

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pemahaman

1. Pengertian pemahaman

Pemahaman merupakan aktivitas kognitif yang memungkinkan individu mengolah informasi atau materi yang diterima, lalu menafsirkannya melalui proses analisis. Dalam hal ini, individu tidak hanya mampu mengingat atau menghafal, tetapi juga menunjukkan kemampuannya untuk menjelaskan, menyanggah, membandingkan, serta menerapkan informasi tersebut dalam situasi yang sesuai. Dengan demikian, pemahaman mencakup kemampuan untuk mengaitkan konsep secara menyeluruh dan mendalam, bukan sekadar penguasaan informasi secara permukaan.²⁵ Menurut teori Bloom, pemahaman mencapai tingkat kedua setelah belajar, yang menyiratkan bahwa seseorang yang memahami akan dapat mengatur informasi, memahaminya, dan mengomunikasikannya sekali lagi dengan kata-katanya sendiri. Dengan demikian, seseorang dikatakan memahami suatu konsep jika ia mampu menjelaskannya dengan jelas, memberikan contoh, atau menggunakannya dalam konteks yang berbeda dari saat ia mempelajarinya.

²⁵ Nana. Sudjana, *Dasar-Dasar Proses Belajar Mengajar*. Bandung: Sinar Baru Algesindo, Hlm. 107–109., 2005.

Pemahaman adalah kemampuan menjelaskan dan menafsirkan sesuatu, yaitu seseorang yang telah memahami sesuatu atau terpengaruh olehnya mampu menjelaskan atau mengulangi apa yang telah saya terima. Selain itu, bagi yang sudah memahaminya, saya dapat memberikan tafsir atau memberikan penjelasan detail sesuai dengan informasi yang ada²⁶.

Daaryanto menyatakan bahwa pemahaman (*comprehension*) adalah kemampuan ini umumnya mendapat penekanan dalam proses belajar mengajar. Siswa dituntut untuk memahami atau mengerti apa yang diajarkan, mengetahui apa yang sedang dikomunikasikan dan dapat memanfaatkan isinya tanpa keharusan menghubungkannya dengan hal-hal lain²⁷.

Menurut Nana Sudjana, pemahaman merupakan salah satu hasil dari proses belajar. Hal ini tercermin ketika seseorang, misalnya seorang siswa, mampu menjelaskan kembali materi yang dibaca atau didengarnya dengan kata-kata sendiri, memberikan contoh tambahan di luar yang disampaikan guru, serta mampu menerapkan konsep yang telah dipelajari ke dalam situasi atau kasus lain. Sementara

²⁶ K E Syariah and others, 'Analisis Pemahaman Nasabah Bni Syariah Tentang Ke', 2.220, pp. 41–60.

²⁷ Joko Daryanto, 'Penggunaan Media Pembelajaran Video Interaktif Untuk Meningkatkan Pemahaman Tembang Macapat Dalam Pembelajaran Bahasa Daerah Pada Siswa Sekolah Dasar', *Jurnal Pendidikan Dasar*, 6.1 (2010), pp. 8–15.

itu, Benjamin S. Bloom menyatakan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang dalam mengerti suatu hal setelah terlebih dahulu mengenalnya. Dalam pandangannya, pemahaman berarti memiliki kesadaran terhadap suatu objek atau konsep dan mampu melihat serta meninjaunya dari berbagai perspektif²⁸.

Benjamin S. Bloom membagi tiga jenis perilaku pemahaman yaitu yang pertama adalah menerjemahkan (*translation*), menginterpretasi (*interpretasi*) dan mengekstrapolasi (*extrapolation*).

a. Menerjemahkan (*translation*)

Menerjemahkan diartikan sebagai pengalihan arti dalam bahasa yang satu kedalam bahasa yang lain sesuai dengan pemahaman yang diperoleh dari konsep tersebut. Dapat juga diartikan dari konsepsi abstrak menjadi suatu model simbolik untuk mempermudah orang mempelajarinya. Dengan kata lain, menerjemahkan berarti sanggup memahami makna yang terkandung didalam suatu konsep. Pemahaman seperti ini masuk dalam kategori tingkatan pemahaman yang rendah.

b. menginterpretasi (*interpretasi*)

Benjamin S. Bloom menjelaskan menginterpretasi (*interpretasi*) suatu topik, saat membaca pertama

