

**PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL
DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN DIGITAL
BANK NEO COMMERCE (BNC))**



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti gelar sarjana

Oleh :

Aliya Hasna Noor Hafiza

2101139

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI
FAKULTAS PENDIDIKAN EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2025**

**PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL
DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP
BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDI PADA LAYANAN DIGITAL
BANK NEO COMMERCE (BNC))**

Oleh:

Aliya Hasna Noor Hafiza

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Akuntansi pada Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis

© Aliya Hasna Noor Hafiza 2025

Universitas Pendidikan Indonesia

2025

Hak cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan dicetak ulang,
difotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

LEMBAR PENGESAHAN

Pengaruh Pemahaman Nasabah atas Risiko Operasional dan Risiko Keamanan
Bank Digital Terhadap *Behavioral Intention To Use* (Studi Pada Bank Neo
Commerce (BNC))

SKRIPSI

Disusun Oleh :

Aliya Hasna Noor Hafiza

2101139

Telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing 1



Dr. Hj. Alfira Sofia, ST, MM.,ORMA.

NIP. 19730112 200212 2 001

Telah disetujui oleh
Dosen Pembimbing 2



Dr. Budi S. Purnomo, SE., M.M., M. Si.,
CACP., CFP

NIP. 19690108200604101

Mengetahui
sekretaris Program Studi Akuntansi FPEB



Denny Andriana SE., PgDip., MBA., Ph.D., Ak., CMA., CA.

NIP. 198111012010121002

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aliya hasna Noor Hafiza

NIM : 2101139

Program Studi : Akuntansi

Judul Karya : Pengaruh Pemahaman Nasabah atas Risiko Operasional dan Risiko Keamanan Layanan Bank Digital Terhadap *Behavioral Intention To Use* (Studi Pada Bank Neo Commerce))

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Bandung,2025

Aliya Hasna Noor Hafiza

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur senantiasa penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pemahaman Nasabah Atas Risiko Operasional Dan Risiko Keamanan Layanan Bank Digital Terhadap Behavioral Intention To Use (Studi Pada Layanan Digital Bank Neo Commerce (BNC))” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa baik isi maupun penulisan dari draf ini masih memiliki kesalahan dan jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik, usulan, dan saran yang bersifat konstruktif guna memperbaiki skripsi ini. Penulis mengharapkan skripsi ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi pembacanya.

Bandung

Aliya Hasna Noor Hafiza

UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirobbilalamin, Puji dan syukur penulis panjatkan atas rahmat dan ridha Allah SWT yang memberikan nikmat serta karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul” Pengaruh Pemahaman Nasabah atas Risiko Operasional dan Risiko Keamanan Bank Digital Terhadap *Behavioral Intention To Use* (Studi Pada Bank Neo Commerce (BNC))” sebagai salah satu tugas akhir dalam memperoleh gelar Sarjana Akuntansi pada Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia.

Dalam perjalanan menyusun skripsi ini, penulis tak luput dari berbagai kendala dan tantangan yang menyertai prosesnya. Keberhasilan hingga tahap ini tentu tidak terlepas dari doa, dukungan, dan bantuan dari banyak pihak. Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada keluarga tercinta, terutama kepada Mamih dan Papih, Eyang dan tante (Mamah, Ambu, Bunda) yang senantiasa memberikan semangat, motivasi, bantuan dalam berbagai hal, dan doa yang tiada henti. Segala bentuk dukungan yang diberikan telah menjadi sumber kekuatan dan pendorong utama bagi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Selain itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. M. Solehuddin, M.Pd., M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Ibu Prof. Ratih Hurriyati, M.P., CSBA selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis.
3. Ibu Dr. Aristanti Widyaningsih, S.Pd., M.Si., CPMA., CRMP selaku Ketua Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia yang telah mendukung keberlangsungan pelaksanaan studi Program Studi Akuntansi.
4. Ibu Dr. Hj. Alfira Sofia, ST, MM., QRMA., selaku dosen pembimbing 1 yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis, serta

