



Digitalisasi Perbankan: Keberhasilan Implementasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah

Melisa Trinanda Faisal

Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, Indonesia
melisatrinanda20@gmail.com

ARTICLE INFO

Article History:

Received : 12-01-2023
Revised : 02-02-2023
Accepted : 25-02-2023
Online : 30-03-2025

Keywords:

Banking Digitalization;
Mobile Banking;
Customer Satisfaction;
Digital Transformation.

Kata Kunci:

Digitalisasi Perbankan;
Mobile Banking;
Kepuasan Nasabah;
Transformasi Digital.



ABSTRACT

Abstract: This study examines the successful implementation of mobile banking in the era of banking digitalization and its effect on customer satisfaction. Using a qualitative approach with a literature review method, this study analyzes the transformation of the banking industry from a manual system to a digital platform. The results show that ease of use and usefulness are the main determinants of the successful implementation of mobile banking, which has a significant effect on customer satisfaction. Ease of use is measured through time efficiency, ability to make transactions, operational ease, and flexibility of use. While usefulness includes increased productivity, effectiveness, and performance in daily activities. Mobile banking is proven to provide time and cost efficiency because it is available 24 hours and can be accessed from anywhere as long as there is an internet network. The study concluded that customers who perceive the convenience and benefits of mobile banking services tend to have higher levels of satisfaction and will continue to use digital banking services from their bank of choice. The findings provide important implications for banking institutions in developing digitalization strategies that focus on increasing customer satisfaction.

Abstrak: Penelitian ini mengkaji keberhasilan implementasi *mobile banking* dalam era digitalisasi perbankan dan pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode kajian pustaka, studi ini menganalisis transformasi industri perbankan dari sistem manual ke *platform digital*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) menjadi penentu utama keberhasilan implementasi *mobile banking* yang berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan diukur melalui efisiensi waktu, kemampuan melakukan transaksi, kemudahan operasional, dan fleksibilitas penggunaan. Sementara kemanfaatan mencakup peningkatan produktivitas, efektivitas, dan kinerja dalam aktivitas sehari-hari. *Mobile banking* terbukti memberikan efisiensi waktu dan biaya karena tersedia 24 jam dan dapat diakses dari mana saja selama terdapat jaringan internet. Penelitian menyimpulkan bahwa nasabah yang merasakan kemudahan dan manfaat dari layanan *mobile banking* cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi dan akan terus menggunakan layanan perbankan digital dari bank pilihan mereka. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi institusi perbankan dalam mengembangkan strategi digitalisasi berfokus pada peningkatan kepuasan nasabah.



<https://doi.org/10.31764/jseit.v5i2>



This is an open access article under the CC-BY-SA license

A. LATAR BELAKANG

Industri perbankan telah mengalami perubahan mendasar dalam beberapa dekade terakhir. Terjadi peralihan dari sistem berbasis manual ke platform digital dan otomatis, yang menghasilkan peningkatan efisiensi operasional dan kualitas layanan nasabah. Sebelumnya, aktivitas perbankan sangat bergantung pada proses transaksi manual dan dokumentasi berbasis kertas. Pada masa awal, bank hanya menawarkan layanan sederhana seperti penyimpanan dana dan fasilitas kredit, namun seiring perkembangan teknologi informasi, jasa perbankan telah berevolusi menjadi sistem yang lebih kompleks dan terintegrasi. Teknologi telah menjadi katalisator utama dalam transformasi ini, menciptakan berbagai peluang inovatif sekaligus menghadirkan tantangan baru bagi lembaga perbankan tradisional (Ebuete et al., 2020).

