

## BAB I

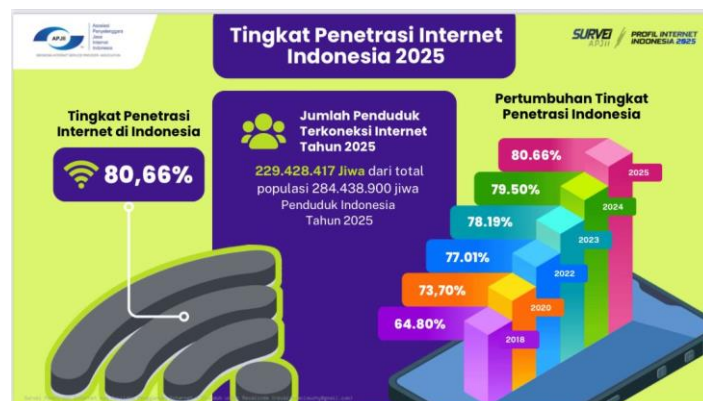
### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi di bidang informasi serta telekomunikasi mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk perbankan syariah. Kemajuan teknologi digital dan telekomunikasi digunakan oleh industri perbankan syariah, seperti aplikasi layanan *Mobile Banking* dan *Internet Banking*, di mana berbagai aktivitas dapat dilakukan melalui koneksi internet.<sup>2</sup>

Seiring dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di Indonesia, data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2025 berikut menunjukkan tingkat penetrasi internet nasional:

Gambar 1. 1 Penetrasi Rasio Tingkat Penetrasi Internet



(Sumber: [survei.apjii.or.id](https://survei.apjii.or.id), diakses 1 Oktober 2025)

<sup>2</sup> Amanda Zelin Sefiana dan Kharis Fadlullah Hana, “Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi Byond By Bank Syariah Indonesia dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)”, *AL-IQTISHAD: Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam* 5, No. 1, (Juli 7, 2025): 3031—1136, diakses 26 September 2025, <https://ejournal.staindirundeng.ac.id/>.

Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) tahun 2025, tingkat penetrasi internet di Indonesia mencapai 80,66% dari total populasi penduduk sebanyak 284.438.900 jiwa. Artinya, terdapat sekitar 229.428.417 jiwa yang sudah terhubung dengan internet. Angka ini menunjukkan peningkatan yang konsisten dari tahun-tahun sebelumnya, yakni 64,80% pada 2018, 73,70% pada 2020, 77,01% pada 2022, 78,19% pada 2023, dan 79,50% pada 2024.<sup>3</sup>

Meningkatnya penetrasi internet tersebut turut memberikan dampak signifikan bagi dunia pendidikan, termasuk kalangan mahasiswa. Bagi mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, luasnya akses internet membuka peluang besar untuk memanfaatkan berbagai layanan digital, salah satunya aplikasi BYOND by BSI. Aplikasi ini dikembangkan untuk memberikan kemudahan dalam layanan perbankan syariah sehingga transaksi dapat dilakukan secara lebih efisien, cepat, serta sesuai dengan kebutuhan generasi muda yang telah terbiasa dengan penggunaan teknologi digital.

Layanan *e-banking* (*electronic banking*) merupakan inovasi dalam dunia perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah, sehingga mempermudah proses transaksi. *E-banking* menjadi strategi inovatif di industri perbankan global untuk menarik lebih banyak nasabah dan meningkatkan kepuasan

---

<sup>3</sup> Survei Apjii, “Survei Penetrasi Internet dan Perilaku Pengguna Internet”, (Jakarta: Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2025), 15.

mereka dalam layanan keuangan. Saat ini, hampir semua bank, baik konvensional maupun syariah, telah menyediakan layanan *e-banking*.<sup>4</sup>

Dalam penggunaan layanan *e-banking* tersebut, terdapat beberapa faktor penting yang memengaruhi kualitas pengalaman pengguna. Faktor-faktor ini juga menjadi dasar dalam menilai keberlanjutan penggunaan suatu aplikasi perbankan digital. Di antara faktor-faktor tersebut, tiga aspek utama yang sering menjadi perhatian adalah efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas sistem.

Efektivitas menunjukkan sejauh mana aplikasi mampu memberikan hasil dan manfaat sesuai tujuan penggunaannya. Aplikasi yang efektif akan membantu pengguna menyelesaikan transaksi dengan cepat, tepat, dan tanpa hambatan.

