DEKAT
Jurnal Dinamika Ekonomi Rakyat
Volume 5 Nomor 1, Mei 2026, Halaman 47 - 67
e - ISSN 2829-3177
Open Access at: https://ejournal.uksw.edu/dekat
DOI: https://10.24246/dekat.v5i1.19929
Penerbit: **C E M S E D** (*Centre for Micro and Small Entreprise Dynamics*)
Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Kristen Satya Wacana

DAMPAK KEBIJAKAN PEMBEKUAN REKENING DORMANT TERHADAP KEPERCAYAAN PUBLIK MASYARAKAT KOTA SURABAYA DENGAN PERSEPSI KEAMANAN

Muhammad Syarofi
Fakultas Ekonomi dan Bisnisi Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Muhammad_syarofi.ep@upnjatim.ac.id

I N F O A R T I K E L

Keywords:
Freezing Policy; Dormant Accounts; Public Trust; Perception of Security

Kata Kunci:
Kebijakan Pembekuan; Rekening Dormant;

A B S T R A C T

The policy of freezing dormant bank accounts has attracted public attention amid increasing financial sector oversight aimed at preventing account misuse. In Surabaya, a metropolitan city with high banking activity, this policy may influence public trust in financial institutions. This study aims to analyze the impact of the dormant account freezing policy on public trust, with perceived security as an intervening variable. A quantitative approach with an explanatory survey design was employed, involving 120 banking customers in Surabaya selected through purposive sampling. Data were collected using a Likert-scale questionnaire and analyzed with SEM-PLS using SmartPLS 3.0. The results indicate that the dormant account freezing policy has a positive and significant effect on both perceived security and public trust. Perceived security also significantly mediates the relationship between the policy and public trust. These findings highlight the importance of transparent communication and effective policy implementation to enhance public confidence in the banking system.

A B S T R A K

Kebijakan pembekuan rekening dormant menjadi perhatian publik di tengah meningkatnya pengawasan sektor perbankan untuk mencegah penyalahgunaan rekening. Di Kota Surabaya sebagai kota metropolitan dengan aktivitas perbankan tinggi, kebijakan ini berpotensi memengaruhi kepercayaan masyarakat. Penelitian ini bertujuan menganalisis dampak kebijakan pembekuan rekening dormant terhadap kepercayaan publik dengan persepsi keamanan sebagai variabel intervening. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori terhadap 120 nasabah perbankan di Surabaya yang dipilih secara purposive. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dan dianalisis menggunakan SEM-PLS dengan SmartPLS 3.0. Hasil menunjukkan bahwa kebijakan pembekuan rekening dormant berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik dan persepsi keamanan. Persepsi keamanan terbukti

Kepercayaan Publik; Persepsi Keamanan

memediasi hubungan tersebut. Temuan ini menegaskan pentingnya transparansi dan komunikasi kebijakan untuk meningkatkan rasa aman dan menjaga kepercayaan publik terhadap sistem perbankan.

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi digital dalam satu dekade terakhir telah mengubah secara fundamental lanskap layanan keuangan di Indonesia. Transformasi ini ditandai oleh meningkatnya penetrasi internet, pertumbuhan pengguna smartphone, serta ekspansi layanan keuangan berbasis digital, mobile banking, internet banking, dompet elektronik (e-wallet), dan berbagai instrumen pembayaran elektronik lainnya (Naurah, 2024). Perubahan tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan transaksi, tetapi juga memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan formal. Transformasi digital dalam sektor keuangan berkontribusi signifikan terhadap peningkatan inklusi keuangan dengan memungkinkan kelompok masyarakat yang sebelumnya tidak terjangkau layanan bank konvensional untuk mengakses sistem keuangan secara lebih mudah (van der Cruijsen, de Haan, & Roerink, 2023). Namun demikian, kemajuan ini menghadirkan tantangan baru, digitalisasi meningkatkan eksposur sistem keuangan terhadap risiko keamanan siber, pencurian identitas, kebocoran data, serta potensi penyalahgunaan rekening untuk aktivitas illegal (Qalbia & Saputra, 2024).

Data BPS tahun 2025 menunjukkan bahwa kasus pencurian identitas paling banyak terjadi pada penipuan kartu kredit (32,3%), diikuti oleh pencurian identitas lainnya (26,5%) dan penipuan pinjaman atau sewa (14,4%). Sementara itu, kasus yang lebih rendah meliputi penipuan telepon dan utilitas (11,0%), penipuan bank (7,3%), penipuan terkait ketenagakerjaan atau pajak (5,5%), serta pemalsuan dokumen atau tunjangan pemerintah (3,0%). Data ini menunjukkan bahwa sektor keuangan dan layanan kredit menjadi sasaran utama pencurian identitas, sehingga meningkatkan kebutuhan akan sistem keamanan perbankan yang kuat untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan. Transformasi digital tidak dapat dilepaskan dari kebutuhan penguatan tata kelola, regulasi, dan mekanisme perlindungan konsumen yang adaptif terhadap dinamika teknologi. Literatur menunjukkan bahwa stabilitas sistem keuangan digital sangat bergantung pada kemampuan institusi dalam menjaga keamanan sistem dan membangun kepercayaan publik secara berkelanjutan (van der Cruijsen et al., 2023).

Inovasi teknologi harus berjalan seiring dengan peningkatan kredibilitas dan akuntabilitas lembaga keuangan. Digitalisasi layanan perbankan juga meningkatkan ketergantungan nasabah pada infrastruktur elektronik (Faisal, 2024). Persepsi keamanan menjadi fondasi utama dalam membentuk kepercayaan pengguna. Teori kepercayaan dalam sistem informasi menjelaskan bahwa trust terbentuk melalui persepsi terhadap kompetensi, integritas, dan benevolence penyedia layanan (McKnight, Choudhury, & Kacmar, 2002). Ekosistem digital, dimensi kompetensi sering kali diasosiasikan dengan kemampuan sistem dalam melindungi data dan mencegah gangguan keamanan. Ketika pengguna menilai sistem sebagai aman dan dapat diandalkan, tingkat kepercayaan dan niat penggunaan layanan meningkat secara signifikan.

Penelitian pembayaran digital dan layanan keuangan berbasis teknologi menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki hubungan langsung dengan trust dan adopsi layanan finansial digital (Almaiah, 2022). Keamanan dalam hal ini tidak hanya dimaknai sebagai proteksi teknis, tetapi juga sebagai keyakinan psikologis bahwa dana dan data pribadi terlindungi dari ancaman eksternal. Oleh karena itu, keamanan menjadi variabel strategis yang menjembatani hubungan antara kebijakan institusi dan respons perilaku masyarakat. Kebijakan perbankan Indonesia, isu pembekuan rekening dormant menjadi fenomena yang relevan untuk dikaji. Rekening dormant umumnya merujuk pada rekening yang tidak menunjukkan aktivitas transaksi dalam periode tertentu sesuai ketentuan internal bank ((PPATK), 2025). Rekening dormant berpotensi disalahgunakan oleh pihak tertentu untuk aktivitas pencucian uang, penipuan, atau transaksi ilegal lainnya.

Untuk memitigasi risiko tersebut, otoritas seperti Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan (PPATK) mengambil langkah penghentian sementara transaksi pada rekening tertentu sebagai bentuk pencegahan ((PPATK), 2025). Kebijakan ini dimaksudkan untuk melindungi kepentingan pemilik rekening sekaligus menjaga integritas sistem keuangan nasional. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) juga melakukan evaluasi terhadap kebijakan tersebut guna memastikan bahwa pelaksanaannya tetap memperhatikan prinsip perlindungan konsumen dan kepastian hukum bagi nasabah ((OJK), 2025). Meskipun secara normatif kebijakan ini bertujuan menjaga stabilitas sistem dan mencegah kejahatan keuangan, implementasinya dapat memunculkan persepsi yang beragam di masyarakat. Sebagian nasabah mungkin menilai langkah tersebut sebagai bentuk proteksi yang meningkatkan keamanan, sementara sebagian lainnya dapat memandangnya sebagai ancaman terhadap akses dan kendali atas dana pribadi. Perbedaan persepsi inilah yang berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap institusi perbankan.

