

Analisis Tingkat Keamanan, Fleksibilitas, Kepuasan Pengguna, Citra Sosial dan Kenyamanan Pengguna Terhadap Manfaat Bank Digital Dalam Sistem Pembayaran : Studi Kasus di Kota Surakarta

Safira Ardina Putri *¹, Eskasari Putri²

¹Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta , Indonesia

² Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Surakarta , Indonesia

ep122@ums.ac.id

Article Info	Abstract
<i>Article history:</i> Received 17 September 2024 Received in revised form 14 Oktober 2024 Accepted 13 November 2024 Available online 14 Desember 2024	<p><i>Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat keamanan, fleksibilitas, kepuasan pengguna, citra sosial, dan kenyamanan pengguna terhadap manfaat bank digital dalam sistem pembayaran di Kota Surakarta. Studi kasus dilakukan di Kota Surakarta dengan menggunakan pendekatan kuantitatif. Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner dan akan diolah dengan memanfaatkan teknologi SPSS versi 25. Fokus utama pada penelitian ini yaitu memahami bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi pengalaman pengguna dalam menggunakan bank digital sebagai media transaksi pembayaran.</i></p> <p>Keywords: Bank Digital, Keamanan, Fleksibilitas, Kepuasan Pengguna, Citra Sosial, Kenyamanan</p>

1. PENDAHULUAN

Dari sekian banyak pembaruan yang dilakukan oleh teknologi digital salah satu yang penting yaitu layanan perbankan digital (Zherdetska, et al., 2021). Pada tahun 2020 Indonesia dilanda pandemi dan membuat ekonomi Indonesia tertinggal terutama pada bagian ekonomi perbankan digital, maka dari situ merupakan kesempatan bagi negara Indonesia untuk mengejar pertumbuhan ekonomi khususnya pada bidang digital. Dengan berkembangnya teknologi finansial, berbagai inovasi sistem pembayaran mulai bermunculan. Inovasi-inovasi ini mendorong lahirnya ekonomi digital, yang merupakan perkembangan ekonomi canggih yang melibatkan aktivitas baru terkait komponen virtual bisnis dan transaksi timbal balik dengan menggunakan teknologi internet sebagai alat tukar. Ekonomi digital merupakan perkembangan ekonomi kompleks yang berupa aktivitas baru terkait komponen virtual makro bisnis dan aktivitas transaksi timbal balik yang secara aktif

menggunakan teknologi internet sebagai alat pertukaran.

Bank Indonesia mulai menata ekosistem ekonomi usaha agar kondusif hal itu tercatat pada ceta biru Sistem Pembayaran Indonesia (SPI). Isi blue print mempunyai 3 visi sistem pada transaksi di Indonesia yaitu yang pertama pada perkembangan era digital sistem pembayaran berlangsung secara cepat, aman dan juga murah, lalu yang kedua aliran pada uang dan barang secara menyeluruh berlangsung secara tertata, terintegrasi dan juga terstadarisasi, kemudian visi yang ketiga yaitu mendukung perkembangan ekonomi dan mendukung secara regulasi. Sebagai lembaga keuangan yang mendominasi pangsa pasar dibandingkan lembaga keuangan lainnya, bank memiliki peran penting dalam menggalakkan pembangunan ekonomi negara. Namun menurut The Global Findex Database pada tahun 2021 48,24% masyarakat di Indonesia diatas 15 tahun masih belum memiliki rekening bank (unbanked).

Situasi ini disebabkan oleh beberapa faktor seperti mahalnya biaya akses keuangan, terbatasnya sarana, produk bank dan lembaga keuangan tidak dapat sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan sosial, serta kurangnya informasi dan literasi keuangan. Selain masalah unbanked, terdapat 62,9 juta UMKM saat melakukan transaksi masih terbatas. Dikarenakan tingkat presentase kasus unbanked dan juga minimnya transaksi pada UMKM tinggi hal tersebut menunjukkan jika layanan jasa keuangan, produk, serta layanan perbankan tersebut dikarenakan pelayanan bank yang masih .minim .dan .belum .mampu .untuk .menggapai .masyarakat .luas secara maksimal.

Menurut Badriatul Ummah, et al. (2015) masyarakat dengan ekonomi kebawah dalam membangun usahanya masih mengandalkan tabungan sendiri daripada berinvestasi dikarenakan sulitnya akses menuju ke layanan keuangan, sementara orang yang baru saja merintis usaha, mereka mengandalkan laba usaha yang diperoleh untuk melanjutkan usahanya. Pada akhirnya, program inklusi keuangan tersebut dibuat oleh pemerintah dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan serta kemampuan masyarakat agar mempunyai akses ke berbagai lembaga, produk, serta layanan keuangan .Tujuan dari program ini adalah meningkatkan kesejahteraan masyarakat melalui penyusunan dan implementasi strategi nasional yang telah dimuali sejak tahun 2012. Strategi ini diperkuat oleh regulasi terbaru dalam Peraturan Presiden Nomor 114 Tahun 2020 tentang Strategi Nasional Keuangan Inklusif.

Transaksi keuangan melalui bank digital meliputi beberapa macam seperti transaksi pembayaran, pemijaman, investasi, transfer, perencanaan dan perbandingan produk keuangan (Rizal, et al., 2019). Di negara Indonesia, teknologi keuangan telah diatur melalui Peraturan Bank Indonesia (PBI) No 18/40/pbi/2016 yang mengatur pelaksanaan proses transaksi pembayaran. Semakin majunya perubahan zaman, membentuk masyarakat harus mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih. Meningkatnya minat masyarakat dalam penggunaan transaksi digital dikarenakan dalam penggunaan bank digital lebih efisien dan menghemat biaya sehingga metode transaksi pembayaran menggunakan bank digital ini lebih banyak diminati oleh masyarakat.

