

PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KENYAMANAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING*

(Studi pada Pengguna *Mobile Banking* di Kota Cirebon)

Felicia Chandra K¹, Oryz Agnu Dian Wulandari²

¹Universitas Catur Insan Cendekia

²Universitas Catur Insan Cendekia

feliciachandrak@gmail.com¹, oryz.wulandari@cic.ac.id²

Abstrak

Maraknya penggunaan *mobile banking* dalam setiap transaksi memungkinkan harapan pengguna yang tinggi terhadap layanan *mobile banking*. Hal ini menjadikan suatu tantangan besar bagi perbankan untuk memperhatikan kenyamanan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh ketersediaan fitur, keamanan dan kemudahan terhadap kenyamanan pengguna *mobile banking*. Sampel penelitian ini diperoleh menggunakan teknik *random sampling* pada pengguna *mobile banking* yang berada di Kota Cirebon dengan jumlah 100 orang dan pengumpulan data menggunakan kuesioner *google form*. Penelitian ini menggunakan analisis kuantitatif dengan analisis *outer loading*, analisis *inner model*, uji validitas diskriminan, uji reliabilitas, uji koefisien determinasi (*R Square*) uji ukuran efek (*F Square*), dan uji relevansi prediktif (*Q Predict*)
Kata kunci: *Fitur, keamanan, kemudahan, kenyamanan, m-banking.*

Abstract

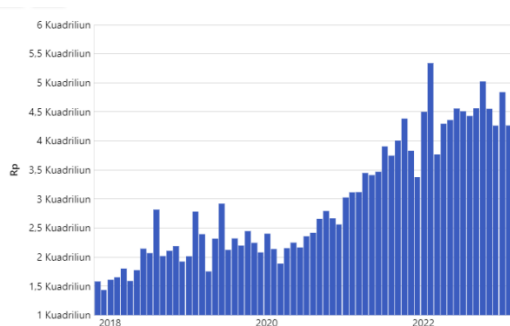
The widespread use of *mobile banking* in every transaction leads to high user expectations for *mobile banking* services. This poses a significant challenge for banks to focus on user comfort. This study aims to measure the impact of feature availability, security, and ease of use on the comfort of *mobile banking* users. The research sample was obtained using a *random sampling* technique from *mobile banking* users in Cirebon City, with a total of 100 respondents, and data collection was conducted through a *Google Form* questionnaire. This study employs quantitative analysis, including *outer loading* analysis, *inner model* analysis, *discriminant validity* test, *reliability* test, *determination coefficient* test (*R Square*), *effect size* test (*F Square*), and *predictive relevance* test (*Q Predict*).

Key words: *features, security, userfriendly, comfort, mobile banking.*

1. PENDAHULUAN

Mobile banking merupakan alat transaksi digital perbankan yang memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun. Saat ini penggunaan *mobile banking* diseluruh dunia sedang mengalami kenaikan dengan perkiraan mencapai 1,75 miliar pada tahun 2019 dan hingga saat ini terus meningkat secara drastis mencapai 2,5 miliar pada tahun 2023 (Statista 2023). Pertumbuhan tersebut

memberikan juga dampak pada perbankan di Indonesia, dimana Indonesia mengalami kenaikan nilai transaksi *banking* per bulan Januari 2018 - April 2023 sebesar 4,3 kuadriliun (Databoks 2023).



Gambar 1.1 Data Transaksi Digital di Indonesia

(Sumber : Databoks 2023

<https://databoks.katadata.co.id/datapublish/2023/07/05/transaksi-digital-banking-di-indonesia-tumbuh-158-dalam-5-tahun-terakhir>)

Melalui data peningkatan pengguna tersebut tentunya masih terdapat beberapa kendala dalam penggunaan *mobile banking* yakni berdasarkan studi penelitian terdapat 3 faktor utama yang mempengaruhi kenyamanan pengguna *mobile banking*, yakni ketersediaan fitur, keamanan, dan kemudahan pengguna (Accenture 2019). Ketersediaan fitur yang lengkap dan sesuai dengan kebutuhan pengguna sehingga memungkinkan pengguna dapat efisien dalam melakukan transaksi digital melalui *mobile banking* dengan fitur beragam yang berpengaruh pada kenyamanan. Keamanan penggunaan, merupakan hal yang menjadi perhatian hingga saat ini, menurut laporan McAfee (2020) menjelaskan bahwa 45% pengguna *mobile banking* di Asia Tenggara termasuk Indonesia memiliki tingkat kekhawatiran yang tinggi mengenai keamanan penggunaan *mobile banking* baik kekhawatiran mengenai serangan *cyber* maupun kebocoran data yang berpengaruh kepada kenyamanan. Kemudahan penggunaan merupakan hal penting lainnya yang harus dipertimbangkan karena banyak pengguna yang memiliki ketertarikan pada layanan yang mudah digunakan, sederhana, dan relevan dengan kebutuhan.

