

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,  
KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN  
*MOBILE BANKING* PADA APLIKASI *BYOND BY* BSI  
(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

ALYA RACHMA

NIM. 4221111

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2025**

**PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN,  
KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN  
TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN  
*MOBILE BANKING* PADA APLIKASI *BYOND BY* BSI  
(Studi Kasus Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat memperoleh  
gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh:

ALYA RACHMA

NIM. 4221111

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Alya Rachma

NIM : 4221111

Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA APLIKASI *BYOND BY BSI* (Studi Kasus Nasabah *BSI KCP Cianjur* Abdullah bin Nuh)"** adalah benar-benar karya peneliti sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah peneliti sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, peneliti bersedia memperoleh sanksi akademik dengan di cabut gelarnya.

Pekalongan, 12 Desember 2025

Yang menyatakan,



**ALYA RACHMA**  
NIM. 4221111

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar  
Hal : Naskah Skripsi Sdri. Alya Rachma

Yth.  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
c.q Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
PEKALONGAN

Assalamualaikum Wr. Wb.

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari:

Nama : Alya Rachma

NIM : 4221111

Judul Skripsi : PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING PADA APLIKASI BYOND BY BSI (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh)

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Pekalongan, 19 Desember 2025

Pembimbing,



**Dr. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag**  
**NIP. 197806162003121003**



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, [www.febi.uinradur.ac.id](http://www.febi.uinradur.ac.id)

**PENGESAHAN**

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **ALYA RACHMA**  
NIM : **4221111**  
Judul : **PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KUALITAS LAYANAN DAN KEAMANAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN *MOBILE BANKING* PADA APLIKASI *BYOND BY* BSI (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh)**

Dosen Pembimbing : **Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.**

Telah diujikan pada Hari Rabu tanggal 24 Desember 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Penguji I

Dewan Penguji,

Penguji II

**Dr. H. Tamamudin, S.E.MM**  
NIP. 197910302006041018

**Ulfa Kurniasih, M. Hum**  
NIP. 199310012020122027

Pekalongan, 29 Desember 2025  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H.A.M. Khafidz Ma'shum, M.Ag.**  
NIP. 1978061620031210003

## **MOTTO**

“Jika kamu mencari siapa yang akan mengubahmu,  
lihatlah di cermin.”

(Anonim)

“Bukan kesulitan yang membuat kita takut tapi sering ketakutan itulah  
yang membuat kita sulit. Jadi jangan mudah menyerah.”

(Joko Widodo)

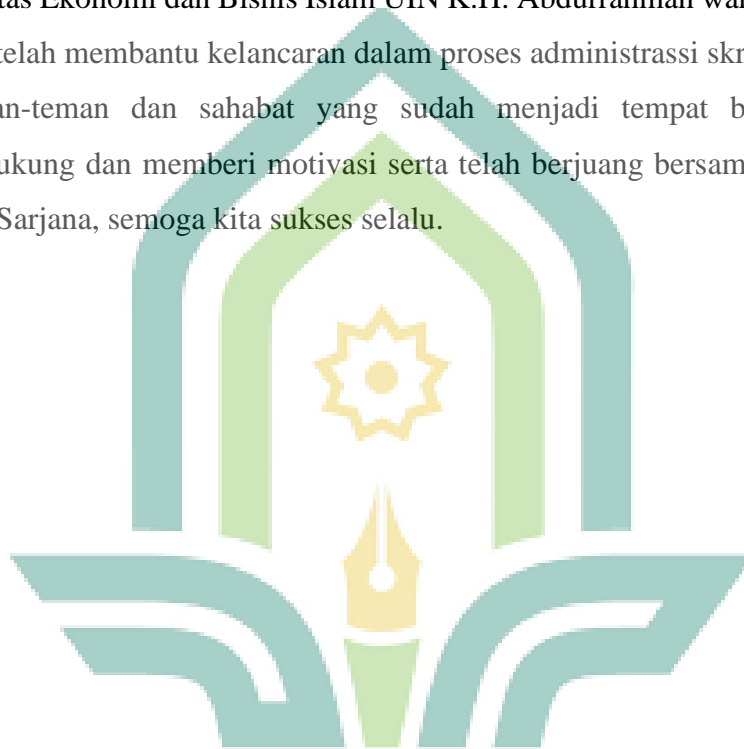


## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan Skripsi ini:

1. Teristimewa kedua orang tua saya tercinta (Bapak Zenal dan Ibu Nur) yang telah menjadi motivator terbaik dalam hidup saya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi. Terimakasih syurgaku selalu menemani dan mengiringi setiap perjalanan, memberikan support, mendoakan, semangat, berjuang keras serta memberikan kasih sayang dalam meraih gelar Sarjana Ekonomi. I love you so much ibu bapak.
2. Kepada kedua saudari saya, kakak saya teteh Urfa dan teteh Lida yang telah mendukung penuh dalam perjalanan meraih gelar sarjana bahkan ikut andil dalam keuangan perkuliahan saya selama ini. Terimakasih sudah mau direpotkan saya selama kuliah baik dari segi tenaga maupun materi. Love u sister's, skripsi ini saya persembahkan untuk kalian.
3. Kepada pacar saya yang kedepannya insyaallah akan menjadi suami saya. Untuk kamu (Hawari) terimakasih telah menjadi support system saya dalam segi apapun selama saya kuliah hingga saat ini.
4. Kepada keluarga besar saya yang selalu mensupport saya untuk melanjutkan pendidikan sampai meraih gelar sarjana.
5. Almamater saya Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

6. Dosen Pembimbing Skripsi saya Bapak Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dalam penulisan karya ini.
7. Dosen Pembimbing Akademik saya bapak M Shulthoni, M.A., M.S.I., Ph.D. yang sudah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan kelancaran dalam penulisan karya ini.
8. Kepada bapak dan ibu dosen serta staf akademik Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman wahid Pekalongan, yang telah membantu kelancaran dalam proses administrasi skripsi saya.
9. Teman-teman dan sahabat yang sudah menjadi tempat berkeluh kesah, mendukung dan memberi motivasi serta telah berjuang bersama-sama menuju gelar Sarjana, semoga kita sukses selalu.