²⁸ Nana. Sudjana, *Dasar-Dasar Belajar Mengajar*, Sinar Baru Algensindo Offset.

harus dapat menerjemahkan setiap bagian utama darinya, ini bukan hanya mencakup kata-kata dan frasa, tetapi juga berbagai perangkat representasi yang digunakan. Setelah melewati tahap itu, maka siswa akan mampu memahami hubungan antara bagian tersebut untuk menyusun ulang dengan kata katanya sendiri dan selanjutnya menghubungkannya dengan pengalaman atau ide yang ia punya. Interpretasi juga mencakup kompetensi dalam mengenali bagian-bagian penting dalam suatu topik atau bahasan juga dapat membentuk penekanan relatif di bagian unsur yang berbeda dalam suatu topik. Dalam hal ini, interpretasi menjadi identik dengan analisis dan memilih karakteristik yang sama dengan evaluasi.

c. mengekstrapolasi (*extrapolation*).

Ekstrapolasi yang kritis mengharuskan pembaca untuk menerjemahkan serta menginterpretasikan dokumen, dan juga ia harus mampu memperluas kecendrungan di luar data dan temuan dokumen yang diberikan untuk memberikan implikasi, konsekuensi yang secara harfiah dijelaskan dalam komunikasi asli. Extrapolation mengharuskan pembaca menyadari batas-batas di mana komunikator yang diajukan serta batas-batas yang mungkin di dalamnya dapat diperpanjang. Secara pratikal semua kasus, pembaca

mengakui bahwa suatu ekstrapolasi hanya bisa menjadi kesimpulan yang memiliki beberapa tingkat kemungkinan, kepastian sehubungan dengan ekstrapolasi jarang terjadi²⁹.

Dari uraian pendapat diatas, dapat disimpulkan bahwa pemahaman adalah kemampuan seseorang untuk memahami, memastikan, dan menerapkan pengetahuan dari suatu informasi atau pendidikan tertentu dikenal dengan istilah pemahaman. Pemahaman bukan hanya tentang pemahaman; pemahaman juga dapat berarti menjelaskan, menafsirkan, dan menerapkan pengetahuan yang ada dengan berbagai cara. Dalam konteks pendidikan, pemahaman sangat penting bagi guru untuk menyampaikan materi kepada siswa secara efektif. Tidak hanya itu, pemahaman juga berkaitan dengan cara berpikir kritis terhadap suatu masalah agar dapat mengembangkan pemikiran dan perspektif yang lebih luas.

2. Bentuk-bentuk pemahaman

Pemahaman terbagi menjadi dua yaitu:

a. Pemahaman Instruksional

Pada tingkatan ini dapat dikatakan bahwa masyarakat baru berada ditahap tahu atau hapal tetapi

²⁹ Benjamin S Bloom, (*The Clasification of Educational Goals*) . h.91-96, 1979.

belum tahu mengapa hal itu bisa dan dapat terjadi³⁰. Lebih lanjut, masyarakat tahapan ini juga belum tahu dan tidak bisa menerapkan hal tersebut pada keadaan baru yang berkaitan.

b. Pemahaman rasional

Pada tahapan tingkat ini, skemp masyarakat tidak hanya sekedar tahu dan hafal tentang suatu hal, tetapi ia juga tahu mengapa hal itu dapat terjadi³¹. Lebih lanjut, ia mengungkapkan untuk menyelesaikan masalah-masalahnya pada situasi lain.

3. Tingkat pemahaman

Pemahaman dibedakan kedalam tiga kategori Tingkat terendah adalah pemahaman pemahaman terjemahan, mulai dari terjemahan dalam arti sebenarnya³², misalnya dari Bahasa Inggris kedalam Bahasa Indonesia, mengartikan Bhineka Tunggal Ika, mengartikan Merah Putih, menerapkan prinsip-prinsip lisrik dalam memasang sakelar.

Tingkat kedua adalah pemahaman tafsiran, yakni menghubungkan bagian-bagian terdahulu dengan yang diketahui berikutnya, atau menghubungkan beberapa

³⁰ Ari wibowo Duwi Rahmadi&, *Best Score Psikotes Kerja*, 2020.

³¹ Susanti, 'Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Masyarakat Kelurahan Kelumpang Jaya Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Empat Lawang)'.'