Bersamaan dengan data peningkatan transaksi digital ini, maka hal tersebut memberikan dampak perkembangan teknologi yang harus diadaptasi oleh berbagai wilayah di Indonesia dalam penggunaan layanan transaksi digital perbankan. Salah satu kota yang terdampak dari kemajuan teknologi tersebut yakni Kota Cirebon yang menunjukkan minat

serta peningkatan signifikan terhadap pemenuhan kebutuhan alat transaksi digital yang memudahkan pengguna juga efisien. Namun, pesatnya peningkatan dan kebutuhan tersebut tidak lepas dari beberapa risiko atau kendala yang harus dihadapi di kota ini dalam penggunaan *mobile banking* berupa ketersediaan fitur, keamanan, dan kemudahan pengguna. Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan sebelumnya, banyak pengguna yang mengeluhkan masalah kenyamanan penggunaan baik melalui fitur, keamanan data dan kemudahan penggunaan.

Maka penelitian ini dilakukan yakni bertujuan menganalisis pengaruh ketersediaan fitur, keamanan dan kemudahan penggunaan *Mobile Banking* di Kota Cirebon. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata terhadap pengembangan layanan serta memberikan identifikasi bagi bank – bank di Kota Cirebon untuk meningkatkan layanan *Mobile Banking* guna meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna.

2. TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Kerangka Teor dan Penelitian

a. Kenyamanan Pengguna

Kenyamanan pengguna merupakan suatu faktor utama dimana setiap kegiatan usaha terutama dalam penjualan jasa layanan perbankan digital harus sangat memperhatikan kenyamanan pengguna dalam artian setiap produk atau layanan harus didesain dari sudut pandang pengguna. Kenyamanan pengguna layanan perbankan digital memiliki beberapa faktor penentu yakni ketersediaan fitur, keamanan dan kemudahan. Menurut Tiwari dan Still (2020) menemukan bahwa kenyamanan pengguna secara signifikan mempengaruhi penggunaan *mobile banking*. Mereka menyimpulkan bahwa kemudahan akses terhadap layanan kapan saja, di mana saja merupakan faktor terpenting yang mendorong keputusan pengguna.

b. Ketersediaan Fitur

Menurut Iqbal et al. (2021), ketersediaan fitur yang baik dalam aplikasi *mobile banking* dapat meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pengguna. Mereka berpendapat bahwa pengguna cenderung memilih aplikasi yang menawarkan berbagai fitur lengkap seperti

transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, yang semuanya dapat diakses dengan mudah melalui satu platform. Ketersediaan fitur memberikan peluang persaingan yang cukup baik bagi pihak pemberi layanan transaksi perbankan digital seperti studi yang menunjukkan bahwa layanan dan inovasi digital perbankan yang didesain sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pengguna dapat memungkinkan peningkatan keterlibatan dan kenyamanan pengguna lebih lagi karena kecenderungan pengguna akan memilih layanan transaksi digital perbankan yang efisien dan dapat menjawab kebutuhan (Hakim et al 2024).

c. Keamanan

Keamanan adalah kemampuan suatu sistem untuk mencegah ilegal atau tidak tepat penggunaan datanya dan untuk mencegah kejahatan *cyber* dan peretas. Dalam transaksi perbankan, keamanan merupakan hal utama yang diperhatikan nasabah saat mempercayakan penyimpanan dananya (Arry dwi handoko et al 2020).