Kemudahan penggunaan turut berperan dalam meningkatkan kenyamanan pengguna, karena semakin mudah aplikasi dioperasikan, semakin tinggi *self-efficacy* pengguna dan semakin besar kemungkinan mereka untuk terus memanfaatkannya.<sup>5</sup>

Di samping itu, integritas aplikasi juga menjadi faktor penting, terutama dalam konteks layanan perbankan digital. Integritas mencerminkan kejujuran, keamanan, dan konsistensi sistem dalam menjaga

---

<sup>4</sup> Darian Fahrish Ghofur dan Sofiah, “Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik”, *Jurnal Penelitian Nusantara* 1, No. 3, (Maret 3, 2025), 358—364, diakses 1 Oktober 2025, <https://jurnal.padangtekno.web.id>,

<sup>5</sup> Oktafalia Marisa, “Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, dan Risiko berpengaruh terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Financial Technology*”, *Jurnal Administrasi Kantor* 8, No. 2, (Desember, 2020), 139—152, diakses 16 November 2025, <https://ejournal-binainsani.ac.id>.

data serta memberikan layanan yang dapat dipercaya. Ketika pengguna merasa bahwa aplikasi aman, jujur, dan bertanggung jawab, maka tingkat kepercayaan dan loyalitas mereka terhadap aplikasi tersebut akan semakin meningkat. Dengan demikian, efektivitas, kemudahan penggunaan, dan integritas menjadi elemen kunci dalam membangun loyalitas pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI.<sup>6</sup>

Sejalan dengan kebutuhan tersebut, Bank Syariah Indonesia, yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia, meluncurkan aplikasi super inovatif bernama BYOND by BSI. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah segala hal bagi semua orang, di mana saja, kapan saja, dan untuk berbagai keperluan.<sup>7</sup>

Di antara berbagai bank syariah di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) dipilih sebagai objek penelitian karena memiliki posisi dominan dalam industri perbankan syariah nasional setelah merger tiga bank syariah BUMN pada tahun 2021. BSI merupakan bank syariah terbesar di Indonesia dengan total aset mencapai Rp456 triliun pada tahun 2025 serta menguasai pangsa pasar perbankan syariah lebih dari 40% dari sisi aset, pembiayaan, dan dana pihak ketiga.<sup>8</sup> Selain itu, BSI juga terus mengembangkan transformasi digital melalui aplikasi BYOND by BSI

---

<sup>6</sup> Hilda Novitasari, et. al., “Pengaruh Kemudahan Penggunaan ERP-SAP terhadap Kinerja Karyawan dengan Integritas Karyawan sebagai Variabel Mmoderasi”, *Land Journal* 5, No. 2, (Juli, 2024), 233—244, diakses 16 November 2025, <https://ejurnal.ulbi.ac.id>.

<sup>7</sup> Bank Syariah Indonesia, “Byond by BSI”, diakses 21 Maret 2025, <https://www.bankbsi.co.id/>.

<sup>8</sup> Patricia Yashinta Desy Abigail, “Dominasi Pasar Bank Syariah, Segini Market Share BSI (BRIS)”, *Bisnis.com*, 30 April 2025, diakses 24 Mei 2026, <https://finansial.bisnis.com/read/>.

sebagai superapps layanan keuangan syariah. Berdasarkan laporan resmi BSI tahun 2025, jumlah pengguna aktif BYOND by BSI telah mencapai hampir 3 juta pengguna hanya dalam waktu dua bulan sejak peluncurannya, dengan tingkat migrasi pengguna dari BSI Mobile mencapai 85,7%.<sup>9</sup> Pertumbuhan tersebut menunjukkan tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital BSI. Selain menyediakan layanan transaksi keuangan, BYOND by BSI juga menghadirkan fitur pembayaran digital, investasi, layanan sosial, dan layanan spiritual dalam satu platform sehingga dinilai lebih kompetitif dibandingkan layanan mobile banking bank syariah lainnya. Oleh karena itu, BSI dipandang representatif dan relevan untuk diteliti dalam konteks loyalitas pengguna layanan digital banking syariah.

