

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia kian diminati masyarakat karena sistem usahanya yang murni berpegang pada prinsip syariah. Dalam operasionalnya, bank ini mematuhi fatwa-fatwa resmi dari Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Sebagai lembaga keuangan yang bersifat Islami, bank syariah menstandarkan seluruh aktivitasnya pada nilai-nilai Al-Qur'an dan Hadis yang kemudian diwujudkan melalui kerangka hukum muamalah. Sebagai salah satu pilar perbankan di Indonesia, bank syariah berperan sebagai lembaga keuangan yang bertugas mengumpulkan dana dari masyarakat untuk kemudian disalurkan kembali dalam bentuk pembiayaan atau pinjaman. Keunikan dari badan usaha ini adalah seluruh kegiatan ekonominya dilaksanakan dengan menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah sebagai fondasi utamanya.²

Di zaman sekarang ini, hampir semua aktivitas manusia berkaitan erat dengan teknologi seiring dengan perkembangan era digital. Dunia perbankan turut beradaptasi dengan kemajuan teknologi dan informasi. Salah satu bentuk inovasinya adalah layanan *mobile banking*, yang

² Sija Putra Rulanda *et al.*, "Kedudukan Hukum Pengawas Bank Syariah yang Dilakukan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)," *Jurnal Supremasi* 10, no. 2 (2020), <https://ejournal.unisbablitar.ac.id/index.php/supremasi>.

memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi tanpa perlu datang langsung ke kantor bank. Melalui layanan ini, nasabah dapat mengakses rekening, mentransfer dana, membayar tagihan hingga mengatur keuangan hanya melalui perangkat seluler. Kemudahan tersebut membuat proses transaksi lebih cepat, aman dan efisien serta meningkatkan kenyamanan dalam bertransaksi perbankan.³

Bank berbasis syariah dengan potensi terbesar di Indonesia, yakni PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), terus berinovasi melalui peluncuran BYOND by BSI, aplikasi *mobile banking* terbaru yang menggantikan BSI Mobile. Kehadiran BYOND by BSI menjadi langkah besar dalam transformasi digital perbankan syariah. Proses migrasi dari BSI Mobile ke BYOND by BSI juga berlangsung relatif cepat, dengan peningkatan signifikan pada jumlah pengguna yang melakukan aktivasi dalam beberapa bulan pertama setelah diluncurkan.

Aplikasi BYOND mempunyai tiga fungsi utama, yaitu fungsi spiritual, fungsi finansial, dan fungsi sosial. Fungsi spiritual diwujudkan BYOND by BSI menyediakan sejumlah layanan bernuansa Islami yang dapat membantu nasabah dalam menjalankan amalan sehari-hari dalam menggunakan BYOND by BSI. Fungsi finansial berarti, BYOND by BSI memberikan upaya menghadirkan aplikasi perbankan yang mendukung dalam menyediakan layanan transaksi keuangan nasabahnya

³ Diana Nadya Agustina Damayanti *et al.*, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan dan Kemudahan terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan *Mobile Banking* Perbankan Syariah,” *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Manajemen Orientasi Riset* 8, no. 2 (2022): 119–136, <https://lonsuit.unismuhluwuk.ac.id/emor/article/view/3353>.

secara aman dan nyaman. Sementara itu, Fitur sosial mengacu pada berbagai kemudahan yang diberikan BYOND by BSI kepada nasabahnya, untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara digital.⁴

Fitur sosial pada BYOND by BSI memberikan berbagai kemudahan yang dirasakan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan digital. Layanan ini merupakan fasilitas perbankan yang dikembangkan oleh Bank BSI dengan memadukan teknologi *mobile banking* dan prinsip-prinsip syariah Islam. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat menjalankan berbagai transaksi seperti pengiriman dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian pulsa, hingga pengecekan saldo secara praktis tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain efisien, BYOND by BSI juga menjamin keamanan transaksi dengan menerapkan aturan syariah yang melarang riba, gharar, dan maisir. Kini, banyak pelaku usaha yang beralih ke layanan perbankan digital seperti *mobile banking* karena dinilai lebih praktis, aman, dan mudah digunakan dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