d. Kemudahan

Suatu sistem diciptakan bukan untuk mempersulit tugas pengguna, melainkan untuk membantu seseorang menyelesaikan pekerjaannya dengan lebih mudah. Dengan kata lain, pengguna sistem akan lebih mudah dipelajari, lebih mudah dikendalikan, lebih fleksibel digunakan, mampu meningkatkan keterampilan pengguna, dan lebih mudah digunakan dibandingkan orang yang tidak menggunakan sistem atau bekerja secara manual. (Ramayani & Kismawadi 2020)

e. Bank & Mobile Banking

Mobile banking merupakan layanan yang disediakan oleh bank dalam bentuk aplikasi yang dapat diakses nasabah melalui internet untuk melakukan berbagai aktivitas transaksi seperti pengecekan saldo, transfer dana dan pembayaran biaya atau tagihan rumah tangga (Kamarudin et al., 2022). Pelayanan yang disediakan 7/24 yang artinya bank menyediakan layanan tujuh hari selama dua puluh empat jam. Dapat juga disebut *M-Banking* memberikan kemudahan layanan tanpa batas waktu (Kumar & Sharma, 2020)

f. Hubungan Ketersediaan Fitur, Keamanan, dan Kemudahan terhadap Kenyamanan Pengguna *Mobile Banking*.

Berdasarkan teori yang telah dijabarkan maka dalam memaksimalkan layanan perbankan digital atau *mobile banking* dapat dilakukan dengan memaksimalkan dalam ketersediaan fitur yang beragam dan selalu di perbaharui mengikuti kebutuhan pengguna bahkan melampaui harapan pengguna. Dalam hal kewanaman merupakan hal yang sangat krusial dan dianggap penting, karena semakin banyak pengguna akan mengindikasikan semakin banyak pula ancaman yang akan dialami oleh perbankan terutama dalam hal jaminan keamanan, kerahasiaan data, transparansi penggunaan data, dan lain-lain. Kemudahan merupakan desain, persepsi dan tanggapan konsumen mengenai harapan kemudahan, efisiensi, dan efektifitas dalam menggunakan *mobile banking*. Beberapa hal tersebut akan sangat mempengaruhi dalam kenyamanan menggunakan layanan *mobile banking*.

2.2 Pengembangan Hipotesis

Terdapat beberapa hipotesis yang didapatkan berdasarkan pada penelitian terdahulu yang relevant yakni:

1. Penelitian terdahulu oleh Rizky Lestari (2023) menjelaskan bahwa ketersediaan fitur berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan penggunaan.
2. Penelitian terdahulu oleh Ramayani, Ely Ridho Kismawadi et al (2020) menjelaskan bahwa keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan penggunaan.
3. Penelitian terdahulu oleh BQ. Elok Nirwana (2021) menjelaskan bahwa ketersediaan fitur, keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kenyamanan pengguna dengan pengaruh terbesar terdapat pada ketersediaan fitur yakni 37,4%.

2.3 Hipotesis

Berdasarkan pengembangan hipotesis yang telah disusun maka kerangka konsep hipotesis dapat dijabarkan sebagai berikut:

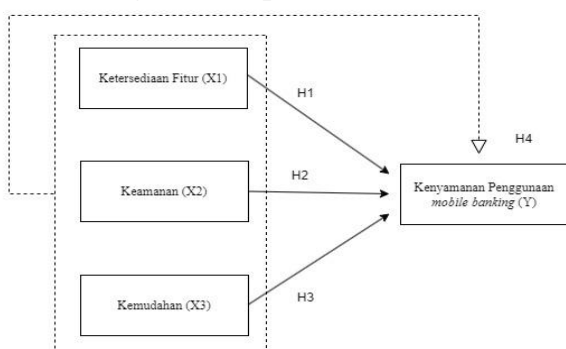
H1 : Ketersediaan fitur berpengaruh terhadap kenyamanan penggunaan *mobile banking* di Kota Cirebon.

H2: Kemanan berpengaruh terhadap kenyamanan penggunaan *mobile banking* di Kota Cirebon

H3: Kemudahan berpengaruh terhadap kenyamanan penggunaan *mobile banking* di Kota Cirebon.

H4: Ketersediaan fitur, keamanan, dan kemudahan berpengaruh terhadap kenyamanan penggunaan *mobile banking* di Kota Cirebon.

