkan diskriminasi terhadap kelompok tertentu apabila tidak diawasi secara memadai (Stahl, 2021; Wardani & Prakoso, 2024).

Bias algoritma umumnya muncul akibat penggunaan data historis yang mengandung ketimpangan atau karena desain sistem yang tidak mempertimbangkan aspek keadilan sosial. Akibatnya, beberapa kelompok masyarakat dapat mengalami hambatan dalam memperoleh akses terhadap layanan keuangan meskipun memiliki kapasitas yang memadai.

Dari perspektif etika utilitarian dan keadilan sosial, sistem kecerdasan buatan yang digunakan dalam sektor keuangan harus mampu memberikan manfaat yang merata tanpa menimbulkan diskriminasi. Oleh karena itu, diperlukan audit algoritma secara berkala untuk memastikan bahwa keputusan yang dihasilkan tetap objektif, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

***Implikasi terhadap Kepercayaan Nasabah***

Kepercayaan merupakan fondasi utama keberhasilan *digital banking*. Hasil kajian menunjukkan bahwa nasabah cenderung mempertahankan penggunaan layanan digital apabila merasa data pribadi mereka aman dan memperoleh informasi yang transparan (Yusuf & Handayani, 2023; Sari & Wibowo, 2022). Sebaliknya, kasus kebocoran data atau kegagalan sistem dapat menurunkan tingkat kepercayaan secara signifikan dan memengaruhi loyalitas nasabah (Susanto & Wijaya, 2023).

Temuan ini memperkuat teori etika bisnis yang menyatakan bahwa keberhasilan organisasi dalam jangka panjang sangat dipengaruhi oleh kemampuannya menjaga integritas, akuntabilitas, dan tanggung jawab sosial (United Nations, 2021). Selain faktor keamanan dan perlindungan data, budaya pengelolaan keuangan yang baik juga berkontribusi terhadap kepercayaan masyarakat dalam menggunakan layanan keuangan digital. Penelitian Sanjaya, Agustin, dan Syafrida (2024) menemukan bahwa digitalisasi pembayaran melalui QRIS mendorong perubahan perilaku keuangan Generasi Z menuju perencanaan keuangan yang lebih terstruktur (Sanjaya et al., 2024).

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Transformasi digital telah memberikan manfaat besar bagi industri perbankan melalui peningkatan efisiensi, aksesibilitas, dan inovasi layanan keuangan. Namun demikian, perkembangan digital banking dan financial technology juga memunculkan berbagai tantangan etika yang berkaitan dengan privasi data, keamanan siber, transparansi informasi, akuntabilitas, dan bias algoritma.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip etika memiliki peran penting dalam menjaga kepercayaan nasabah dan keberlanjutan industri perbankan. Oleh karena itu, keberhasilan transformasi digital tidak bergantung kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kemampuan lembaga keuangan menerapkan tatakelola yang etis, transparan, dan tanggung jawab.

### Saran

Perbankan perlu memperkuat sistem perlindungan data dan keamanan siber sebagai bagian penting dari penerapan etika digital. Selain itu, regulasi terkait etika digital perlu diperbarui secara berkelanjutan agar tetap relevan dengan perkembangan teknologi. Lembaga

keuangan juga perlu meningkatkan transparansi informasi kepada nasabah untuk membangun kepercayaan dan memastikan pemahaman yang lebih baik terhadap layanan digital yang digunakan. Di sisi lain, penggunaan kecerdasan buatan dalam industri perbankan harus disertai dengan mekanisme audit etika guna meminimalkan potensi bias algoritma. Untuk pengembangan kajian di masa mendatang, penelitian selanjutnya disarankan menggunakan pendekatan empiris melalui survei atau wawancara guna mengukur persepsi nasabah terhadap implementasi etika digital dalam industri perbankan.

## REFERENSI

Bank Indonesia. (2024). *Laporan perekonomian Indonesia 2024*. Bank Indonesia.

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2022). *Management information systems: Managing the digital firm* (17th ed.). Pearson.

Lestari, P., & Nugroho, A. (2019). Perlindungan Data Nasabah dalam Perbankan Digital. Jurnal Perbankan Nasional, 5(2), 45-58.

Mardiasmo. (2023). *Perpajakan* (Edisi terbaru). Penerbit Andi.

Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Bank Umum*. Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024*. Otoritas Jasa Keuangan.

Pratama, Y. (2020). Tantangan Etika dalam Financial Technology. Jurnal Ekonomi Digital, 3(1), 12-25.

Prasetio RB Puteri AM, Sanjaya R Inanda I. (2024). Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital terhadap Preferensi Bank Bank Digital di Kalangan Mahasiswa. Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen 3 (4), 16-25.

Resmi, S. (2023). *Perpajakan: Teori dan kasus* (Edisi 12). Salemba Empat.

R Sanjaya R Agustin, N Syafrida. (2024). Dampak Digitalisasi Pembayaran QRIS terhadap Budaya Perencanaan Keuangan Gen-Z. Jurnal Riset & Inovasi Manajemen 2 (2), 120-133.

Sari, M., & Wibowo, H. (2022). Transparansi Layanan Digital Banking. Jurnal Manajemen Keuangan, 8(1), 67-80.

Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research methods for business: A skill building approach* (8th ed.). Wiley.

Stahl, B. C. (2021). *Artificial intelligence for a better future: An ecosystem perspective on the ethics of AI and emerging digital technologies*. Springer.

Susanto, A., & Wijaya, R. (2023). Cybersecurity Challenges in Digital Banking Services. *Journal of Financial Technology*, 12(3), 112–126.

Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2021). *Information technology for management: Driving digital transformation to increase local and global performance, growth and sustainability*

(12th ed.). Wiley.

United Nations. (2021). *The age of digital interdependence: Report of the UN Secretary-General's Roadmap for Digital Cooperation*. United Nations.

Wardani, D., & Prakoso, E. (2024). Artificial Intelligence Ethics in Financial Services. *International Journal of Digital Finance*, 9(1), 34–49.

World Economic Forum. (2022). *Global risks report 2022*. World Economic Forum.

Yin, R. K. (2023). *Case study research and applications: Design and methods* (7th ed.). SAGE Publications.

Yusuf, M., & Handayani, S. (2023). Data Privacy and Consumer Protection in Digital Financial Services. *Jurnal Keuangan dan Perbankan*, 27(2), 145–159.

Vial, G. (2021). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems, 30*(2), Article 101653.