Perbankan memegang posisi vital sebagai tulang punggung perekonomian suatu negara, sehingga kinerja operasional bank yang kurang optimal dapat dipastikan akan melemahkan aktivitas ekonomi secara keseluruhan. Ketika sektor perbankan berkembang dengan pesat, dampaknya akan sangat signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi, baik pada tingkat nasional maupun global. Konsekuensinya, bank dituntut untuk mampu menyediakan layanan prima kepada para nasabahnya. Pesatnya perkembangan teknologi digital saat ini berpotensi menjadi katalisator bagi industri perbankan dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah melalui pemanfaatan berbagai solusi teknologi digital. Bahkan, peningkatan layanan telah menjadi kebutuhan mutlak bagi institusi perbankan karena nasabah kini mengharapkan layanan yang cepat, mudah, fleksibel, nyaman, dan tersedia sepanjang waktu, sehingga transformasi digital menjadi sebuah keharusan (Purnomo et al., 2020).

Sektor perbankan telah bertransformasi akibat evolusi pasar dan kemajuan teknologi. Berbagai inovasi seperti *mobile banking*, *internet banking*, dan teknologi *blockchain* telah merevolusi interaksi bank dengan nasabah serta meningkatkan efektivitas operasional mereka. Bersamaan dengan itu, transformasi ini memunculkan kompetisi baru dari perusahaan *fintech* yang lebih inovatif dan adaptif. Entitas *fintech* ini mengguncang model bisnis bank tradisional dengan menyediakan alternatif layanan keuangan yang lebih terjangkau dan mudah diakses (Maghfiroh & Dwiridotjahjono, 2023). Dalam perspektif internasional, kajian tentang pendekatan strategis perbankan menghadapi dinamika pasar dan revolusi teknologi memiliki signifikansi khusus, mengingat setiap negara menghadapi spektrum tantangan dan kesempatan yang beragam. Di negara maju, integrasi teknologi dalam sistem perbankan telah mencapai tahap lanjut, sementara negara berkembang masih berjuang dengan keterbatasan infrastruktur teknologi dan tingkat literasi digital masyarakat.

Indonesia menyaksikan pertumbuhan yang signifikan dalam *fintech* dan adopsi teknologi digital di sektor perbankan. Institusi perbankan di tanah air telah mengimplementasikan berbagai layanan berbasis digital, khususnya *mobile*

banking, untuk meningkatkan kualitas pengalaman nasabah dan mengoptimalkan efisiensi operasional. Masyarakat Indonesia sendiri telah menunjukkan perubahan pola konsumsi yang substansial, sebagaimana terlihat dari data ekonomi dan keuangan digital yang mengindikasikan peningkatan kemampuan teknologi dan sikap optimis terhadap perkembangan ekonomi digital. Perubahan struktur pasar di sektor keuangan terjadi dengan akselerasi yang lebih tinggi, didorong oleh kehadiran pemain baru yang mengutamakan pendekatan bisnis berorientasi konsumen.

Dengan perkembangan teknologi yang pesat, ancaman keamanan kini juga muncul di ruang virtual atau yang lebih dikenal sebagai kejahatan dunia siber. Berbagai kasus kejahatan siber yang dilakukan oleh pihak-pihak tidak bertanggung jawab melalui platform media sosial dan internet telah terbukti menimbulkan gangguan terhadap keamanan nasional dalam berbagai tingkatan (Suherman et al., 2017). Oleh sebab itu, sangat krusial bagi institusi perbankan untuk menanamkan kepercayaan kepada nasabah serta memberikan jaminan bahwa layanan internet banking yang disediakan memiliki sistem keamanan yang handal, yang pada gilirannya akan mendorong peningkatan transaksi nasabah melalui electronic banking. Nasabah yang memiliki rasa aman ketika menggunakan layanan electronic banking cenderung akan terus memanfaatkan layanan tersebut dan mengalami kenyamanan dalam penggunaannya. Dengan demikian, diharapkan nasabah akan terus menggunakan fasilitas perbankan dari bank pilihan mereka dan tidak beralih ke bank lain karena telah merasakan kepuasan layanan.