BYOND by BSI merupakan platform perbankan digital yang memudahkan nasabah dalam mengelola rekening melalui perangkat *mobile* dengan memanfaatkan jaringan komunikasi digital. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan saldo secara *real time*, serta akses ke produk keuangan syariah seperti tabungan emas, cicil emas, dan tabungan haji. Ketersediaan layanan tersebut mempermudah pengguna dalam mengelola keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang.<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> Bank Syariah Indonesia, “Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif”, diakses 24 Mei 2026, <https://www.bankbsi.co.id>.

<sup>10</sup> Darian Fahrish Ghofur dan Sofiah, “Analisis...”, 360.

Pemilihan BYOND by BSI sebagai objek penelitian didasarkan pada posisi aplikasi ini sebagai layanan *mobile banking* syariah terbesar di Indonesia yang sedang mengalami perkembangan pesat. Meskipun demikian, BYOND merupakan aplikasi yang relatif baru sehingga masih ditemukan kendala pada efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas sistem berdasarkan pengalaman pengguna. Kondisi ini menunjukkan perlunya evaluasi akademis untuk melihat sejauh mana kualitas teknologi dan kepercayaan pengguna dapat membentuk loyalitas mahasiswa Perbankan Syariah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, BYOND by BSI dipandang sebagai objek yang relevan, aktual, dan penting untuk diteliti lebih lanjut dalam konteks perilaku pengguna aplikasi digital perbankan.

Dalam konteks penelitian ini, loyalitas pengguna dijelaskan melalui *Customer Loyalty Theory* dari Oliver, yang memaknai loyalitas sebagai komitmen pengguna untuk terus menggunakan suatu layanan secara konsisten. Loyalitas berkembang melalui tahapan kognitif, afektif, konatif, hingga perilaku aktual.<sup>11</sup> Loyalitas pengguna dimaknai sebagai bentuk tekad yang tinggi dari mahasiswa sebagai konsumen untuk tetap menggunakan atau melakukan transaksi ulang secara berkelanjutan melalui aplikasi tersebut. Loyalitas ini mencakup dimensi sikap (*attitude*) seperti keputusan tegas untuk memilih aplikasi maupun dimensi perilaku (*behavior*) yang

---

<sup>11</sup> Buntoro Suakan, “Analisis Faktor-Faktor Penentu Loyalitas Konsumen Berdasarkan Customer Loyalty Theory: Studi pada Pengguna Shopee di Pontianak”, *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi (JURIMA)* 5, No. 2, (Agustus, 2025), 667—685, diakses 16 November 2025, <https://journalshub.org/index.php/jurima>.

ditunjukkan melalui pola penggunaan yang konsisten dan berkelanjutan dalam jangka waktu panjang, terlepas dari pengaruh promosi atau tawaran dari aplikasi bank lain.

Loyalitas pengguna pada dasarnya dipengaruhi oleh faktor-faktor seperti efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas layanan. Ketiga faktor ini selaras dengan konsep pembentuk loyalitas dalam *Customer Loyalty Theory*, karena persepsi efektivitas dan kemudahan penggunaan dijelaskan lebih lanjut melalui *Technology Acceptance Model* (TAM), sedangkan aspek integritas diperdalam melalui *Trust Theory*. Dengan demikian, ketiga variabel tersebut menjadi dasar utama untuk memahami bagaimana komitmen mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI terbentuk dan berkembang.

Penelitian ini menggunakan kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) sebagai landasan teoritis untuk menjelaskan penerimaan teknologi pada aplikasi BYOND by BSI. Model TAM yang dikembangkan Davis menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua keyakinan utama, yaitu *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use*.<sup>12</sup> Dalam penelitian ini, *Perceived Usefulness* memiliki indikator efektivitas teknologi, keuntungan teknologi, ketertarikan teknologi, dan relevansi teknologi, keempat indikator tersebut mencerminkan sejauh mana aplikasi BYOND memberikan manfaat nyata dalam mendukung transaksi

---

<sup>12</sup> Soetam Rizky Wicaksono, *Teori Dasar Technology Acceptance Model*, (Malang: Seribu Bintang, 2022), 30.

pengguna. Di antara indikator tersebut, efektivitas teknologi dipilih sebagai variabel penelitian karena mewakili inti dari *Perceived Usefulness*, yaitu sejauh mana teknologi benar-benar memberikan manfaat nyata bagi pengguna.