## ABSTRAK

**ALYA RACHMA. Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* Pada Aplikasi *Byond by BSI* Pada Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh.**

Perkembangan teknologi di era digital saat ini sudah merambah hampir keseluruhan aspek kehidupan ekonomi yang dapat diakses secara digital. Digital *banking*, inovasi awal memahami gap layanan dan potensi pemanfaatan teknologi yang demikian besar, perbankan pun melahirkan *mobile banking* yang terbukti efektif dalam memperluas jangkauan layanan, menyiasati tantangan geografis. Bank Syariah Indonesia (BSI) mengembangkan aplikasi BSI *Mobile* menjadi *Byond by BSI* yang merupakan super-app perbankan yang resmi diluncurkan pada 9 November 2024 dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah dengan praktis melalui *smartphone* tanpa perlu mengunjungi bank secara langsung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond by BSI* pada Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode angket (kuesioner). Populasi dalam penelitian ini yaitu nasabah pengguna *Byond by BSI* di BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh dengan pengambilan sampel sebanyak 100 responden dengan menggunakan teknik *accidental sampling*. Penelitian ini menggunakan metode analisis data deskriptif, uji intrumen, uji asumsi klasik dan analisis regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 24.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Kualitas layanan berpengaruh dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Keamanan berpengaruh dan signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*. Kemudian secara simultan kemudahan, kualitas layanan dan keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond by bsi* pada Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh.

**Kata Kunci :** kemudahan, kualitas layanan, keamanan dan minat menggunakan.

## ABSTRACT

**ALYA RACHMA.** *The Influence of Perceived Convenience, Service Quality, and Security on Interest in Using Mobile Banking on the Byond by BSI Application among BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh Customers.*

*Technological developments in the current digital era have penetrated almost all aspects of economic life that can be accessed digitally. Digital banking, an early innovation that recognized the service gap and the enormous potential of technology, led banks to create mobile banking, which has proven effective in expanding service reach and addressing geographical challenges. Bank Syariah Indonesia (BSI) developed the BSI Mobile application into Byond by BSI, a banking super-app officially launched on November 9, 2024, designed to meet various customer financial needs conveniently via smartphone without the need for a physical bank visit. The purpose of this study was to determine the influence of perceived convenience, service quality, and security on intention to use mobile banking on the Byond by BSI application among BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh Customers.*

*This research is quantitative. The data collection method used was a questionnaire. The population in this study were customers who used Byond by BSI at BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh. A sample of 100 respondents was selected using accidental sampling. This study employed descriptive data analysis, instrument testing, classical assumption testing, and multiple linear regression analysis using SPSS 24.*

*The results indicate that convenience significantly influences interest in using mobile banking. Service quality significantly influences interest in using mobile banking. Security significantly influences interest in using mobile banking. Simultaneously, convenience, service quality, and security influence interest in using mobile banking on the Byond by BSI application among BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh customers.*

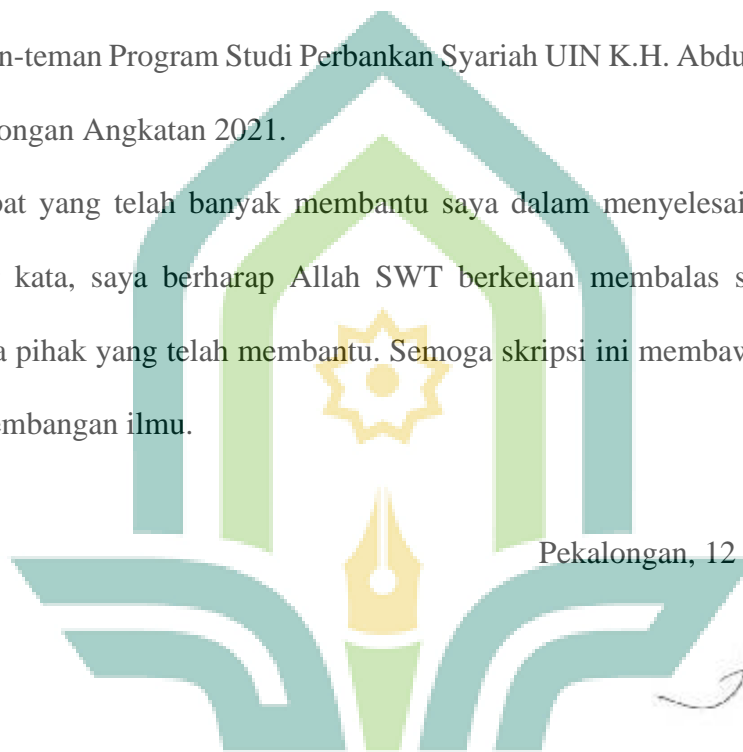
**Keywords:** *convenience, service quality, security, and interest in using.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan dan Keamanan terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* pada Aplikasi *Byond By* BSI (Studi Kasus Nasabah BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Bapak Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
5. Bapak Dr. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini

6. Bapak M Shulthoni, M.A., M.S.I., Ph.D. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA).
  7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
  8. Orang tua, keluarga dan pacar saya yang telah memberikan bantuan dukungan, memotivasi dan mendoakan selama ini.
  9. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Angkatan 2021.
  10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.



Pekalongan, 12 Desember 2025

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Alya Rachma', is located below the date.