Belum lama ini, sejumlah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) melaporkan kesulitan dalam mengakses aplikasi BYOND by BSI akibat masalah keamanan yang menimpa sistem bank tersebut. Awalnya, pihak BSI mengumumkan bahwa layanan tidak dapat diakses karena adanya pemeliharaan sistem. Namun, kemudian diketahui bahwa gangguan tersebut

⁴ Indyra Muthia Amanda, Markoni Badri, and Claudya Nurcahaya, "Analisis Kepuasan Nasabah Memilih Byond by BSI Berdasarkan Kualitas Layanan dan Keamanan pada PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Palembang," *Jurnal Manajemen Bisnis Era Digital* 2, no. 3 (2025): 229–245, <https://doi.org/10.61132/jumabedi.v2i3.744>

disebabkan oleh serangan *ransomware*. Aplikasi BYOND by BSI sempat mengalami *down* akibat ulah kelompok peretas bernama *LockBit*, yang diduga berhasil mencuri sejumlah *file* penting serta data pribadi milik BSI dan para nasabahnya. Ulasan para nasabah menunjukkan bahwa aplikasi ini masih menghadapi sejumlah kendala. Situasi tersebut seharusnya menjadi bahan evaluasi bagi pihak BSI untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya, sehingga dapat mendorong meningkatnya kepuasan nasabah saat menggunakan BYOND by BSI.⁵

Tabel 1. 1
Data Pengguna Aplikasi BYOND by BSI

Periode	Jumlah Pengguna aplikasi BYOND by BSI
November 2024	± 2 juta pengguna pada akhir tahun 2024
Januari 2025	± 3 juta pengguna aktif dalam dua bulan sejak peluncuran
Maret 2025	± 3,5 juta pengguna tercatat
Juni 2025	± 4,49 juta pengguna aplikasi BYOND
Oktober 2025	± 5 juta pengguna aplikasi BYOND

Sumber: Web Resmi Bank Syariah Indonesia, 2025.⁶

Menurut data di atas menunjukkan bahwa transaksi melalui BYOND by BSI terus tumbuh sejak diluncurkan pada akhir 2024. Peningkatan jumlah pengguna aplikasi BYOND by BSI menunjukkan adanya pertumbuhan minat masyarakat terhadap layanan digital perbankan syariah.

⁵ Syam Muhaimin, Haslindah, and Hasni, “Analisis Serangan Ransomware pada Sistem Keamanan Siber Bank Syariah Indonesia (BSI) terhadap Customer Trust,” *Journal Transformation of Mandalika* 6, no. 2 (2025): 65–70, <https://ojs.cahayamandalika.com/index.php/jtm/article/view/4467>.

⁶ Bank Syariah Indonesia, “Pengguna Byond by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User,” <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user>

Pertumbuhan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti kemudahan penggunaan aplikasi, meningkatnya kebutuhan transaksi digital yang praktis dan efisien, serta adanya fitur-fitur layanan yang semakin lengkap. Selain itu, keamanan transaksi yang ditawarkan juga menjadi faktor penting yang mendorong nasabah merasa lebih nyaman dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Semakin berkembangnya teknologi digital dan kebiasaan masyarakat dalam menggunakan *mobile banking* turut mendukung peningkatan jumlah pengguna aplikasi tersebut dari waktu ke waktu.

Mobile banking pada aplikasi BYOND by BSI memberikan kemudahan akses bagi penggunanya. Namun, keberhasilan transaksi ini sangat bergantung pada jaminan keamanan bank, yang secara langsung akan memperkuat keyakinan nasabah bahwa data pribadi mereka terlindungi dengan aman saat menggunakan aplikasi. Tak hanya itu, kelengkapan fitur transaksi yang ditawarkan bank akan semakin meningkatkan minat nasabah untuk mengadopsi aplikasi tersebut. Terpenuhinya ekspektasi ini akan memicu kepuasan nasabah, yang secara akumulatif mengakibatkan tren pertumbuhan penggunaan aplikasi BYOND by BSI terus mengalami kenaikan yang konsisten dari bulan ke bulan.