Secara konseptual, kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan merupakan elemen kunci dalam menjaga stabilitas sistem perbankan. Kepercayaan mendorong masyarakat untuk menyimpan dana di bank, menggunakan produk keuangan, serta tidak melakukan penarikan dana secara massal ketika muncul isu tertentu. Literatur ekonomi menunjukkan bahwa trust memiliki implikasi langsung terhadap stabilitas dan ketahanan sektor keuangan (van der Cruijsen et al., 2023). Tanpa kepercayaan, sistem perbankan akan menghadapi risiko instabilitas yang signifikan. Indikator kepercayaan publik mencakup persepsi terhadap kemampuan institusi dalam mengelola risiko, integritas dalam menjalankan kebijakan, serta komitmen terhadap kepentingan nasabah (McKnight & Chervany, 2021). Di sisi lain, persepsi keamanan dalam layanan keuangan digital berkaitan dengan penilaian individu terhadap tingkat perlindungan sistem dari ancaman eksternal. Persepsi ini dipengaruhi oleh pengalaman pengguna, pemberitaan media, komunikasi institusi, serta transparansi kebijakan.

Penelitian Lim (2019) persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan trust pengguna layanan digital. Farrel (2026) Kebijakan pemblokiran kartu ATM berhasil menurunkan risiko penipuan, meningkatkan kualitas dana pihak ketiga, dan memperkuat stabilitas sistem keuangan nasional. Tatak (2026) Tindakan pemblokiran rekening oleh PPATK

dilaksanakan secara proporsional, kewenangan yang sah, mengikuti prosedur, dan disertai mekanisme pertanggungjawaban hukum. Davit (2025) PPATK telah memiliki dasar hukum, namun belum secara eksplisit mengatur pemblokiran rekening dorman. Saputra (2020) nasabah masih mempercayai jasa keuangan pada bank syariah pasca pembekuan BPRS Safir Bengkulu Cabang Curup. Teori kebijakan publik, relevan dengan signaling theory menjelaskan bahwa tindakan institusi berfungsi sebagai sinyal yang ditangkap oleh publik untuk menilai kondisi internal organisasi (Gefen, Karahanna, & Straub, 2003).

Kebijakan pembekuan rekening dormant dapat ditafsirkan sebagai sinyal adanya risiko tinggi dalam sistem, atau sebaliknya sebagai sinyal penguatan pengawasan dan perlindungan. Interpretasi ini sangat bergantung pada persepsi keamanan Masyarakat ((OJK), 2025). Dengan demikian, persepsi keamanan berpotensi menjadi variabel intervening yang menjelaskan bagaimana kebijakan memengaruhi kepercayaan publik. Kota Surabaya sebagai kota metropolitan terbesar kedua di Indonesia menjadi konteks yang relevan untuk penelitian ini. Surabaya merupakan pusat perdagangan, industri, dan jasa di Jawa Timur dengan tingkat aktivitas ekonomi yang tinggi (Dhuhriansyah, 2018). Tingginya penggunaan layanan perbankan dan transaksi digital menjadikan masyarakat Surabaya sebagai representasi populasi urban yang terpapar langsung pada dinamika kebijakan perbankan. Karakteristik masyarakat perkotaan yang relatif kritis dan responsif terhadap isu keuangan juga meningkatkan relevansi kajian mengenai persepsi dan kepercayaan terhadap lembaga perbankan.

Beberapa penelitian di atas, menunjukkan bahwa kebijakan pembekuan rekening dormant menimbulkan respons publik yang beragam, di mana sebagian masyarakat memandangnya sebagai langkah perlindungan terhadap kejahatan keuangan, sementara sebagian lainnya mengkhawatirkan pembatasan akses terhadap dana pribadi. Penelitian sebelumnya menunjukkan hasil yang belum konsisten terkait hubungan antara kebijakan perbankan dan kepercayaan publik, karena sebagian studi menemukan bahwa kebijakan penguatan pengawasan meningkatkan kepercayaan, sedangkan studi lain menunjukkan potensi penurunan kepercayaan akibat persepsi pembatasan kontrol nasabah. Kondisi ini menunjukkan adanya research gap, yaitu masih terbatasnya penelitian yang menjelaskan mekanisme bagaimana kebijakan tersebut memengaruhi kepercayaan publik melalui persepsi keamanan sebagai faktor psikologis masyarakat. Oleh karena itu, novelty penelitian ini terletak pada penempatan persepsi keamanan sebagai variabel intervening dalam hubungan antara kebijakan pembekuan rekening dormant dan kepercayaan publik, khususnya dalam konteks masyarakat perkotaan di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak kebijakan pembekuan rekening dormant terhadap kepercayaan publik dengan persepsi keamanan sebagai variabel intervening pada masyarakat Kota Surabaya. Dinamika transformasi digital, urgensi perlindungan konsumen, serta pentingnya menjaga stabilitas sistem keuangan, penelitian ini memiliki relevansi teoretis dan praktis yang kuat. Secara teoretis, penelitian ini memperkaya literatur mengenai hubungan kebijakan publik, persepsi keamanan, dan kepercayaan institusional dalam sektor perbankan digital. Penelitian ini berasumsi bahwa kebijakan pembekuan rekening dormant tidak secara

langsung memengaruhi kepercayaan publik, melainkan dipengaruhi oleh bagaimana masyarakat menilai tingkat keamanan sistem perbankan yang dihasilkan dari kebijakan tersebut.

KAJIAN PUSTAKA DAN PERUMUSAN HIPOTESIS

Signaling Theory dan Trust Theory

Penelitian ini menggunakan *Signaling Theory* dan *Trust Theory* untuk menjelaskan hubungan antara kebijakan pembekuan rekening dormant, persepsi keamanan, dan kepercayaan publik. *Signaling theory* menjelaskan bahwa kebijakan atau tindakan yang diambil oleh suatu institusi dapat menjadi sinyal bagi masyarakat untuk menilai kondisi dan kredibilitas lembaga tersebut (Jiarni & Utomo, 2019). Kebijakan pembekuan rekening dormant dipahami sebagai upaya meningkatkan pengawasan dan mencegah penyalahgunaan rekening untuk aktivitas ilegal. Namun, sinyal ini dapat ditafsirkan berbeda oleh masyarakat. Sebagian melihatnya sebagai langkah perlindungan yang meningkatkan keamanan sistem perbankan, sementara sebagian lainnya dapat memandangnya sebagai pembatasan terhadap akses dana pribadi (Connelly, Certo, Ireland, & Reutzel, 2011).

Penafsiran terhadap kebijakan tersebut berkaitan dengan *Trust Theory*, yang menjelaskan bahwa kepercayaan masyarakat terhadap institusi terbentuk dari persepsi mengenai kompetensi, integritas, dan komitmen lembaga dalam melindungi kepentingan nasabah (McKnight & Chervany, 2021). Dalam layanan keuangan digital, kepercayaan sangat dipengaruhi oleh persepsi keamanan, yaitu keyakinan bahwa dana dan data pribadi terlindungi dari risiko penyalahgunaan (Rothstein & Stolle, 2008). Oleh karena itu, persepsi keamanan dapat berperan sebagai penghubung antara kebijakan yang diterapkan oleh institusi perbankan dan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut.

Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant

Rekening dormant didefinisikan sebagai rekening yang tidak menunjukkan aktivitas transaksi dalam periode tertentu sesuai ketentuan perbankan. Rekening semacam ini berisiko disalahgunakan untuk aktivitas ilegal seperti pencucian uang atau penipuan ((OJK), 2025). Tindakan administratif pembekuan rekening termasuk dalam kebijakan regulatif yang dirancang untuk mengendalikan perilaku dan meminimalkan risiko kolektif (Birkland, 2016). Namun, efektivitas kebijakan tidak hanya bergantung pada tujuan normatifnya, tetapi juga pada bagaimana kebijakan tersebut dipahami oleh masyarakat. Literatur implementasi kebijakan menunjukkan bahwa persepsi publik terhadap keadilan dan transparansi kebijakan sangat menentukan legitimasi kebijakan tersebut (van Haaster-De Winter, Dijkshoorn-Dekker, Mattijssen, & Polman, 2022). Penelitian Blind (2007) menunjukkan bahwa regulasi sektor keuangan yang jelas dan konsisten dapat memperkuat kepercayaan publik terhadap institusi (Blind, 2007). Akan tetapi, ketidakjelasan komunikasi atau kurangnya sosialisasi dapat menimbulkan ketidakpastian yang berujung pada penurunan trust (Grimmelikhuijsen & Meijer, 2014). Kebijakan pembekuan rekening dormant berpotensi memberikan dampak ganda:

memperkuat kepercayaan jika dipersepsikan sebagai perlindungan, atau menurunkannya jika dipersepsikan sebagai pembatasan yang tidak transparan.

Persepsi Keamanan (Perceived Security)

Persepsi keamanan dalam layanan keuangan merujuk pada keyakinan individu bahwa sistem mampu melindungi dana dan data pribadi dari ancaman eksternal. Keamanan tidak hanya menyangkut teknologi enkripsi atau autentikasi, tetapi juga menyangkut rasa aman yang dirasakan pengguna (Flavián & Guinalíu, 2006). Kim (2008) menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh langsung terhadap pembentukan kepercayaan dalam transaksi elektronik (Kim et al., 2008). Ketika pengguna merasa bahwa risiko dapat diminimalkan dan sistem pengawasan berjalan efektif, maka tingkat kepercayaan meningkat. Sebaliknya, persepsi risiko seperti potensi pembekuan dana tanpa penjelasan yang jelas dapat mengurangi rasa aman dan menurunkan trust (Featherman & Hajli, 2016). Komunikasi yang terbuka dan transparan terbukti meningkatkan persepsi keamanan masyarakat (Porumbescu, 2015). Oleh karena itu, persepsi keamanan dapat diposisikan sebagai variabel intervening yang menjembatani hubungan antara kebijakan pembekuan rekening dormant dan kepercayaan publik. Kebijakan yang dirancang untuk melindungi sistem keuangan hanya akan memperkuat trust apabila masyarakat memaknainya sebagai bentuk perlindungan, bukan sebagai ancaman.

Kepercayaan Publik (Public Trust)

Kepercayaan publik terhadap institusi keuangan merupakan bentuk keyakinan bahwa lembaga tersebut memiliki kompetensi, integritas, dan komitmen dalam melindungi kepentingan masyarakat. Mayer, et. al. (1995) menjelaskan bahwa trust terbentuk dari persepsi terhadap ability, integrity, dan benevolence suatu institusi (Mayer et al., 1995). Kepercayaan memiliki peran krusial dalam mencegah terjadinya kepanikan finansial dan penarikan dana secara massal (Guiso, Sapienza, & Zingales, 2008). Kepercayaan yang tinggi terhadap institusi keuangan berkorelasi dengan stabilitas ekonomi yang lebih baik. Namun, trust bukanlah sesuatu yang statis; ia dapat meningkat atau menurun tergantung pada kebijakan dan komunikasi institusi. Studi empiris menunjukkan bahwa transparansi kebijakan dan konsistensi regulasi berkontribusi pada peningkatan kepercayaan publik (Alnor et al., 2024). Selain itu, persepsi keamanan terbukti memiliki hubungan positif dengan trust dalam berbagai konteks layanan digital dan finansial (Bélanger & Carter, 2008). Kepercayaan publik tidak hanya dipengaruhi oleh kebijakan itu sendiri, tetapi juga oleh bagaimana kebijakan tersebut dipersepsikan dalam kerangka keamanan dan perlindungan.

H1: Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant berpengaruh Signifikan terhadap Kepercayaan Publik

Sikap individu terhadap suatu kebijakan terbentuk melalui evaluasi atas konsekuensi yang dipersepsikan (Ajzen, 1991). Ketika kebijakan pembekuan rekening dormant dipahami sebagai upaya pencegahan kejahatan finansial, maka evaluasi kognitif masyarakat cenderung mengarah pada persepsi bahwa sistem perbankan menjadi lebih aman. Signaling Theory menjelaskan bahwa tindakan regulator berfungsi sebagai sinyal mengenai tingkat pengawasan dan komitmen

institusi terhadap perlindungan nasabah (Spence, 1973). Kebijakan pembekuan dapat menjadi sinyal penguatan kontrol risiko, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi keamanan publik. Kebijakan pengawasan finansial dari sudut pandang Regulatory Risk Theory, dirancang untuk mengurangi risiko sistemik dan meningkatkan stabilitas keuangan (Armour et al., 2016). Penelitian Chen Wu (2022a) menunjukkan bahwa penguatan regulasi keamanan finansial berdampak pada peningkatan persepsi keamanan masyarakat terhadap sistem perbankan. Kebijakan anti-fraud yang dikomunikasikan secara transparan meningkatkan persepsi keamanan pengguna layanan keuangan digital (Putri & Hidayat, 2023). Luo, Li, dan Zhang (2021) menunjukkan intervensi regulatif pada sektor perbankan secara signifikan memengaruhi persepsi keamanan public (Meng et al., 2021).

H2: Persepsi Keamanan berpengaruh Signifikan terhadap Kepercayaan Publik

Hubungan antara persepsi keamanan dan kepercayaan dapat dijelaskan melalui Trust Theory yang menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk ketika individu meyakini adanya kompetensi dan perlindungan risiko dari pihak lain (Mayer et al., 1995). Dalam konteks digital, Technology Acceptance Model (TAM) yang diperluas menegaskan bahwa persepsi keamanan merupakan faktor kunci yang memengaruhi kepercayaan dan niat penggunaan sistem (Venkatesh, Thong, & Xu, 2012). Sementara itu, Protection Motivation Theory (PMT) menjelaskan bahwa persepsi ancaman dan efektivitas perlindungan menentukan respons individu terhadap risiko (Rogers, 1983). Penelitian Alalwan (2021) menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna mobile banking (Alalwan et al., 2021). Nguyen dan Dang (2022) menemukan bahwa persepsi keamanan data meningkatkan trust terhadap bank digital di kawasan Asia Tenggara (Do et al., 2022). Penelitian Hassan et. al. (2023) mengonfirmasi bahwa persepsi keamanan berperan langsung dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan berbasis teknologi (Hassan, Shukur, & Abdallah, 2023).

H3: Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant berpengaruh Signifikan terhadap Persepsi Keamaan

Kebijakan yang dikeluarkan institusi berfungsi sebagai mekanisme legitimasi untuk menunjukkan komitmen terhadap stabilitas dan perlindungan publik (Scott, 2014). Ketika regulator atau bank menerapkan kebijakan pembekuan rekening dormant, tindakan tersebut dapat dipersepsikan sebagai bentuk penguatan kontrol internal dan mitigasi risiko kejahatan finansial. Signaling Theory menjelaskan bahwa kebijakan yang bersifat protektif memberikan sinyal kepada masyarakat mengenai tingkat kewaspadaan dan kapasitas pengawasan institusi (Connelly et al., 2011). Pembekuan rekening dormant dapat dipahami sebagai sinyal bahwa bank dan regulator aktif mencegah penyalahgunaan rekening. Kebijakan pengendalian risiko yang jelas dan terstruktur dapat meningkatkan keyakinan publik terhadap keamanan sistem (Hopkin, 2018). Penelitian Chen Wu (2022b) menunjukkan bahwa penguatan kebijakan keamanan

finansial berkorelasi dengan meningkatnya persepsi keamanan nasabah terhadap layanan perbankan. Rahman dan Sari (2023a) kebijakan pengawasan yang transparan berpengaruh signifikan terhadap persepsi keamanan pengguna layanan keuangan digital. Zhou (2022) menunjukkan bahwa intervensi regulasi dalam sistem perbankan digital secara langsung memengaruhi persepsi keamanan pengguna sebelum berdampak pada kepercayaan.