B. KAJIAN PUSTAKA

1. Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan adalah transformasi layanan dan proses perbankan konvensional ke dalam format digital dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk mengotomatisasi prosedur manual, mengintegrasikan sistem perbankan, dan mengembangkan saluran distribusi baru untuk menyediakan layanan perbankan yang lebih cepat, nyaman, dan efisien kepada nasabah (Burhan, 2021). Dalam era kontemporer, institusi perbankan mengalami perkembangan melalui implementasi sistem digital, meskipun pada dasarnya esensi layanan perbankan digital tetap sejalan dengan layanan perbankan konvensional. Perbedaan utama terletak pada karakteristik fitur layanan perbankan, yang kini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi secara mandiri menggunakan perangkat smartphone mereka tanpa keharusan untuk mengunjungi lokasi fisik bank.

2. *Mobile Banking*

Menurut OJK, *mobile banking* adalah transaksi perbankan yang dilakukan dengan menggunakan telepon genggam, baik melalui penggunaan aplikasi mobile banking maupun aplikasi bawaan operator seluler. *Mobile banking* merupakan layanan perbankan yang ditawarkan oleh bank untuk menunjang kelancaran dan kenyamanan operasional terkait perbankan. *Mobile banking* merupakan aplikasi dalam industri perbankan yang dapat diinstal nasabah pada ponsel mereka untuk mengelola rekening bank (Syamsul Hadi, 2014). Aplikasi ini menawarkan kenyamanan dan kemudahan dalam pengelolaan tabungan dan pelaksanaan berbagai pembayaran. Dalam beberapa tahun terakhir, penggunaan aplikasi mobile banking telah memperoleh popularitas yang signifikan dan tercatat mengalami peningkatan pengguna. Berbagai studi menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi, khususnya telepon seluler, mampu memperluas akses terhadap produk keuangan, terutama bagi kelompok masyarakat dengan kemampuan ekonomi terbatas. Transaksi melalui telepon seluler terbukti lebih ekonomis karena dapat mengeliminasi biaya layanan yang biasanya dikenakan ketika melakukan transaksi secara langsung di kantor bank. Berdasarkan pengertian di atas dapat disimpulkan bahwasannya mobile banking adalah sebuah layanan yang disediakan oleh suatu bank untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara online. Seperti namanya, layanan ini dapat diakses secara *mobile* atau dapat diakses dimana saja dan kapan saja melalui smartphone. Dalam layanan *mobile banking*, nasabah dapat menggunakan berbagai fitur transaksi yang disediakan, mulai dari transfer hingga membayar tagihan. Dengan adanya *mobile banking*, nasabah menjadi lebih mudah untuk bertransaksi tanpa perlu uang *cash*.

3. Kepuasan Nasabah

Kepuasan diartikan sebagai respon emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan kinerja atau hasil suatu produk dengan ekspektasi mereka. Apabila kinerja berada di bawah ekspektasi, pelanggan akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi ekspektasi, pelanggan akan merasa puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, pelanggan akan merasa sangat puas atau gembira. Peringkat tertinggi dari pelanggan terkait dengan kinerja produk dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk tipe hubungan loyalitas yang dimiliki pelanggan terhadap merek. Konsumen seringkali mengembangkan persepsi yang lebih positif tentang produk bermerek yang mereka anggap menguntungkan (Hartawan, 2018). Kepuasan pelanggan/nasabah merupakan kondisi emosional berupa rasa puas atau kecewa yang timbul setelah membandingkan hasil kinerja dengan harapan atau bahkan melebihi ekspektasi pelanggan. Pada hakikatnya, konsep kepuasan mencerminkan kondisi kepuasan pelanggan/nasabah terhadap produk dan layanan perbankan karena efektivitas yang dicapai, bahkan melampaui harapan

nasabah. Kepuasan pelanggan/nasabah merupakan hasil dari kesenjangan antara harapan pelanggan dan hasil yang dirasakan. Dengan demikian, kepuasan mencakup rasa puas, bahagia, lega, dan perasaan positif lainnya (Kotler & Keller, 2012).