Sementara itu, *Perceived Ease of Use* diukur melalui kemudahan belajar, kemudahan penggunaan, ketersediaan dukungan teknis, dan ketersediaan sumber daya, karena indikator-indikator ini menggambarkan tingkat kenyamanan dan usaha yang diperlukan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Di antara indikator tersebut, Kemudahan Penggunaan dipilih karena merupakan aspek utama dari *Perceived Ease of Use* yang menentukan seberapa mudah pengguna mengoperasikan aplikasi tanpa usaha besar. Oleh karena itu, TAM memberikan penjelasan penting bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan dapat memengaruhi pembentukan loyalitas pengguna sebagaimana dijelaskan dalam *Customer Loyalty Theory*.

Selain TAM, penelitian ini juga mengintegrasikan *Trust Theory* yang dikemukakan oleh Mayer, Davis, dan Schoorman, yang menjelaskan bahwa kepercayaan terbentuk melalui tiga dimensi utama, yaitu *ability*, *benevolence*, dan *integrity*. Dari ketiga dimensi tersebut, penelitian ini berfokus pada integritas karena aspek ini paling berkaitan dengan persepsi keamanan, kejujuran sistem, serta konsistensi aplikasi dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya hal yang sangat krusial dalam konteks *mobile banking*. Integritas dipilih sebagai variabel karena mahasiswa sebagai



pengguna *digital banking* sangat memperhatikan keamanan data dan keandalan sistem. Dengan demikian, *Trust Theory* memperkuat penjelasan bahwa selain faktor kegunaan dan kemudahan penggunaan (TAM), rasa aman dan kepercayaan terhadap aplikasi juga menjadi determinan penting dalam membentuk loyalitas pengguna terhadap BYOND by BSI.

Penelitian terdahulu dilakukan oleh Novita Setyo Putri (2023) dengan judul “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur, Literasi Keuangan dan Keamanan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan Mobile Banking BSI”.<sup>13</sup> Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, ketersediaan fitur, literasi keuangan, dan keamanan berpengaruh signifikan secara simultan terhadap preferensi konsumen dalam menggunakan *mobile banking* BSI. Secara parsial, masing-masing variabel tersebut juga terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap preferensi konsumen. Temuan ini menegaskan bahwa semakin mudah, aman, bermanfaat, dan lengkap suatu aplikasi *mobile banking*, semakin tinggi minat dan preferensi konsumen dalam menggunakannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Sri Wahyuni Saputri dan Qahfi Romula Siregar (2023) yang berjudul “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi

---

<sup>13</sup> Novita Setyo Putri, “Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan, Ketersediaan Fitur, Literasi Keuangan dan Keamanan Terhadap Preferensi Konsumen Menggunakan BSI Mobile pada Masyarakat Banyumas”, (Purwokerto: Skripsi Diterbitkan, 2023)

Menggunakan *Financial Technology (Fintech)*”.<sup>14</sup> Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketiga variabel, yaitu persepsi kemudahan penggunaan, efektivitas, dan risiko, berpengaruh positif signifikan terhadap minat bertransaksi menggunakan *fintech* pada pelaku UMKM keripik sambal cap teri di Kelurahan Pandan. Temuan ini diperoleh dari uji parsial (uji t) yang menunjukkan seluruh variabel independen memiliki nilai signifikan  $< 0,05$ , serta uji simultan (uji F) yang memperlihatkan bahwa ketiga variabel tersebut secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap minat bertransaksi.

Berdasarkan kedua penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi kemudahan, kegunaan atau efektivitas, serta aspek keamanan sistem memiliki pengaruh penting dalam membentuk minat dan preferensi pengguna terhadap layanan digital. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil variabel efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas untuk dianalisis pengaruhnya terhadap loyalitas penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Secara teoritis, dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Trust Theory*, penerimaan dan kepercayaan pengguna terhadap suatu sistem digital dipengaruhi oleh kualitas teknologi dan keandalan layanan. Dalam konteks penelitian ini, hal tersebut tercermin pada efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas yang berperan

---

<sup>14</sup> Sri Wahyuni Saputri dan Qahfi Romula Siregar, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Efektivitas dan Risiko terhadap Minat Bertransaksi”, *SOSTEK Jurnal Sosial dan Ekonomi* 4, No. 1, (2023), 1—13, diakses 16 November 2025, <https://jurnal.bundamedia group.co.id/>.

dalam membentuk loyalitas pengguna. Aplikasi yang efektif, mudah digunakan, dan memiliki integritas yang baik seharusnya mampu mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut.

