

## MANFAAT DAN RISIKO PENGGUNAAN LAYANAN PERBANKAN MELALUI APLIKASI MOBILE BANKING

Dwi Mutiara Sari<sup>1</sup>, Muhammad Iqbal Fasa<sup>2</sup>, Suharto<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

Corresponding E-mail: [dwiwutiara986@gmail.com](mailto:dwiwutiara986@gmail.com)

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

[miqbalfasa@radenintan.ac.id](mailto:miqbalfasa@radenintan.ac.id)

<sup>1</sup>Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung

[suharto@radenintan.ac.id](mailto:suharto@radenintan.ac.id)

### Abstract

*Mobile Banking or commonly known as m-banking is treated as one of the most important banking information system services capable of producing financial information, which includes balance checks, fund transfers, credit card bill information, bill payments, and so on through a capable tool. Wireless internet. It is important for customers to have facilities in obtaining financial information and making transactions online, without having to visit the bank where they are customers. When customers feel satisfied by two things, namely the speed in obtaining financial information as well as the accuracy and ease in carrying out mobile banking transaction activities, the purpose of m-banking services as a value-added banking information system will be achieved. Conversely, if customers do not feel satisfied in terms of the privacy security of the mobile banking application, it can lead to negative perceptions of customers about the services that are available, so that it can be said to be one of the risks of using mobile banking services. Therefore, it is important to maintain and improve the confidentiality of customers through the privacy of the mobile banking application so that customers can remain calm in using the service.*

**Keywords:** Benefits, Risks, Mobile Banking

**JEL Classification:** G2, G21

### Abstrak

*Mobile Banking* atau biasa dikenal sebagai *m-banking* diperlakukan sebagai salah satu layanan sistem informasi dari pihak perbankan yang paling penting yang mampu menghasilkan informasi keuangan, yang meliputi cek saldo, transfer dana, informasi tagihan kartu kredit, pembayaran tagihan, dan sebagainya melalui suatu alat pemampu Internet tanpa kabel. Penting bagi nasabah untuk mendapat kemudahan-kemudahan dalam memperoleh informasi keuangan dan melakukan transaksi secara online, tanpa harus mengunjungi bank tempat mereka menjadi nasabah. Ketika nasabah merasa terpuaskan oleh dua hal yakni kecepatan dalam memperoleh informasi keuangan serta keakuratannya dan kemudahan dalam pelaksanaan aktifitas transaksi *mobile banking* maka tujuan layanan *m-banking* sebagai sistem informasi perbankan yang bernilai tambah akan tercapai. Sebaliknya jika nasabah tidak merasa terpuaskan dalam hal keamanan privasi aplikasi *mobile banking*, maka dapat menimbulkan persepsi negatif nasabah terhadap layanan yang telah tersedia, sehingga dapat dikatakan sebagai salah satu risiko penggunaan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu pentingnya menjaga dan meningkatkan kerahasiaan para nasabah melalui privasi pada aplikasi *mobile*

*banking* agar nasabah dapat tetap tenang dalam penggunaan layanan.

**Kata Kunci:** Manfaat, Risiko, *Mobile Banking*

**Klasifikasi JEL:** G2, G21

## 1. LATAR BELAKANG

Pesatnya teknologi yang semakin berkembang mengikuti zaman, salah satunya teknologi informasi berupa internet. Internet menyediakan akses untuk layanan telekomunikasi dan sumber daya informasi untuk jutaan pemakainya yang tersebar di seluruh dunia. Asosiasi Penyelenggara Jaringan Internet Indonesia (APJII) mengungkapkan bahwa media sosial telah menjadi kebutuhan baru dalam kehidupan manusia yang menggantikan kebutuhan primer. Hal ini dibuktikan pada survei tahun 2019-2020 yang menunjukkan persentase pengguna internet mencapai angka 73,7%. Total pengguna internet sebesar 196,71 juta jiwa, dari total populasi 266,91 juta jiwa penduduk Indonesia. Sedangkan jika dibandingkan dengan persentase pada tahun 2018 hanya pada angka 64,8%. Sebagai pengguna internet 117,17 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia 264,16 juta jiwa. Yang berarti pengguna internet dari tahun ke tahun semakin meningkat (APJII, 2020).

