

**Pengaruh Keamanan dan Kenyamanan terhadap Niat Masyarakat untuk Beralih
dari Penggunaan Bank Konvensional ke Bank Digital**

Shandina Aulia¹, Siska Arilina Hakim², Sophia Marsiska³

^{1,2,3}Politeknik Negeri Bandung

shndnaulia@gmail.com¹, siska.arilina@gmail.com², sophia.marsiska@gmail.com³

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the security and convenience that influences people to switch from the use of conventional banking to digital banking and to know the people's intention to switch to using digital banks. This type of research is primary data research, data that is processed as number obtained from the scale of questionnaires that the researcher spread to respondents, and possessed using SPSS 26 Software. The sample in this study amounted to 109 respondents. Research result show that security (X1) and convenience (X2) affect the (Y) intention of people to switch to digital banking.

Keywords : Security, Safety, Intention shift, Digital banking, Confessional bank.

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui keamanan dan kenyamanan yang mempengaruhi peralihan masyarakat dari bank konvensional ke bank digital serta keinginan masyarakat untuk beralih. Jenis penelitian ini adalah penelitian data primer, yang berarti data yang diolah adalah angka yang diperoleh dari skala kuesioner yang dibagikan kepada responden, dan diolah dengan menggunakan Software SPSS 26. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini berjumlah 109 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan (X1) dan kenyamanan (X2) mempengaruhi terhadap niat (Y) masyarakat untuk beralih ke bank digital.

Kata kunci : Keamanan, Kenyamanan, Niat Beralih, Bank digital, Bank Konvensional.

PENDAHULUAN

Transformasi dari pembayaran tunai ke pembayaran digital menciptakan tren peningkatan jumlah transaksi digital, yang tercermin dari data Bank Indonesia yang mencatat pertumbuhan sebesar 35,79% dari tahun ke tahun pada kuartal III 2022. Peningkatan ini memberikan gambaran tentang signifikansi layanan digital dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Peningkatan transaksi digital ini menciptakan minat yang lebih besar dari masyarakat untuk menggunakan layanan bank digital. Efisiensi dan potensi penghematan biaya menjadi alasan utama dibalik peningkatan minat dan niat ini, sebagaimana diutarakan oleh (Gauray, Sharma : 2017). Regulasi OJK No.12/POJK.03/2018 tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital oleh Bank Umum memainkan peran penting dalam memberikan landasan bagi pengembangan layanan perbankan digital. Peraturan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional nasabah dan kualitas layanan perbankan.

Selain efisiensi, perhatian pada keamanan dan kenyamanan menjadi fokus utama dalam penerapan layanan perbankan digital. Keamanan layanan bank digital menjadi tantangan terkait penggunaan internet sebagai alat komunikasi utama. (Ahmad & Pambudi, 2013) menegaskan bahwa keamanan berpengaruh positif terhadap minat dan niat nasabah dalam menggunakan bank digital. Meskipun implementasi sistem keamanan canggih telah dilakukan, pandangan tentang pengaruh keamanan terhadap niat beralih nasabah beragam.

(G.J Simons, n.d.) menjelaskan bahwa keamanan informasi adalah usaha untuk mencegah penipuan pada sistem berbasis informasi. Keamanan dalam bank digital terkait dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari risiko kehilangan atau pencurian. Penelitian oleh (Ahmad & Pambudi, 2013) serta (Junaedi & Neneng, 2023) mendukung bahwa keamanan berpengaruh positif, meskipun berbeda pandangan dengan yang disampaikan oleh (Nurdin et al., 2020) dan (Mukhtisar et al., 2020).

Selanjutnya, kenyamanan menjadi faktor penting dalam mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan layanan bank digital. Konsep kenyamanan mencakup kecepatan transaksi, kemudahan akses kebutuhan finansial, dan pengalaman positif penggunaan layanan. Penelitian oleh (Sri Woelandari et al., n.d.) dan (Habibi & Zaky, 2015) menunjukkan bahwa kenyamanan memiliki pengaruh positif terhadap niat nasabah menggunakan layanan bank digital. Akan tetapi, hasil penelitian itu berbeda dengan hasil penelitian yang telah dilakukan oleh (Rahayu & Purbandari, 2020) yang menyatakan bahwa kenyamanan berdampak negatif terhadap niat masyarakat untuk menggunakan layanan bank digital. Seiring dengan itu, kenyamanan dalam penggunaan layanan bank digital juga menjadi faktor kritis. Pengalaman transaksi yang nyaman dan cepat dapat membangun kepercayaan nasabah dan meningkatkan penggunaan layanan bank digital.