H4: Persepsi Keamanan memediasi Signifikan pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Kepercayaan Publik

Cognitive Appraisal Theory, menyatakan bahwa individu mengevaluasi suatu peristiwa sebelum membentuk respons emosional atau sikap akhir (Lazarus, 1991). Kebijakan pembekuan rekening akan dinilai dari sisi keamanan sebelum memengaruhi trust. Signaling Theory, menegaskan bahwa kebijakan berfungsi sebagai sinyal yang ditafsirkan publik untuk menilai tingkat keamanan sistem (Connelly et al., 2011). Selain itu, Risk Perception Theory menjelaskan bahwa interpretasi subjektif terhadap risiko dan perlindungan menentukan tingkat kepercayaan terhadap institusi (Finucane, Alhakami, Slovic, & Johnson, 2000). Penelitian Zhou (2022) menunjukkan bahwa persepsi keamanan memediasi hubungan antara kualitas regulasi dan kepercayaan publik terhadap bank digital. Rahman dan Sari (2023b) menemukan bahwa kebijakan keamanan hanya meningkatkan trust ketika masyarakat merasakan adanya peningkatan perlindungan dana. Penelitian lain oleh Lee dan Chung (2021) bahwa persepsi keamanan berperan sebagai mediator signifikan antara kebijakan keamanan dan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, persepsi keamanan diperkirakan memediasi pengaruh kebijakan pembekuan rekening dormant terhadap kepercayaan publik.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain survei eksplanatori untuk menguji hubungan kausal antar variable (Priadana & Sunarsi, 2021). Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengujian model struktural secara empiris melalui pengukuran variabel yang terstruktur dan terstandar (Creswell & Creswell, 2018). Desain eksplanatori digunakan untuk menjelaskan hubungan sebab-akibat antarvariabel dalam model penelitian (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2019). Penelitian difokuskan pada masyarakat Kota Surabaya sebagai kota metropolitan dengan aktivitas perbankan tinggi dan karakteristik masyarakat urban yang responsif terhadap kebijakan finansial (Surabaya, 2023).

Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Surabaya yang memiliki rekening bank dan mengetahui kebijakan pembekuan rekening dormant. Unit analisis adalah individu nasabah perbankan. Karena jumlah populasi tidak dapat ditentukan secara pasti, ukuran sampel ditentukan menggunakan pendekatan minimum sample size dalam SEM-PLS, yaitu 5–10 kali jumlah indikator (J F Hair, Hult, Ringle, & Sarstedt, 2019). Dengan total indikator sebanyak 13, jumlah minimal responden adalah 120. Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive*

sampling dengan kriteria: berdomisili di Surabaya, memiliki rekening bank, dan mengetahui kebijakan dormant. Jumlah responden akhir yang dianalisis adalah 120 orang.

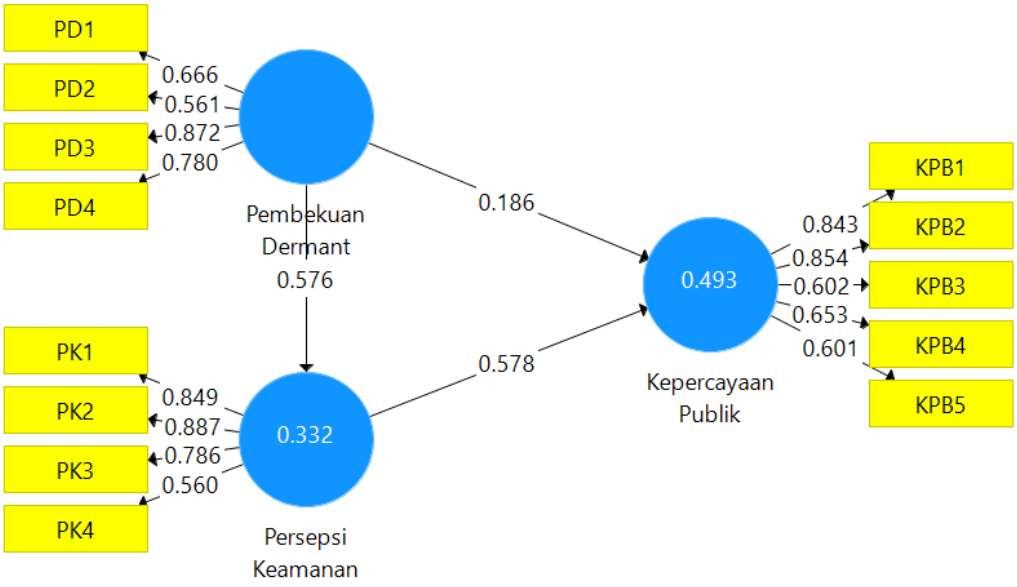
Pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner pada Januari–April 2026 menggunakan skala Likert 1–5. Instrumen dikembangkan berdasarkan literatur dan mencakup indikator kebijakan (kejelasan informasi, transparansi prosedur, tujuan kebijakan, kemudahan reaktivasi), persepsi keamanan (perlindungan dana, keamanan data, pengawasan sistem), serta kepercayaan publik (kompetensi, integritas, stabilitas). Validitas dan reliabilitas diuji sebelum analisis utama (DeVellis, 2017).

Analisis dilakukan dalam dua tahap. Pertama, analisis deskriptif untuk menggambarkan profil responden dan distribusi data (Field, 2018). Kedua, analisis inferensial menggunakan SEM-PLS karena sesuai untuk model mediasi, tidak mensyaratkan normalitas, serta efektif untuk sampel moderat (Manley, Hair, & Williams, 2021). Tahapan meliputi uji validitas konvergen (outer loading, AVE), validitas diskriminan, reliabilitas (Composite Reliability, Cronbach's Alpha), R-square, F-square, Q-square, serta bootstrapping untuk pengujian hipotesis dan efek mediasi. Analisis dilakukan menggunakan SmartPLS 3.0.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pengujian Outer Loading

Data terkumpul dari jawaban responden pada kuesioner penelitian, dilakukan analisis *Partial Least Squares* (PLS) yang merupakan model *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0. Berikut *outer model* tampak pada gambar berikut:



Gambar 1. Outer Model
Sumber: Data primer yang diolah, 2026

a. Validitas Konvergen

Tabel 1. Uji Validitas Konvergen

Variabel	Item	Outer Loading	Ket.	AVE	Ket.
Kepercayaan Publik	KPB1	0,843	Valid	0,518	Valid
	KPB2	0,854	Valid		
	KPB3	0,602	Valid		
	KPB4	0,653	Valid		
	KPB5	0,601	Valid		
Pembekuan Dormant	PD1	0,666	Valid	0,532	Valid
	PD2	0,561	Valid		
	PD3	0,872	Valid		
	PD4	0,780	Valid		
Persepsi Keamanan	PK1	0,849	Valid	0,610	Valid
	PK2	0,887	Valid		
	PK3	0,786	Valid		
	PK4	0,560	Valid		

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 1 Uji Validitas Konvergen, seluruh indikator pada masing-masing variabel penelitian memiliki nilai outer loading di atas 0,50, sehingga dinyatakan valid (J.F Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019). Nilai *Average Variance Extracted* (AVE) pada Kepercayaan Publik (0,518), Pembekuan Dormant (0,532), dan Persepsi keamanan (0,610) semuanya lebih besar dari 0,50, menunjukkan bahwa setiap indikator mampu menjelaskan varians konstruknya masing-masing dengan baik, memenuhi syarat validitas konvergen, sehingga dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut menggunakan SEM-PLS.