Penyebab - penyebab dalam mendorong antusiasme masyarakat untuk menabung pada bank yaitu dikarenakan lebih terjamin, mudah serta lebih simple karena sudah terintegrasi oleh beberapa palikasi yang membuat akses lebih mudah untuk transfer seperti bank digital (Nurika, *et al.*, 2021). Dalam meningkatkan kepuasan pengguna dalam keuangan maka pelayanan bank dimaksimalkan dengan adanya digital perbankan yang dimana saat ini lebih dikenal sebagai mobile banking, internet banking, dll. Dengan adanya bank digital ini memudahkan dan mempercepat nasabah dalam bertransaksi. Untuk mempertahankan nasabah, tentunya kepuasan nasabah dalam menggunakan bank digital sangat penting. Sehingga perlu adanya inovasi lebih lanjut untuk memastikan klien menerima layanan terbaik.

Menurut Alma (2007) pengertian dari citra yaitu kesan dari pengetahuan dan pengalaman yang di dapat oleh seseorang dalam melakukan sesuatu. Dapat disimpulkan jika citra perusahaan terbentuk melalui perpaduan unsur verbal dan visual di dalam perusahaan baik disengaja atau tidak disengaja citra perusahaan dibentuk oleh pengaruh internal dan eksternal. Perusahaan dapat meningkatkan citra perusahaan, apabila meningkatkan kualitas yang akan dirasakan oleh nasabah. Maka dengan itu penting bagi perusahaan untuk menjaga citra perusahaan yang positif. Hal itu penting dikarenakan dapat dinikmati oleh nasabah sehingga akan menimbulkan kenyamanan pada nasabah karena adanya kualitas jasa yang baik. Fitur pada layanan bank digital penting untuk menumbuhkan kepercayaan bagi para nasabah pengguna bank digital saat membuat keputusan apakah akan melakukan pembelian secara online atau tidak.

Maka dari itu fitur pada bank digital sangat penting untuk diperhatikan karena hal tersebut dapat menarik perhatian nasabah dalam menggunakan jasa bank digital. Yang dimaksud dari fitur disini yaitu merupakan kualitas, manfaat, serta aspek atau ciri khas yang menonjol dari bank digital untuk membuat nasabah tertarik dalam menggunakan layanan (Agustina, 2017). Beberapa permasalahan pada bank digital yaitu cybercrime. Kejahatan ini sedang marak di bidang teknologi, karena disalah gunakan oleh oknum yang tidak bertanggungjawab dengan menyalah gunakan data para nasabah pengguna bank digital. Keamanan sangat penting untuk para nasabah dalam penyimpanan datanya, maka dari itu perusahaan perlu menjaga kepercayaan nasabah dalam menyimpan data-datanya. Dengan cara meningkatkan keamanan yang baik, maka akan menumbuhkan rasa percaya pada perusahaan karena nasabah merasa terjamin privasi mereka.

Manfaat adanya bank digital atau fintech pada sistem pembayaran, yaitu dapat mempermudah seseorang dalam transaksi pembayaran karena tidak memerlukan uang tunai. Sehingga hal tersebut dapat mempersingkat transaksi pembayaran, mempermudah mendapatkan dana, serta memudahkan dalam mengelola aset sehingga lebih efisien. Manfaat lain untuk para nasabah dengan adanya pembayaran digital ini yaitu hal tersebut bisa meningkatkan keamanan dalam transaksi pembayaran dibandingkan saat bertransaksi dengan menggunakan uang tunai

karena hanya nasabah saja yang bisa mengakses bank digital tersebut tanpa diketahui oleh orang lain. Menurut Syujai et al., (2022) di zaman sekarang yang semakin canggih penggunaan uang elektronik juga berpengaruh signifikan karena dapat membantu memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi baik pada bidang keuangan maupun kesehatan.

Kesimpulan dari hasil penelitian (Widiyanti, 2020) terdapat pengaruh positif pada keputusan dalam memakai e-wallet dikarenakan adanya kemanfaatan, ketertarikan akibat promosi dan juga kemudahan dalam menggunakan e-wallet dan hasil penelitian dari (Arnita1, et al., 2023) terhadap mobile banking (bank digital) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Namun penelitian menurut (Ashsifa, 2020) menunjukkan bahwa privasi berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan dan hasil penelitian menurut Samara & Susanti (2023) menunjukkan bahwa kemudahan konsumen adalah tidak signifikan terhadap komitmen konsumen secara parsial. Namun .dari. .beberapa. .penelitian. .belum. .ada. .penelitian. .yang. .mengenai. privasi memiliki pengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan. Adanya research gap tersebut dapat menjadi celah untuk peneliti dalam melakukan pengujian terhadap variabel-variabel tersebut. Maka research gap tersebut dapat mengeksplorasi lebih dalam mengenai aspek spesifik dari privasi yang berdampak negatif terhadap kepuasan pelanggan serta mengeksplorasi faktor-faktor apa saja yang mungkin terhubung dengan kemudahan pengguna seperti kepercayaan, kualitas layanan atau persepsi nilai.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada masyarakat Kota Surakarta pengguna bank digital. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menggunakan bank digital untuk transaksi pembayaran, dan sampel ditentukan menggunakan rumus Lemeshow dengan jumlah 100 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling, yang menetapkan kriteria tertentu, seperti usia minimal 17 tahun dan pengalaman menggunakan bank digital. Data primer diperoleh melalui kuesioner dengan skala Likert yang mencakup variabel independen, seperti tingkat keamanan, fleksibilitas, kepuasan pengguna, citra sosial, dan kenyamanan pengguna, serta variabel dependen berupa manfaat bank digital dalam sistem pembayaran.