Merujuk pada *Teori Acceptance Model* dari Davis, kepuasan nasabah untuk menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh faktor kemudahan dan manfaat yang dirasakan. Dalam konteks ini, sistem dianggap berhasil jika pengguna merasa aplikasi tersebut mudah

dioperasikan tanpa kendala yang berarti. Lebih lanjut, nasabah cenderung mengadopsi aplikasi BYOND by BSI karena adanya persepsi bahwa teknologi tersebut mampu meningkatkan kinerja dan memberikan keuntungan praktis dalam aktivitas keuangan mereka.⁷

Layanan *mobile banking* akan memiliki daya tarik yang kuat apabila teknologinya mampu menciptakan kepuasan bagi penggunanya. Kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI muncul dari persepsi mengenai kemudahan akses, jaminan keamanan, dan keragaman fitur yang tersedia. Layanan yang dinilai praktis dan mudah digunakan tidak hanya akan merasakan kepuasan, tetapi juga mendorong nasabah untuk lebih sering memanfaatkan aplikasi tersebut dalam aktivitas transaksi mereka. Aspek keamanan memegang peranan vital di era digital, terutama untuk memitigasi risiko pembobolan data yang kerap terjadi. Keamanan transaksi elektronik yang terjamin akan senantiasa meningkatkan keyakinan nasabah bahwa privasi dan aset mereka terlindungi dengan aman di dalam aplikasi BYOND by BSI. Di samping itu, ketersediaan fitur juga menjadi poin strategis yang harus diperhatikan oleh pihak bank, sebab keberagaman fitur tersebut merupakan faktor pendorong yang memotivasi nasabah untuk menggunakan suatu produk perbankan secara berkelanjutan. Kualitas fitur menentukan tingkat adopsi aplikasi fitur yang tidak menarik akan menurunkan kepuasan nasabah, sementara fitur yang inovatif akan

⁷ Jessica Patricia Wijaya and Antonius Singgih Setiawan, "Aplikasi Technology Acceptance Model (TAM) terhadap Penggunaan Internet Banking dan Mobile Banking," *Prosiding National Seminar on Accounting UKMC* 1, no. 1 (2022): 322–333, <https://share.google/4PNZrw6urznCjQDcc>.

secara otomatis mendorong nasabah untuk aktif menggunakan layanan BYOND by BSI.⁸

Hasil penelitian terdahulu oleh Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindya dan Septian Yudha Kusuma menunjukkan hasil bahwa variabel kemudahan berpengaruh negatif dan variabel keamanan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.⁹ Dan hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dewi Khotijah dan Ratna Yunita menunjukkan hasil bahwa variabel fitur berpengaruh secara positif terhadap kepuasan.¹⁰

Kemudahan penggunaan, keamanan dan kelengkapan fitur menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Pernyataan tersebut didukung oleh penelitian terdahulu menunjukkan bahwa pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur terhadap kepuasan nasabah belum konsisten. Ada penelitian yang menemukan bahwa variabel-variabel tersebut berpengaruh signifikan, namun ada juga yang menunjukkan hasil berbeda. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada BSI Mobile, sementara penelitian tentang BYOND by BSI masih terbatas. Penelitian penelitian tersebut juga umumnya hanya membahas satu atau dua variabel, sehingga

⁸ Adi Prasetya Oktabrianono, "Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, Keamanan dan Persepsi Risiko terhadap Penggunaan E-Banking," *Jurnal Akuntansi Universitas Pendidikan Ganesha* 8, no. 2 (2020): 1–13, <https://doi.org/10.23887/jimat.v8i2.13300>.

⁹ Aulia Septiana Shafira, Aris Sunindya, and Septian Yudha Kusuma, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, Manfaat dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BRIMO di Kota Semarang," *Jurnal Ilmiah Research and Development Student* 1, no. 2 (2023): 62–74, <https://doi.org/10.59024/jis.v1i2.318>

¹⁰ Dewi Khotijah and Ratna Yunita, "Pengaruh Fitur BSI Mobile dan Kemudahan Bertransaksi terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KC Madiun Agus Salim" *Jurnal Perbankan Syariah* 8, no. 1 (2024): 57–83, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i1.565>

belum memberikan gambaran yang utuh mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah. Padahal, BYOND by BSI merupakan aplikasi yang relatif baru dan menjadi salah satu fokus Bank Syariah Indonesia dalam pengembangan layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengkaji kembali pengaruh kemudahan, keamanan, dan fitur terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Berdasarkan penjelasan yang telah disampaikan, peneliti tertarik untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by BSI pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung sebagai variabel *dependen*. Sedangkan untuk variabel *independennya* peneliti menggunakan kemudahan, keamanan dan fitur. Maka penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Keamanan dan Fitur Terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan Aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)”**.