b. Validitas Diskriminan

Tabel 2. Uji Validitas Diskriminan

	Kepercayaan Publik	Pembekuan Dormant	Persepsi Keamanan
Kepercayaan Publik	0,720		
Pembekuan Dormant	0,519	0,729	
Persepsi Keamanan	0,685	0,576	0,781

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 2 Uji Validitas Diskriminan, nilai Fornell-Larcker pada diagonal Kepercayaan Publik (0,720), Pembekuan Dormant (0,729), dan Persepsi keamanan (0,781) lebih besar dibandingkan nilai korelasi antar variabel yang berada di luar diagonal. Hal ini menunjukkan bahwa masing-masing konstruk memiliki validitas diskriminan yang baik.

c. Composite realibility

Tabel 3. Uji Komposit Reliabiliti

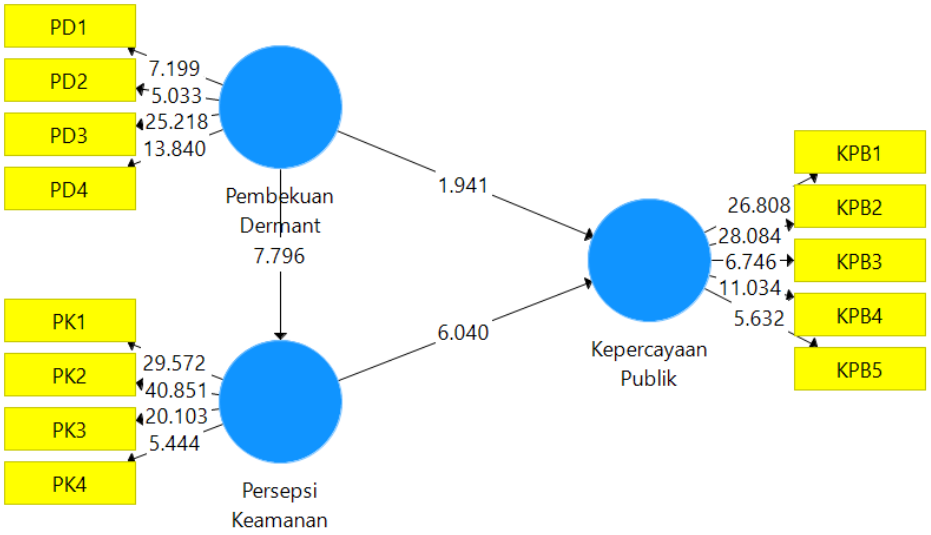
	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kepercayaan Publik	0,762	0,840	Reliabel
Pembekuan Dormant	0,707	0,816	Reliabel
Persepsi Keamanan	0,773	0,859	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 3, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability di atas 0,70 sehingga dinyatakan reliabel (Joseph F Hair, Black, Babin, & Anderson, 2019). Variabel Kepercayaan Publik memperoleh nilai 0,762 dan 0,840; Pembekuan Dormant sebesar 0,707 dan 0,816; serta Persepsi Keamanan sebesar 0,773 dan 0,859. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh konstruk memiliki konsistensi internal yang baik dan instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut pada model struktural.

Pengujian Inner Model

Penggujian inner model dengan analisis *Partial Least Squares* (PLS) model *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan perangkat lunak SmartPLS versi 3.0.



Gambar 2. Inner Model

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 4. Koefisien Determinasi

	R Square	R Square Adjusted
Kepercayaan Publik	0,493	0,484
Persepsi Keamanan	0,332	0,326

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 4 mengenai Koefisien Determinasi (R^2), nilai R Square untuk variabel Kepercayaan Publik sebesar 0,493 dan R Square Adjusted sebesar 0,484. Hal ini menunjukkan bahwa sebesar 49,3% variasi Kepercayaan Publik dapat dijelaskan oleh variabel Pembekuan Dormant dan Persepsi Keamanan, sedangkan sisanya 50,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Mengacu pada kriteria Hair et al. (2019), nilai tersebut termasuk dalam kategori moderate (sedang). Variabel Persepsi Keamanan memiliki nilai R Square sebesar 0,332 dan R Square Adjusted sebesar 0,326. Artinya, sebesar 33,2% variasi Persepsi Keamanan dapat dijelaskan oleh variabel Pembekuan Dormant, sementara 66,8% dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Nilai ini juga termasuk kategori moderate hingga lemah, namun masih menunjukkan kemampuan prediktif model yang memadai.

b. Ukuran Pengaruh F^2 *(Effect Size)*

Tabel 5. Uji F^2 *(Effect Size)*

	Kepercayaan Publik	Keterangan	Persepsi Keamanan	Keterangan
Pembekuan Dormant	0,045	Kecil	0,497	Besar
Persepsi Keamanan	0,440	Besar		

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 5 mengenai uji F^2 (Effect Size), variabel Pembekuan Dormant memiliki pengaruh kecil terhadap Kepercayaan Publik dengan nilai F^2 sebesar 0,045. Namun, terhadap variabel Persepsi Keamanan, Pembekuan Dormant menunjukkan pengaruh besar dengan nilai F^2 sebesar 0,497. Variabel Persepsi Keamanan memiliki pengaruh besar terhadap Kepercayaan Publik dengan nilai F^2 sebesar 0,440, dan nilai F^2 di atas 0,35 termasuk kategori besar.

c. Q-Square Predictive Relevance (Q^2)

Tabel 6. Uji Q-Square

	SSE	Q^2
Kepercayaan Publik	460,497	0,233
Persepsi Keamanan	390,586	0,186

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 6 mengenai uji Q-Square (Q^2), variabel Kepercayaan Publik memiliki nilai Q^2 sebesar 0,233, sedangkan variabel Persepsi Keamanan memiliki nilai Q^2 sebesar 0,186. Mengacu pada kriteria Hair et al. (2019), nilai Q^2 sebesar 0,02 dikategorikan kecil, 0,15 sedang (moderate), dan 0,35 besar (substantial). Nilai Q^2 Kepercayaan Publik (0,233) dan Persepsi Keamanan (0,186) termasuk dalam kategori moderate, yang menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan prediktif yang cukup baik. Artinya, konstruk dalam penelitian ini mampu memprediksi variabel endogen secara memadai, meskipun belum termasuk dalam kategori prediksi yang tinggi.

d. Indeks Kesesuaian Normal (NFI)

Tabel 7. Uji Indeks Kesesuaian Normal

	Saturated Model	Estimated Model
Chi-Square	424,729	424,729
NFI	0,539	0,539

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 7, nilai Chi-Square pada *Saturated Model* dan *Estimated Model* sama, yaitu 424,729, yang menunjukkan bahwa model estimasi telah sesuai dengan struktur data. Nilai Normed Fit Index (NFI) sebesar 0,539, yang mengindikasikan tingkat kecocokan model berada pada kategori sedang (moderate fit) mengindikasikan model memiliki kecocokan yang memadai antara data observasi dan struktur model.

e. Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dengan melihat nilai sampel asli dan t-statistik, prosedur bootstrapping output SmartPLS 3.0. Signifikansi dianggap tercapai jika nilai t- statistik > 1,96 dan p-value < 0,05.

Tabel 8. Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung

	Original Sample	Standard Deviation	T Statistics	P Values
Pembekuan Dormant -> Kepercayaan Publik	0,519	0,070	7,387	0,000
Pembekuan Dormant -> Persepsi Keamanan	0,576	0,071	8,074	0,000
Persepsi Keamanan -> Kepercayaan Publik	0,578	0,100	5,803	0,000
Pembekuan Dormant -> Persepsi Keamanan -> Kepercayaan Publik	0,333	0,072	4,636	0,000

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan Tabel 8 menunjukkan nilai-nilai yang dihasilkan dalam uji pengaruh langsung sebagai berikut:

H1. Pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Kepercayaan Publik, memiliki nilai koefisien *(original sample)* sebesar 0,519 bernilai positif, nilai t-statistik sebesar 7,387 > 1,960, dan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05. Hal tersebut menandakan variabel Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik Masyarakat Kota Surabaya, maka H1: Diterima.