Setiap variabel independen memiliki indikator yang terukur, seperti keamanan dengan password dan enkripsi data, fleksibilitas waktu dan tempat, kepuasan pengguna berdasarkan efektivitas dan rekomendasi, citra sosial melalui promosi dan rekomendasi, serta kenyamanan pengguna melalui fitur yang mudah diakses. Validitas dan reliabilitas kuesioner diuji untuk memastikan keabsahan data. Dengan pendekatan ini, penelitian bertujuan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman dan persepsi masyarakat terhadap penggunaan bank digital.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Objek Penelitian

Sampel atau responden yang dilakukan pada penelitian saat ini yaitu nasabah yang menggunakan layanan bank digital sebagai media untuk transaksi. Penelitian ini dilakukan

menggunakan sampel yang berjumlah 100 orang dengan penentuan sebagai berikut.

a) Jenis Kelamin

Tabel 4.1 Identifikasi Responden Berdasarkan jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-Laki	46	46.0	46.0	46.0
	Perempuan	54	54.0	54.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data Primer yang diolah 100

Sesuai pada tabel 4.1, dapat diketahui bahwa responden laki-laki sebanyak 46 orang atau 46% sementara responden perempuan berjumlah 54 orang atau 54%. Pada penelitian ini menyatakan bahwa jenis kelamin responden paling banyak yaitu perempuan.

b) Usia

Tabel 4.2 Mengidentifikasi Responden Berdasarkan Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17	6	6.0	6.0	6.0
	>17	94	94.0	94.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber data: Data Primer yang diolah 100

Menurut pada tabel 4.2 dapat terlihat jika dari 100 responden terdapat 94% atau sebanyak 94 responden yang berusia >17 tahun dan terdapat 6% atau 6 orang responden yang berusia 17 tahun.

c) Domisili

Tabel 4.3 Mengidentifikasi Responden Berdasarkan Domisili

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Surakarta	100	100.0	100.0	100.0

Menurut pada tabel 4.3 diketahui sebanyak 100 orang responden yang diambil untuk sampel penelitian terdapat 100% atau 100 responden yang berasal dari Kota Surakarta.

d) Durasi Pemakaian Bank Digital

Tabel 4.4 Mengidentifikasi Responden berdasarkan Pemakaian Bank Digital

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Setiap Hari	37	37.0	37.0	37.0
Beberapa Kali	35	35.0	35.0	72.0
Dalam Seminggu				
Beberapa Kali	15	15.0	15.0	87.0
Dalam Sebulan				
Jarang	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Menurut pada tabel 4.4 terbukti bahwa 37% atau 37 responden menggunakan bank digital setiap hari, 35% atau 35 responden menggunakan bank digital beberapa kali dalam seminggu, 15% atau 15 responden menggunakan bank digital beberapa kali dalam sebulan, serta 13% atau 13 responden jarang menggunakan bank digital.

B. Analisis Data

a) Hasil Uji Validitas

Uji validitas diimplementasikan untuk memahami keabsahan atau ketidakabsahan suatu pernyataan kuesioner yang akan dibagikan oleh para responden, uji validitas ini juga digunakan untuk mengukur apakah butir-butir pada pernyataan di kuesioner tersebut dapat menyampaikan suatu persoalan yang sedang diukur oleh peneliti. uji validitas dapat dikatakan valid apabila nilai r hitung > dari nilai r table

Tabel 4.5

Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Keamanan

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	kriteria
X1.1	0,367	0,195	Valid
X1.2	0,545	0,195	Valid
X1.3	0,471	0,195	Valid
X1.4	0,468	0,195	Valid
X1.5	0,679	0,195	Valid

Berdasarkan tabel 4.5, indikator pernyataan variabel X1 menunjukkan hasil yang signifikan. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar 0,195 (nilai

r tabel). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kelima indikator pernyataan pada variabel tingkat keamanan menggunakan 100 responden tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.6

Hasil Uji Validitas Variabel Fleksibilitas

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	kriteria
X2.1	0,687	0,195	<i>Valid</i>
X2.2	0,678	0,195	<i>Valid</i>
X2.3	0,687	0,195	<i>Valid</i>
X2.4	0,693	0,195	<i>Valid</i>
X2.5	0,752	0,195	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.6, indikator pernyataan variabel X2 menunjukkan hasil yang signifikan. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar 0,195 (nilai r tabel). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kelima indikator pernyataan pada variabel fleksibilitas menggunakan 100 responden tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.7

Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pengguna

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	kriteria
X3.1	0,732	0,195	<i>Valid</i>
X3.2	0,723	0,195	<i>Valid</i>
X3.3	0,755	0,195	<i>Valid</i>
X3.4	0,664	0,195	<i>Valid</i>
X3.5	0,700	0,195	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.7, indikator pernyataan variabel X3 menunjukkan hasil yang signifikan. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar 0,195 (nilai r tabel). Oleh karena itu, dapat ditarik kesimpulan bahwa kelima indikator pernyataan pada variabel kepuasan pengguna menggunakan 100 responden tersebut

dinyatakan valid.