memberikan dukungan serta motivasi untuk terus semangat dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Dr. Budi S. Purnomo, S.E., M.M., M.Si., selaku dosen pembimbing 2 dan dosen pembimbing akademik yang telah memberikan bimbingan, masukan, serta dukungan yang berarti dalam penyusunan skripsi ini, sekaligus atas segala bentuk dukungan dan bimbingannya selama penulis menempuh pendidikan di Program Studi Akuntansi Universitas Pendidikan Indonesia.
6. Dr. H. Nono Supriatna, M.Si., CIISA., Dr. Toni Heryana, S.Pd., MM., CRA, CRP., dan Dr. R. Nelly Nur Apandi, SE, M.Si, Ak, ACPA, QRMO., CIISA, CA selaku dosen penguji yang dengan penuh kesediaan telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan berharga kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
7. Seluruh dosen serta staff Program Studi Akuntansi dan Fakultas Pendidikan Ekonomi dan Bisnis yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat serta membantu proses perkuliahan penulis.
8. Penulis mengucapkan terima kasih kepada Milzam Haidar Ismail, Atifa Layla Noor Aziza dan Aida Husna Noor Arasyi atas dukungan, kebersamaan, dan bantuan yang berarti dalam menghadapi tantangan akademik maupun kehidupan sehari-hari.
9. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada sahabat-sahabat yaitu Ridha, Arini, Azmi, Jeanny, Kang Aji dan seluruh keluarga Satuan Pengendalian UPI atas semangat, dukungan, dan kebersamaan yang begitu berarti, yang selalu hadir memberikan dukungan moral di dalam maupun di luar dunia perkuliahan.
10. Terakhir, penulis menyampaikan Terima kasih kepada seluruh teman-teman Akuntansi 21 atas kebersamaan, dukungan, dan semangat saling membantu selama masa perkuliahan.

Terima kasih atas seluruh doa, bantuan, dukungan, juga motivasi yang telah diberikan kepada penulis. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan kelancaran

dalam setiap langkah dan membalas segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Sebagai penutup, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang memerlukannya.

Bandung

Penulis

ABSTRAK

PENGARUH PEMAHAMAN NASABAH ATAS RISIKO OPERASIONAL DAN RISIKO KEAMANAN LAYANAN BANK DIGITAL TERHADAP *BEHAVIORAL INTENTION TO USE* (STUDI PADA LAYANAN DIGITAL BANK NEO COMMERCE (BNC))

Penulis:

Aliya Hasna Noor Hafiza

NIM. 2101139

Dosen Pembimbing:

Dr. Hj. Alfira Sofia, ST, MM., QRMA.

Dr. Budi S. Purnomo, SE., MM, M.Si, CACP., CFP

Perkembangan bank digital di Indonesia menghadirkan kemudahan transaksi namun juga memunculkan risiko operasional dan keamanan yang signifikan. Ancaman seperti pencurian data, kesalahan sistem, serta serangan siber dapat mengurangi kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Oleh karena itu, pemahaman nasabah terhadap risiko-risiko tersebut menjadi faktor penting dalam menentukan *behavioral intention to use* layanan bank digital, khususnya pada Bank Neo Commerce (BNC). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pemahaman nasabah atas risiko operasional dan risiko keamanan terhadap minat perilaku menggunakan layanan digital BNC. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain kausal asosiatif. Populasi penelitian adalah nasabah BNC dengan teknik pengambilan sampel *convenience*, menghasilkan 121 responden. Data dikumpulkan melalui survei kuesioner, dianalisis menggunakan regresi linear berganda. Setiap variabel dalam model diproksikan melalui konstruk dari *Technology Acceptance Model* (TAM), *Theory of Planned Behavior* (TPB), dan *Perceived Risk Theory* untuk menangkap kompleksitas pengaruh risiko terhadap niat penggunaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan pemahaman risiko operasional dan risiko keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap *behavioral intention to use*. Secara parsial, kedua variabel independen juga memiliki pengaruh signifikan, dengan risiko operasional memiliki kontribusi sedikit lebih tinggi dibanding risiko keamanan.