Seiring dengan perkembangan internet yang melaju cepat, kemudian memberi pengaruh dalam kehidupan masyarakat di berbagai konsep kehidupan sehari-hari membuat masyarakat beranggapan bahwa internet mampu menjadi pilihan dalam mempercepat penyelesaian sebagai solusi permasalahan kehidupan. Kemajuan teknologi informasi melalui internet inilah yang dapat memberikan kemudahan bagi kehidupan manusia dalam berbagai bidang, misalnya dalam bidang transaksi keuangan. Oleh karena itu sudah banyak jenis pasar dalam bidang bisnis menggunakan layanan melalui internet termasuk dunia perbankan (Paskalis et al., 2020).

Kemajuan teknologi informasi yang hadir saat ini dapat membantu dunia perbankan dalam menunjang keberhasilan pada sistem operasional bank. Melalui sebuah jaringan internet yang mudah digunakan pada kehidupan sehari-hari, membuat masyarakat sebagai nasabah pada bank dapat melakukan berbagai transaksi keuangan seperti, layanan informasi pengecekan saldo, melakukan transfer dan pembayaran (listrik, air, asuransi, pendidikan (SPP), institusi dan lainnya), pembelian pulsa dan sebagainya. Kegiatan tersebut dapat dilakukan berkat adanya kemajuan sistem

informasi di dunia perbankan, yaitu dengan lahirnya *electronic banking (e-banking)* (Styarini & Riptiono, 2020).

*Electronic banking* tersebut terdiri dari *automated teller machine (ATM)*, *phone banking*, *internet banking*, *SMS banking*, *mobile banking*, atau *international electronic fund transfer*. Pihak bank biasanya secara langsung akan menawarkan kepada nasabah atau calon nasabah bank untuk menggunakan salah satu layanan *electronic banking* ini, yang dapat diurus langsung melalui *teller/customer service*. Salah satu produk *electronic banking* yang saat ini sedang marak digunakan adalah *mobile banking* (Kristianti & Pambudi, 2017). Dalam jurnal penelitian Sudaryanti, et al (2018) tertulis bahwa layanan *mobile banking* jika dibandingkan dengan produk layanan *electronic banking* lainnya perkembangannya terbilang paling cepat. Hal ini karena perkembangan layanan *mobile banking* mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern yang sangat mengedepankan mobilitas. Dengan satu sentuhan, *mobile banking* memberikan kemudahan layanan perbankan dalam satu genggam.

Hadirnya layanan *mobile banking* yang mampu mengikuti *trend* digitalisasi dalam menyesuaikan kebutuhan nasabah bank dengan tujuan agar mempermudah dan mempercepat kegiatan transaksi para nasabah. Namun dari beberapa keunggulan dan kelebihan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* ini tentu tidak dapat memungkiri kenyataan bahwa layanan ini juga memiliki kelemahan yang nantinya akan melibatkan beberapa pihak termasuk pihak bank dan nasabahnya sendiri. Kelemahan inilah yang menjadi faktor timbulnya risiko dalam penggunaan layanan perbankan melalui aplikasi *mobile banking* (Ashari, 2019).