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Variabel Citra Sosial

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	kriteria
X4.1	0,598	0,195	<i>Valid</i>
X4.2	0,721	0,195	<i>Valid</i>
X4.3	0,591	0,195	<i>Valid</i>
X4.4	0,676	0,195	<i>Valid</i>
X4.5	0,551	0,195	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.8, indikator pernyataan variabel X4 menunjukkan hasil yang signifikan. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar 0,195 (nilai r tabel). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kelima indikator pernyataan pada variabel citra sosial menggunakan 100 responden tersebut dinyatakan valid.

Tabel 4.9
Hasil Uji Validitas Variabel kenyamanan pengguna

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	kriteria
X5.1	0,470	0,195	<i>Valid</i>
X5.2	0,702	0,195	<i>Valid</i>
X5.3	0,751	0,195	<i>Valid</i>
X5.4	0,707	0,195	<i>Valid</i>
X5.5	0,686	0,195	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.9, indikator pernyataan variabel X5 menunjukkan hasil yang signifikan. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar 0,195 (nilai r tabel). Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kelima indikator pernyataan pada variabel kenyamanan pengguna menggunakan 100 responden tersebut dinyatakan valid.

Tabel 5.0
Hasil Uji Validitas Variabel Dependen Manfaat Bank Digital dalam Sistem Pembayaran

Pernyataan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	kriteria
Y1	0,602	0,195	<i>Valid</i>
Y2	0,702	0,195	<i>Valid</i>
Y3	0,707	0,195	<i>Valid</i>

Y4	0,683	0,195	<i>Valid</i>
Y5	0,747	0,195	<i>Valid</i>

Berdasarkan tabel 4.7, indikator pernyataan variabel dependen menunjukkan hasil yang signifikan. Setiap indikator pernyataan memiliki nilai r hitung yang lebih besar 0,195 (nilai r tabel). Oleh karena itu, dapat diputuskan bahwa kelima indikator pernyataan pada variabel dependen menggunakan 100 responden tersebut dinyatakan valid.

b) Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas diimplementasikan untuk mengetahui nilai kekonsistenan pada instrumen penelitian. Variabel dapat dikatakan reliabel apabila nilai cronbach alpha $> 0,60$ (Sujarweni, 2014). Pada tabel dibawah memperlihatkan hasil uji reliabilitas dari 5 variabel yaitu tingkat keamanan, fleksibilitas, kepuasan pengguna, citra sosial, dan kenyamanan pengguna. Uji reliabilitas dapat dilakukan apabila sudah dinyatakan valid pada saat melakukan uji validasi. Pengujian reliabilitas ini bertujuan untuk mengukur nilai Cronbach's Alpha dengan memanfaatkan aplikasi SPSS versi 25. Pernyataan kuesioner dapat dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha $> 0,060$ (Sujarweni, 2014).

Tabel 5.1
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Jumlah item pernyataan	Reability Coefficient (Cronbach's Alpha)	Keterangan
TK	5	0,619	<i>Reliabel</i>
F	5	0,777	<i>Reliabel</i>
KP	5	0,782	<i>Reliabel</i>
CS	5	0,744	<i>Reliabel</i>
KNP	5	0,765	<i>Reliabel</i>
MBD	5	0,773	<i>Reliabel</i>

Pada tabel 5.1 terlihat bahwa hasil dari variabel independen tingkat keamanan, fleksibilitas, kepuasan pengguna, citra sosial, kenyamanan pengguna serta variabel dependen manfaat bank digital dalam sistem pembayaran, menunjukkan hasil Cronbach's Alpha $> 0,60$. Dengan kata lain, setiap variabel menunjukkan hasil yang reliabel dan dapat menghasilkan jawaban yang tetap konsisten sepanjang waktu.

c) Hasil Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas (Kolmogorov Smirnov)

Uji normalitas adalah pengujian yang diterapkan sebagai media ukur agar dapat menemukan apakah data tersebut mempunyai peredaran yang normal atau tidak, serta apakah data tersebut di dapat dari populasi yang memiliki peredaran normal atau tidak (Gunawan, 2020). Data tersebut dapat dinilai normal apabila nilai dari Asymp. Sig. (2-tailed) $> 0,05$.

Tabel 5.2
Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.02098514
	Most Extreme Differences	
	Absolute	.065
	Positive	.065
	Negative	-.053
Test Statistic		.065
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Berdasarkan dari hasil Output SPSS tersebut dapat dilihat bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) adalah 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Jadi Kesimpulannya yaitu data tersebar secara normal Dan dapat Dikerjakan lebih lanjut untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2) Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dilakukan untuk mengidentifikasi apakah terdapat keterkaitan antara variabel-variabel independen dengan variabel dependen (Gunawan, 2020). Untuk menentukan tidak adanya indikasi multikolinearitas dapat dilihat dari nilai $VIF \leq 10,00$ dan nilai tolerance $\geq 0,100$ jika hasil yang di dapat sesuai dengan syarat tersebut, maka dapat disimpullkan bahwa data tersebut bebas dari gejala multikolinearitas.