Koefisien determinasi sebesar 58,5% menunjukkan bahwa model menjelaskan proporsi besar dari variasi niat perilaku penggunaan. Temuan ini mengindikasikan bahwa edukasi risiko yang baik tidak menghambat penggunaan layanan, melainkan memperkuat kepercayaan dan adopsi teknologi finansial. BNC disarankan untuk terus meningkatkan transparansi dan literasi risiko guna mempertahankan loyalitas nasabah di tengah dinamika digital banking.

Kata kunci: *behavioral intention to use, digital banking, perceived operational risk, perceived security risk*

ABSTRACT

THE EFFECT OF CUSTOMER UNDERSTANDING OF OPERATIONAL RISKS AND SECURITY RISKS SERVICE OF DIGITAL BANKS ON BEHAVIORAL INTENTION TO USE (STUDY ON BANK NEO COMMERCE (BNC))

Author:

Aliya Hasna Noor Hafiza

NIM. 2101139

Supervisors:

Dr. Hj. Alfira Sofia, ST, MM., QRMA.

Dr. Budi S. Purnomo, SE., MM, M.Si, CACP., CFP

The growth of digital banking in Indonesia offers transactional convenience but also presents significant operational and security risks. Threats such as data breaches, system failures, and cyberattacks can reduce customer trust in digital services. Therefore, customer understanding of these risks plays a critical role in determining their behavioral intention to use digital banking services, particularly at Bank Neo Commerce (BNC). This study aims to analyze the influence of customer understanding of operational and security risks on their behavioral intention to use BNC's digital services. This research adopts a quantitative approach with a causal associative design. The study population consists of BNC customers, with convenience sampling yielding 121 respondents. Data were collected using survey questionnaires and analyzed using multiple linear regression. Each variable was represented through constructs from the Technology Acceptance Model (TAM), Theory of Planned Behavior (TPB), and Perceived Risk Theory to comprehensively capture the influence of risk perception on usage intention. The results show that, simultaneously, customer understanding of both operational and security risks has a positive and significant effect on behavioral intention to use. Partially, both independent variables also have significant effects, with operational risk contributing slightly more than security risk. The coefficient of determination (R^2) of 58.5% indicates that the model explains a substantial portion of the variation in behavioral intention. These findings suggest that effective risk education does not hinder service usage but instead strengthens trust and adoption of financial technology. BNC is encouraged to continuously enhance risk transparency

and customer literacy to maintain user loyalty amid the evolving digital banking landscape.

Keywords:*behavioral intention to use, digital banking, perceived operational risk, perceived security risk*

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	v
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vi
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.4.1 Manfaat Praktis	8
1.4.2 Manfaat Teoritis	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori	10
2.1.1 <i>Theory of Perceived Risk</i> (Teori Risiko Persepsian).....	10
2.1.2 <i>Theory of Planned Behavior</i>	12
2.1.3 Teori Inovasi dan Adopsi Teknologi (<i>Technology Acceptance Model-TAM</i>)	14
2.1.4 Minat Perilaku Pengguna (<i>Behavioral Intention to Use</i>).....	18
2.1.5 Risiko Operasional	20
2.1.6 Risiko Keamanan	25
2.2 Penelitian Terdahulu	29
2.3 Kerangka Pemikiran	37
2.4 Hipotesis Penelitian.....	42
BAB III METODE PENELITIAN	43

3.1	Objek Penelitian	43
3.2	Desain Penelitian	43
3.2.1	Pendekatan yang Digunakan	44
3.2.2	Definisi dan Operasionalisasi Variabel	44
3.3	Populasi dan Sampel Penelitian	54
3.4	Teknik Pengumpulan Data	57
3.5	Teknik Analisis Data.....	59
3.5.1	Statistik Deskriptif	59
3.5.2	Uji Validitas.....	60
3.5.3	Uji Reliabilitas	60
3.5.4	Uji Normalitas	61
3.5.5	Uji Hipotesis	62
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	65
4.1	Hasil Penelitian.....	65
4.1.1	Analisis Deskriptif Variabel Penelitian	65
4.1.2	Uji Validitas.....	66
4.1.3	Uji Reliabilitas	68
4.1.4	Uji Normalitas	69
4.1.5	Uji Hipotesis	70
4.2	Pembahasan	72
4.2.1	Pengaruh Pemahaman Nasabah atas Risiko Operasional terhadap Behavioral Intention To Use (Studi Pada Bank Neo Commerce (BNC))	72
4.2.2	Pengaruh Pemahaman Nasabah atas Risiko Keamanan terhadap Behavioral Intention To Use (Studi Pada Bank Neo Commerce (BNC))	75
4.2.3	Pengaruh Pemahaman Nasabah atas Risiko Keamanan dan Risiko Operasional terhadap Behavioral Intention To Use (Studi Pada Bank Neo Commerce (BNC)).....	78
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1	Kesimpulan.....	79
5.2	Saran	80
	DAFTAR PUSTAKA.....	82
	LAMPIRAN.....	86