## **2. KONSEP LAYANAN MOBILE BANKING**

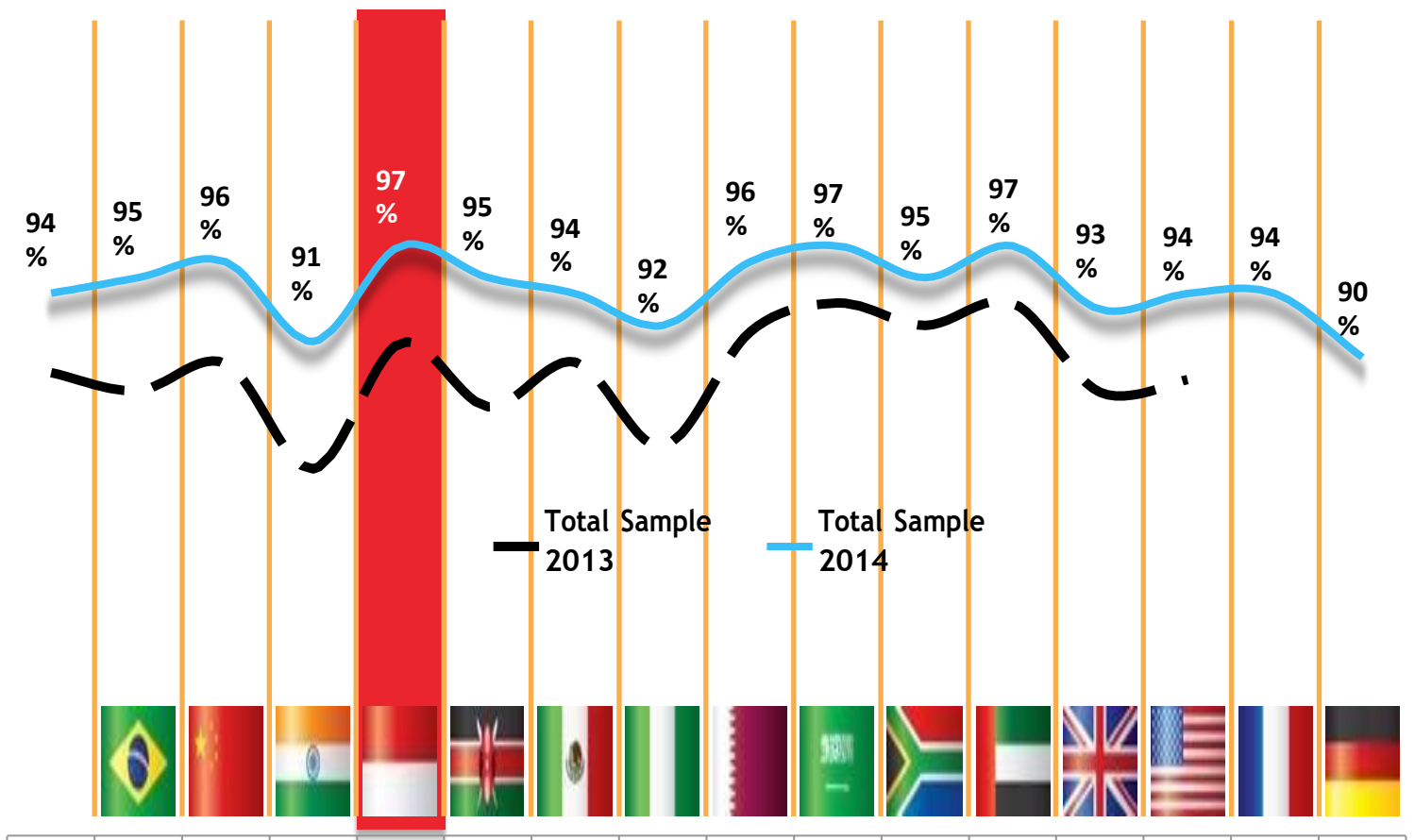
*Mobile banking* atau biasa dikenal dengan sebutan *m-banking* merupakan layanan digital perbankan dengan menerapkan teknologi informasi. Layanan ini dihadirkan oleh pihak bank demi membantu para nasabah bank agar memperlancar dan mempermudah segala kegiatan transaksinya (Hadi & Novi, 2015). *Mobile banking* juga merupakan sebuah sistem layanan dari sebuah lembaga keuangan seperti bank yang bertujuan untuk melakukan sejumlah transaksi keuangan yang dapat diakses langsung oleh nasabah melalui perangkat mobile seperti telepon seluler. Karena melihat tuntutan kehidupan manusia yang sering melakukan transaksi keuangan secara berkala dan demi

mendukung kegiatan bisnis seseorang maka, bank menyediakan layanan *mobile banking* guna mendukung kegiatan para nasabah agar lebih mudah, cepat dan efisien (Rinaldy et al., 2017). Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya (Otoritas Jasa Keuangan, 2015). *Mobile banking* juga merupakan salah satu bentuk sistem aplikasi yang dapat dipakai sebagai peningkatan produktivitas pengguna layanan (Wibowo et al., 2015).