Tabel 5.3

Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Statistika Kolinearitas		Keterangan
	Tolerance	VIF	
TK	0,860	1.163	<i>Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas</i>
F	0,458	2.183	<i>Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas</i>
KP	0,325	3.076	<i>Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas</i>
CS	0,317	3.157	<i>Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas</i>
KNP	0,364	2.748	<i>Tidak Terdapat Gejala Multikolinearitas</i>

Dapat dilihat tabel 5.6 diatas merupakan hasil Output SPSS. Hasil dari uji multikolinearitas diatas nilai tolerance dan nilai VIF seluruh variabel independen memiliki nilai $VIF \leq 10,00$ dan nilai tolerance $\geq 0,100$. Sebab dari itu, dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat indikasi multikolinearitas antar variabel independen dalam model regresi.

3) Uji Heterokedastisitas (Glejser)

Uji heterokedastisitas digunakan untuk menentukan apakah terdapat perbedaan varians residual antara satu observasi dengan observasi lainnya dalam model regresi (Umar, 2013). Uji heterokedastisitas dapat dikatakan lolos uji apabila nilai signifikansi pada semua variabel bernilai $> 0,05$.

Tabel 5.4

Variabel	Sig.	Keterangan
TK	0,352	<i>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</i>
F	0,093	<i>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</i>
KP	0,406	<i>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</i>

Hasil Uji Heterokedastisitas	CS	0,588	<i>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</i>
	KNP	0,081	<i>Tidak Terjadi Heterokedastisitas</i>

Hasil output SPSS menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai signifikansi $> 0,05$. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tidak ada gejala heterokedastisitas pada masing-masing variabel.

d) Koefisien .Determinasi

Koefisien determinasi merupakan salah satu uji yang dilakukan pada saat penelitian sebagai media untuk menghitung seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 5.5
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R Square
0,737

Sumber data: Diolah menggunakan SPSS 25

Dari tabel 5.8 diatas, diketahui jika nilai R Square sebesar 0,737. Hal ini menunjukkan bahwa 73,7% perubahan pada tingkat keamanan, fleksibilitas, kepuasan pengguna, citra sosial, serta nyaman pengguna di pengaruhi oleh gaya kognitif. Sementara itu, sisanya sebesar 26,3% ini dipengaruhi oleh varibel lain di luar model penelitian ini.

C. Uji Hipotesis

1) Uji F (Simultan)

Tabel 5.6
Hasil Uji F (Simultan)

F	Sig.
52,832	0.000

Kriteria pada uji F yaitu nilai Sig. $< 0,05$, sehingga dapat dilihat dari tabel 5.6 bahwa hasil nilai dari uji F (Simultan) diatas yaitu Sig. sebesar 0.000 Dikarenakan nilai sig. $< 0,05$ maka dapat diputuskan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan terhadap variabel dependen.

2) Uji T (Parsial)

Tabel 5.7
Hasil Uji T (Parsial)

Variabel	t-tabel	t-hitung	Sig (<0.05)	Keterangan
TK	0,195	1,112	0,269	<i>Tidak Signifikan</i>
F	0,195	2,168	0,033	<i>Signifikan</i>
KP	0,195	1,981	0,004	<i>Signifikan</i>
CS	0,195	2,300	0,024	<i>Signifikan</i>
KNP	0,195	3,207	0,002	<i>Signifikan</i>

Berdasarkan hasil uji T pada tabel 6.0 diatas, maka analisis dari uji T tersebut yaitu:

- X1:** Dengan nilai Sig. 0,269 yang lebih besar dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa variabel X1 tidak berpengaruh terhadap variabel Y.
- X2:** Dengan nilai Sig. 0,033 yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel X2 terhadap variabel Y.
- X3:** Dengan nilai Sig. 0,004 yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel X3 terhadap variabel Y.
- X4:** Dengan nilai Sig. 0,024 yang lebih kecil dari 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan dari variabel X4 terhadap variabel Y.
- X5:** Karena nilai Sig. 0,002 lebih kecil dari 0,05, dapat diartikan bahwa variabel X5 berpengaruh signifikan terhadap variabel Y.

3) Analisis Regresi Berganda

Tabel 5.8 Hasil analisis regresi berganda

Variabel	Unstandardized β
(Constant)	
TK	-0,100
F	0,249
KP	0,145
CS	-0,096
KNP	-0,290

Merujuk pada tabel 5.6 maka di dapat persamaan sebagai berikut :

$$-0,013 + 0,073X1 + 0,167X2 + 0,264X3 + 0,229X4 + 0,287X5$$

- Konstanta sebesar -0,013 menunjukkan bahwa ketika nilai variabel independen adalah 0, maka nilai variabel dependen akan menjadi -0,013.
- Variabel tingkat keamanan memiliki nilai koefisien regresi yang negatif sebesar 0,073. Dapat ditarik kesimpulan jika variabel fleksibilitas meningkat, maka variabel Y juga akan meningkat.
- Variabel fleksibilitas memiliki nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,167. Dapat diartikan jika variabel fleksibilitas meningkat, maka variabel Y juga akan meningkat.
- Variabel kenyamanan pengguna memiliki nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,264. Dapat diartikan jika variabel kenyamanan pengguna meningkat, maka variabel Y juga akan meningkat.
- Variabel fleksibilitas memiliki nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,229. Dapat diartikan jika variabel citra sosial meningkat maka variabel Y juga akan meningkat.
- Variabel fleksibilitas memiliki nilai koefisien regresi yang positif sebesar 0,287, hal tersebut mengindikasikan bahwa apabila variabel kepuasan pengguna meningkat, variabel Y juga akan mengalami peningkatan.