Alya Rachma

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA PEMBIMBING .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xxi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Masalah .....	10
D. Sistematika Pembahasan .....	11
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>13</b>
A. Landasan Teori .....	13
1. <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i> .....	13
2. Teori Minat Menggunakan <i>Mobile Banking</i> .....	14
3. Teori Kemudahan .....	15
4. Teori Kualitas Layanan.....	18
5. Teori Keamanan.....	23
B. Telaah Pustaka .....	25
C. Kerangka Berpikir .....	28
D. Hipotesis .....	29

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
A. Jenis Penelitian .....	35
B. Pendekatan Penelitian.....	35
C. Setting Penelitian.....	35
D. Subjek Penelitian .....	35
E. Variabel Penelitian .....	37
F. Sumber Data .....	39
G. Teknik Pengumpulan Data .....	39
H. Metode Analisis Data .....	41
<b>BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
A. Deskripsi Data .....	47
B. Hasil Analisis Data.....	56
C. Hasil Pembahasan.....	65
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
A. Kesimpulan.....	74
B. Keterbatasan Penelitian .....	75
C. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>I</b>

## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surak Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987

### A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Šad	š	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

### 1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap dalam bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
...وَ	Fathah dan wau	Au	a dan u



Contoh:

- kataba

- fa'ala

- žukira

يَذْهَبُ - yažhabu

- su'ila

كَيْفَ - kaifa

هَوْلَ - haula

### C. Maddah

Maddah atau vocal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
.... ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

- qāla

- ramā

قِيلَ - qīla

### A. Ta'marbu ah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

#### 1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".

2) Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:




رَوْضَةُ الْاَطْفَالِ	- raudah al-aṭfāl
	-- raudatul-aṭfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَة	- talḥah

**B. Syaddah**

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:



رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرَّ	- al-birr
الْحَجَّ	- al-ḥajj

**C. Kata Sandang**

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

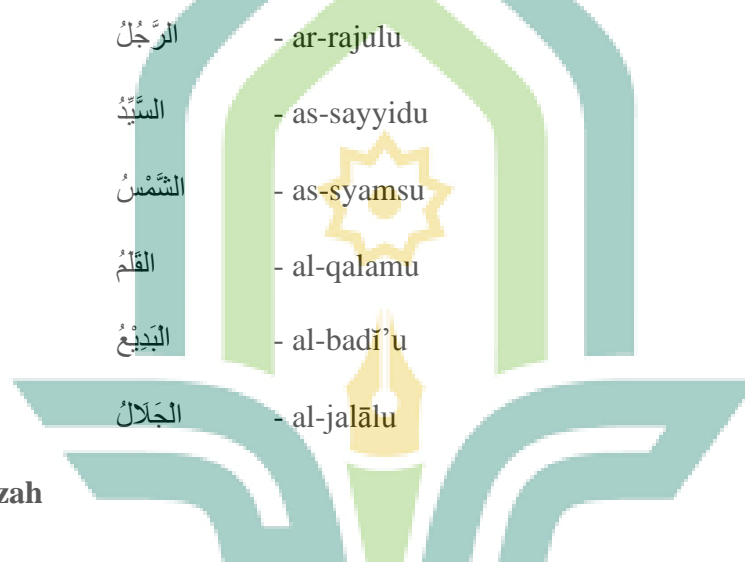
Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditranslite-rasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditranslite-rasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



#### D. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ - ta'khuẓūna

النَّوْءُ - an-nau'

سَيَّئُ - syai'un

إِنَّ - Ina

أُمِرْتُ - umirtu

أَكَلَ - akala

## E. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:



وَلِإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almīzān
	Wa auf al-kaila wal mīzān
إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلَ	Ibrāhīm al-Khalīl
	Ibrāhīm al-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا	Bismillāhimajrehāwamursahā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَجُّ الْبَيْتِ مِنْ اسْتِطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا	Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīla
	Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīlā

## F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasl

أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّتْ مَبْرَأًا

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsil  
allaẓi bibakkat amubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al-  
Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil  
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wall habikullisyai'in 'al m

## G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pengguna BSI <i>Mobile</i> dan <i>Byond by BSI</i> .....	5
Tabel 2.1 Data Penelitian Terdahulu.....	25
Tabel 3.1 Definisi Operasional Variabel.....	37
Tabel 3.2 Skala Pengukuran dan Skor Penilaian .....	39
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	48
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	49
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Nasabah .....	50
Tabel 4.5 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Kemudahan .....	50
Tabel 4.6 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kemudahan.....	51
Tabel 4.7 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan .....	52
Tabel 4.8 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Kualitas Layanan....	52
Tabel 4.9 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Keamanan .....	53
Tabel 4.10 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Keamanan .....	53
Tabel 4.11 Kategori Penilaian Responden terhadap Variabel Minat Menggunakan .....	55
Tabel 4.12 Hasil Penilaian Responden terhadap Variabel Minat Menggunakan .....	55
Tabel 4.13 Hasil Uji Validitas.....	56
Tabel 4.14 Hasil Uji Reliabilitas .....	57
Tabel 4.15 Hasil Uji Normalitas .....	57
Tabel 4.16 Hasil Uji Multikolinieritas .....	58
Tabel 4.17 Hasil Uji Heterokidastisitas .....	60
Tabel 4.18 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	61
Tabel 4.19 Hasil Uji T (Parsial) .....	62
Tabel 4.20 Hasil Uji F (Simultan).....	64
Tabel 4.21 Hasil Uji Koefisien Determinasi $R^2$ .....	65

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Angket/Kuesioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 Data Penelitian.....	VI
Lampiran 3 Hasil Output Dengan Menggunakan Program SPSS 24.0.....	XI
Lampiran 4 Surat Pengantar Penelitian.....	XVI
Lampiran 5 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	XVII
Lampiran 6 Dokumentasi Penelitian.....	XVIII
Lampiran 7 Riwayat Hidup Penulis .....	XIX



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Bank merupakan badan usaha yang menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kepada masyarakat dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya dalam rangka meningkatkan taraf hidup rakyat banyak. Bank termasuk perusahaan industri jasa karena produknya hanya memberikan layanan jasa kepada masyarakat. Dewasa ini perkembangan dunia perbankan semakin pesat dan modern baik dari segi ragam produk, kualitas layanan dan teknologi yang dimiliki. Perbankan juga menjadi salah satu faktor yang mampu mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia, bahkan aktivitas dan keberadaan perbankan sangat menentukan kemajuan suatu negara dalam bidang ekonomi (Silmi et al., 2023).