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian

Identifikasi masalah berfungsi menguraikan berbagai persoalan yang relevan dengan ruang lingkup penelitian. Merujuk pada latar belakang yang telah disusun, masalah dalam penelitian ini difokuskan pada pengaruh aspek kemudahan, keamanan, dan fitur terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by Bank

Syariah Indonesia pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, diantaranya:

1. Kemudahan, pada hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kemudahan yang dirasakan nasabah pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, apakah mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia.
2. Keamanan, pada hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana keamanan yang dirasakan nasabah pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, apakah mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia.
3. Fitur, pada hal ini peneliti ingin mengetahui bagaimana kemudahan yang dirasakan nasabah pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, apakah mempengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia.

Batasan masalah penelitian ini adalah peneliti menguji 3 variabel bebas yaitu kemudahan, keamanan dan fitur. Selain itu, peneliti menguji 1 variabel terikat yaitu kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

C. Rumusan Masalah

Selaras dengan uraian yang telah disampaikan pada bagian latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah kemudahan, keamanan dan fitur secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?
2. Apakah kemudahan berpengaruh secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?
3. Apakah keamanan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?
4. Apakah fitur berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung?

D. Tujuan Penelitian

Selaras dengan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini yaitu:

1. Untuk menguji pengaruh kemudahan, keamanan dan fitur secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
2. Untuk menguji pengaruh kemudahan secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
3. Untuk menguji pengaruh keamanan secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.
4. Untuk menguji pengaruh fitur secara parsial terhadap kepuasan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia pada Mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung.

E. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya literatur ilmiah dan menjadi referensi konseptual dalam merancang strategi peningkatan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia, terutama pada aspek penggunaan aplikasi digital BYOND.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat untuk Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi nasabah dalam mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi minat dan keputusan penggunaan aplikasi BYOND by BSI sehingga dapat membantu nasabah memanfaatkan layanan digital perbankan syariah secara lebih optimal

b. Manfaat untuk Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi Bank Syariah Indonesia sebagai dasar perbaikan layanan aplikasi BYOND guna memaksimalkan tingkat kepuasan nasabah.

c. Manfaat untuk Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi riset mendatang untuk dikembangkan lebih jauh melalui penambahan atau penggunaan variabel berbeda yang relevan dengan perkembangan industri perbankan syariah.

F. Ruang Lingkup Penelitian

Objek penelitian ini adalah nasabah PT. Bank Syariah Indonesia Tbk pada Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Penelitian ini difokuskan untuk mengetahui apakah kemudahan, keamanan dan fitur berpengaruh terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Penelitian ini menitikberatkan pada penggunaan layanan digital perbankan syariah di era transformasi digital.

G. Penegasan Variabel

1. Definisi Konseptual

a. Kemudahan

Kemudahan menjadi salah satu konsep yang banyak dibahas dalam penelitian terkait kepuasan pengguna, terutama dalam bidang sistem informasi dan *e-commerce*. Secara umum, apabila sebuah sistem mudah dipahami dan dioperasikan, pengguna cenderung memiliki niat yang lebih besar untuk memakainya, karena kemudahan tersebut dianggap memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan menguntungkan.¹¹

b. Keamanan

Keamanan adalah suatu hal penting dalam sebuah sistem informasi. Keamanan akan menjadi masalah besar jika menyangkut

¹¹ Zalfie Ardian *et al.*, *Sistem Informasi Antrian Pasien Berbasis Web dan Mobile Android* (Yogyakarta: PT Star Digital Publishing, 2025), 44.