4. PEMBAHASAN

Adanya pengaruh signifikan antara variabel independen (fleksibilitas, kepuasan pengguna, citra sosial dan kenyamanan pengguna) terhadap variabel dependen (manfaat bank digital dalam sistem pembayaran) akan tetapi pada variabel independen (tingkat keamanan) tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen (manfaat bank digital dalam sistem pembayaran) hal tersebut akan dijelaskan sebagai berikut.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilaksanakan, konfirmasi bahwa tingkat keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap manfaat bank digital dalam sistem pembayaran hal ini bertolak belakang dengan penelitian (Ava Dianta & Zusrony, 2019) yang menunjukkan hasil keamanan berpengaruh signifikan terhadap internet banking namun pada penelitian ini sejalan.

Namun penelitian sesuai dengan penelitian dari (Rivaldi et al., 2022) yang menunjukkan tidak adanya pengaruh keamanan dalam menggunakan bank digital karena pada umumnya pengguna sudah mempercayai layanan teknologi bank digital tersebut.

Pada variabel fleksibilitas menunjukkan bahwa terdapat adanya pengaruh secara positif dan signifikan terhadap manfaat bank digital dalam sistem pembayaran, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Marginingsih, 2023) yang menunjukkan bahwa layanan bank digital dapat tersedia setiap saat untuk mendukung inklusi keuangan dengan memanfaatkan digitalisasi. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Setyo et al., 2022) yang menunjukkan bahwa layanan keuangan digital dengan mengandalkan teknologi yang canggih dan akses internet membuat proses transaksi yang sedang dilakukan menjadi lebih cepat.

Pada variabel kepuasan pengguna menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap manfaat bank digital dalam sistem pembayaran, hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dikerjakan oleh (Putri, 2023) Hasil dari penelitian ini mengungkapkan bahwa Kualitas sistem informasi dengan kepuasan pengguna berpengaruh positif, dikarenakan semakin baik kualitas sistem informasi maka akan semakin tinggi juga tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini juga sejalan dengan (Marbun et al., 2023) bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel penggunaan sistem pembayaran QRIS dengan variabel dependen kepuasan pelanggan UMKM, hal ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam menggunakan QRIS sangat mendukung nasabah, sehingga mereka dapat merasakan kepuasan saat memanfaatkan sistem tersebut.

Pada variabel citra sosial menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan terhadap manfaat bank digital dalam sistem transaksi pembayaran, ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh (Yuniawan et al., 2021) bahwa hasil penelitian tersebut berpengaruh positif karena aktivitas pemasaran berdampak pada citra merek. Semakin giat melakukan promosi di media sosial maka akan semakin tinggi juga tingkat citra mereknya. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian (Mufarrah et al., 2020) menunjukkan bahwa semakin tinggi atau positif citra sosial pada perbankan digital maka semakin tinggi pula persepsi pengguna terhadap manfaat aplikasi bank digital tersebut.

Pada variabel kenyamanan pengguna memberikan dampak yang positif dan signifikan terhadap manfaat bank digital dalam sistem pembayaran hal ini didukung dan sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Angga et al., 2024) yang menunjukkan bahwa kenyamanan berdampak signifikan secara parsial terhadap penggunaan mobile banking bank BPRS. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kenyamanan pengguna bank digital sangat penting agar dapat membuat nasabah merasa nyaman saat melakukan transaksi pembayaran.

5. KESIMPULAN

Penelitian ini menganalisis pengaruh berbagai faktor, seperti tingkat keamanan, fleksibilitas,

kepuasan pengguna, citra sosial, dan kenyamanan pengguna terhadap manfaat bank digital dalam sistem pembayaran. Studi dilakukan terhadap 100 responden di Kota Surakarta untuk memahami bagaimana faktor-faktor tersebut memengaruhi pengalaman pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fleksibilitas, kepuasan pengguna, citra sosial, dan kenyamanan terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap manfaat bank digital, sedangkan tingkat keamanan tidak memberikan dampak yang signifikan. Hal ini mencerminkan tingginya kepercayaan pengguna terhadap kemampuan bank digital dalam menjaga privasi dan keamanan data mereka, meskipun demikian, bank tetap perlu meningkatkan sistem keamanan untuk mengantisipasi risiko kejahatan siber di masa depan.

Keberhasilan bank digital dalam meningkatkan manfaat layanannya sangat bergantung pada fleksibilitas, citra sosial, kenyamanan, dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, bank digital harus terus berinovasi dengan menciptakan layanan yang mudah digunakan dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi penggunanya. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, termasuk ruang lingkup yang terbatas pada Kota Surakarta, sehingga hasilnya mungkin tidak mencerminkan kondisi di wilayah lain. Selain itu, variabel yang digunakan hanya mencakup lima faktor, sementara faktor lain seperti inovasi teknologi, kepercayaan nasabah, dan promosi belum dianalisis secara mendalam.