2.4 Kerangka Konseptual



Gambar 2.4 Kerangka Konseptual

Sumber : Jurnal Sains Manajemen Kewirausahaan

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode penyebaran kuesioner. Populasi penelitian adalah masyarakat Kota Cirebon yang aktif menggunakan layanan *mobile banking* sebagai alat transaksi digital di tahun 2024. Metode penelitian ini melibatkan dua metode pengumpulan data yakni data primer akan diambil melalui pengisian kuesioner untuk menganalisis pengaruh ketersediaan fitur, keamanan dan kemudahan terhadap kenyamanan pengguna *mobile banking* di Kota Cirebon, dan data sekunder yang diperoleh melalui studi kepustakaan yang berkaitan dengan teori yang mendasari penelitian ini. Penelitian menggunakan alat analisis berupa *smart-pls* 0.3

3.1 Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini yakni seluruh masyarakat Kota Cirebon yang aktif menggunakan *mobile banking* tahun 2024. Sampel penelitian ini terdiri dari masyarakat

Kota Cirebon yang menggunakan layanan perbankan digital dengan ketentuan dan karakteristik yang ditentukan secara acak oleh penulis sehingga dalam penelitian ini menggunakan metode *probabilty sampling* dengan teknik *random sampling*.

3.2 Teknik Penentuan Besar Sampel

Dikarenakan populasi tak hingga (tidak diketahui pasti jumlah populasi karena keterbatasan akses), maka:

Menurut Kish, L. (1965). New York: John Wiley & Sons menjelaskan

1. Rumus populasi tak hingga

$$n = \frac{Z^2 \cdot p \cdot (1-p)}{e^2}$$

2. Penggunaan Parameter Umum

Tingkat Kepercayaan = 95%
Margin of error (e) = 10% (0,1)

Proporsi populasi (p) = 0,5
(asumsi konservatif)

3. Perhitungan

- a. Jadi nilai Z 96% = 1.96, P = 0,5, e = 0,1
- b. Mencari nilai n

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot 0,5 \cdot (1-0,5)}{(0,1)^2}$$

$$= \frac{3.8416 \cdot 0,25}{0.01}$$

$$= \frac{0.9604}{0.01}$$

$$= 96.04 \text{ (batas maximum 100 responden)}$$

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Penelitian ini melibatkan 100 responden yang merupakan pengguna aktif layanan *mobile banking* di Kota Cirebon, jumlah data yang di dapatkan sebanyak 100.

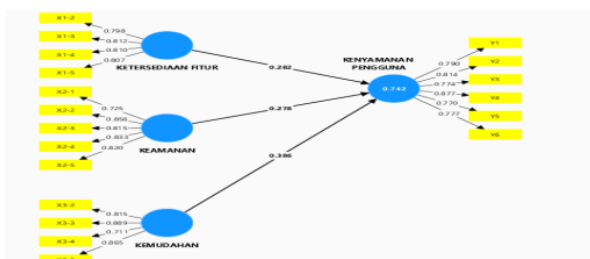
4.2 Analisa Outer Model

Analisis *outer model* (model pengukuran) dalam PLS-SEM digunakan untuk menilai validitas dan reliabilitas model. Analisis *outer model* bertujuan untuk menspesifikasikan hubungan antar variabel laten dengan indikator-indikatornya. Model ini mendefinisikan bagaimana setiap variabel manifes yang berupa indikator atau instrumen berhubungan dengan variabel latennya (Ghozali 2021).

Tabel 1. Outer Loading

Variabel	KT	KA	KM	KNY
KT	0,8			
KA		0,8		
KM			0,8	
KNY				0,8

Sumber : Hasil pengolahan data *smart-pls 2024*



Gambar 4.2 Model Pengukuran

Sumber : Hasil pengolahan data *smart-pls, 2024*

4.3 Analisis Inner Model

Analisis *inner model* melibatkan penilaian yang menunjukkan seberapa besar variabilitas dari konstruk endogen yang dapat dijelaskan oleh konstruk eksogen (Sarstedt & Ringle, 2019).

Tabel 2 Analisis Inner Model

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics ((O-STDEV)/V)	P values
KEAMANAN	-> 0.278	0.272	0.106	2.633	0.008
KENYAMANAN_ PENGGUNA	-> 0.386	0.394	0.104	3.698	0.000
KEMUDAHAN_ PENGGUNA	-> 0.282	0.282	0.139	2.026	0.043

Hasil analisis uji *inner model* menjelaskan bahwa nilai T-statistik dari ketiga variabel menunjukkan > 1,96 dengan nilai terbesar pada variabel kemudahan sebesar 3,86, dan nilai P-value ditetapkan < 0,05 dengan nilai terkecil pada variabel kemudahan yakni 0,000. Nilai

tersebut menunjukkan hasil yang signifikan dengan pengaruh **positif** terhadap kenyamanan pengguna dan cukup signifikan untuk menolak hipotesis nol (hipotesis yang tidak ada efek berhubungan antara variabel yang diuji).