H2. Pengaruh Persepsi Keamanan dengan Kepercayaan Publik, memiliki nilai koefisien *(original sample)* sebesar 0,578 bernilai positif, nilai t-statistik sebesar 5,803 > 1,960, dan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05. Hal tersebut menandakan variabel Persepsi Keamanan berpengaruh signifikan terhadap Kepercayaan Publik Masyarakat Kota Surabaya, maka H2: Diterima.

H3. Pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Persepsi Keamaan, memiliki nilai koefisien *(original sample)* sebesar 0,576 bernilai positif, nilai t-statistik sebesar 8,074 > 1,960, dan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05. Hal tersebut menandakan variabel Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant berpengaruh signifikan terhadap Persepsi Keamanan Masyarakat Kota Surabaya, maka H3: Diterima.

H4. Persepsi Keamanan memediasi pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Kepercayaan Publik, memiliki nilai koefisien *(original sample)* sebesar 0,333 bernilai positif, nilai t-statistik sebesar 4,636 > 1,960, dan nilai p-value sebesar 0,000 < 0,05. Hal tersebut menandakan variabel Persepsi Keamanan secara signifikan memediasi pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Kepercayaan Publik Masyarakat Kota Surabaya, maka H4: Diterima.

Pembahasan

Pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Kepercayaan Publik

Kebijakan pembekuan rekening dormant berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik masyarakat Kota Surabaya. Nilai koefisien yang cukup kuat (0,519) mengindikasikan bahwa semakin baik masyarakat memahami kebijakan tersebut, semakin tinggi tingkat kepercayaan mereka terhadap institusi perbankan. Surabaya sebagai kota metropolitan dengan aktivitas perbankan yang tinggi, kebijakan ini cenderung dipersepsikan sebagai bentuk pengawasan dan perlindungan dana nasabah. Artinya, masyarakat tidak hanya menilai kebijakan dari sisi pembatasan akses, tetapi juga sebagai langkah preventif yang menunjukkan keseriusan bank dalam menjaga stabilitas dan keamanan sistem keuangan.

Sikap individu terhadap suatu kebijakan terbentuk melalui evaluasi atas konsekuensi yang dipersepsikan (Ajzen, 1991). Ketika kebijakan pembekuan rekening dormant dipahami sebagai upaya pencegahan kejahatan finansial, maka evaluasi kognitif masyarakat cenderung mengarah pada persepsi bahwa sistem perbankan menjadi lebih aman. Signaling Theory menjelaskan bahwa tindakan regulator berfungsi sebagai sinyal mengenai tingkat pengawasan dan komitmen institusi terhadap perlindungan nasabah (Spence, 1973). Kebijakan pembekuan dapat menjadi sinyal penguatan kontrol risiko, yang pada akhirnya memengaruhi persepsi keamanan publik. Kebijakan pengawasan finansial dari sudut pandang Regulatory Risk Theory, dirancang untuk mengurangi risiko sistemik dan meningkatkan stabilitas keuangan (Armour et al., 2016).

Penelitian Chen Wu (2022a) menunjukkan bahwa penguatan regulasi keamanan finansial berdampak pada peningkatan persepsi keamanan masyarakat terhadap sistem perbankan. Kebijakan anti-fraud yang dikomunikasikan secara transparan meningkatkan persepsi keamanan pengguna layanan keuangan digital (Putri & Hidayat, 2023). Penelitian Luo, Li, dan Zhang (2021) menunjukkan intervensi regulatif pada sektor perbankan secara signifikan memengaruhi persepsi keamanan public (Meng et al., 2021).

Pengaruh Persepsi Keamanan dengan Kepercayaan Publik

Persepsi keamanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik, dengan koefisien sebesar 0,578. Hal ini menunjukkan bahwa rasa aman terhadap perlindungan dana dan data pribadi menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan masyarakat Surabaya terhadap bank. Sebagai masyarakat urban yang aktif menggunakan layanan digital banking, responden cenderung sensitif terhadap isu keamanan sistem. Ketika mereka merasa mekanisme pengawasan berjalan baik dan risiko dapat dikendalikan, tingkat kepercayaan meningkat secara nyata. Keamanan bukan hanya aspek teknis, melainkan faktor psikologis yang menentukan keberlanjutan hubungan antara nasabah dan institusi perbankan.

Pengaruh antara persepsi keamanan dan kepercayaan dapat dijelaskan melalui Trust Theory yang menyatakan bahwa kepercayaan terbentuk ketika individu meyakini adanya kompetensi dan perlindungan risiko dari pihak lain (Mayer et al., 1995). Dalam konteks digital, Technology Acceptance Model (TAM) yang diperluas menegaskan bahwa persepsi keamanan merupakan faktor kunci yang memengaruhi kepercayaan dan niat penggunaan sistem (Venkatesh et al., 2012). Sementara itu, Protection Motivation Theory (PMT) menjelaskan bahwa persepsi ancaman dan efektivitas perlindungan menentukan respons individu terhadap risiko (Rogers, 1983).

Penelitian Alalwan (2021) menunjukkan bahwa persepsi keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepercayaan pengguna mobile banking (Alalwan et al., 2021). Nguyen dan Dang (2022) menemukan bahwa persepsi keamanan data meningkatkan trust terhadap bank digital di kawasan Asia Tenggara (Do et al., 2022). Penelitian Hassan et. al. (2023) mengonfirmasi bahwa persepsi keamanan berperan langsung dalam membangun kepercayaan publik terhadap lembaga keuangan berbasis teknologi (Hassan et al., 2023).

Pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Persepsi Keamaan

Kebijakan pembekuan rekening dormant berpengaruh positif dan signifikan terhadap persepsi keamanan, dengan koefisien sebesar 0,576. Ini berarti kebijakan tersebut secara langsung membentuk keyakinan masyarakat bahwa sistem perbankan memiliki mekanisme perlindungan yang kuat. Transaksi digital dan aktivitas ekonomi di Surabaya berlangsung intensif, kebijakan ini dipahami sebagai upaya pengendalian risiko penyalahgunaan rekening. Masyarakat yang mengetahui tujuan kebijakan cenderung merasa lebih terlindungi. Dengan demikian, implementasi kebijakan yang jelas dan terkomunikasikan dengan baik mampu meningkatkan persepsi keamanan nasabah terhadap sistem perbankan.

Kebijakan yang dikeluarkan institusi berfungsi sebagai mekanisme legitimasi untuk menunjukkan komitmen terhadap stabilitas dan perlindungan publik (Scott, 2014). Ketika bank menerapkan kebijakan pembekuan rekening dormant, tindakan tersebut dapat dipersepsikan sebagai bentuk penguatan kontrol internal dan mitigasi risiko kejahatan finansial. Signaling

Theory menjelaskan bahwa kebijakan yang bersifat protektif memberikan sinyal kepada masyarakat mengenai tingkat kewaspadaan dan kapasitas pengawasan institusi (Connelly et al., 2011). Pembekuan rekening dormant sebagai sinyal bahwa bank dan regulator aktif mencegah penyalahgunaan rekening. Kebijakan pengendalian risiko yang terstruktur dapat meningkatkan keyakinan publik terhadap keamanan sistem (Hopkin, 2018).

Penelitian Chen Wu (2022a) menunjukkan bahwa penguatan kebijakan keamanan finansial berkorelasi dengan meningkatnya persepsi keamanan nasabah terhadap layanan perbankan. Rahman dan Sari (2023a) kebijakan pengawasan yang transparan berpengaruh signifikan terhadap persepsi keamanan pengguna layanan keuangan digital. Zhou (2022) menunjukkan bahwa intervensi regulasi dalam sistem perbankan digital secara langsung memengaruhi persepsi keamanan pengguna sebelum berdampak pada kepercayaan.