4. Transformasi Digital

Transformasi digital merupakan implementasi teknologi digital terkini yang mampu mendorong kemajuan operasional dan penetrasi pasar, termasuk peningkatan customer experience dan satisfaction, efisiensi operasional, hingga penciptaan model bisnis inovatif. Pesatnya perkembangan teknologi digital di pasar telah memotivasi berbagai organisasi untuk mengadopsi transformasi digital dalam kegiatan bisnis mereka. Hal ini menjadi prioritas utama bagi jajaran eksekutif dan dipandang sebagai proses strategis yang mempertimbangkan kondisi saat ini serta prospek masa depan mengenai dampak teknologi digital terhadap model bisnis (Feroz et al., 2021).

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengumpulan data dilaksanakan melalui kajian pustaka. Kajian pustaka adalah metode pengumpulan data yang mencakup pencarian literatur, menelaah bacaan, dan menganalisis bahan-bahan penelitian dari berbagai sumber termasuk jurnal ilmiah, karangan, serta rujukan lainnya. Sumber-sumber kepustakaan didapatkan melalui media pencarian akademis, terutama Google Scholar. Seleksi literatur dibatasi pada tulisan yang terbit dalam sepuluh tahun terakhir untuk menjamin kebaruan informasi dan keterkaitan pembahasan yang dimanfaatkan sebagai penunjang dalam artikel ini (Abdussamad, 2022).

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Layanan mobile banking akan bermanfaat apabila mudah dipahami dan mampu membangun interaksi dengan penggunanya. Pihak bank menyediakan berbagai layanan seperti pengecekan saldo, transfer antar rekening, informasi nilai tukar dan lain sebagainya dalam mobile banking, dengan tujuan memberikan kemudahan bagi nasabahnya dalam bertransaksi. Penggunaan *mobile banking* bagi nasabah dapat mengefisienkan waktu dan biaya (biaya transportasi), karena nasabah tidak perlu mendatangi bank secara langsung hanya untuk melakukan transaksi, sebab mobile banking menyediakan layanan selama 24 jam. Nasabah dapat melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja bahkan ketika kantor bank telah tutup. Seseorang menggunakan *mobile banking* apabila individu tersebut yakin bahwa *mobile banking* dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Para nasabah mengharapkan memperoleh keuntungan saat melaksanakan tugas dan pekerjaan rutinnya setelah menggunakan *mobile banking*. Pengukuran kemanfaatan

tersebut dapat dilihat berdasarkan frekuensi penggunaan aplikasi yang dioperasikan. Oleh karena itu, tingkat kemanfaatan *mobile banking* akan mempengaruhi sikap nasabah terhadap sistem tersebut.

1. Faktor Kemudahan Penggunaan Implementasi Mobile Banking

Kemanfaatan bagi nasabah mencakup kemudahan dalam bekerja, peningkatan produktivitas, peningkatan efektivitas, dan pengembangan kinerja pekerjaan. Kemanfaatan yang meningkatkan kinerja akan berpengaruh terhadap penggunaan teknologi. Berdasarkan pengertian ini, manfaat penggunaan teknologi informasi dapat diketahui dari kepercayaan pengguna teknologi informasi ketika memutuskan penerimaan teknologi informasi. Tentunya dasar kepercayaan bahwa penggunaan teknologi informasi tersebut memberikan kontribusi positif bagi penggunanya dapat dirasakan. Seseorang mempercayai dan merasakan bahwa dengan menggunakan komputer dan telepon genggam sangat membantu dan meningkatkan prestasi kerja yang akan dicapainya, atau dengan kata lain orang tersebut mempercayai penggunaan teknologi informasi telah memberikan manfaat terhadap pekerjaan dan pencapaian prestasi kerjanya. Kemudahan penggunaan *mobile banking* merupakan salah satu faktor penting dalam keberhasilan implementasi digitalisasi perbankan. Persepsi nasabah terhadap kemudahan menggunakan layanan *mobile banking* diukur melalui beberapa indikator seperti efisiensi waktu, kemampuan melakukan transaksi, kemudahan operasional, serta penggunaan yang fleksibel. Semakin tinggi persepsi kemudahan dalam penggunaan layanan, maka semakin tinggi pula persepsi manfaat yang dirasakan oleh pengguna layanan, yang pada akhirnya berkontribusi pada kepuasan nasabah (Agustina, 2017). Keberhasilan implementasi *mobile banking* juga didukung oleh keyakinan nasabah bahwa aplikasi tersebut mudah dipahami dan digunakan. Kemudahan penggunaan mengandung arti bahwa teknologi informasi mampu mengurangi usaha seseorang baik dari segi waktu maupun tenaga untuk mempelajari atau menggunakan layanan tersebut. Pada dasarnya, nasabah yakin bahwa *mobile banking* mudah dipahami dan tidak menyulitkan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Dengan demikian, seseorang yang menggunakan sistem *mobile banking* akan dapat bekerja secara lebih efisien dibandingkan dengan yang masih menggunakan metode konvensional (Rithmaya, 2016).