Melalui layanan *mobile banking*, memeriksa saldo rekening, memonitor jangka waktu deposito, mengecek kartu kredit serta pembayaran lain dan transaksi lainnya juga akan lebih mudah dilakukan (Jayantari & Seminari, 2018). *Mobile banking* atau yang dikenal pula dengan istilah *m-banking* adalah salah satu bagian *electronic-banking* yang memanfaatkan *mobile phone* atau telepon seluler untuk layanan perbankan, baik melalui menu yang sudah tersedia di *SIM card*, melalui media *short message service (SMS)* atau melalui menu aplikasi *mobile* dan *web browser* dengan memanfaatkan internet pada *mobile phone*. Nasabah bisa melakukan transaksi non kas seperti mengetahui saldo rekening, rincian transaksi, aktivitas transfer, pembayaran kartu kredit, maupun tagihan telepon (Pertiwi & Ariyanto, 2017). Dikatakan juga oleh (Purnama & Firdausy, 2019) bahwa layanan *mobile banking* guna memenuhi kebutuhan nasabah sebagai alternatif media untuk melakukan transaksi keuangan, selain yang tersedia di kantor-kantor cabang dan ATM. Dengan adanya *mobile banking* nasabah tidak perlu lagi membuang waktu untuk antri di bank ataupun ATM karena saat ini transaksi bisa dilakukan dimana saja dan kapanpun dengan mudah dan praktis melalui *handphone*. Misalnya adalah pengecekan saldo, mutasi rekening, transfer dana antar rekening maupun antar bank, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembelian tiket bioskop, dan informasi nilai tukar mata uang.

Dibawah ini terdapat diagram yang menunjukkan bahwa persentase penggunaan *mobile banking* di Indonesia pada tahun 2012 sebesar 50% meningkat pada tahun 2013 sebesar 58% menjadi 80% pada tahun 2014. Bagi perbankan pertumbuhan yang signifikan ini merupakan peluang besar yang harus terus dipantau dan dikelola dengan baik agar terus diminati, dan dimanfaatkan oleh nasabah. Maka dari itu bank-

bank diseluruh dunia termasuk di Indonesia berlomba-lomba untuk memberikan layanan terbaik pada sistem aplikasi *mobile banking* yang mereka miliki (MEF Global Consumer Survey, 2015).



**Gambar 1.** Persentase Penggunaan Mobile Banking Dunia  
Sumber: MEF (Minimum Essential Force) Country Report Indonesian, 2015

Bagi perbankan, pertumbuhan yang signifikan ini merupakan peluang besar yang harus terus dipantau dan dikelola dengan baik untuk terus menghasilkan layanan *mobile banking* yang semakin diminati, digunakan serta dimanfaatkan oleh masyarakat. Dengan banyaknya pengguna *mobile banking* yang termasuk bagian dari layanan keuangan digital, bank dapat menghemat biaya layanan perbankan dengan memberikan jasa dan layanan yang lebih murah, praktis dan efisien (Soelistya & Agustina, 2017). Bahkan menurut Country Development Microsave, Grace Retnowati, literasi untuk keuangan digital penting untuk masyarakat menengah ke bawah. Menurutnya, keuangan digital dapat menaikkan PDB tahunan sebesar US\$ 3,7 triliun pada 2025. Ini meningkat

6 persen jika dibandingkan dengan layanan keuangan konvensional. Pembayaran melalui perangkat transaksi menggunakan internet dan ponsel juga akan mengurangi biaya layanan keuangan sebesar 80-90 persen (Andreassen & Lindestad, 1998).

Syarat yang harus dipenuhi ketika seorang nasabah ingin menggunakan aplikasi mobile banking di bank yaitu :

- 1) Memiliki rekening tabungan atau giro di bank.
- 2) Melakukan pendaftaran di bank terdekat dengan membawa kartu identitas seperti KTP (kartu tanda penduduk), kartu debit, lalu bukutabungan bank tersebut.
- 3) Setelah itu mengisi formulir pembukaan aplikasi mobile banking.
- 4) Selanjutnya nasabah dapat mengunduh aplikasi mobile banking pada Play Store atau App Store.
- 5) Setelah nasabah mengunduh aplikasi mobile banking maka dapat memasukkan kata sandi. Maka aplikasi mobile banking sudah dapat digunakan.

### **3. MANFAAT PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING**

Manfaat penggunaan layanan *mobile banking* dapat dilihat dari persepsi kemudahan dan kegunaan layanan yang didefinisikan sebagai sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan meningkatkan prestasi kerjanya, persepsi manfaat adalah kepercayaan seseorang atau nasabah pada bank dalam mewujudkan keputusan. Jika seseorang sudah percaya dan membuat keputusan ini, seseorang akan menggunakannya atau memanfaatkannya. Sebaliknya jika seseorang kurang percaya diri dan tidak dapat mengambil keputusan, maka orang tersebut tidak akan memanfaatkannya (Maulidiyah, 2017). Kegunaan yang dirasakan adalah pemikiran tentang penggunaan informasi teknologi untuk meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat bagi penggunanya. Kegunaan yang dirasakan adalah sesuatu itu menyatakan individu percaya bahwa penggunaan teknologi tertentu akan meningkatkan kinerja individu (Andriyano & Rahmawati, 2016; Rusydiana & Devi, 2018).