Persepsi Keamanan Memediasi pengaruh Kebijakan Pembekuan Rekening Dormant terhadap Kepercayaan Publik

Persepsi keamanan secara signifikan memediasi pengaruh kebijakan pembekuan rekening dormant terhadap kepercayaan publik, dengan koefisien mediasi sebesar 0,333. Artinya, kebijakan tidak hanya berdampak langsung pada kepercayaan, tetapi juga melalui peningkatan persepsi keamanan. Kebijakan akan lebih efektif membangun trust apabila dipahami sebagai langkah perlindungan, bukan sekadar pembatasan administratif. Persepsi keamanan menjadi jembatan psikologis antara kebijakan dan kepercayaan. Temuan ini menegaskan bahwa komunikasi kebijakan yang transparan sangat penting agar masyarakat merasakan manfaat keamanan yang kemudian memperkuat kepercayaan terhadap institusi perbankan.

Cognitive Appraisal Theory, menyatakan bahwa individu mengevaluasi suatu peristiwa sebelum membentuk respons emosional atau sikap akhir (Lazarus, 1991). Kebijakan pembekuan rekening akan dinilai dari sisi keamanan sebelum memengaruhi trust. Signaling Theory, menegaskan bahwa kebijakan berfungsi sebagai sinyal yang ditafsirkan publik untuk menilai tingkat keamanan sistem (Connelly et al., 2011). Selain itu, Risk Perception Theory menjelaskan bahwa interpretasi subjektif terhadap risiko dan perlindungan menentukan tingkat kepercayaan terhadap institusi (Finucane et al., 2000).

Penelitian Zhou (2022) menunjukkan bahwa persepsi keamanan memediasi hubungan antara kualitas regulasi dan kepercayaan publik terhadap bank digital. Rahman dan Sari (2023b) menemukan bahwa kebijakan keamanan hanya meningkatkan trust ketika masyarakat merasakan adanya peningkatan perlindungan dana. Penelitian lain oleh Lee dan Chung (2023) bahwa persepsi keamanan berperan sebagai mediator signifikan antara kebijakan keamanan dan kepercayaan pengguna. Dengan demikian, persepsi keamanan diperkirakan memediasi pengaruh kebijakan pembekuan rekening dormant terhadap kepercayaan publik.

SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kebijakan pembekuan rekening dormant terhadap kepercayaan publik dengan persepsi keamanan sebagai variabel intervening pada masyarakat Kota Surabaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pembekuan rekening dormant berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan publik. Selain itu, persepsi keamanan juga terbukti berpengaruh positif terhadap kepercayaan publik. Kebijakan pembekuan rekening dormant secara langsung meningkatkan persepsi keamanan masyarakat, dan persepsi keamanan secara signifikan memediasi hubungan antara kebijakan dan kepercayaan publik. Temuan ini menegaskan bahwa kebijakan perbankan yang bersifat protektif akan lebih efektif dalam membangun kepercayaan apabila masyarakat merasakan adanya peningkatan keamanan sistem. Dengan demikian, aspek persepsi menjadi faktor kunci dalam menjembatani kebijakan dan tingkat kepercayaan masyarakat.

Secara implikatif, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dengan memperkuat peran persepsi keamanan dalam menjelaskan hubungan antara kebijakan publik dan kepercayaan institusional. Secara praktis, hasil ini menjadi masukan bagi regulator dan perbankan agar tidak hanya fokus pada implementasi kebijakan, tetapi juga pada transparansi komunikasi dan edukasi kepada masyarakat guna meningkatkan rasa aman.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain pada penggunaan persepsi keamanan sebagai satu-satunya variabel intervening dalam menjelaskan hubungan antara kebijakan pembekuan rekening dormant dan kepercayaan publik. Literasi keuangan, pengalaman penggunaan layanan digital, dan paparan informasi media belum dianalisis. Selain itu, pengukuran persepsi dilakukan pada satu periode waktu tertentu. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menggunakan variabel literasi keuangan, pengalaman penggunaan layanan perbankan digital, dan kepercayaan terhadap regulator agar model penelitian lebih komprehensif. Penelitian mendatang juga dapat menggunakan pendekatan longitudinal atau mixed methods untuk memahami dinamika persepsi masyarakat terhadap kebijakan perbankan dan pengaruhnya terhadap kepercayaan publik.

DAFTAR PUSTAKA

(OJK), O. J. K. (2025). *OJK to review dormant bank account policies to protect customers (news)*. Retrieved from https://inp.polri.go.id/artikel/ojk-to-review-dormant-bank-account-policies-to-protect-customers

(PPATK), P. P. dan A. T. K. (2025). *PPATK: Penghentian sementara transaksi rekening dormant untuk lindungi kepentingan publik (siaran pers)*. Retrieved from https://www.ppatk.go.id/siaran_pers/read/1476/ppatk-hentikan-sementara-transaksi-rekening-dormant-untuk-lindungi-kepentingan-publik

Ajzen, I. (1991). The theory of planned behavior. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, *50*(2), 179–211.

Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2021). Consumer adoption of mobile banking in emerging markets. *International Journal of Information Management*. https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102200

Almaiah, M. A. (2022). Investigating the effect of perceived security on NFC/mobile payment adoption. *Electronics*, *11*(23), 3926. https://doi.org/10.3390/electronics11233926

Alnor, N. H. A., Mohammed, O., Al-Matari, E. M., Ahmed, A., ELHEFNI, A. H. M., Kouki, F., & ELSHAABANY, M. M. (2024). The role of bank governance in managing the risks associated with banking institutions. *AHMED HESHAM MOAWED and Kouki, Fadoua and ELSHAABANY, MONA M*.

Armour, J., Awrey, D., Davies, P., Enriques, L., Gordon, J., Mayer, C., & Payne, J. (2016). *Principles of Financial Regulation*. Oxford University Press.

Bélanger, F., & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *Journal of Strategic Information Systems*. https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002

Birkland, T. A. (2016). *An Introduction to the Policy Process*. Routledge.

Blind, P. K. (2007). Building trust in government in the twenty-first century. *Global Forum on Reinventing Government*. https://doi.org/10.2139/ssrn.1011357

Chen, Y., Wu, J., & Yang, S. (2022a). Financial regulation and consumer perceived security in digital banking. *Electronic Commerce Research*. https://doi.org/10.1007/s10660-021-09520-8

Chen, Y., Wu, J., & Yang, S. (2022b). The impact of financial regulation on consumer perceived security in digital banking. *Electronic Commerce Research*. https://doi.org/10.1007/s10660-021-09520-8

Connelly, B. L., Certo, S. T., Ireland, R. D., & Reutzel, C. R. (2011). Signaling theory: A review and assessment. *Journal of Management*. https://doi.org/10.1177/0149206310388419

Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage.

DeVellis, R. F. (2017). *Scale Development: Theory and Applications*. Sage Publications.

Dhuhriansyah, M. (2018). *Pengaruh Kinerja Keuangan terhadap Nilai Perusahaan dengan Pengungkapan Corporate Social Responsibility sebagai variabel pemoderasi*. Surabaya: STIESIA SURABAYA.

Do, H., Budhwar, P., Shipton, H., Nguyen, H.-D., & Nguyen, B. (2022). Building organizational resilience, innovation through resource-based management initiatives, organizational learning and environmental dynamism. *Journal of Business Research*, *141*, 808–821.

Faisal, M. (2024). Empat Pilar Literasi Digital dan Digital Mindset Jadi Bekal Generasi Muda di Era Digitalisas. Retrieved from DISKOMINFO website: https://diskominfo.kaltimprov.go.id/teknologi/empat-pilar-literasi-digital-dan-digital-mindset-jadi-bekal-generasi-muda-di-era-digitalisasi

Featherman, M. S., & Hajli, N. (2016). Self-service technologies and e-services risks in social commerce era. *Journal of Business Ethics*, *139*(2), 251–269.

Field, A. (2018). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. Sage Publications.