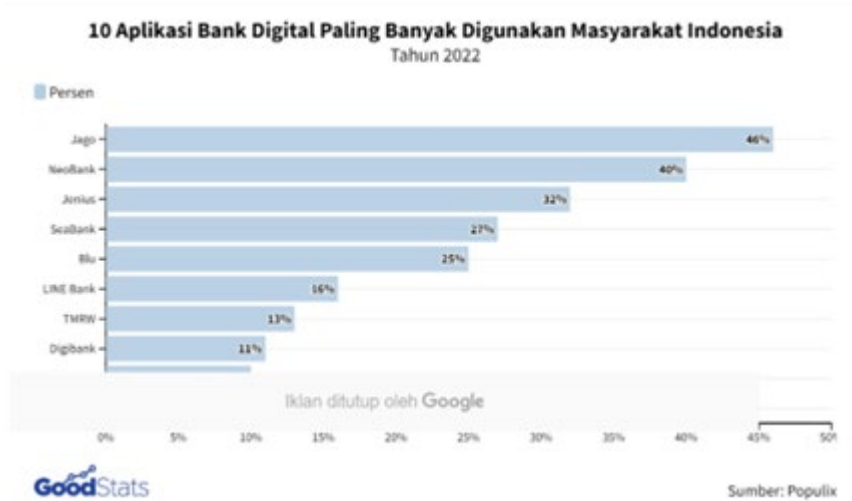
Penelitian ini juga menyoroti pergeseran menuju bank digital sebagai alternatif dari bank konvensional. Bank digital dihadapkan tuntutan untuk mengatasi berbagai permasalahan yang muncul dalam sistem perbankan konvensional, termasuk biaya tinggi, proses lambat, dan kurang inklusif. Sebagai respons terhadap perubahan ini, penelitian ini bertujuan untuk menyelidiki sejauh mana keamanan dan kenyamanan mempengaruhi masyarakat untuk beralih dari penggunaan bank konvensional ke bank digital. Penelitian ini juga berfokus pada aplikasi perbankan digital seperti Bank Jago, Line Bank, Jenius dan lainnya.

TINJAUAN LITERATUR

Bank Digital

Bank digital berusaha untuk membuat pengalaman perbankan pelanggan lebih mudah dan efisien. Bank digital biasanya memiliki struktur biaya yang lebih rendah daripada bank konvensional karena mereka mengurangi kebutuhan akan infrastruktur fisik seperti cabang dan ATM, sehingga mereka fokus pada inovasi teknologi seperti

pembayaran digital, analisis data dan keamanan siber.



Gambar 1 10 Aplikasi Bank Digital Paling Banyak Digunakan Masyarakat Indonesia

Sumber: Populix, 2022

Bank digital dimungkinkan untuk dapat beroperasi sebagai bank digital dengan mendirikan bank BHI baru atau mengubah bank BHI menjadi bank digital. Satu-satunya perbedaan kelembagaan antar bank adalah antara bank umum dan BPR, menurut Tony, wakil direktur Basel dan perbankan internasional OJK. Sesuai pernyataannya, bank digital tidak memerlukan izin khusus apa pun karena hanya merupakan perubahan struktur bisnis tradisional dan pendekatan layanan masyarakat. Di Indonesia pada saat ini sudah terdapat beberapa macam-macam yang telah hadir di Indonesia. Pengguna Bank digital di Indonesia pada tahun 2022, paling banyak digunakan oleh masyarakat yaitu Bank Jago.