2. Keberhasilan Implementasi Mobile Banking di Era Digital

Dalam konteks digitalisasi perbankan, layanan *mobile banking* memberikan manfaat optimal ketika layanan tersebut mudah dimengerti dan mampu membangun interaksi yang baik dengan penggunanya. Implementasi *mobile banking* yang berhasil terbukti dapat meningkatkan kepuasan nasabah melalui efisiensi waktu dan biaya, karena nasabah tidak perlu mendatangi bank secara langsung untuk melakukan transaksi. *Mobile banking* menyediakan layanan 24 jam yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapanpun dan

dimanapun selama terdapat jaringan internet, bahkan ketika kantor bank sudah tutup (Widanengsih, 2021). Keberhasilan implementasi mobile banking dalam era digitalisasi perbankan juga ditentukan oleh persepsi manfaat yang dirasakan nasabah. Nasabah akan menggunakan teknologi mobile banking apabila teknologi tersebut memberikan pengaruh positif dan dapat meningkatkan kinerjanya. Manfaat dalam mobile banking merupakan nilai yang diperoleh atau diharapkan nasabah dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya. Seorang nasabah akan menggunakan mobile banking apabila menganggap penggunaannya dapat memberikan manfaat terhadap aktivitas sehari-hari dan pencapaian efisiensi kerjanya, yang pada akhirnya berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka terhadap layanan perbankan digital (Sari, 2017).

E. SIMPULAN DAN SARAN

Dapat disimpulkan bahwa transformasi industri perbankan telah mengalami perubahan signifikan dari sistem manual ke *platform digital*, dengan *mobile banking* sebagai salah satu manifestasi utamanya. Faktor kemudahan penggunaan (*ease of use*) dan kemanfaatan (*usefulness*) menjadi penentu keberhasilan implementasi mobile banking yang berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan diukur melalui indikator seperti efisiensi waktu, kemampuan melakukan transaksi, dan fleksibilitas penggunaan, sementara kemanfaatan mencakup peningkatan produktivitas dan efektivitas dalam kegiatan sehari-hari. *Mobile banking* memberikan efisiensi waktu dan biaya karena tersedia 24 jam dan dapat diakses dari mana saja selama terdapat jaringan internet. Keyakinan nasabah bahwa teknologi mobile banking mudah dipahami dan memberikan pengaruh positif terhadap aktivitas mereka berkontribusi pada tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Pada akhirnya, nasabah yang puas cenderung akan terus menggunakan layanan perbankan digital dari bank pilihan mereka dan tidak beralih ke bank lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung atas dukungan dan fasilitas yang telah diberikan selama proses penelitian ini. Kami juga mengucapkan terima kasih kepada Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia yang telah menyediakan data dan informasi berharga mengenai perkembangan ekonomi digital di Indonesia. Penghargaan yang tulus kami sampaikan kepada Bank Indonesia atas kontribusinya dalam menyediakan data statistik yang menjadi referensi penting dalam penelitian ini. Kami juga berterima kasih kepada para nasabah. Terakhir, kami ingin mengapresiasi para reviewer dan editor yang telah memberikan masukan konstruktif untuk meningkatkan kualitas penelitian ini. Semoga hasil penelitian

ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ekonomi digital di Indonesia.