Finucane, M. L., Alhakami, A., Slovic, P., & Johnson, S. (2000). The affect heuristic in judgments of risks and benefits. *Journal of Behavioral Decision Making*, *13*(1), 1–17. https://doi.org/10.1002/(SICI)1099-0771(200001/03)13:1<1::AID-BDM333>3.0.CO;2-S

Flavián, C., & Guinalíu, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy. *Industrial Management & Data Systems*. https://doi.org/10.1108/02635570610666403

Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model. *MIS Quarterly*, 51–90.

Grimmelikhuijsen, S., & Meijer, A. (2014). Effects of transparency on the perceived trustworthiness of a government organization. *Public Administration Review*.

https://doi.org/10.1111/puar.12149
Guiso, L., Sapienza, P., & Zingales, L. (2008). Trusting the stock market. *Journal of Finance*. https://doi.org/10.1111/j.1540-6261.2008.01397.x
Hair, J.F, Black, W. ., Babin, B. ., & Anderson, R. . (2019). *Multivariate Data Analysis, Andover*. Hampshire, United Kingdom.
Hair, J F, Hult, G. T. M., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2019). *A primer on partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM)*. Sage Publications. https://doi.org/10.15358/9783800653614
Hair, Joseph F, Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis*. Boston: Cengage Learning.
Hassan, M., Shukur, Z., & Abdallah, S. (2023). Security perception and institutional trust in fintech services. *Journal of Enterprise Information Management*. https://doi.org/10.1108/JEIM-02-2023-0067
Hopkin, P. (2018). *Fundamentals of Risk Management: Understanding, Evaluating and Implementing Effective Risk Management*. Kogan Page.
Hussain, R., Ali, S., Hussain, A., Ullah, I., Ahmed, H., Khan, E. H., & Sultan, A. (2023). Perspective Regarding Effectiveness of Clinical Preceptorship Approach among Novice Nurse: Perspective Regarding Effectiveness of Clinical Preceptorship. *Pakistan Journal of Health Sciences*, 97–103.
Jiarni, M., & Utomo, S. H. (2019). *Signaling Theory dan Relevansi Informasi*.
Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, H. R. (2008). A trust-based consumer decision-making model in electronic commerce. *Decision Support Systems*. https://doi.org/10.1016/j.dss.2007.07.001
Lazarus, R. S. (1991). *Emotion and Adaptation*. Oxford University Press.
Lee, J, & Chung, N. (2021). The mediating role of perceived security between policy assurance and user trust. *Computers in Human Behavior*. https://doi.org/10.1016/j.chb.2020.106612
Lee, Jiung, Chung, H., & Cho, N.-E. (2023). The Effects of Operational Efficiency and Environmental Risk on the Adoption of Environmental Management Practices. *Sustainability*, *15*(22), 15869. https://doi.org/10.3390/su152215869
Lim, S. H. (2019). An empirical study of the impacts of perceived security on user satisfaction. *International Journal of Human–Computer Interaction*. https://doi.org/10.1080/10447318.2018.1507132
Luo, X., Li, H., & Zhang, J. (2021). Regulatory intervention and public security perception in banking sector. *International Review of Financial Analysis*. https://doi.org/10.1016/j.irfa.2021.101720
Manley, S. C., Hair, J. F., & Williams, R. I. (2021). Essential New PLS-SEM Analysis Methods. *Long Range Planning*.
Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An Integrative Model of Organizational Trust. *Academy of Management Review*, *20*(3), 709–734.
McKnight, D. H., & Chervany, N. L. (2021). What Trust Means in E-Commerce Customer Relationships. *International Journal of Electronic Commerce*, *6*(2), 35–59.
McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology. *Information Systems Research*, *13*(3), 334–359. https://doi.org/10.1287/isre.13.3.334.81
Meng, Y., Wang, Z., Tao, Y., Abdukerim, A., Bo, Z., Chen, W., … Zhou, Y. (2021). Dark Matter Search Results from the PandaX-4T Commissioning Run. *Physical Review Letters*, *127*(26), 261802.

https://doi.org/10.1103/PhysRevLett.127.261802

Naurah, N. (2024). E-wallet Jadi Metode Pembayaran Terpopuler di Indonesia 2022, Ini Potensinya Pada 2025 Mendatang. Retrieved from GoodNews From Indonesia website: https://goodstats.id/article/e-wallet-jadi-metode-pembayaran-terpopuler-di-indonesia-2022-ini-potensinya-pada-2025-mendatang-FOnnm

Porumbescu, G. A. (2015). Using transparency to enhance responsiveness and trust in local government: can it work? *State and Local Government Review*, *47*(3), 205–213.

Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Australia: Pascal Books.

Putri, A., & Hidayat, R. (2023). Anti-fraud policy transparency and perceived security in Indonesian banking. *Journal of Financial Crime*. https://doi.org/10.1108/JFC-01-2023-0005

Qalbia, F., & Saputra, M. R. (2024). Transformasi digital dan kewirausahaan syariah di era modernitas: Peluang dan tantangan dalam ekonomi syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Ekonomi*, *2*(2), 389–406.

Rahmadan, D., Putri, W. R., & Husin, M. S. (2025). Polemik Kebijakan PPATK Dalam Pemblokiran Rekening Dormant Sebagai Upaya Pencegahan Judi Online Dan Pencucian Uang. *Jurnal Ilmu Hukum*, *14*(2), 172–190.

Rahman, F., & Sari, D. (2023a). Security perception as mediator in financial regulation and public trust relationship. *Asian Journal of Business Research*.

Rahman, F., & Sari, D. (2023b). Transparency of financial supervision and perceived security in digital banking services. *Asian Journal of Business Research*, *13*(2), 45–60.

Ramadhan, F. P., An'hovia, N., Rohmah, C. N., Kamila, S. I., Arifin, D. Y., & Satispi, E. (2026). Kebijakan Pemblokiran Kartu ATM Rekening Dormant di Indonesia:(Analisis Implementasi dan Efisiensi). *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(1), 1599–1604.

Rogers, R. W. (1983). Cognitive and physiological processes in fear appeals and attitude change. *Social Psychophysiology*, 153–176.

Romadhoni, A. R., & Subagyo, D. T. (2026). Kebijakan Pemblokiran Rekening Tidak Aktif Oleh Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan. *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, *4*(2), 1748–1757.

Rothstein, B., & Stolle, D. (2008). The state and social capital: An institutional theory of generalized trust. *Comparative Politics*, *40*(4), 441–459. https://doi.org/10.5129/001041508X12911362383354

Saputra, I., Febriyarni, B., & Rahmat, J. (2020). *Analisis Tingkat Kepercayaan Eks Nasabah BPRS Safir Bengkulu Cabang Curup terhadap Bank Syariah Pasca Pembekuan BPRS Safir Bengkulu di Curup*. Institut Agama Islam Negeri Curup.

Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students*. Pearson Education.

Scott, W. R. (2014). *Institutions and Organizations*. Sage Publications.

Spence, M. (1973). Job Market Signaling. *The Quarterly Journal of Economics*, *87*(3), 355–374.

Surabaya, B. P. S. K. (2023). *Kota Surabaya dalam Angka 2023*.

van der Cruijsen, C., de Haan, J., & Roerink, R. (2023). Trust in financial institutions: A survey. *Journal of Economic Surveys*, *37*(4), 1214–1254. https://doi.org/10.1111/joes.12468

van Haaster-De Winter, M. A., Dijkshoorn-Dekker, M. W. C., Mattijssen, T. J. M., & Polman, N. B. P. (2022). Enhancing Urban Biodiversity: A Theory of Planned Behavior Study of the Factors Influencing Real Estate Actors' Intention to Use Nature-Inclusive Design and Construction Concepts. *Land*, *11*(2). https://doi.org/10.3390/land11020199

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information

technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, *36*(1), 157–178.

Zhou, T. (2022). The impact of regulatory policy on trust in digital banking: The mediating role of perceived security. *Information Development*. https://doi.org/10.1177/02666669221083211

Zhou, Tao. (2022). The effects of regulatory assurance on perceived security and trust in digital banking. *Information Development*, *38*(4), 601–613. https://doi.org/10.1177/02666669221083211