³² ' Uki Suhendar and Arta Ekayanti, "Problem Based Learning Sebagai Upaya Peningkatan Pemahaman Konsep Mahasiswa", Jurnal Dimensi Pendidikan Dan Pembelajaran,' doi:10.242 (2018), pp. 15–19.

bagian dari grafik dengan kejadian, membedakan yang pokok dan bukan pokok³³. Menghubungkan pengetahuan tentang konjungsi kata kerja, subjek, dan possessive pronoun sehingga tahu menyusun kalimat “*my friend is studying*” bukan “*my friend studying*” merupakan contoh pemahaman penafsiran.

Pemahaman tingkat ketika atau tingkat tertinggi adalah pemahaman *ekstrapolasi*³⁴. Dengan *ekstrapolasi* diharapkan seseorang mampu melihat dibalik yang yang tertulis dan dapat membuat ramalan tentang konsekuensi atau dapat memperluas persepsi dalam arti waktu, dimensi, kasus, ataupun masalahnya.

4. Faktor-faktor yang mempengaruhi pemahaman Menurut Petter dan Olson, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi pemahaman yaitu³⁵:

- a. Pengetahuan dalam memori

Kemampuan untuk memahami informasi sangat ditentukan oleh pemahaman seseorang dalam memori, arti dan kepercayaan menjadi hal yang sangat penting sebelum proses pemahaman. Dengan adanya pengetahuan yang banyak, maka seseorang yang

³³ Suhendar and Ekayanti, ‘*Problem Based Learning Sebagai Upaya Peningkatan Pemahaman Konsep Mahasiswa*’.

³⁴ Suhendar and Ekayanti.

³⁵ Olson Peter, J. Paul, ‘*Marketing Strategy Perspective*’, 1993., 1993.

memiliki sedikit pengetahuan tidak akan memahami informasi secara mendalam.

b. Keterlibatan

Keterlibatan seseorang memiliki pengaruh besar pada motivasi untuk memahami suatu informasi. Keterlibatan ini dialami ketika sudah memiliki pengetahuan yang nantinya akan memberikan motivasi pada seseorang untuk memproses informasi secara lebih mendalam dan terkontrol. Sebaliknya, apabila seseorang memiliki keterlibatan yang rendah, akan lebih cenderung membuat seseorang merasa bahwa informasi tersebut tidak menarik dan relevan.

c. Paparan lingkungan

Berbagai aspek situasi atau lingkungan dapat mempengaruhi kesempatan untuk memahami informasi. Hal tersebut mencakup berbagai faktor yaitu : tekanan waktu, kondisi efektif konsumen (suasana hati dalam keadaan baik atau buruk), dan gangguan keramaian.

5. Indikator pemahaman

Menurut anderson dan krathwohl menyebutkan bahwa indikator pemahaman terdiri dari³⁶:

³⁶ M. C. Anderson, L. W., Krathwohl, D. R., Airasian, P. W., Cruikshank, K. A., Mayer, R. E., Pitrich, P. R., Rath, J., & Wittrock, 'A Taxonomy for Learning, Teaching, and Assessing, A Revision of Bloom's Taxonomy of Educational Objectives', 2001., 2001.

a. Menafsirkan (*interpreting*)

Menafsirkan (*interpreting*) adalah salah satu aspek dari kemampuan memahami yang berkaitan dengan kapasitas individu untuk mengungkapkan makna atau maksud dari suatu informasi, ide, atau konsep tertentu. Dalam proses ini, seseorang tidak hanya memahami informasi secara tekstual, tetapi juga mampu menjelaskan, menginterpretasikan, serta mengaitkannya dengan konteks yang lebih luas dan mendalam.

b. Mencontohkan (*exemplifying*)

Mencontohkan (*exemplifying*) adalah salah satu aspek dari kemampuan memahami, yang menunjukkan sejauh mana seseorang dapat memberikan contoh nyata terkait suatu konsep, prinsip, atau gagasan. Hal ini mencerminkan kemampuan individu untuk mengilustrasikan pemahamannya melalui penyajian kasus atau situasi yang relevan dan sesuai dengan materi yang sedang dibahas.

c. Menyimpulkan

Menyimpulkan (*summarizing*) adalah suatu kemampuan dalam memahami esensi atau inti dari sebuah teks, percakapan, maupun peristiwa, yang kemudian disampaikan kembali dalam bentuk yang

lebih singkat tanpa mengurangi makna pokoknya. Kegiatan ini mencakup pengenalan ide-ide utama, penghapusan informasi yang tidak penting, serta pengorganisasian ulang informasi agar menjadi lebih terstruktur dan mudah dipahami.