Keamanan Bank Digital

Kemungkinan bahwa pelanggan akan secara subyektif percaya bahwa pihak yang tidak patut tidak akan melihat, menyimpan, atau mengubah informasi pribadi mereka selama transaksi atau penyimpanan dengan cara yang sesuai dengan harapan mereka.(Flavián & Guinalú, 2006). Keamanan mempengaruhi penggunaan bank digital. jika nasabah percaya bahwa metode pembayaran di bank digital tidak aman, nasabah akan kehilangan kepercayaannya. Akibat dari hal tersebut nasabah tidak suka melakukan transaksi keuangan melalui internet (Maharsi dan Fenny, (2006). Jika bank dapat meyakinkan nasabahnya bahwa mereka akan menjaga keamanan dan kerahasiaan data, nasabah akan percaya dan bank tidak memberikan atau menjual informasi pribadi kepada pihak lain, bank digital akan lebih dipercaya oleh nasabahnya. indikator keamanan bank digital dapat dilihat pada terjaminnya transaksi, bukti transaksi, dan

jaminan keamanan.

Kenyamanan

Penelitian telah menunjukkan bahwa kenyamanan adalah faktor penting dalam memprediksi keakuratan transaksi digital, khususnya dalam hal penggunaan bank digital. Nasabah pasti akan tertarik untuk menggunakan bank digital yang mudah digunakan (Dhita Tresiya & Djunaidi & Heri Subagyo, n.d.). Terdapat 2 indikator kenyamanan, yakni kenyamanan akses, adanya nasabah mengambil tindakan yang berkaitan dengan usaha dan waktu yang dihabiskan untuk mendapatkan layanan. (Berry et al., 2002) kenyamanan setelah memperoleh manfaat, setelah memperoleh manfaat dari kenyamanan nasabah dapat menyampaikan keluhan dan sebagainya. Ketika nasabah mendapat manfaat dari layanan yang ditawarkan, hubungan waktu, usaha dan kenyamanan jangka panjang yang menguntungkan, sehingga penyedia layanan harus memberikan penekanan yang kuat pada metode, proses dan interaksi nasabah (Ludiya, 2010)

Niat Masyarakat Beralih Menggunakan Bank Digital

Kerangka Technology Acceptance Model (TAM) dapat memberikan penjelasan yang kuat dan mudah tentang bagaimana nasabah menerima dan memanfaatkan layanan bank digital (Mardhiyah et al., 2021). Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh (Davis, n.d.) penggunaan Theory of Planned adalah salah satu teori yang tepat untuk meneliti pergeseran minat nasabah dari satu layanan ke layanan lainnya. Penelitian ini yang menunjukkan sikap berperan besar dalam mempengaruhi niat untuk beralih. (Barid & Siswanto & Masyhuri, 2021)

Selanjutnya penelitian menunjukkan bahwa norma subjektif secara signifikan mempengaruhi niat beralih. Oleh karena itu, penelitian ini penting karena memprediksi kepercayaan individu terhadap niat memanfaatkan bank digital menggunakan model TAM (Lubis & Rokan, 2022). Ketika orang percaya bahwa menggunakan teknologi akan meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat lain, keinginan mereka akan meningkat. (Mazhar et al., 2014). Seseorang yang tertarik menggunakan bank digital, menganggap *online banking* mudah digunakan, dan akan memanfaatkan layanan ini karena nyaman dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, mereka mungkin telah menemukan kenyamanan yang disediakan oleh platform perbankan online. (Ramayah et al., n.d.)

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif.

Populasi

Populasi dalam penelitian ini yaitu pengguna Bank Digital yang beralih dari bank

Konvensional.

Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah 109 orang pengguna Bank Digital yang beralih dari bank konvensional. Teknik pengumpulan data ini menggunakan teknik *random sampling*. Dengan menggunakan teknik metode ini menjadi peluang untuk sebagian responden yang mengisi kuesioner ini akan memberikan jawaban untuk mewakili dari populasi.

Data

Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah angka yang diperoleh dari skala kuesioner yang dibagikan kepada responden. Angka-angka ini diolah menggunakan *Software* SPSS 26. Kuesioner yang dibagikan kepada responden berbentuk pertanyaan-pertanyaan. Pengguna bank digital yang beralih dari bank konvensional adalah sumber data dari penelitian ini.

Pengumpulan Data

Penelitian ini mengumpulkan data melalui penyebaran kuesioner dan studi pustaka.