Kemudahan menggunakan layanan ini adalah persepsi nasabah bank terhadap kemampuan mereka dalam menggunakan *mobile banking* yang diukur melalui indikator efisiensi waktu, kemampuan melakukan transaksi, kemudahan operasional *mobile banking*, penggunaan yang fleksibel. Sehingga dapat dikatakan semakin tinggi persepsi kemudahan dalam penggunaan layanan, maka semakin tinggi persepsi manfaat yang

dirasakan sebagai pengguna layanan (Agustina, 2017). Kemudahan dalam hal penggunaan layanan *mobile banking* juga merupakan keyakinan seseorang bahwa dalam menggunakan *mobile banking* tersebut dapat dengan mudah untuk dipahami dan digunakan. Kemudahan dalam penggunaan juga mengandung maksud bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau sekaligus menggunakan karena pada dasarnya individu yakin bahwa *mobile banking* tersebut mudah untuk dipahami dan tidak menyulitkan pengguna dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian seseorang jika menggunakan suatu sistem tertentu akan bekerja secara lebih mudah jika dibandingkan dengan seseorang yang bekerja secara manual (Rithmaya, 2016).

Layanan *mobile banking* akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunanya. Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena *mobile banking* memberikan pelayanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapanpun dan dimanapun asalkan terdapat jaringan internet bahkan ketika kantor bank sudah tutup (Widanengsih, 2021). Dapat disimpulkan bahwa seseorang akan menggunakan teknologi apabila teknologi itu dapat memberikan pengaruh positif dan dapat meningkatkan kinerjanya. Manfaat dalam *mobile banking* adalah suatu yang diperoleh atau diharapkan nasabah atau pengguna dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Seseorang akan menggunakan *mobile banking* apabila orang tersebut menganggap penggunaan *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya (Sari, 2017).

Beberapa fitur yang bisa dilakukan di *mobile banking* selain transfer antar rekening, pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya, dapat pula digunakan untuk pembelian voucher, dan informasi rekening. Pada aplikasi *mobile banking* juga dapat melakukan pembayaran zakat sehingga mempermudah nasabah dalam kegiatan sehari-harinya (Fitri, et al., 2021). Terdapat juga fitur-fitur islami seperti arah kiblat, al-quran digital dan beberapa fitur pendukung lainnya yang berkaitan dengan keagamaan. Beberapa hal yang perlu diperhatikan oleh nasabah untuk keamanan transaksi menggunakan produk layanan jasa *mobile banking* (Adiwijaya, 2018):

- 1) Nasabah wajib untuk mengamankan, dan merahasiakan PIN mereka dalam melakukan proses transaksi menggunakan mobile banking.
- 2) Nasabah bebas membuat nomor PIN sendiri agar dapat dengan mudah mengingatnya. Apabila nasabah merasa orang lain mengetahui nomor PIN tersebut, maka segera lakukan penggantian PIN di kantor bank terdekat.
- 3) Apabila SIM Card GSM (Global System for Mobile Communications) nasabah hilang, atau telah dicuri maka segera hubungi call center bank atau datang ke bank tersebut supaya aplikasi mobile banking tersebut dapat diblokir.

Berikut Kelebihan menggunakan mobile banking dapat dirinci sebagaiberikut yaitu (Otoritas Jasa Keuangan, 2015):

- 1) Mudah diakses meskipun koneksi internet lambat.
- 2) Jangkauan koneksi lebih luas dibandingkan dengan menggunakan internet banking.
- 3) Fitur yang ditampilkan lebih mudah dipahami dan sederhana.
- 4) Biaya yang dikenakan relative lebihrendah dibandingkan menggunakan internet banking.
- 5) Aman dan meminimalisasi risiko penipuan.
- 6) Memudahkan nasabah dalam menjangkau bank.
- 7) Dapat diakses 24 jam sehari.