pada sistem informasi perusahaan, terutama bagi perusahaan perbankan. Keamanan dalam *mobile banking* berkaitan dengan terjaminnya dana dan data nasabah dari resiko kehilangan atau pencurian ketika melakukan transaksi.¹²

c. Fitur

Fitur *mobile banking* adalah rangkaian fasilitas digital pada ponsel pintar yang memungkinkan nasabah untuk mengelola informasi keuangan dan melakukan transaksi secara mandiri dengan praktis. Ragam fitur yang tersedia mencakup aspek layanan informasi yang luas, seperti pemantauan saldo, riwayat aktivitas transaksi, rincian tagihan, hingga informasi mengenai lokasi kantor cabang atau ATM terdekat. Di sisi lain, aplikasi ini juga menyediakan fitur transaksi yang komprehensif, mulai dari pengiriman dana, pembayaran berbagai jenis tagihan, hingga pembelian pulsa atau paket data, serta layanan tambahan lainnya yang menunjang aktivitas keuangan harian nasabah secara efisien.¹³

d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan menggambarkan sejauh mana pengalaman yang diterima pelanggan mampu memenuhi, bahkan melampaui harapan mereka. Harapan tersebut biasanya terbentuk dari pengalaman

¹² Ni Luh Putu Gede Maharupa, *Pengaruh Perceived Usefulness terhadap Niat Beli Kembali*, (Tangerang: PT Mediatama Digital Cendekia, 2022), 124.

¹³ Irma Suryani Lubis *et al.*, *Praktikum Jasa Perbankan untuk Perguruan Tinggi Vokasi* (Medan: CV Merdeka Kreasi Group, 2024), 30.

yang pernah mereka rasakan, komentar atau penilaian dari pengguna lain, serta bagaimana reputasi dan citra merek tersebut di mata mereka.¹⁴

e. Aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia

BYOND by BSI merupakan aplikasi super terbaru yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai pengganti BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk berperan sebagai "sahabat" finansial, sosial, dan spiritual bagi penggunanya, menawarkan berbagai fitur mulai dari transaksi perbankan dasar hingga fitur yang lebih komprehensif seperti investasi, pembayaran zakat, infaq, dan wakaf, serta fitur-fitur gaya hidup.¹⁵

2. Definisi Operasional

a. Kemudahan

Kemudahan merujuk pada persepsi nasabah terhadap tingkat kesederhanaan dan kepraktisan aplikasi perbankan digital dalam memahami fitur serta melakukan transaksi. Dalam konteks layanan digital, kemudahan menjadi salah satu faktor penting yang dapat meningkatkan kenyamanan pengguna dan mendorong nasabah menggunakan aplikasi BYOND by BSI secara berkelanjutan. Dengan indikator kemudahan (*easiness*), jelas dan dapat dimengerti (*clear and understandable*), mudah dipelajari (*easy to learn*) dan

¹⁴ Ahmad Muflih Azam *et al.*, *Kualitas Pelayanan dalam Menjamin Kepuasan Nasabah* (Bandung: Widina Media Utama, 2025), 330.

¹⁵ Bank Syariah Indonesia, "Produk dan Layanan," 2024, <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>.

kemudahan secara keseluruhan (*overall easiness*).¹⁶ Pengukuran indikator tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kemudahan nasabah dalam memahami, mempelajari, dan menggunakan aplikasi BYOND by BSI secara praktis dan efisien untuk menunjang aktivitas transaksi perbankan digital.

b. Keamanan

Keamanan merujuk pada kemampuan suatu sistem dalam melindungi data dan aktivitas transaksi pengguna dari berbagai Risiko penyalahgunaan maupun ancaman kejahatan digital. Dalam layanan perbankan digital, keamanan menjadi faktor penting karena berkaitan dengan tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi yang digunakan. Dengan indikator jaminan keamanan dan kerahasiaan data.¹⁷ Pengukuran indikator tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat keyakinan nasabah terhadap kemampuan aplikasi BYOND by BSI dalam menjaga keamanan transaksi serta melindungi kerahasiaan data pribadi pengguna.

c. Fitur

Fitur menjadi pada berbagai fasilitas yang tersedia dalam aplikasi perbankan digital untuk membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhan transaksi dan aktivitas keuangan. Dalam layanan digital, fitur menjadi salah satu aspek penting karena dapat

¹⁶ Jogiyo, Sistem Informasi Keperilakuan, (Yogyakarta: Andi Offset, 2007), 115.