<i>Perceived Usefulness (PU)</i>	87
<i>Perceived Ease of Use (PEOU)</i>	88
<i>Attitude Towards Behavior</i>	89
<i>Perceived Behavioral Control (PBC)</i>	90
<i>Perceived Operational Risk</i>	91
<i>Perceived Security Risk</i>	92

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Risiko yang teridentifikasi	21
Tabel 2. 2 Skala dampak	23
Tabel 2. 3 Skala pada setiap aspek dampak	24
Tabel 2. 4 Ancaman dan Kerentanan pada Mobile Banking	26
Tabel 2. 5 Penelitian Terdahulu	29
Tabel 3. 1 Operasionalisasi Variabel	46
Tabel 3. 2 Jumlah Penduduk Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin di Kota Bandung, 2023	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Persentase ancaman siber.....	3
Gambar 2. 1 Faktor teori inovasi dan adaptasi teknologi.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka pemikiran	39
Gambar 2. 3 Model Penelitian	40
Gambar 2. 1 Faktor teori inovasi dan adaptasi teknologi.....	17
Gambar 2. 2 Kerangka pemikiran	39
Gambar 2. 3 Model Penelitian	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	86
--------------------------------------	----

DAFTAR PUSTAKA

- Afghani, M. F., & Yulianti, E. (2017). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan, Persepsi Risiko, Serta Kesadaran Nasabah Terhadap Adopsi E-Banking Di Bank Bri Surabaya. *Journal of Business & Banking*, 6(1), 113. <https://doi.org/10.14414/jbb.v6i1.898>
- Arikunto, S. (2014). *Prosedur penelitian : suatu pendekatan praktek* (14th ed.). Rineka Cipta.
- Aruan, D. I. (2018). *PENGARUH PERSEPSI RISIKO TERHADAP MINAT DALAM MENGGUNAKAN MOBILE BANKING*. Universitas Atma Jaya.
- Badan Siber dan Sandi Negara. (2022). *Profil Risiko Sektor Perbankan Tahun 2020*.
- Bank Neo Commerce. (2024). *Layanan Bank Kian Diminati, Bank Neo Commerce Garap Segmen Individual, Korporasi&UMKM*. Bank Neo Commerce. <https://www.bankneocommerce.co.id/id/news/layanan-bank-kian-diminati-bank-neo-commerce-garap-segmen-individual-korporasiumkm>
- Basak, S., & Buffa, A. M. (2016). A Theory of Operational Risk. *WP - From SSRN (FEN Risk Management EJ)*, 0–49.
- Damayanti, K. (2023). Enterprise Risk Management Implementation for Digital Banking During Covid-19 Partial Lockdown In Indonesia. *International Social Sciences and Humanities*, 2(3), 1433–1443.
- Darmawan, H. (2022). Pengaruh Persepsi Resiko dan Persepsi Kegunaan terhadap Niat Menggunakan Fintech. In *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan* (Vol. 6, Issue 2, p. 178). <https://doi.org/10.24912/jmbk.v6i2.17845>
- Dewan Komisioner Otoritas Jasa Keuangan. (2022). Salinan Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan Republik Indonesia Nomor 29 /POJK.03/2022 Tentang Ketahanan dan Keamanan Siber Bagi Bank Umum. In *Surat Edaran Otoritas Jasa Keuangan*. <https://ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Ketahanan-dan-Keamanaan-Siber-Bagi-Bank-Umum.aspx>
- Dwijayanto, A. (2024). *Kinerja Membaik, Bank Neo Commerce Bakal Perluas Segmen Nasabah*. Keuangan Kontan. https://keuangan.kontan.co.id/news/kinerja-membaik-bank-neo-commerce-bakal-perluas-segmen-nasabah?utm_source=chatgpt.com#google_vignette
- Fatmawati, E. (2015). Technology Acceptance Model (TAM) untuk Menganalisis Sistem Informasi Perpustakaan. *Iqra': Jurnal Perpustakaan Dan Informasi*, 9(1), 1–13. <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/iqra/article/view/66>