#### **4. RISIKO PENGGUNAAN LAYANAN MOBILE BANKING**

Risiko secara umum adalah kemungkinan terjadi hal-hal yang tidak diinginkan yang menimbulkan kerugian. Risiko didefinisikan sebagai peluangterjadinya hasil yang tidak di inginkan sehingga risiko hanya terkait dengan situasi yang memungkinkan munculnya hasil negatif serta berkaitan dengan kemampuan memperkirakan hasil negative (Laksana et al., 2015). Risiko dianggap sebagai suatu ketidakpastian tentang kemungkinan negatif dari menggggunakan produk atau jasa. Apabila risiko yang mendominasi ketimbang manfaat yangdidapat, maka nasabah tidak akan berminat untuk menggunakan produk atau jasa tersebut. Sebaliknya ketika risiko yang akan didapatkan semakin kecil, maka semakin besar pula kemungkinan terdorongnya minat nasabah untuk menggunakan produk atau jasa tersebut (Assegaff, 2017).



Risiko adalah sesuatu ketidakpastian yang dipertimbangkan orang untuk memutuskan atau tidak melakukan transaksi secara online. Dapat dikatakan bahwa transaksi online memiliki risiko tinggi, karena nasabah tidak dapat melakukan transaksi secara tatap muka dan mereka juga tidak dapat memastikan apakah transaksi yang telah dilakukannya, telah diproses secara tepat waktu atau tidak. Sebelum menggunakan layanan mobile banking, nasabah pasti telah mempertimbangkan kemungkinan berbagai risiko. Salah satunya risiko yang banyak terjadi adalah adanya orang atau sekelompok orang yang dengan sengaja melakukan kegiatan phishing. Pelaku phishing akan mendapat informasi yang sangat rahasia user name dan nomor PIN. Dengan informasi lengkap ini mereka akan bebas bergerak memindahkan dana nasabah ke rekening mana yang mereka mau. Untuk menjaga agar tidak masuk ke dalam perangkap ini, nasabah harus memasukkan alamat situs yang benar dan pasti. Jika tidak jelas dan pasti, jangan mencoba alamat situs yang belum pasti (Dewi & Warmika, 2016).

Risiko merupakan konsekuensi yang tidak diinginkan dan yang ingin dihindari oleh seorang pengguna saat membeli dan menggunakan suatu produk atau jasa. Bagi seorang pengguna mereka memerlukan pengetahuan berdasarkan pengalaman saat pengalaman mereka tinggi maka kepercayaan akan meningkat. Saat risiko turun, maka tingkat kepercayaan juga akan meningkat. Bagi penyedia sekaligus pengelola layanan *mobile banking*, dalam hal tingkat risiko dan tingkat kepercayaan nasabahnya adalah hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Hubungan antara persepsi teknologi dan persepsi risiko dapat dijelaskan bahwa antara teknologi dan risiko faktor utamanya adalah isu-isu keamanan. Maraknya kasus penipuan membuat nasabah bank resah, sehingga untuk mempercayakan transaksi perbankan mereka melalui *mobile banking* adalah hal yang tidak mudah. Mereka harus memiliki keyakinan penuh akan teknologi *mobile banking* agar persepsi risiko mereka menurun. Sehingga para nasabah sebagai pengguna layanan akan tetap setia menggunakan layanan *mobile banking* (Prakosa & Sumantika, 2019).

Selain kelebihan yang ada pada aplikasi mobile banking, aplikasi mobile banking juga memiliki kekurangan diantaranya yaitu (Andriyano & Rahmawati, 2016):

- 1) Rentan akan penipuan yang disebut smishing. *Smishing* adalah kejahatan dengan cara mencuri data pribadi seseorang untuk dapat masuk kedalam account keuangan pribadi seseorang dan mencuri uang dengan jumlah yang sangat besar.

Biasanya nasabah pengguna produk layanan jasa mobile banking akan menerima SMS atau telepon palsu dari seorang peretas sistem komputer (*hacker*) yang menyamar sebagai pegawai institusi keuangan dan akan menanyakan informasi tentang rekeningbank milik nasabah.