¹⁷ Refiana Zubaida and Fityan Izza Noor Abidin, "Effect of Accounting Information System, System Quality and Security Quality on Customer Satisfaction of *Mobile Banking Users*", *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 15, (2022), <https://doi.org/10.21070/ijler.v15i0.782>.

mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dengan indikator keragaman fitur (*feature variety*), kualitas fitur (*feature quality*), kelengkapan fitur (*feature completeness*) dan kepentingan fitur (*feature importance*).¹⁸ Pengukuran indikator tersebut bertujuan untuk mengetahui sejauh mana fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan digital.

d. Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah merupakan perasaan senang atau kecewa yang dirasakan pengguna setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Dalam layanan perbankan digital, kepuasan nasabah menjadi hal penting karena berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Dengan indikator kepuasan pelanggan secara keseluruhan, konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan merekomendasikan dan ketidakpuasan nasabah.¹⁹ Pengukuran indikator tersebut bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan aplikasi BYOND by BSI dalam aktivitas transaksi perbankan digital.

e. Aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia

¹⁸ Tarishah Kusumawardani and Akhmad Saebani, “Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Sistem *Mobile Banking*”, *SOCIETIES: Journal of Social Sciences and Humanities* 5, no. 1 (2025), <https://doi.org/10.26858/societies.v5i1.74633>.

¹⁹ Muhammad Putera Ismail Antonov, Filani Zikri Hassan and Neni Nurisnaini, “Pengaruh *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah”, *Jurnal Informatika Kesatuan* 2, no. 2 (2022): 189—198, <https://doi.org/10.37641/jikes.v2i2.1458>.

BYOND by BSI merupakan aplikasi perbankan digital milik Bank Syariah Indonesia yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas finansial, sosial dan spiritual dalam satu platform digital. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan seperti transfer, pembayaran, pembelian, investasi, fitur Islami hingga layanan transaksi digital lainnya yang dapat diakses secara praktis melalui *smartphone*. Kehadiran BYOND by BSI menjadi bentuk inovasi digital Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah sesuai kebutuhan masyarakat di era digital.²⁰

H. Sistematika Penulisan

Guna menyajikan temuan secara terorganisir, penyusunan kerangka penelitian dilakukan sedemikian rupa agar hasil yang diperoleh dapat diinterpretasikan dengan jelas. Struktur penulisan dalam studi ini dirancang secara metodis dengan deskripsi sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bab ini digunakan untuk memberikan gambaran secara singkat mengenai apa yang dibahas dalam penelitian ini. Dalam bab pendahuluan ini terdiri dari: (a) latar belakang masalah, (b) rumusan masalah, (c) tujuan penelitian, (d) kegunaan penelitian, (e) ruang

²⁰ PT. Bank Syariah Indonesia Tbk, "BYOND by BSI", App Store, <https://apps.apple.com/id/app/byond-by-bsi/id6444697752?l=id>.

lingkup dan keterbatasan penelitian, (f) penegasan istilah, (g) sistematika penulisan skripsi.

BAB II Landasan Teori

Bagian ini menguraikan desain penelitian yang mengintegrasikan variabel aplikasi BYOND milik Bank Syariah Indonesia, termasuk aspek aksesibilitas, proteksi keamanan, kelengkapan fitur, serta implikasinya terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, dipaparkan pula sintesis literatur relevan, konstruksi kerangka konseptual, dan perumusan hipotesis penelitian.

BAB III Metodologi Penelitian

Dalam bab ini memuat rancangan penelitian yang terdiri dari: (a) berisi pendekatan dan jenis penelitian, (b) populasi, sampling dan sampel penelitian, (c) sumber data, variabel dan skala pengukuran, (d) teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, (e) analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian

Dalam bab ini memuat tentang deskripsi singkat hasil penelitian yang terdiri dari: (a) hasil penelitian (yang berisi deskripsi data dan pengujian hipotesis) serta (b) temuan penelitian.

BAB V Pembahasan

Dalam bab ini pembahasan menjelaskan tentang temuan-temuan penelitian yang telah dikemukakan pada hasil penelitian.

BAB VI Penutup

Pada bab ini akan memuat kesimpulan dan saran yang ditujukan kepada pihak yang berkepentingan dan berkelanjutan yang dilanjutkan dengan bagian akhir skripsi, yakni daftar rujukan, lampiran-lampiran dan daftar riwayat hidup