Perkembangan teknologi di era digital saat ini sudah merambah hampir keseluruhan aspek kehidupan mulai dari belanja, transportasi, keuangan, pariwisata bahkan berdonasi serta keinginan ekonomi lainnya dapat diakses secara digital. Perkembangan teknologi digital telah mengubah gaya hidup masyarakat saat ini, kehidupan masyarakat yang dekat dengan *gadget* dan internet serta didukung oleh fasilitas pelayanan yang berbasis teknologi digital membuat aktivitas masyarakat menjadi lebih mudah dengan menggunakan *smartphone* dalam genggam tangan mereka. Hal ini mendorong perkembangan bisnis berbasis teknologi digital (Ansori, 2019). Salah satu perkembangan teknologi yaitu digital *banking*. Namun tidak semua masyarakat



memiliki akses internet yang stabil dan kualitas yang baik, sehingga mereka tidak dapat menggunakan aplikasi digital *banking* dengan efektif.

Seiring perkembangan teknologi, digital *banking* mulai mewarnai setiap aktivitas keuangan nasabah. Kemudahan yang diberikan membuat nasabah merasa diuntungkan. Transformasi digital yang dilakukan industri perbankan lebih dari sekedar menyediakan layanan *online* dan *mobile banking*. Industri finansial perbankan perlu berinovasi dalam menggabungkan teknologi digital dengan interaksi nasabah, dalam hal ini temuan-temuan teknologi baru tersebut harus mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan (Mutiasari, 2020).

Digital *banking*, inovasi awal memahami gap layanan dan potensi pemanfaatan teknologi yang demikian besar, perbankan pun melahirkan *mobile banking* dan internet banking yang terbukti efektif dalam memperluas jangkauan layanan, menyiasati tantangan geografis. Inovasi tersebut juga berhasil menciptakan efisiensi serta membuka opsi terhadap lebih banyak pilihan produk dan layanan perbankan. Masuknya *mobile banking* dalam dunia perbankan ini memberikan dampak positif bagi nasabah dalam melakukan kegiatan transaksi perbankan (Kholis, 2018).

Layanan *mobile banking* menjadi pilihan logis kekinian yang dibutuhkan untuk meningkatkan efisiensi operasional dan juga efisiensi biaya. Efektifitas dan efisiensi layanan digital perbankan dirasa memberikan manfaat yang banyak dan membantu nasabah dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangannya seperti berbelanja *online*, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transfer

antar bank. Dengan adanya digitalisasi layanan mampu mengatasi kesenjangan layanan antar bank dengan masyarakat menjadi lebih dekat, hemat, efisien, cepat, dan murah (Razak, 2016).

Dalam kehidupan masyarakat, layanan digital ini dapat membantu masyarakat tanpa harus ke bank, dan pada dasarnya layanan *mobile banking* ini memberikan sosialisasi dan mengedukasi, pada dasarnya pemahaman mengenai bank dapat dilihat dari kondisi dan usia yang ditentukan. Terlebih lagi di pandemi covid-19 beberapa tahun lalu sangat membantu masyarakat mengenai layanan digital. Layanan digital juga bertujuan memenuhi segala bentuk kemudahan bagi nasabah kalangan atas maupun rendah yaitu untuk melakukan transaksi perbankan registrasi dan komunikasi.

Menurut peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 12 /POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan pelayanan perbankan digital oleh bank umum, dimana pengertian digital *banking* adalah pelayanan bagi perbankan elektronik yang dikembangkan dalam rangka memaksimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani dan memberikan informasi kepada nasabah secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan (*customer experience*), serta dapat dijalankan dengan mandiri sepenuhnya oleh pihak nasabah, dengan memperhatikan aspek berbagai pengamanan.

Kualitas layanan elektronik dan digital merupakan suatu bentuk penilaian para nasabah terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan, kepuasan nasabah merupakan elemen yang terpenting dan menentukan dalam menumbuh kembangkan perusahaan agar tetap eksis dalam

menghadapi persaingan. Layanan perbankan yang menggunakan media elektronik atau digital merupakan salah satu upaya yang dilakukan oleh bank agar dapat memperluas akses keuangan ditengah-tengah masyarakat. Salah satunya upaya memperluas akses keuangan masyarakat tersebut antara lain dengan adanya inisiasi pembukaan rekening bank yang dapat dilakukan oleh nasabah secara langsung (Aripin, 2022).

Salah satu bank yang menggunakan *mobile banking* yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggunaan layanan digital bagi nasabah dapat menghemat waktu, dan biaya (transportasi) karena nasabah tidak harus mengunjungi bank secara langsung, hanya dengan transaksi lewat aplikasi. Menurut Lestari (2021) Bank syariah pun tak luput dari upaya percepatan perkembangan teknologi informasi. Berdasarkan UU No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah kegiatan keuangan yang dimana pengoperasiannya berdasar pada prinsip hukum islam, dimana hukum tersebut ditetapkan oleh lembaga dengan kewenangan untuk menetapkan fatwa pada bidang syariah. BSI sebagai salah satu bank yang memulai *mobile banking* sebagai sarana kegiatan ekonomi. BSI merupakan bank baru hasil penggabungan tiga bank (BRIS, BMS, dan BNI Syariah)

Deputi komisioner humas dan logistik OJK, Anto Prabowo menyatakan, BSI dibuka dengan dikeluarkan surat dari OJK dengan nomor: SR3/PB.1/2021, untuk mengesahkan tergabungnya tiga bank juga perizinan penggantian nama memakai persetujuan bisnis BRI Syariah dan memperoleh persetujuan penyelenggaraan usaha dengan identitas Bank Syariah Indonesia sebagai bank

inkorporasi. Penerbitan surat OJK ini semakin memperkuat posisi BSI dalam kaitannya dengan perbankan syariah dan penggabungan tiga bank.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia memiliki visi untuk memperkuat perannya dalam perekonomian Indonesia dengan menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dengan mencakup layanan yang luas dan basis nasabah yang besar, BSI terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital. Salah satu upaya utama BSI dalam menyediakan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses adalah melalui pengembangan aplikasi *BSI Mobile* yang pada tahun 2024 sudah resmi berganti menjadi *Byond by BSI* dengan tampilan yang lebih modern. Aplikasi *Byond by BSI* merupakan super-app perbankan yang diluncurkan Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 9 November 2024 dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah dengan praktis, meskipun tidak mendukung tarik tunai. Dengan aplikasi ini, nasabah memiliki kebebasan untuk melakukan berbagai transaksi perbankan dari kenyamanan rumah mereka atau dari lokasi manapun, tanpa perlu mengunjungi bank secara langsung (Loah & Mulyadi, 2021).