- 2) Fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di hack saat telepon seluler nasabah dicuri.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Perkembangan teknologi dan informasi melaju sangat pesat, dan bahkan sudah sangat mempengaruhi kehidupan manusia di era yang serba digital ini. Banyak kegiatan dan aktivitas manusia ditunjang dan dibantu oleh perkembangan teknologi. Salah satunya adalah perkembangan teknologi dalam dunia perbankan yaitu berupa layanan aplikasi Mobile Banking. Mobile banking merupakan salah satu layanan perbankan yang menerapkan teknologi informasi. layanan ini menjadi peluang bagi bank untuk menawarkan nilai tambah kepada pelanggan. Mobile banking merupakan suatu layanan perbankan yang diberikan oleh pihak bank untuk mendukung kelancaran dan kemudahan kegiatan perbankan. Beberapa fitur yang bisa dilakukan di mobile banking yaitu transfer antar rekening, pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya, dapat pula digunakan untuk pembelian voucher, dan informasi rekening. Bahkan dapat melakukan pembayaran zakat sehingga mempermudah nasabah dalam kegiatan sehari-harinya. Hadirnya layanan *mobile banking* yang mampu mengikuti *trend* digitalisasi dalam menyesuaikan kebutuhan nasabah bank dengan tujuan agar mempermudah dan mempercepat kegiatan transaksi para nasabah. Namun dari beberapa keunggulan dan kelebihan yang diberikan oleh layanan *mobile banking* ini tentu tidak dapat memungkiri kenyataan bahwa layanan ini juga memiliki kelemahan yang nantinya akan melibatkan beberapa pihak termasuk pihak bank dan nasabahnya sendiri. Kelemahan inilah yang menjadi faktor timbulnya risiko dalam penggunaan layanan perbankan melalui aplikasi *mobile banking*.

Layanan mobile banking akan bermanfaat jika layanan tersebut mudah dimengerti serta mampu menjalin interaksi dengan penggunannya. Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat menghemat waktu dan biaya karena nasabah tidak harus mendatangi bank secara langsung hanya sekedar untuk melakukan transaksi, karena

*mobile banking* memberikan pelayanan selama 24 jam. Beberapa fitur yang bisa dilakukan di *mobile banking* selain transfer antar rekening, pembayaran seperti tagihan listrik, telepon, dan sebagainya, dapat pula digunakan untuk pembelian voucher, dan informasi rekening. Pada aplikasi *mobile banking* juga dapat melakukan pembayaran zakat sehingga mempermudah nasabah dalam kegiatan sehari-harinya. Selain kelebihan yang ada pada aplikasi *mobile banking*, aplikasi *mobile banking* juga memiliki kekurangan diantaranya yaitu : Rentan akan penipuan yang disebut *smishing*. *Smishing* adalah kejahatan dengan cara mencuri data pribadi seseorang untuk dapat masuk kedalam account keuangan pribadi seseorang dan mencuri uang dengan jumlah yang sangat besar. Biasanya nasabah pengguna produk layanan jasa *mobile banking* akan menerima SMS atau telepon palsu dari seorang peretas sistem komputer (*hacker*) yang menyamarsebagai pegawai institusi keuangan dan akan menanyakan informasi tentang rekening bank milik nasabah. Dan fitur keamanan melalui koneksi yang terenkripsi bisa di hack saat telepon seluler nasabah dicuri.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, I. G. B. P. (2018). Kemudahan Penggunaan, Tingkat Keberhasilan Transaksi, Kemampuan Sistem Teknologi, Kepercayaan dan Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking*. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 15(3), 135–153.
- Agustina, H. (2017). Penggunaan Teknologi Informasi, Kemudahan, dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29.
- Andreassen, T. W., & Lindestad, B. (1998). Customer loyalty and complex services. The impact of corporate image on quality, customer satisfaction and loyalty for customers with varying degrees of service expertise. *International Journal of Service Industry Management*, Vol. 9, Issue 1).
- Andriyano, Y., & Rahmawati, D. (2016). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Rekening Ponsel (Studi Kasus Pada Nasabah Cimb Niaga Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Profita*, 2(1), 1–16.
- APJII. (2020). Laporan Survei Internet APJII 2019 – 2020. *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2020*, 1–146.
- Ashari, N. F. (2019). Artikel Ilmiah Artikel Ilmiah. *Accounting Analysis Journal*, 4, 0–18.
- Assegaff, S. (2017). Analisis Perilaku User pada Pemanfaatan Layanan Pemesanan Tiket Online pada Aplikasi Mobile (Prespektif Kepercayaan dan Resiko oleh Konsumen). *Jurnal Manajemen Teknologi*, 16(1), 62–80.
- Dewi, N. M. A. P., & Warmika, I. G. K. (2016). *Peran persepsi kemudahan penggunaan, persepsi manfaat dan persepsi resiko terhadap niat menggunakan mobile commerce di kota Denpasar* (Doctoral dissertation, Udayana University).