Operasional Variabel

Dalam penelitian ini variabel independen yang digunakan adalah variabel keamanan (X1) dan kenyamanan (X2). Sedangkan, variabel dependen yang digunakan adalah variabel niat masyarakat (Y) untuk beralih dari penggunaan bank konvensional ke bank digital.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Sumber: Data yang diuji

Indikator r Tabel r Hitung Keterangan

X1.1		0,747	Valid
X1.2		0,509	Valid
X1.3		0,761	Valid
X1.4		0,529	Valid
X1.5		0,662	Valid
X1.6		0,669	Valid
X2.1		0,591	Valid
X2.2	0,3610	0,602	Valid

X2.3	0,538	Valid
X2.4	0,478	Valid
X2.5	0,582	Valid
X2.6	0,519	Valid
X2.7	0,662	Valid
X2.8	0,407	Valid

Dari hasil pengujian validitas yang ditunjukkan pada tabel di atas, ada 14 indikator yang terdiri dari 2 variabel yang dijawab oleh 30 responden yang terlibat dalam penelitian. Salah satu cara untuk menentukan indikator mana yang valid dan mana yang tidak valid adalah dengan mengetahui r tabelnya terlebih dahulu. ada 14 indikator yang dinyatakan valid karena r hitung > dari r tabel, seperti yang ditunjukkan oleh hasil perhitungan validitas yang di atas.

Uji Reliabilitas

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Sumber: Data yang diuji

Cronbach's Alpha	N of Items
0,747	15

Hasil uji reliabilitas untuk variabel keamanan (X1) dan kenyamanan (X2) menunjukkan bahwa Cronbach's Alpha > nilai dasar, yaitu $0,747 > 0,60$. Hasil ini menunjukkan bahwa setiap pertanyaan dalam kuesioner variabel keamanan (X1) dan kenyamanan (X2) reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

Sumber: Data yang diuji
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

Understandardized residual

N		109
Normal parameters		Mean 0,000000
Std. Deviation		159,455,348
<hr/>		
Most Extreme Differences	Absolute	0,046
	Positive	0,36
	Negative	-46
<hr/>		
Test statistic		0,46
Asymp Sig. (2-tailed)		0,200
<hr/>		
Monte carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	0,967
<hr/>		
99% Confidence interval	Lower bound	0,963
	Upper bound	0,972

Dapat dilihat pada tabel di atas bahwa nilai signifikansi pada uji normalitas dengan uji Kolmogorov-Smirnov menggunakan metode Monte Carlo sebesar $0,967 > 0,0$. Maka bisa disimpulkan pada penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinieritas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinieritas

Sumber: Data yang diuji

Model	Understandardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Collinearity Statistics	
					Sig	Tolerance VIF
(Constant)	1,705	1,779	0,958	0,340		
Keamanan	0,176	0,061	0,280	2,894	0,005	1,291
Kenyamanan	0,152	0,052	0,281	2,906	0,004	1,291

Dilihat dari tabel diatas, bahwa nilai VIF keamanan (X1) yakni $1,291 < 10$ dan keamanan (X2) yaitu $1,291 < 10$. Dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat Multikolinieritas antar variabel bebas karena nilai VIF > 10 .

Uji Heterokedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Sumber: Data yang diuji

Model	Standardized B	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
(Constant)	-157	1,049		-150	0,881
Keamanan	-4	0,036	-12		0,910
Kenyamanan	0,043	0,31	0,153		0,165

Berdasarkan tabel di atas bisa diperhatikan dari nilai signifikansi pada Uji Heteroskedastisitas menggunakan metode Glejser menunjukkan nilai signifikansi (Sig.) antara variabel independen dengan absolute residual sebesar $0,05$ maka tidak timbul permasalahan heteroskedastisitas.

Uji Autokorelasi

Tabel 6 Hasil Uji Autokorelasi

Sumber: Data yang diuji

Model square	Adjusted R		Std. Error square	Durbin-watson	
	R	R		of the Estimate	atson
1	0,482	0,232	0,218	1,610	2,114

Berdasarkan tabel di atas dapat diamati bahwa nilai Durbin-watson (d) sebesar 2,114. Jumlah sampel (m) 109 dan jumlah variabel independen (k) 2, maka diperoleh nilai $dU = 1,70619$ dan nilai $4-dU = 2,29381$. Syarat data agar lolos dari Uji Autokolerasi adalah jika $dU < d < 4-dU$, sehingga diperoleh nilai sebesar $1,70619 < 2,114 < 2,29381$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat autokolerasi pada data penelitian ini.

Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Sumber: Data yang diuji

Model	Under Coefficients		Standardized Std. Error	Collinearity	Sig Statistics	
	standardized B	Coefficients			t	Tolerance
(Constant)	1,705	1,779	0,958	0,340		
Keamanan	0,176	0,061	0,280	2,894	0,005	0,775 1,291
Kenyamanan	0,152	0,052	0,281	2,906	0,004	0,775 1,291

Dari tabel di atas persamaan regresi linier adalah sebagai berikut: $Y = a + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + e$
 $Y = 1,705 + (0,176) X_1 + (0,152) X_2 + e$

Dari persamaan Regresi Linear Berganda di atas dapat disimpulkan bahwa nilai konstanta (a) memiliki nilai positif sebesar tanda positif artinya menunjukkan pengaruh yang searah antara variabel independen dan variabel dependen. Hal ini menunjukkan bahwa jika semua variabel independen yang meliputi Keamanan (X1) dan Kenyamanan (X2) bernilai lebih dari 0% atau mengalami perubahan, maka nilai agresivitas niat beralih adalah 1,705. Variabel independen keamanan (X1) memiliki pengaruh positif terhadap niat beralih (Y) dengan koefisien sebesar 0,176 artinya ketika variabel keamanan (X1) meningkat, nia beralih (Y) meningkat sebesar 0,176 dengan asumsi variabel lainnya tetap. Variabel independen kenyamanan (X2) memiliki pengaruh positif terhadap niat beralih (Y) dengan koefisien 0,152 artinya ketika variabel kenyamanan meningkat, nilai beralih meningkat sebesar 0,152 dengan asumsi variabel lainnya tetap.

Uji Parsial

Tabel 8 Hasil Uji Parsial

Sumber: Data yang diuji

standardized B	Under	Coefficients Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig
(Constant)	1,705	1,779		0,958	0,340
Keamanan	0,176	0,061	0,280	2,894	0,005
Kenyamanan	0,152	0,052	0,281	2,906	0,004

Dari tabel di atas diketahui bahwa uji t dengan taraf signifikan 0,05 terbukti bahwa Hipotesis 1, $H_0 \neq$ Tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan (X1) terhadap niat beralih (Y) dan $H_1 =$ Terdapat pengaruh signifikan antara variabel keamanan (X1) terhadap niat beralih (Y). Dari hasil Uji Parsial menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh secara parsial terhadap niat beralih t hitung > t tabel 2,894 > 1,98260. Hipotesis 2, $H_0 \neq$ tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel kenyamanan (X2) terhadap niat beralih (Y) $H_1 =$ Terdapat pengaruh signifikan antara variabel kenyamanan (X2) terhadap niat beralih (Y) Dari hasil Uji t menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh secara parsial terhadap niat beralih t hitung > t tabel yaitu 2,906 > 1,98260.

Uji Simultan

Tabel 9 Hasil Uji Simultan

Sumber: Data yang diuji

	Model	Sum of squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	82,977	2	41,489	16,015	0,000
	Residual	274,601	106	2,591		
	Total	357,578	108			

Dari tabel di atas diketahui bahwa nilai signifikansi X1 dan X2 berpengaruh terhadap nilai Y secara simultan sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai f hitung $16,015 > f$ tabel 3,08. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa X1 dan X2 mempengaruhi Y secara simultan.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 10 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber: Data yang diuji

Model	R	R square	Adjusted R square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson

	Estimate				
1	0,482	0,232	0,218	1,610	2,114

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa nilai R Square sebesar 0,232 atau 23,2%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel independen memiliki hubungan yang kuat dengan variabel dependen. Sisanya sebesar 76,8% dipengaruhi faktor lain diluar penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat variabel independen lain yang dapat dipengaruhi niat beralih dalam menggunakan layanan bank digital.

KESIMPULAN DAN SARAN

Keamanan dan kenyamanan adalah faktor kunci yang mempengaruhi pengguna dalam memilih bank digital sebagai alternatif dari bank konvensional. Dikarenakan keamanan adalah bagaimana kemampuan bank untuk mencegah orang yang tidak berwenang mengakses informasi pribadi yang diperoleh melalui transaksi elektronik dilihat oleh konsumen dan kenyamanan merupakan salah satu alasan utama mengapa orang ingin memanfaatkannya. Orang-orang akan terus menggunakannya jika mereka merasa nyaman dengannya. Konsumen pasti akan bersemangat untuk memanfaatkan bank digital yang intuitif.

