

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diperoleh beberapa kesimpulan mengenai penerapan prinsip kehati-hatian dalam layanan *mobile banking* Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, sebagai berikut:

1. Penerapan prinsip kehati-hatian dilakukan melalui berbagai bentuk pengamanan dan pengawasan transaksi yang mencakup pengelolaan risiko operasional, kepatuhan terhadap regulasi, perlindungan konsumen dan transparansi informasi, serta peningkatan edukasi dan literasi digital. Penerapan tersebut diwujudkan dengan pembaruan sistem aplikasi secara berkala, penggunaan autentikasi berlapis, serta verifikasi identitas nasabah pada kondisi tertentu. Kondisi ini mengindikasikan bahwa prinsip kehati-hatian telah diterapkan secara normatif, teknis, dan administratif dalam layanan *mobile banking*.
2. Kendala dalam penerapan prinsip kehati-hatian masih ditemukan dan berasal dari berbagai faktor, meliputi keterbatasan teknologi dan ancaman siber seperti *phishing* serta kebutuhan pembaruan sistem, rendahnya literasi dan kepatuhan nasabah, perubahan regulasi, kesenjangan kompetensi sumber daya manusia, serta kendala operasional seperti gangguan sistem dan keterlambatan transaksi. Kondisi ini menegaskan bahwa penerapan prinsip kehati-hatian tidak hanya bergantung pada sistem internal bank, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor eksternal dan perilaku pengguna layanan, sehingga dalam praktiknya belum sepenuhnya optimal.
3. Upaya mitigasi risiko telah dilakukan secara berkelanjutan sebagai respons terhadap berbagai kendala tersebut melalui penguatan infrastruktur dan keamanan teknologi, peningkatan edukasi dan literasi digital nasabah, penguatan kepatuhan dan tata kelola internal, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, serta optimalisasi saluran pengaduan dan perlindungan konsumen. Upaya ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip kehati-hatian

dilakukan secara adaptif dalam menghadapi perkembangan risiko layanan perbankan digital yang semakin dinamis.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan

Bank Muamalat Indonesia KC Kuningan, disarankan untuk terus mengoptimalkan sistem keamanan dan infrastruktur teknologi *mobile banking* secara berkelanjutan, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan rutin, serta memperluas program edukasi dan sosialisasi kepada nasabah agar mereka lebih memahami prosedur keamanan dan dapat meminimalkan risiko transaksi.

2. Bagi Nasabah

Peneliti menyarankan kepada nasabah untuk meningkatkan literasi digital, memahami risiko keamanan layanan *mobile banking*, dan secara disiplin mengikuti panduan serta prosedur yang ditetapkan oleh bank, sehingga keamanan transaksi dapat terjaga secara optimal.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel baru, memperluas objek penelitian, atau menggunakan metode penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih menyeluruh mengenai penerapan prinsip kehati-hatian dalam layanan perbankan digital.