- Indriyani, F., & Mastuti, D. F. A. (2021). PERAN MOBILE BANKING DAN KEUANGAN INKLUSI TERHADAP PENINGKATAN PROFITABILITAS PERBANKAN SYARIAH DI INDONESIA. *Bulletin of Management and Business*, 2(1), 25-37.
- Hadi, S., & Novi, N. (2015). Faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan mobile banking. *Optimum: Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, 5(1), 55-65.
- Kristianti, M. L., & Pambudi, R. (2017). Analisis Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Persepsi Tingkat Keamanan, Dan Fitur Layanan Terhadap Penggunaan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di Dki Jakarta. *Jurnal Akuntansi*, 11(1), 50–67.
- Laksana, G. B., Astuti, E. S., & Dewantara, R. Y. (2015). PENGARUH PERSEPSI KEMANFAATAN, PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI RESIKO DAN PERSEPSI KESESUAIAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING (Studi Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia (BRI) Kantor Cabang Rembang, Jawa Tengah). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 26(2), 1–8.
- Maulidiyah, S. (2017). Pengaruh persepsi, manfaat, kemudahan, penggunaan dan kesesuaian terhadap keputusan menggunakan mobile banking Bank Mandiri di Bank Mandiri Surabaya. *Artikel*. 2(01), 1–15.
- MEF Global Consumer Survey. (2015). Understanding Worldwide Attitudes, Behaviours and Trends in Mobile Content and Commerce. *MEF Global Consumer Survey Series*, 1–37.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2015). Bijak Ber-Electronic Banking. *Bijak Ber-Ebanking*, 1–325.
- Paskalis, F., Bakkara, F., Wijayangka, C., Bisnis, P. A., & Telkom, U. (2020). The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Risk on Customer Satisfaction on the features of BCA Sakuku in Bandung. 7(2), 4087–4102.
- Prakosa, A., & Sumantika, A. (2019). Analisis Pengaruh Persepsi Teknologi Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepercayaan Pengguna M-Banking. *Jurnal Manajemen*, 9(2), 270–282.
- Rinaldy, I. M., Lubis, P. H., & Utami, S. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah mobile banking BNI di Banda Aceh dengan kepercayaan nasabah, kepuasan, komitmen, dan nilai sebagai variable mediasi. 8(3), 19–48.
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Bca Dalam Menggunakan Ininternet Banking. *Jurnal Riset Ekonomi Dan Manajemen*, 16(1), 160–177.
- Rusydiana, A. S., & Devi, A. (2018). Mengembangkan Industri Keuangan NonBank (IKNB) Syariah. *Indonesian Journal of Islamic Economics and Finance*, 1(2), 1-14.
- Sari, R. P. (2017). The Influence of Perception of Usefulness, Ease of Use, and Risk toward the Use of Internet Banking of Mandiri Bank in Surabaya. *Artikel Ilmiah*, 7(1), 45–56.
- Soelistya, D., & Agustina, H. (2017). Analisis teknologi informasi mobile banking dan persepsi risiko transaksi terhadap kepuasan nasabah (Studi Kasus Bank Mandiri Syariah Cabang Jemur Handayani Surabaya). *Accounting and Management Journal*, 1(2), 89–100.
- Styarini, F., & Riptiono, S. (2020). Analisis Pengaruh Customer Trust Terhadap

Keputusan Menggunakan Mobile Banking Melalui Perceived Risk dan Perceived Usefulness Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi (JIMMBA)*, 2(4), 670–680.

Sudaryanti, D. S., Sahroni, N., & Kurniawati, A. (2018). Analisa Pengaruh Mobile Banking Terhadap Kinerja Perusahaan Sektor Perbankan Yang Tercatat Di Bursa Efek. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, 4(2), 96–107.

Widanengsih, E. (2021). Technology Acceptance Model To Measure Customer's Interest To Use Mobile Banking. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, 2(1), 73–82.