**Tabel 1.1**  
**Pengguna BSI Mobile dan Byond by BSI**

Jenis Aplikasi	Tahun	Jumlah Pengguna
<i>BSI Mobile</i>	2025	6.912
<i>BYOND by BSI</i>	2025	5.266

Sumber: Bank BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh

Berdasarkan data tersebut, jumlah pengguna aplikasi *BSI Mobile* tahun 2025 tercatat sebesar 6.912. BSI juga meluncurkan inovasi baru dalam bentuk aplikasi *Byond by BSI* sebagai pengembangan lanjutan dari *BSI Mobile*. Pada tahun 2025, pengguna aplikasi *Byond by BSI* mencapai 5.266.

Aplikasi *Byond by BSI* menawarkan berbagai keunggulan, mulai dari fitur yang lebih lengkap, tampilan yang modern, hingga integrasi layanan keuangan digital dalam satu platform. Antarmuka aplikasi yang user friendly juga dirancang untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih nyaman bagi pengguna. Di sisi keamanan, *Byond by BSI* dilengkapi dengan sistem perlindungan berlapis yang menjamin keamanan dan ketenangan dalam bertransaksi. Namun meskipun inovatif, tingkat adopsi pengguna masih tergolong rendah jika dibandingkan dengan *BSI Mobile*. Fakta ini menunjukkan adanya kesenjangan dalam adopsi teknologi meskipun aplikasi terbaru telah dirancang untuk menjawab kebutuhan digital generasi saat ini.

Penggunaan aplikasi *Byond by BSI* di semua kalangan sudah cukup banyak digunakan. Manfaat utama yang dirasakan dari penggunaan aplikasi *Byond by BSI* adalah kemudahan akses dan kecepatan transaksi. Dapat melakukan pembayaran secara mandiri melalui perangkat seluler yang memberikan fleksibilitas dalam mengatur waktu dan tempat pembayaran. Aspek keamanan juga menjadi faktor penting dalam keputusan menggunakan suatu aplikasi. *Byond by BSI* menawarkan fitur seperti autentikasi biometrik (sidik jari atau pengenalan wajah), PIN, dan OTP (*One Time Password*) yang semakin meningkatkan rasa aman dalam bertransaksi. Dengan tingkat keamanan yang

tinggi, kepercayaan mahasiswa terhadap aplikasi ini semakin meningkat dan akan mendorong mereka untuk lebih sering menggunakan *Byond by BSI* sebagai solusi pembayaran apaun yang efisien dan aman.

Namun dibalik fitur layanan yang bermanfaat dan memudahkan bagi pengguna, *Byond by BSI* kadang mengalami gangguan sistem sehingga nasabah tidak dapat melakukan transaksi melalui *mobile banking*. Gangguan ini bermanifestasi seperti aplikasi error, layar putih, tidak bisa *login*. Hal tersebut terjadi karena adanya serangan *cyber ransomware* pada sistem Bank Syariah Indonesia. Terjadinya layanan error *Byond by BSI* membuat nasabah kecewa karena kurangnya kualitas pelayanan terhadap penggunaan *Byond by BSI*. Dari kejadian tersebut BSI menegaskan akan meningkatkan perlindungan keamanan *cyber ransomware* demi menjaga dana dan data nasabah. Bank Syariah Indonesia juga menghimbau nasabah untuk waspada terhadap penipuan dan pencurian data saat layanan Bank Syariah Indonesia mengalami gangguan (Tambunan et al., 2023). Selain itu, dalam penggunaan *Byond by BSI* seringkali terjadi proses transaksi yang terganggu ketika koneksi internet lemah dan aplikasi menjadi *error* karena kehabisan waktu (Febrianti et al., 2021). *Byond by BSI* yang diciptakan untuk mempermudah transaksi nasabah secara digital, belum sepenuhnya dapat digunakan secara efektif oleh nasabah.

Berdasarkan observasi yang dilakukan terlebih dahulu kepada nasabah BSI Cianjur terkait maraknya kasus kejahatan *cyber*, diketahui bahwa jenis kejahatan yang paling umum terjadi adalah *social engineering*. Kejahatan ini dilakukan dengan cara pelaku meyakinkan korban dan mengatasnamakan

lembaga Bank Syariah Indonesia, agar korban percaya dan bersedia memberikan informasi pribadi yang bersifat privasi. Modus yang digunakan umumnya melalui pengiriman pesan WhatsApp yang berisi tautan tertentu, yang apabila diakses oleh korban, dapat menyebabkan kebocoran data pribadi hingga hilangnya saldo pada rekening bank. Tindak kejahatan ini dapat menimbulkan kerugian finansial korban serta mempengaruhi persepsi negatif masyarakat, khususnya nasabah yang menggunakan *Byond by BSI*. Menindaklanjuti observasi tersebut, dilakukan prariset lanjutan untuk mengetahui tanggapan nasabah BSI Cianjur terhadap peristiwa tersebut. Hasil prariset menunjukkan bahwa nasabah tersebut menilai tingkat keamanan sistem digital Bank Syariah Indonesia masih belum memadai, sehingga peristiwa kejahatan *cyber* ini menimbulkan kekhawatiran, kepanikan dan menurunnya rasa percaya terhadap penggunaan layanan *mobile banking*. Nasabah menjadi lebih waspada hingga tidak menggunakan aplikasi *Byond by BSI* untuk sementara waktu.

Dari penelitian Rithmaya (2016) minat nasabah untuk menggunakan *mobile banking* dipengaruhi secara positif dan signifikan oleh persepsi kemudahan. Sedangkan Serta penelitian yang dilakukan oleh Ahmad (2014) menjelaskan bahwa persepsi kemudahan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan layanan *mobile banking*.

Hasil dari penelitian Bulkia, et al. (2019) tentang pengaruh kualitas layanan terhadap minat individu menggunakan *mobile banking* yang menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap minat penggunaan *mobile banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh

Kusumaningtyas (2019) dari variabel kualitas layanan tidak berpengaruh secara signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking*.