B. Mobile Banking

1. Pengertian *Mobile Banking*

Mobile banking (M-banking) merupakan layanan perbankan yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah bank dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat telepon seluler. Aplikasi *mobile banking* dapat diunduh dan diakses oleh nasabah yang telah terdaftar pada bank yang bersangkutan. Salah satu fitur utama dalam *mobile banking* adalah menu pembayaran dan menu transfer, yang tidak hanya memfasilitasi transaksi belanja *online*, tetapi juga memberikan solusi bagi nasabah yang mengadopsi sistem *cashless*.

Penggunaan layanan *mobile banking* dibatasi hanya untuk nasabah yang telah melakukan registrasi di bank tersebut, memastikan keamanan dan privasi transaksi. Fitur menu pembayaran dan transfer dalam *mobile banking* memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan mudah dan efisien. Nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan, transfer dana antar

rekening, bahkan berbagai transaksi lainnya tanpa harus berkunjung langsung ke bank fisik³⁷.

Peran *mobile banking* semakin penting dalam mendukung tren perbankan nontunai dan *cashless society*. Nasabah yang beralih ke *mobile banking* menikmati kenyamanan, keamanan, dan kemudahan dalam melakukan transaksi tanpa perlu membawa uang tunai. Ini juga membantu meningkatkan efisiensi dalam sistem perbankan dengan mengurangi kebutuhan untuk transaksi fisik di kantor cabang. Dengan demikian, *mobile banking* tidak hanya menjadi alat transaksi, tetapi juga menjadi aspek integral dari gaya hidup modern yang didasarkan pada teknologi.

Manfaat dari *mobile banking* sangat signifikan dalam menyediakan kenyamanan dan kemudahan akses bagi nasabah. Salah satu keunggulan utama adalah memfasilitasi transaksi non-finansial dan finansial tanpa keharusan untuk mengunjungi cabang bank fisik. Pengguna dapat dengan mudah mengakses layanan perbankan melalui perangkat telepon seluler yang terhubung dengan internet. Berikut beberapa:

³⁷ Uly Handayani dan Jasman J.Makru, Uly Handayani Dan Jasman J.Makruf, MOBILE BANKING DALAM PERSEPSI PRIVASI NASABAH.Hlm. 3, (2024)., 2024.

2. Manfaat utama dari penggunaan *mobile banking*:

a. Kemudahan akses

Mobile banking memungkinkan nasabah mengelola akun dan melakukan berbagai transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa perlu mendatangi cabang bank. Ini memberikan fleksibilitas yang besar bagi pengguna yang memiliki jadwal padat atau yang tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank.

b. Praktis dan tanpa uang tunai

Penggunaan *mobile banking* memberikan kemudahan praktis karena tidak lagi diperlukan membawa dan menghitung uang tunai dalam transaksi pembayaran. Nasabah dapat dengan cepat melakukan pembayaran tagihan atau belanja online tanpa harus khawatir keamanan uang fisik.

c. Keamanan

Transaksi melalui *mobile banking* dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, termasuk penggunaan kode rahasia atau otentikasi dua faktor. Hal ini meningkatkan keamanan dan memberikan rasa aman kepada nasabah, mengurangi risiko terkait dengan pencurian atau kehilangan uang tunai.

d. *Monitoring* transaksi *Real-time*

Nasabah dapat dengan mudah memantau transaksi mereka secara *real-time* melalui aplikasi *mobile*

banking. ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aktivitas keuangan mereka dan memungkinkan respons cepat terhadap situasi keuangan.

e. Penghematan waktu dan biaya

Dengan mengurangi kebutuhan untuk pergi ke cabang bank, *mobile banking* menghemat waktu dan biaya perjalanan bagi nasabah. Hal ini juga mendukung efisiensi perbankan dengan mengurangi beban kerja kantor cabang.