Sebagai saran, penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan wilayah agar hasil yang diperoleh lebih representatif secara nasional. Selain itu, penelitian berikutnya perlu mengeksplorasi variabel lain seperti kepercayaan dan persepsi pengguna, yang relevan dalam menentukan manfaat bank digital dalam sistem pembayaran. Bagi industri perbankan, penelitian ini menyoroti pentingnya fokus pada peningkatan fleksibilitas layanan, penguatan citra sosial, dan perbaikan pengalaman pengguna untuk mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. (2017). FITUR SOCIAL COMMERCE DALAM WEBSITE E-COMMERCE DI INDONESIA. *Jurnal Informatika Mulawarman*, 12(1), 25–29.
- Alma, B. (2007). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa: Vol. xii (7th ed.)*. Alfabeta.
- Amalia Nisa, E. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Penggunaan Bank Digital di Kalangan Mahasiswa POLBAN. *International Journal Administration, Business & Organization*, 4(3), 48–57. <https://doi.org/10.61242/ijabo.23.271>
- Angga, L. S., Muhajirin, & Ovriadin. (2024). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(3), 283–309. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i3.1257>
- Arnita1, N., Yarmunida, M., & Sumarni, Y. (2023). PENGARUH SELF SERVICE TECHNOLOGY (SST) TERHADAP KEPUASAN NASABAH PENGGUNA LAYANAN DIGITAL (STUDI KASUS BANK SYARIAH INDONESIA). *Jurnal Tabarru' : Islamic*

- Banking and Finance, 6(1), 72–80.
- Ashsifa, I. (2020). PENGARUH TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MOBILE BANKING SECARA BERKELANJUTAN (PRIVASI DAN PERSONALISASI SEBAGAI VARIABEL MODERASI). *Jurnal TECHNOBIZ*, 3(1), 25–29.
- Ava Dianta, I., & Zusrony, E. (2019). Analisis Pengaruh Sistem Keamanan Informasi Perbankan pada Nasabah Pengguna Internet Banking. *Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 3(1), 2549–6824.
- Badriatul Ummah, B., Nuryartono, N., & Anggraeni, L. (2015). ANALISIS INKLUSI KEUANGAN DAN PEMERATAAN PENDAPATAN DI INDONESIA. *Jurnal Ekonomi Dan Kebijakan Pembangunan*, 4(1), 1–27.
- Chang, C. C., Yang, J. H., & Chang, K. J. (2012). An efficient and flexible mobile payment protocol. *Proceedings - 2012 6th International Conference on Genetic and Evolutionary Computing*, 63–66. <https://doi.org/10.1109/ICGEC.2012.43>
- Dwi Aprianti, R., Alhadi, E., Badri, M., & Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, P. (2023). The Effect of Convenience And Security on Customer Decisions in Using Qris Livin' by Mandiri at Bank Mandiri. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen Dan Bisnis*, 3(2), 65–73. <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>
- Euis, S. (2019). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN DAMPAKNYA TERHADAP LOYALITAS NASABAH.
- Fitriani, L., & Dirwan. (2020). Pengaruh Kemudahan, Promosi, dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital. *Jurnal Ilmiah Akuntansi Manajemen*, 3, 16–30.
- Flavián, C., & Guinalú, M. (2006). Consumer trust, perceived security and privacy policy: Three basic elements of loyalty to a web site. *Industrial Management & Data Systems*, 106(5), 601–620. <https://doi.org/10.1108/02635570610666403>
- Giswandhani, M., & Hilmi, A. Z. (2020). PENGARUH KEMUDAHAN TRANSAKSI NON-TUNAI TERHADAP SIKAP KONSUMTIF MASYARAKAT KOTA MAKASSAR. *Jurnal Ilmu Komunikasi*, 9(2), 239–250.
- Gunawan (Ed.). (2020). *Mahir menguasai SPSS panduan praktis mengolah data penelitian new edition (1st ed.)*.
- Habibi, M., & Zaky, A. (2012). Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 3(1).
- Joan, L., & Sitinjak, T. (2019). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Penggunaan Layanan Pembayaran Digital GO-PAY. *Jurnal*

- Manajemen, 8(2), 27–39.
- Kamilah, L. K., & Haryati, D. (2024). PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN RISIKO TERHADAP PENGGUNAAN QRIS UNTUK TRANSAKSI PEMBAYARAN UMKM. *Jurnal Lentera BITEP*, 2(1), 16–21. <https://lenteranusa.id/>
- Luu Thi Thuy, D., Thi, U. N., Vo Hanh, Q., & Nguyen Thi My, N. (2024). Enhancing satisfaction and word of mouth of young mobile banking users through system quality and individual performance. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2338925>
- Marbun, A. N., Nasution, Y. S. J., & Harahap, I. (2023). Analisis Penggunaan Sistem Pembayaran QRIS terhadap Perkembangan Bisnis UMKM melalui Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia (BSI) Kc Sibolga). *AHKAM*, 2(2), 361–372. <https://doi.org/10.58578/ahkam.v2i2.1198>
- Marginingsih, R. (2023). BI-FAST Sebagai Sistem Pembayaran Dalam Mendukung Akselerasi Digitalisasi Ekonomi dan Keuangan Nasional. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 10(1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter18>
- Marlina, A., & Humairah, F. (2018). PERAN DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH KREDIT (STUDI KASUS PT.BANK TABUNGAN NEGARA SYARIAH). *Jurnal Keuangan & Perbankan*, 6(2), 37–44.
- Mufarih, M., JAYADI, R., & SUGANDI, Y. (2020). Factors Influencing Customers to Use Digital Banking Application in Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, 7(10), 897–908. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2020.vol7.no10.897>
- Nurika, Y., Rahmannur Ibnu, A., & Abdul Aziz, I. (2021). ANALYSIS OF THE EFFECT OF PROMOTION, PRODUCT EXCELLENCE, AND APPLICATION OF SHARIA VALUES ON PEOPLE’S SAVINGS INTEREST (STUDY AT PT. BSI KUALA TUNGKAL, JAMBI). *Jurnal Nisbah*, 7(2), 98–105.
- Pradipta Utama, A., & Trisnawati, N. (2023). ANALISIS CITRA BANK SEBAGAI MEDIATOR KEPERCAYAAN DAN KUALITAS LAYANAN ELEKTRONIK TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK DIGITAL. *Cakrawala*, 6(66), 2318–2335.
- Putri, I. A. (2023). THE IMPACT OF DIGITALISATION ON BANKING SERVICE USER SATISFACTION. *Journal of Social and Economics Research*, 5(2), 133–140. <https://idm.or.id/JSER/index>
- Ramadani Silalahi, P., Tambunan, K., Ramadhany Batubara, T., Ekonomi Islam, J., & Ekonomi dan Bisnis Islam, F. (2022). Dampak Penggunaan QRIS Terhadap Kepuasan Konsumen Sebagai Alat Transaksi. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 1(2), 122–128.
- Rivaldi, R., Pratama, D., & Renny, R. (2022). THE ROLE OF BEHAVIORAL INTENTIONS TO USE MOBILE BANKING: APPLICATION OF THE UTAUT2 METHOD WITH SECURITY, TRUST AND RISK FACTORS. *Dinasti International Journal Of Management*