- Ghozali, I. (2014). *Structural Equation Modeling, Metode Alternatif dengan Partial Least Square (PLS)* (4th ed.). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hadiningtyas, R. S. (2016). *PENGARUH PERSEPSI KEGUNAAN, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, RESIKO TERHADAP SIKAP DAN INTENSI PERILAKU NASABAH DALAM PENGGUNAAN INTERNET BANKING DI PT. BANK MUAMALAT INDONESIA, TBK CABANG JEMBER*. Universitas Jember.
- Hardani, Andriani, H., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istiqomah, R. R., Fardani, R. A., Sukmana, D. J., & Auliya, N. H. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group.
- Hong, Z., & Yi, L. (2012). Research on the Influence of Perceived Risk in Consumer On-line Purchasing Decision. *Physics Procedia*, 24, 1304–1310. <https://doi.org/10.1016/j.phpro.2012.02.195>
- Joan, L., & Sitinjak, T. (2019). PENGARUH PERSEPSI KEBERMANFAATAN DAN PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP MINAT PENGGUNAAN LAYANAN PEMBAYARAN DIGITAL GO-PAY. *Jurnal Manajemen*, 2(2), 86–90. <https://doi.org/10.23960/jbekh.v2i2.117>
- Laras, A. (2024). *Bank Neo Commerce (BBYB) Balikkan Rugi jadi Laba Rp4,06 Miliar pada Kuartal III/2024*. Finansial Bisnis. https://finansial.bisnis.com/read/20241031/90/1812162/bank-neo-commerce-bbyb-balikkan-rugi-jadi-laba-rp406-miliar-pada-kuartal-iii2024?utm_source=chatgpt.com
- Liang. (2018). Impact of perceived risk on customers' intention to use DiDi car sharing services. *Proceedings of The 18th International Conference on Electronic Business*, 644–653.
- Liu, C., Tan, C. K., Fang, Y. S., & Lok, T. S. (2012). The security risk assessment methodology. *Procedia Engineering*, 43(65), 600–609. <https://doi.org/10.1016/j.proeng.2012.08.106>
- Louis, E. I., & Kurnia Fajar Afgani. (2024). The Influence Of Perceived Risk On Digital Banking To Customer's Intention To Use Digital Banks In Jabodetabek 2023-2024. *Journal Integration of Management Studies*, 2(1), 95–106. <https://doi.org/10.58229/jims.v2i1.151>
- Meitiana, M. (2017). Perilaku Pembelian Konsumen: Sebuah Tinjauan Literatur Theory of Planned Behavior. *Jurnal Ekonomi Modernisasi*, 13(1), 16. <https://doi.org/10.21067/jem.v13i1.1762>
- Meuthia, R. F. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Memengaruhi Minat Penggunaan Bank Digital di Indonesia. *Simposium Nasional Akuntansi Vokasi (SNAV) XII*,

12(1), 454–468.