REFERENSI

- Aini, Qurrotul, and Dea Aora Fadilla. "Peran Financial Technology (Fintech) Dalam Meningkatkan Akses Keuangan Di Indonesia Pada Era Transformasi Digital" 2, no. 11 (2025): 499–507.
- Dinda Ayu Yogaswari, Ni Nyoman Ayu Diantini. "Pengaruh Inovasi Digital Terhadap Kinerja Keuangan Perbankan Indonesia" 13, no. 9 (2024): 1936–1947.
- Ebuefe, Abinotami Williams, Okpoebi Kenneth Berezi, Lucky E. Ndiwari, and Standfast Isiya. "Domino Effect of Coronavirus in Nigeria. An Overview of the Socioeconomic, Religious and Educational Perspectives." *OALib* 08, no. 05 (2021): 1–14.
- Feroz, A. K., Zo, H., Chiravuri, A. "Digital Transformation: A Review and Research Agenda." *European Management Journal* 41, no. 6 (2023): 821–844.
- Hadi, Syamsul, and Novi Novi. "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan Layanan Mobile Banking." *Optimum: Jurnal Ekonomi dan Pembangunan* 5, no. 1 (2015): 55.
- Hartawan, Dedi. "Pengaruh Internet Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Rakyat Indonesia Syariah Cabang Palembang)." *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics* 3, no. 2 (2018): 149.
- Indriasari, Elisa, Ford Lumban Gaol, and Tokuro Matsuo. "Digital Banking Transformation: Application of Artificial Intelligence and Big Data Analytics for Leveraging Customer Experience in the Indonesia Banking Sector." *Proceedings - 2019 8th International Congress on Advanced Applied Informatics, IIAI-AAI 2019*, no. August (2019): 863–868.
- Keller, K L. *Marketing Management*, 2012. <http://books.google.cz/books?id=pkWsyjLsfGgC>.
- Made, Ni, Savitri Anggraeni, Ni Nyoman, and Kerti Yasa. "E-Service Quality Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan." *Jurnal keuangan dan perbankan* 16, no. 2 (2012): 329–344.
- Maghfiroh, Emilia Lailatul, and Jojok Dwiridotjahjono. "Pengaruh Literasi Keuangan, Life Style, Financial Attitude Dan Self-Control Terhadap Financial Management Behavior." *Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis dan Inovasi* 7, no. 1 (2023): 99–114.
- Purnomo, H, Risma, and Ramayani Yusuf. "Layanan SMS Banking Dan Internet Banking Bank Syariah Untuk Meningkatkan Customer Experience." *Jurnal EKBIS* 8 (2020): 1–10.
- Sari, Dwi Mutiara, Muhammad Iqbal Fasa, and Suharto Suharto. "Fitur-Fitur Aplikasi Mobile Banking Bank Syariai." *Al-Infaq: Jurnal Ekonomi Islam* 12, no. 2 (2021): 170.
- Suherman, Pujo Widodo, and Dadang Gunawan. "Efektivitas Keamanan Informasi Dalam Menghadapi Ancaman Social Engineering." *Jurnal Peperangan Asimetris* 3, no. 1 (2017): 73–90.
- Triyogo, Anggit. "Pengaruh Elektronik Banking (E-Banking) Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Dampaknya Pada Loyalitas Nasabah." *Jurnal Ilmiah Indonesia* 7, no. 6 (2022): 1–23.
- Widanengsih, Euis, Jl Banten No, Kabupaten Karawang, and Jawa Barat. "Technology Acceptance Model To Measure Customer'S Interest To Use Mobile Banking." *Journal of Industrial Engineering & Management Research* 2, no. 1 (2021): 2722–8878.