Hasil penelitian dari Handinisari, et al. (2023) keamanan berpengaruh positif terhadap minat menggunakan *Mobile Banking*. Sedangkan penelitian yang dilakukan oleh Mukhtisar et al. (2021) keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah menggunakan *mobile banking*.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kualitas Layanan dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan *Mobile Banking* pada Aplikasi *Byond By BSI*”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan yang sudah dijabarkan dari latar belakang masalah diatas dapat disimpulkan bahwa minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By BSI* dapat dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, kualitas layanan, dan keamanan sehingga dapat dirumuskan:

1. Apakah persepsi kemudahan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By BSI*?
2. Apakah persepsi kualitas layanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By BSI*?
3. Apakah persepsi keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By BSI*?
4. Apakah persepsi kemudahan, kualitas layanan dan keamanan berpengaruh terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By BSI*?



### C. Tujuan dan Manfaat

Berdasarkan rumusan masalah dalam penelitian ini, penulis ingin mencapai tujuan sebagai berikut :

1. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By* BSI?
2. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kualitas layanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By* BSI?
3. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By* BSI?
4. Untuk menguji dan menganalisis pengaruh persepsi kemudahan, kualitas layanan dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By* BSI?

Sedangkan manfaat dari penelitian yang dilakukan oleh penulis berharap bermanfaat bagi pihak yang bersangkutan, antara lain:

#### 1. Manfaat Teoretis

Peneliti berharap penelitian yang akan dilakukan ini dapat menyalurkan ilmu pengetahuan bagi nasabah atau masyarakat sebagai objek dalam penelitian ini maupun pembaca mengenai persepsi kemudahan, kualitas layanan dan keamanan terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By* BSI dan diharapkan bisa memberikan sumbangan fikiran untuk perkembangan penelitian yang terdahulu.

## 2. Manfaat Praktis

### a. Bagi Masyarakat

Memberikan saran agar penelitian yang mahasiswa lakukan bisa lebih mendalam dan luas serta menabahnya ilmu mengenai persepsi dan sikap agar masyarakat merasa puas dan lebih terbuka terhadap minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *Byond By* BSI.

### b. Bagi Nasabah

Memberikan pemahaman kepada nasabah mengenai pentingnya kemudahan, kualitas layanan, dan keamanan dalam penggunaan aplikasi *Byond by* BSI, serta mendorong peningkatan pengalaman dan kepuasan mereka dalam menggunakan layanan *mobile banking*.

### c. Bagi Bank

Penelitian ini menjadi bahan evaluasi bagi BSI untuk meningkatkan kualitas aplikasi *Byond by* BSI, memperkuat sistem keamanan, serta menyusun strategi pelayanan yang lebih efektif dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## D. Sistematika Pembahasan

Penelitian ini disusun berdasarkan sistematika yang ada untuk mendapatkan garis besar serta informasi yang jelas tentang penelitian yang sedang diteliti oleh peneliti.

### BAB I Pendahuluan

Bab ini menjelaskan tentang peristiwa dari sebuah permasalahan yang akan diteliti oleh peneliti dan perumusan masalah yang kemudian

dilanjutkan dengan adanya batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

## **BAB II Landasan Teori**

Bab ini berisi tentang penjelasan dari teori-teori yang digunakan peneliti sebagai landasan, telaah pustaka, kerangka berfikir dan hipotesis.

## **BAB III Metode Penelitian**

Bab ini berisi tentang jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

## **BAB IV Analisis Data dan Pembahasan**

Di dalam bab ini berisi mengenai jenis dan pendekatan penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

## **BAB V Penutup**

Dalam bab ini, penulis akan mengemukakan kesimpulannya berdasarkan data yang sudah diperolehnya, dan dari simpulan yang sudah dikemukakannya tersebut maka penulis mencoba menyampaikan saran yang nantinya dapat bermanfaat bagi masyarakat dan peneliti.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Hasil uji diketahui bahwa nilai beta kemudahan sebesar 0.536 dengan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $3.374 > 1.661$  dan nilai signifikansi  $0.001 < 0.05$  maka  $H_1$  diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh dan signifikan variabel kemudahan terhadap minat nasabah pada penggunaan *Byond by BSI* di BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh.
2. Hasil uji diketahui bahwa nilai beta kualitas layanan sebesar 0.436 dengan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $1.907 > 1.661$  dan nilai signifikansi  $0.004 < 0.05$  maka  $H_2$  diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh dan signifikan variabel kualitas layanan terhadap minat nasabah pada penggunaan *Byond by BSI* di BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh.
3. Hasil uji diketahui bahwa nilai beta keamanan sebesar 0.392 dengan nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel yaitu  $5.329 > 1.661$  dan nilai signifikansi  $0.000 < 0.05$  maka  $H_3$  diterima yang dapat disimpulkan terdapat pengaruh dan signifikan variabel keamanan terhadap minat nasabah pada penggunaan *Byond by BSI* di BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh.
4. Hasil uji diketahui bahwa nilai  $F$  Hitung menunjukkan  $9.171 > 2,700$  dengan signifikansi  $0.000 < 0.005$ . Hal ini menunjukkan secara simultan ( $F$ ) bahwa kemudahan ( $X_1$ ), kualitas layanan ( $X_2$ ), dan keamanan ( $X_3$ ) berpengaruh

terhadap minat (Y). Sehingga H4 diterima bahwa seberapa besar pengaruh dari ketiga variabel secara simultan terhadap minat nasabah pada penggunaan *Byond by* BSI di BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh.

## B. Keterbatasan Penelitian

Meskipun penelitian ini telah disusun serta telah direncanakan tetapi riset ini masih memiliki keterbatasan yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan penelitian selanjutnya antara lain:

1. Penelitian ini hanya mencakup nasabah di BSI KCP Cianjur Abdullah bin Nuh saja. Sehingga disarankan agar penelitian selanjutnya dilakukan dengan cakupan wilayah yang lebih luas guna memperoleh hasil yang lebih representatif. Hal ini dapat diwujudkan melalui perluasan lokasi penelitian maupun penambahan jumlah responden.
2. Penelitian ini hanya mencakup tiga variabel independen sehingga kurang mendalam pemahaman faktor-faktor yang mungkin dapat mempengaruhi minat menggunakan *mobile banking* pada aplikasi *byond by* BSI.