4.4 Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan mengacu pada sejauh mana konstruk variabel yang berbeda dapat dibedakan satu dengan yang lainnya berdasarkan hubungan dengan indikator yang berbeda (Kline,2021). Hasil uji validitas diharapkan lebih rendah dari AVE setiap konstruk 0,8 = 80%.

Tabel 3 Uji Validitas Diskriminan

	KEAMANAN	KEMUDAHAN PENGGUNA	KENYAMANAN_ PENGGUNA	KETERSEDIAAN FITUR
KEAMANAN				
KEMUDAHAN	0.853			
KENYAMANAN_ PENGGUNA	0.878	0.894		
KETERSEDIAAN FITUR	0.895	0.864	0.902	

Sumber : Hasil pengolahan data *smart-pls, 2024*

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa nilai uji validitas tertinggi pada ketersediaan fitur yang mempengaruhi kenyamanan pengguna mencapai 0,9 = 90% yang berarti bahwa variabel memiliki kesamaan juga keterikatan dengan variabel lain. Hasil dinyatakan kurang signifikan dan berpengaruh **negatif** antar konstruk.

4.5 Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas bertujuan mengetahui apakah instrumen terkait sudah bisa digunakan untuk mengumpulkan data. Kuesioner disebut reliabel bila jawaban dari responden konsisten (Amrudin, 2022). Uji reliabilitas dapat dinyatakan reliabel apabila hasil *cronbach alpha* berada >0,60 yang menunjukkan alat ukur bersifat konsisten.

Tabel 4 Uji Reliabilitas

	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracted (AVE)
KEAMANAN	0.869	0.875	0.906	0.658
KEMUDAHAN	0.841	0.872	0.893	0.677
KENYAMANAN_ PENGGUNA	0.888	0.893	0.915	0.642
KETERSEDIAAN FITUR	0.821	0.821	0.882	0.651

Sumber : Hasil pengolahan data *smart-pls,2024*

4.6 Uji R- Square (R²)

Tabel 5 Uji R-Square (R²)

	R-square	R-square adjusted
KENYAMANAN_PENGGUNA	0,742	0,734

Sumber: Hasil pengolahan data *smart-pls*, 2024

Berdasarkan tabel uji *R-square* di atas menunjukkan nilai *R-square* sebesar 0,742 = 74,2% yang mengindikasikan bahwa variabel kenyamanan pengguna dapat dijelaskan oleh variabel bebas dalam artian penelitian memiliki model yang cukup baik dalam menjelaskan variabel dependen. Sedangkan *R-square adjusted* menunjukkan 0,734 yang menunjukkan adanya sedikit penurunan kekuatan penjelasan model setelah penyesuaian dilakukan.

4.7 Uji Q Predict

Tabel 6 Uji Q Predict

	Q ² predict	RMSE	MAE
KENYAMANAN_PENGGUNA	0,713	0,556	0,413

Sumber : Hasil Pengolahan data *smart-pls*, 2024

Berdasarkan tabel 6 Uji *Q predict* menjelaskan bahwa hasil cukup signifikan sebesar 0,713 yang berarti > 0,6 menyatakan bahwa data memiliki kemampuan prediktif yang sangat baik dalam memprediksi kenyamanan pengguna *mobile banking* berdasarkan ketersediaan fitur, keamanan, dan kemudahan penggunaan.

5. KESIMPULAN

Melalui penelitian dan penjabaran data maka dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh positif yang cukup signifikan mengenai ketersediaan fitur, keamanan, dan kemudahan terhadap kenyamanan penggunaan layanan *mobile banking* di Kota Cirebon. Berdasarkan hasil uji hipotesis ketiga variabel menunjukkan nilai positif > 1,96 yakni sebesar 3,86. Dan pada uji validitas keamanan dan kemudahan dinilai cukup valid, namun ketersediaan fitur menunjukkan hasil negatif yang menyatakan adanya penumpukan data atau kurang valid.

Berdasarkan penelitian, rumusan masalah, dan batasan permasalahan berikut beberapa saran yang dapat diterapkan oleh berbagai pihak penyedia jasa layanan *mobile banking* yakni mengutamakan kenyamanan

pengguna merupakan fokus utama yang harus diperhatikan oleh pihak perbankan. Ketersediaan fitur yang selalu berinovasi memberikan kenyamanan bagi pengguna. Keamanan penggunaan merupakan hal yang tak kalah penting untuk diperhatikan sebagai upaya meningkatkan kenyamanan pengguna. Kemudahan penggunaan menjadi salah satu hal yang memberikan pengaruh cukup besar bagi kenyamanan penggunaan.