- Nabbila, F. L., Andriani, Putri, D. F., & Sari, W. R. (2023). Analisis Manajemen Risiko Operasional Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Pasca Merger. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 1(4), 91–99. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.306>
- Nafsiah, A., & Mubarakah, I. (2024). Pengaruh Risiko Kredit Dan Risiko Operasional Terhadap Profitabilitas Pada Bank Mandiri Periode Tahun 2015-2022. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(16), 70–78. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.306>
- Nurapiyah, D. (2019). Manajemen Risiko Operasional Pada Perbankan Syariah Di Indonesia. *EKSISBANK: Ekonomi Syariah Dan Bisnis Perbankan*, 3(1), 66–73. <https://doi.org/10.37726/ee.v3i1.14>
- Nysveen, H., Pedersen, P. E., & Thorbjørnsen, H. (2005). Intentions to use mobile services: Antecedents and cross-service comparisons. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 33(3), 330–346. <https://doi.org/10.1177/0092070305276149>
- Otoritas Jasa Keuangan Indonesia. (2016). PJOK No 18/POJK.03/2016. *Otoritas Jasa Keuangan*, 1–29. [http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK PERIZINAN FINAL F.pdf](http://www.ojk.go.id/id/kanal/iknb/regulasi/lembaga-keuangan-mikro/peraturan-ojk/Documents/SAL-POJK_PERIZINAN_FINAL_F.pdf)
- Portal Jabar. (2024). *Bandung Peringkat Satu Transaksi Digital Se-Jabar*. Portal Jabar.
- Pradila, A., Manejerial, J., & Vol, B. (2024). EVOLUSI BANK KONVENSIONAL DALAM PERSPEKTIF TEORI PUSH PULL MOORING. *Jurnal Manajerial Bisnis*, 8(1).
- Putri, A. A. (2023). *10 Provinsi dengan Jumlah Nasabah Bank Terbanyak 2023*. Good Stats.
- Putri, M. Z., Sutarso, Y., & Hiqmah, F. (2021). Pengaruh risiko keamanan, keuangan dan sosial terhadap kepercayaan pada layanan mobile payment aplikasi dana. *Journal Business and Banking*, 11(1), 167–182. <https://doi.org/10.14414/jbb.v11i1.2667>
- Putritama, A. (2021). MANFAAT DAN RISIKO YANG MEMPENGARUHI KELANJUTAN NIAT PENGGUNAAN FINTECH PEMBAYARAN SELULER. *Nominal: Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 10(2), 214–227.
- Rosa Novianti, V. (2023). *Pengaruh Persepsi Risiko dan Persepsi Kenyamanan Terhadap Behavioral Intention Dalam Menggunakan Mobile Banking di Bank Sumsel Babel Syariah KCP UIN Raden Fatah Palembang*. UIN Raden Fatah Palembang.

- Simamora, S. C., & Waspada, I. (2023). Peran Fee-Based Income sebagai Mediator antara Layanan Digital Perbankan dengan Kinerja Keuangan di Bank Swasta yang Terdaftar di BEI. *Journal of Management and Business Review*, 20(2), 170–189. <https://doi.org/10.34149/jmbr.v20i2.434>
- Sugiyono. (2018). *metode penelitian kuantitatif, - kualitatif dan r &. d*. Alfabeta.
- Sunaryanto, K., & Jenyfer. (2024). Analisis Pengaruh Perceived Risk Terhadap Intention to Use Digital Banking. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(6).
- Swetasoma, C. G. (2022). Proyeksi Pengaturan Neo Bank Dalam Masa Depan Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Yustitia*, 16(1), 88–103. <https://doi.org/10.62279/yustitia.v16i1.904>
- Tanic, R. H., & Atahau, A. D. R. (2021). Digital Banking Dan Risiko Operasional (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Central Asia Dan Bank Rakyat Indonesia). *IDEI: Jurnal Ekonomi & Bisnis*, 2(1), 1–20. <https://doi.org/10.38076/ideijeb.v2i1.55>
- Tanuwijaya, A., & Zainul Arifin, A. (2023). Persepsi Resiko Pada Penggunaan M-Banking Dalam Layanan Perbankan Di Indonesia. *Distribusi - Journal of Management and Business*, 11(2), 165–180. <https://doi.org/10.29303/distribusi.v11i2.308>
- Wijanarko, M. F. (2024). *ANALISIS PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN PENGGUNAAN, PERSEPSI KEGUNAAN DAN PERSEPSI KEAMANAN TERHADAP NIAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BRIMO DENGAN KEPERCAYAAN SEBAGAI MEDIASI*. Universitas Mercu Buana.
- Wijaya, G. C., & Mahadewi Astika, P. N. (2024). Perspektif Consumer Behavior Theory Dalam Meningkatkan Repurchase Intention Eminacomestic Melalui Shopee Live. *Value: Jurnal Manajemen Dan Akuntansi*, 19(1), 105–122. <https://doi.org/10.32534/jv.v19i1.5060>