## C. Saran

Hasil penelitian yang dijelaskan peneliti menyampaikan beberapa saran yang mampu memberikan manfaat dan evaluasi untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut.

1. Bagi lembaga keuangan syariah dalam hal ini Bank Syariah Indonesia perlu adanya saran dari penelitian yang telah dilaksanakan. Pertama, berkaitan variabel kemudahan yakni harus meningkatkan desain tampilan *Byond by* BSI yang lebih sederhana dan memiliki navigasi cepat. Kedua, berkaitan variabel

kualitas layanan yakni harus meningkatkan keandalan aplikasi dengan menyediakan fitur respons cepat dan tanggap. Ketiga, berkaitan variabel keamanan yakni harus memperkuat proteksi keamanan aplikasi dan mengoptimalkan melalui fitur pengamanan biometrik dan notifikasi real-time.

2. Bagi peneliti selanjutnya perlu adanya saran dari penelitian yang telah dilaksanakan. Pertama, diharapkan melakukan penelitian dengan menambahkan dan mengembangkan variabel lain atau mengganti indikator di setiap variabel penelitian yang diambil secara khusus seperti kualitas layanan yang di spesifikasikan pada kualitasnya. Kedua, hasil penelitian ini memungkinkan adanya penelitian yang akan dibuat selanjutnya dengan mengamati atau merubah objek penelitian dan memperluas jangkauan penelitian sehingga mampu menyempurnakan penelitian-penelitian sebelumnya. Ketiga, diperbanyak referensi yang sepadan pada penelitian yang dibuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad & Pambudi, B. S. (2014). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi kemudahan, Keamanan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Pada Program Layanan Internet Banking BRI). *Jurnal Studi Manajemen* 8 (1).
- Aini, S. A., Wijayantini, B., & Rusdiyanto, R. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan Dan Persepsi Kualitas Layanan Islami Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(3), 493–503.
- Amanda, L., Yanuar, F., & Devianto, D. (2019). Uji Validitas dan Reliabilitas Tingkat Partisipasi Politik Masyarakat Kota Padang. *Jurnal Matematika UNAND*, 8(1), 179.
- Ansori, M. (2019). “Perkembangan Dan dampak Financial Technology (Fintech) Terhadap Industri Keuangan Syariah di Jawa Tengah, Wahana Islamika : Jurnal Studi Keislaman Vol. 5 No.1.
- Arifiyanto, M. & Nur, K. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Uang Elektronik Berbasis Server. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, vol5.
- Bulkia, S., Herawati, A. S., & Hasanah, N. (2019). Pengaruh Pengetahuan Nasabah Dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Individu Pengguna Internet Banking Banjarmasin. *At-Tadbir: Jurnal Ilmiah Manajemen*, 3(2).
- Elitear, F. M. J., & Koto, A. T. E. (2022) *Penelitian Lapangan (Field Research)*, Jakarta:CV Aksara.
- Fadilah. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan User Experience terhadap Minat Menggunakan BSI Mobile. *Islamic Business and Finance*, 4(3), 321–344.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 24*. Universitas Diponegoro.
- Ginting, Rafles. SE, M.Ak. (2022). *Analisis Big Data*. Penerbit Lakeisha.
- Handinisari. H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2023). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru). *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* Vol. 4 No. 3.

- Hardani, dkk. (2020). "Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif". Pustaka Ilmu.
- Hasanah, S. M. (2022). Pengaruh Kemudahan,Keamanan, Dan Efisiensi Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Action Bank Aceh Syari ' Ah Di Kota Banda Aceh. Skripsi: Aceh: UIN AR-Raniry Banda Aceh.
- Hibatullah, N. H., & Busman, S. A. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Livin BY Mandiri (Studi Kasus PT Bank Mandiri KCP Sumbawa Besar). Jurnal Terapan Ilmu Manajemen dan Bisnis, Vol. 5 No. 1.
- Irawan, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Persepsi Manfaat terhadap Keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi pada pengguna BSI Mobile di Kota Makassar). Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri.
- Janna, N. M. (2020). Konsep Uji Validitas dan Reliabilitas dengan Menggunakan SPSS. Artikel : Sekolah Tinggi Agama Islam (STAI) Darul Dakwah Wal-Irsyad (DDI) Kota Makassar, 18210047, 1–13.
- Joni, Yulianti, R., & Hamdiah, C. (2022). "Pengaruh Persepsi Risiko, Kepercayaan, dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh)," Serambi Konstruktivis 4, No. 2.
- Khan, A. G., Lima, R. P., & Mahmud, M. S. (2021). Understanding the Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking in Bangladesh: Using a Structural Equation Model. Sage Journals, 22(1), 85–100. <https://doi.org/https://10.1177/0972150918795551>
- Kholis, N. (2018). "Perbankan Dalam Era Baru Digital," Jurnal Economicus 12, no. 1.
- Kristania, V. J., Ogi, I. W., & Karuntu, M. M. (2022). Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt. Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk Kantor Cabang Manado. Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis Dan Akuntansi, 10(4).
- Kristianto, A. H. (2020). JBEE : Journal Business Economics and Entrepreneurship. Journal Business Economics and Entrepreneurship, 2(1).
- Kurniawan, A., W. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pandiva Buku.
- Kusumaningtyas, N. K & Wardani, D. (2019). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sikap Penggunaan Mobile Banking (Studi Penelitian pada Nasabah Bank BUMN). Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Perbankan, Vol 5, No. 2.