DAFTAR PUSTAKA

[1] Amrudin, et al. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif

[2] Atieq, M, Q & Nurprianti, E. Pengaruh kemudahan penggunaan, manfaat dan risiko terhadap minat nasabah menggunakan mobile banking bank syariah (survey pada mahasiswa perbankan syariah iain syekh nurjati Cirebon). *Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*. 2 (1). 405. <https://10.46306/vls.v2i1.109>.

[3] BQ. Elok Nirwana (2021). Pengaruh tingkat kepercayaan, keamanan,, kemudahan dan ketersediaan fitur terhadap minat menggunakan layanan mobile banking bank NTB syariah untuk pembayaran online shop. *Ethesis UIN Mataram*. 3(2). 32. <https://etheses.uinmataram.ac.id/2369/1/Bq.%20Elok%20nirwana%20190404002.pdf>

[4] Databoks. (2023). Nilai transaksi perbankan di Indonesia Januari 2018 - April 2023. Databoks. <https://databoks.katadata.co.id>

[5] Fahrudin, A, N, L, & (2023). Pengaruh persepsi keamanan, ketersediaan fitur, norma subjektif terhadap loyalitas melalui keputusan penggunaan mobile banking. *Jurnal Ilmu Manajemen*. 8(2). 220-221. <https://doi.org/10.33474/jimmu.v8i2.20677>.

[6] Handinisari,H,. & Muhlisin, S. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Layanan Mobile Banking

- (BSI KCP Jalan Baru). *Jurnal Kajian Ekonomi dan Bisnis*. 4 (3). 817. P- ISSN 2620-295 E-ISSN 2747-0490 DOI: <https://1047467/elmal.v4i3.2076>
- [7] Handoko, A., & Ronny (2020). Pengaruh keamanan, keandalan dan kepuasan terhadap loyalitas konsumen dalam menggunakan mobile banking. *Journal IMAGE*, 9 (2), 79-91. <https://doi.org/10.17509/image.v9i2.28598>.
- [8] Henseler, J., Ringle, C. M., & Sinkovics, R. R. (2009). The Use of Partial Least Squares Path Modeling in International Marketing. In R. R. Sinkovics & P. N. Ghauri (Eds.), *New Challenges to International Marketing* (Advances in International Marketing, Vol. 20, pp. 277-319). Emerald Group Publishing Limited.
- [9] Kamarudin, J., Nursiah, N., (2022). Pengaruh Faktor Kemudahan, Keamanan, dan Resiko Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Nasabah BRI Kabupaten Mamuju). *FORECASTING: Jurnal Ilmiah Ilmu Manajemen*, 1(2), 11–18. <https://shorturl.at/1pdoH>
- [10] Kline, R. B. (2021). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling* (4th ed.). The Guilford Press.
- [11] Kumar, S., & Sharma, M. (2020). International Journal of Information Management Examining the role of trust and quality dimensions in the actual usage of mobile banking services: An empirical investigation. *International Journal of Information Management*, 44, 65-75. <https://10.1016/j.ijinfomgt.2018.09.013>
- [12] Parera, N.,O & Susanti, E (2021). Loyalitas nasabah dari kemudahan penggunaan mobile banking. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*. 2 (1). 44. <https://ejournal.jic.ac.id/ideb/>.
- [13] Ramayani, & Kismawadi, E, R (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Manfaat dan Kemudahan Terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 2 (2).5- 6. <https://doi.org/10.32505/jim.v2i2.2638>
- [14] Sitanggang, A, S & Lestari, S (2022). Analisis tingkat kepercayaan nasabah pada keamanan transaksi perbankan melalui mobile banking (m-banking). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*. 9 (3).1562-1567. <https://www.doi.org/10.30651/jms.v9i3.23067>
- [15] Statista. (2023). Number of global mobile banking users from 2019 to 2023. Statista. <https://www.statista.com/statistics/1234567/global-mobile-banking-users-2019-2023/>
- [16] Tiwari, S., & Masih, N. (2020). "Understanding the impact of perceived ease of use and perceived usefulness on mobile banking adoption: A study on users in India". *Journal of Financial Services Marketing*, 25(3), 113-124.