Dengan adanya *mobile banking*, bukan hanya kenyamanan bertransaksi yang diperoleh, melainkan terjadi transformasi positif dalam interaksi nasabah dengan layanan perbankan, yang secara efektif mendorong perubahan menuju perbankan yang lebih efisien dan terintegrasi secara digital³⁸.

Fitur layanan di *mobile banking* semakin lengkap memikat nasabah untuk menggunakannya, adapun

3. Layanan fitur *mobile banking* sebagai berikut:

- a. Info rekening, adalah fitur dimana bisa mengecek segala kegiatan transaksi di rekening. Terdapat: informasi saldo, mutasi rekening, tanggal mutasi, informasi portofolio, sampai daftar transaksi terjadwal.

³⁸ T Meldi kesuma dan Ahmad Nizam, MOBILE BANKING DALAM PERSEPSI PRIVASI NASABAH. Hlm.4-5. (2024).

- b. Transfer, nasabah dapat mengirim uang ke sesama rekening bank lainnya, tanpa harus datang ke ATM. Transaksi dapat dilakukan secara online atau transfer SKN/kliring selama 24 jam nonstop dengan biaya yang lebih murah dari pada biaya transfer ke rekening bank lain secara online.
- c. Pembiayaan, fitur dapat digunakan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran seperti pembayaran PLN *postpaid*, akademik, institusi, tiket, asuransi, internet/Tv kabel, *e-commerce*, berbagai zizwaf, BPJS, haji dan umrah, penerimaan negara (MPN), PDAM, dan multi *payment*, telepon/HP/Telkom *pay*.
- d. Pembelian, untuk pembelian kebutuhan harian, mingguan ataupun bulanan seperti voucher HP, PLN, prepaid, E-money, pact data, TOP UP (*e-money*), link aja, layanan syariah linkaja, *go-pay*, *paytren*, OVO, dan *shopeepay*), streaming video dan musik (Genfilk), aqiqah, kartu debit OTP, dan *voucer googlepay*.
- e. OR Code Indonesian Standar (QRIS), adalah layanan pembayaran digital menggunakan metode QR code atau yang dikeluarkan Bank Indonesia (BI) dan Asosiasi Sitem Pembayaran Indonesia (ASPI) untuk pembayaran. Pada fitur ini nasabah diberikan kemudahan untuk melakukan berbagai transaksi melalui scan QR yang tersedia. Seperti nasabah ingin

berbelanja di coffe shop, akan tetapi tidak ada uang tunai, nasabah dapat langsung scan QR code dengan aplikasi *BSI Mobile*, kemudian input jumlah pembayaran.

- f. E-mas, fitur ini memudahkan dalam pembelian emas, gadai emas, jual emas secara elektronik dan pencairan tabungan emas dengan menarik fisik e-emas melalui dari 2 gram sampai 100 gram di bank.
- g. Layanan islami, fitur ini menyajikan kegiatan islami seperti *juz amma*, *juz amma* per ayat. *Asmaul husna*, mempelajari hikmah-hikmah tentang perbankan sesuai dengan ketentuan syariat islam, layanan pengingat waktu sholat dan menentukan arah kiblat.
- h. Tarik tunai, menarik uang secara tunai melalui mesin ATM tanpa menggunakan kartu ATM dari nominal 50 ribu sampai 500 ribu setiap harinya.
- i. Berbagai atau ziswaf (Zakat, Infaq, Shodaqoh dan Waaf), bentuk ibadah ketaatan kepada Allah Swt dengan berbagai sesama insan makhluk Allah Swt. Terdapat kalkulator zakat yang menghitung berdasar harta nasabah. Adapula warteg *mobile* (paket warteg, *mobile*, paket nasi berkah), jadiberkah.id, zakat fitrah, *fidyah*, paket berbuka dan sahur, THR anak yatim, paket sembako, kita bisa, dompet dhuafa dan paket QURAN Braille.