- Lestari, R. D. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kemanfaatan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pada Mobile Banking BSI (Bank Syariah Indonesia) Studi Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Walisong Semarang. Skripsi. Semarang: Universitas Islam Negeri.
- Loah, S. H. W., & Mulyadi, R. (2021). Pengaruh E-Service Quality Terhadap ESatisfaction pada Pengguna Aplikasi. *Jurnal Sosial Dan Sains*, 1(6), 477–481.
- Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya Uji Asumsi Klasik Pada Analisis Regresi Linier Berganda. *BAREKENG: Jurnal Ilmu Matematika Dan Terapan*, 14(3), 333–342.
- Matni, Kunaifi, A., & Ubaidillah, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi ,Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus BPRS Bakti Sumekar Cabang Pragaan). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 06(02), 176–190. <http://journal.lppmpelitabangsa.id/index.php/jespb/article/view/246/152>
- Mukhtisar, M., Tarigan, I. R. R., & Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Mutiasari, A. I. (2020). “Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital”. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan* 9, no. 2.
- Nirwana, E. (2021). Pengaruh Tingkat Kepercayaan, Keamanan, Kemudahan dan Ketersediaan Fitur Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank NTB Syariah untuk Pembayaran Online Shop. Universitas Islam Negeri Mataram.
- Nurdin, Ningrum, R., Bacmid, S., & Jalil, A. (2021). Pengaruh Manfaat, Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Di Bank Mega Syariah Cabang Palu. *Jurnal Ilmu Perbankan Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 30–45. <https://doi.org/10.24239/jipsya.v3i1.37.30-45>.
- Nursiah, N., Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). Analisis minat menggunakan mobile banking. *Akuntabel*, 19(1), 91–100.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2018). “POJK Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum,” Ojk RI, no. I.

- Pratama, & Wibowo. (2023). Pengaruh Kemudahan dan Kegunaan Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking. *Economics and Digital Business Review*, 4(3), 423–445.
- Prayudi, I. G., & Putu, I. G. S. (2022). A Studi: Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kegunaan untuk membangun kepercayaan dan niat menggunakan kembali layanan Mobile Banking. Bandung: CV Media Sains Indonesia.
- Purnomo, D. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan, Dan Kepercayaan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Darussalam). Skripsi: Aceh: UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
- Purwanto, N. (2019). Variabel Dalam Penelitian Pendidikan. *Jurnal Teknodik*, 6115, 196–215.
- Putra, E. S. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Kualitas Layanan terhadap Minat Nasabah Menggunakan BSI Mobile (Studi Empiris pada Nasabah BSI KC Purwokerto Karang Kobar - Banyumas). Skripsi. Purwokerto: Universitas Islam Negeri.
- Putri, & Yuliani. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Minat Penggunaan. *Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 4(3), 321–343.
- Putro, H. T. L., Thamrin, & Samsudin. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Pt. Bank Negara Indonesia Tbkdi Kcp Buaran Jakarta. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1(55).
- Ramadhan, & Priyanto. (2021). Pengaruh Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking. *Islamic Economics and Business Review*, 6(2), 321–345.
- Ratnasari, R. T., Adistiar, P., & Nisful, L. (2019). Kualitas Jasa berdasarkan Perspektif Islam, Penjabaran Prinsip CARTER. *Fakultas Ekonomi Universitas Airlangga*, January 2012. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.22370.07366>
- Razak, M. (2016). *Perilaku Konsumen*. Makasar: Alauddin University Publisir
- Rithmaya, C. L. (2016). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kemanfaatan, Sikap, Risiko dan Fitur Layanan Terhadap Minat Ulang Nasabah Bank BCA Dalam Menggunakan Internet Banking. *Journal Of Research In Economics and Management* 16 (1).
- Safitri, N. (2022). Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Pare-Pare. Skripsi: Pare-Pare: IAIN Pare-Pare.

- Sari, & Mawaddah. (2022). Faktor yang Mempengaruhi Minat Generasi Z Menggunakan Layanan Digital Banking. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 5(2), 210–223.
- Shafira, A. S., Aris Sunindyo, & Septian Yudha Kusuma. (2023). Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat, dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRIMO di Kota Semarang. *Jurnal Ilmiah Research and Development Student*, 1(2), 62–74.
- Silmi, A. A. K., Awaluddin, M., Gani, I., & Kara, M. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Alauddin Makassar). *IBEF: Islamic Banking, Economic And Financial Journal* 1, No. 2.
- Siregar, T. H. (2021). Pengaruh Kemudahan, Kepercayaan, Dan Keamanan Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Mahasiswa Melalui Media Aplikasi Whatsapp. Naskah Publikasi Program Studi Akuntansi.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*, Bandung : Alfabeta.
- Sulmi, A. A. K., Awaluddin, M., Gani, I., & Kara, M. (2021). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan, dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Layanan Mobile Banking (Studi Empiris Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Uin Alauddin Makassar). *Islamic Banking, Economic and Financial Journal*, 1(2), 59–73.
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan Dalam Islam (Perspektif Al-Quran Dan Hadist). *Jurnal IndraTech*, 8(4).
- Tambunan, N., Fitri Wulandari, A., Pangesti, A. N., Anggraini, A., Tunnaja, S., Dewi Gita, A., & Rusmarhadi, I. (2023). Berita Utama Tentang Error Service Di Bank Syariah Indonesia (Bsi). *Community Development Journal*, 4(2), 5096–5098.
- Utama, W. P. (2023). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Kepercayaan, dan Kenyamanan terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi empiris pada nasabah pengguna Mobile Banking BCA di Boyolali. Skripsi: Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Malang: CV. Seribu Bintang.

- Widianingrum, K. (2021). Pengaruh Manfaat, Kemudahan Dan Fitur Layanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Nasabah. In Repository.Uinjkt.Ac.Id. <http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/bitstream/123456789/53095/1/FAISAL-FEB.pdf>
- Widyanto, H. A., Kusumawardani, K. A., & Septyawanda, A. (2020). Encouraging Behavioral Intention to Use Mobile Payment: An Extension of Utaut2. *Jurnal Muara Ilmu Ekonomi Dan Bisnis*, 4(1), 87. <https://doi.org/10.24912/jmieb.v4i1.7584>
- Wijaya, J. P., & Sri, D. (2023). Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Persepsi Risiko Terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Pada UMKM di Kota Palembang. *Jurnal Informasi Akuntansi*, 2(1), 1–18.
- Wijayanti, N. P. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Surakarta (Studi Pada Generasi Z di Kota Surakarta). Skripsi. Surakarta: Universitas Islam Negeri.
- Yogi, P. (2016). Instrumen Penelitian. *Journal Academia*, 59–75.