- Science, 3(4), 728–741. <https://doi.org/10.31933/dijms.v3i4.1141>
- Rizal, M., Maulina, E., & Kostini, N. (2019). FINTECH SEBAGAI SALAH SATU SOLUSI PEMBIAYAAN BAGI UMKM. *AdBispreneur*, 3(2), 89. <https://doi.org/10.24198/adbispreneur.v3i2.17836>
- Rogoff, K. (2016). *The Curse of Cash*. Princeton University Press.
- Samara, A., & Susanti, M. (2023). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Pengalaman Pengguna Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Penggunaan Aplikasi Dompet Digital (E-Wallet) di Kalangan Mahasiswa Universitas Buddhi Dharma. *Jurnal Riset Akuntansi*, 1, 249–260. <https://doi.org/https://doi.org/10.54066/jura-itb.v1i2.700>
- Sekarini, D. M., Sukresna, M., & Manajemen, J. (2016). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat Dan Citra Merek Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Persepsi Nilai Pelanggan Sebagai Intervening (Studi pada Pengguna E-Toll card Tahun 2015 di Kota Semarang). *DIPONEGORO JOURNAL OF MANAGEMENT*, 5(3), 1–13. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/dbr>
- Setyo, A., Purnomo, D., & Ramadani, D. D. (2022). Pengaruh Manfaat, Kemudahan terhadap Minat Pemakaian Financial Technology Pada Penggunaan Pembayaran Digital UMKM di Sumenep. *Jurnal Ilmu-Ilmi Ekonomi*, 14(2), 17–30. <https://doi.org/10.35457/xxx>
- Setyo Dwi Purnomo, A., & Dwi Ramadani, D. (2019). Pengaruh Manfaat, Kemudahan terhadap Minat Pemakaian Financial Technology Pada Penggunaan Pembayaran Digital UMKM di Sumenep. *Jurnal Ilmu-Ilmu Ekonomi*, 14(2), 18–30. <https://doi.org/10.35457/xxx>
- Siswanti, T. (2022). ANALISIS PENGARUH MANFAAT EKONOMI, KEAMANAN DAN RISIKO TERHADAP MINAT PENGGUNAAN FINANCIAL TECHNOLOGY (FINTECH). *Jurnal Bisnis Dan Akuntansi Unsuraya*, 7(2), 89–105.
- Sri Woelandari, D. P., Wahyu Setyawati, N., & Richo Rianto, M. (2019). Ease of Use, Convenience, Trust, dan Intention to Use Mobile Banking. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 9(2), 1–11.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*.
- Sugiyono. (2016). *metode-penelitian-pendidikan-sugiyono-2015-bagian-1_compress*. ALFABETA CV.
- Sujarweni, W. (2014). *Metedologi Penelitian: Lengkap, Praktis, Dan Mudah Dipahami* (P. Press, Ed.; Vol. 1).
- Syujai, M., Kementerian, K., Provinsi, A., Selatan, S., Nuri, J., & Makassar, N. 53. (2022). Transformasi Filantropi Digital Berbasis Aplikasi Fintech E-Money dalam Perspektif Islam Digital Philanthropy Transformation Based on Fintech E-Money Applications in an Islamic Perspective. *Jurnal Khazanah Keagamaan*, 10(1), 140–152.

- Umar, H. (2013). *Desain Penelitian Manajemen Strategik* (1st ed.). RajaGrafindo Persada.
- Widiyanti, W. (2020). Pengaruh Kemanfaatan, Kemudahan Penggunaan dan Promosi terhadap Keputusan Penggunaan E-wallet OVO di Depok. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1). <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/moneter54>
- Yuniawan, R., Muslim Efendy, B., & Shohiha, A. (2021). MENINGKATKAN E-WOM DAN KOMITMEN PRODUK MOBILE BANKING MELALUI PEMASARAN MEDIA SOSIAL. *At-Thullab : Jurnal Mahasiswa Studi Islam*, 2(2), 404–417. <https://doi.org/10.20885/tullab.vol2.iss2.art2>
- Zherdetska, L., Diatlova, Y., Diatlova, V., Kuznetsova, L., & Goncharenko, A. (2021). Digital Banking in the Marketing Mix: Improving the Approach to Evaluation as an Innovative Component. *International Journal of Economics and Management Systems*, 6, 611–619. <http://www.iaras.org/iaras/journals/ijems>