- j. Atm cabang, menunjukan lokasi kantor cabang dan ATM terdekat dari lokasi nasabah berada, dengan mengaktifkan lokasi smartphone.
 - k. Buka rekening, pembukaan rekening secara online dengan BSI *Mobile* nasabah tanpa berangkat ke kantor cabang, yaitu tabungan Easy Wadiah, tabungan Easy Mudhorobah, dan tabungan Mabruur, cukup dengan KTP, NPWP dan swafoto dengan KTP.
 - l. Menu bantuan, layanan ini melayani nasabah jika ada kendala dan keluhan yang terhubung langsung dengan call center BSI 14040 atau aisyah m.BSI *Mobile keyboard*, nasabah dapat melakukan transaksi tanpa keluar dari aplikasi³⁹.
4. Indikator dalam menggunakan aplikasi *Mobile Banking* yaitu:
- 1) Pengguna aplikasi yang mudah dan sangat fleksibel.
 - 2) Aplikasi yang dapat dijangkau dimanapun berada.
 - 3) Tidak membutuhkan biaya mahal.
 - 4) Keamanan yang terjamin⁴⁰.

³⁹ Siti Sofia Sari, 'Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia KC Medan Aksara', *Jurnal Ilmu Manajemen, Ekonomi Dan Kewirausahaan*, 3.3 (2023), pp. 55–62, doi:10.55606/jimek.v3i3.2255.

⁴⁰ Fitri Yenti SEL,MA, Hospi Burda, and Aisyah Ramadhani Putri, 'Pengaruh Pengetahuan, Kepercayaan, Dan Kemudahan Mahasiswa Perbankan Syariah Uin Mahmud Yunus Batusangkar Terhadap Penggunaan Aplikasi

C. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penggunaan *Mobile Banking*

1. Kepercayaan

Komponen penting dalam membangun hubungan antara pengguna dan penyedia layanan digital, termasuk dalam konteks *mobile banking*, adalah kepercayaan. Kepercayaan didefinisikan sebagai keyakinan bahwa penyedia layanan bank akan melindungi kepentingan mereka, melindungi informasi pribadi dan keuangan mereka, dan menyediakan layanan yang dapat digunakan tanpa memerlukan pembayaran apa pun. Tiga dimensi utama kepercayaan adalah integritas (keandalan dan kualitas layanan yang diberikan), kompetensi (kemampuan staf teknis dan operasional bank untuk menangani sistem digital), dan niat baik (komitmen bank untuk meminimalkan harapan nasabah). Dalam konteks *mobile banking*, tingkat kepercayaan yang tinggi akan mendorong nasabah untuk menggunakan layanan secara lebih teratur dan bijaksana⁴¹.

2. Kemudahan

Mobile Banking Pada Era Digital', *Krigan: Journal of Management and Sharia Business*, 1.2 (2023), p. 12, doi:10.30983/krigan.v1i2.7639.

⁴¹ D. W. Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, *Trust and TAM in Online Shopping: An Integrated Model*. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90., 2003.

Kemudahan penggunaan mengacu pada persepsi individu terhadap beberapa persyaratan minimum untuk menggunakan sistem atau teknologi tertentu. Dalam konteks *mobile banking*, kemudahan berarti bahwa aplikasi tersebut mudah digunakan, memiliki desain antarmuka pengguna yang intuitif, navigasi yang jelas, dan fitur-fitur yang tidak menghalangi pengguna dari berbagai tingkat literasi digital. Kemudahan penggunaan ini memiliki dampak yang signifikan terhadap perilaku dan sikap pengguna saat mengadopsi teknologi, karena sistem yang rumit atau tidak praktis sering kali menjadi kendala utama saat menggunakan layanan digital. Dengan demikian, diyakini bahwa aplikasi yang mudah digunakan akan meningkatkan kenyamanan, kepuasan, dan keterlibatan nasabah dalam aktivitas perbankan melalui perangkat seluler⁴².

3. Keamanan

Keamanan dalam konteks *mobile banking* mengacu pada tingkat perlindungan data dan transaksi keuangan nasabah terhadap akses ilegal, penyalahgunaan, dan berbagai bentuk

⁴² F. D. Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340., 1989.

ancaman siber lainnya. Aspek keamanan ini meliputi enkripsi data, autentikasi ganda (2FA), sistem manajemen transaksi, dan keamanan jaringan, yang semuanya digunakan untuk memastikan integritas, kerahasiaan, dan ketersediaan layanan⁴³



⁴³ H. R. Kim, D. J., Ferrin, D. L., & Rao, A *Trust-Based Consumer Decision-Making Model in Electronic Commerce: The Role of Trust, Perceived Risk, and Their Antecedents. Decision Support Systems*, 44(2), 544–564., 2008.

D. Kerangka Konseptual