Penelitian ini akan memberikan wawasan yang berharga bagi penyedia layanan perbankan digital dan pihak berwenang dalam memahami kebutuhan dan preferensi pengguna. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan untuk mengembangkan strategi yang lebih efektif dalam mempromosikan layanan bank digital.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, & Pambudi, B. S. (2013). "Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Keamanan Dan Ketersediaan Fitur Terhadapminat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking Bri)." *Journal of Chemical Information and Modeling*.
- Attitude towards Green IT among Professionals in IT Service SMEs in Bangladesh View project Fuzzy Model for Business Negotiation View project.* www.maybank2U.com
- Barid & Siswanto & Masyhuri. (2021). *EXPLORING ISLAMIC BANKING SWITCHING INTENTION*. 9(1).
- Berry, L. L., Seiders, K., & Grewal, D. (2002). Understanding service convenience. *Journal of Marketing*, 66(3), 1–17. <https://doi.org/10.1509/jmkg.66.3.1.18505>
- BEST: *Islamic Banking & Economic Law Studies*, 2(1), 13–32. <https://doi.org/10.36769/ibest.v2i1.338>
- Davis. (n.d.). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, And User Acceptance of Information Technology. 1989, 13, 319–340.
- Dhita Tresiya & Djunaidi & Heri Subagyo. (n.d.). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan Jasa Ojek Online

- Go-jek di Kota Kediri. 2018, 208–224.
- G.J Simons. (n.d.). *KEAMANAN SISTEM INFORMASI*.
- Habibi, M., & Zaky, A. (2015). *Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah*.
- Junaedi, E., & Neneng, N. (2023). PENGARUH PERSEPSI MANFAAT, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP MINAT NASABAH MENGGUNAKAN LAYANAN MOBILE BANKING PADA PT. BANK SYARIAH INDONESIA DI TANGERANG.
- Lubis, Y. A., & Rokan, M. K. (2022). ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI SWITCHING INTENTION PADA BANK SYARIAH KC LUBUK PAKAM. *Maret*, 2(2).
- Ludiya, H. (2010). *Pengaruh Relational Benefit Terhadap Relational Outcomes Behavioral (WOM, Trust & Commitment) Melalui Satisfaction (Survei Pada Nasabah Pt. Bank Negara Indonesia Wilayah Jakarta)*.
- Mardhiyah, N. S., Rusydi, M., & Azwari, P. C. (2021). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Penggunaan Aplikasi Gojek Pada Mahasiswa Di Kota Palembang. *Esensi: Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 10(2), 173–180. <https://doi.org/10.15408/ess.v10i2.16455>
- Mazhar, F., Rizwan, M., Fiaz, U., Ishrat, S., Razzaq, M. S., & Khan, T. N. (2014). An Investigation of Factors Affecting Usage and Adoption of Internet & Mobile Banking In Pakistan. *International Journal of Accounting and Financial Reporting*, 1(1), 478. <https://doi.org/10.5296/ijafr.v4i2.6586>
- Mukhtisar, Evriyenni Evriyenni, & Ismail Rasyid Ridla Tarigan. (2020). “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh).” *Global Journal of Islamic Banking and Finance*.
- Nurdin, N., Musyawarah, I., Nurfitriani, N., Jalil, A., Syariah, J. P., Ekonomi, F., Islam, B., & Palu, I. (2020). Pengaruh Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Mahasiswa Perbankan Syariah IAIN Palu). *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 2(1). <https://doi.org/10.24239/jsi.v1>
- Rahayu, S., & Purbandari, T. (2020). Pengaruh Persepsi Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Persepsi Kenyamanan, dan Keamanan terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Investasi pada Investor yang Terdaftar di PT Indopremier Cabang Solo. *Jurnal Riset Manajemen Dan Akuntansi*, 08(01).
- Ramayah, T., Muhamad, J., Noor, N., & Razak, R. C. (n.d.). *RECEPTIVENESS OF INTERNET BANKING BY MALAYSIAN CONSUMERS: THE CASE OF PENANG Understanding*
- Sri Woelandari, D. P., Wahyu Setyawati, N., & Richo Rianto, M. (n.d.). *Ease of Use, Convenience, Trust, dan Intention to Use Mobile Banking*.