Namun demikian, secara empiris, rata-rata mahasiswa memiliki lebih dari satu rekening pada bank konvensional dan bank syariah yang dilengkapi dengan layanan *mobile banking*. Dalam praktiknya, mahasiswa cenderung lebih sering menggunakan aplikasi *mobile banking* dari bank konvensional dibandingkan dengan aplikasi BYOND by BSI sebagai representasi layanan *mobile banking* bank syariah. Fenomena ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara konsep teoritis dengan kondisi empiris di lapangan, di mana faktor efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas belum sepenuhnya mampu mendorong loyalitas pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI.

Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa secara empiris teori yang digunakan belum tentu sepenuhnya berlaku pada konteks penelitian ini. Dengan demikian, terdapat indikasi bahwa hubungan antara efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas terhadap loyalitas pengguna tidak berjalan sebagaimana yang dijelaskan dalam kerangka teori. Untuk itu, peneliti bermaksud menguji secara empiris pengaruh efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Dalam konteks tersebut, penelitian ini difokuskan pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah

Tulungagung karena mereka merupakan pengguna yang relevan dan relatif akrab dengan layanan keuangan digital berbasis syariah. Secara akademik, mahasiswa Perbankan Syariah mempelajari konsep dan produk perbankan syariah, sehingga diharapkan memiliki pemahaman yang lebih baik terkait penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Sebagai generasi *digital native*, mahasiswa aktif menggunakan teknologi dan *mobile banking* dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Pemilihan angkatan 2022–2023 didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka telah memiliki pengalaman yang cukup dalam menggunakan BYOND, sehingga penilaian terhadap efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas aplikasi dapat diberikan secara lebih akurat. Selain itu, mahasiswa pada angkatan tersebut umumnya telah melalui fase adaptasi awal terhadap layanan BYOND, sehingga mampu memberikan evaluasi yang lebih objektif terkait kinerja dan kualitas layanan aplikasi.

Tabel 1. 1 Perkembangan Jumlah Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah  
Angkatan 2022-2023

FEBI UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung

| NO.          | Angkatan | Jumlah     |
|--------------|----------|------------|
| 1.           | 2022     | 120        |
| 2.           | 2023     | 118        |
| <b>Total</b> |          | <b>238</b> |

(Sumber: Tata Usaha FEBI UIN SATU Tulungagung)

Populasi dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2022 dan 2023 yang berjumlah 238 orang. Data mengenai jumlah pengguna BYOND by BSI pada populasi ini tidak

tersedia secara spesifik, sehingga seluruh mahasiswa pada dua angkatan tersebut dipertimbangkan sebagai kelompok yang berpotensi relevan untuk memberikan penilaian terhadap aplikasi. Dengan demikian, populasi ini dinilai representatif untuk mengukur variabel loyalitas pengguna dalam penelitian ini.

Data mengenai jumlah pengguna BYOND by BSI pada populasi ini tidak tersedia secara spesifik, sehingga seluruh mahasiswa pada dua angkatan tersebut dipertimbangkan sebagai kelompok yang berpotensi relevan untuk memberikan penilaian terhadap aplikasi. Dengan demikian, populasi ini dinilai representatif untuk mengukur variabel terkait loyalitas pengguna dalam penelitian ini.

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian terkait adopsi teknologi keuangan digital, khususnya dengan menggunakan pendekatan faktor Efektivitas Teknologi, Kemudahan Penggunaan, dan Integritas terhadap Loyalitas pengguna aplikasi. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi Bank Syariah Indonesia dalam menyusun strategi peningkatan Loyalitas pengguna dan adopsi aplikasi BYOND by BSI di kalangan generasi muda, khususnya mahasiswa.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan untuk menguji pengaruh efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2022–2023. Oleh karena itu,

peneliti mengajukan penelitian berjudul: **“PENGARUH EFEKTIVITAS TEKNOLOGI, KEMUDAHAN PENGGUNAAN, DAN INTEGRITAS TERHADAP LOYALITAS PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI PADA MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN SAYYID ALI RAHMATULLAH TULUNGAGUNG ANGKATAN 2022–2023.”** Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan loyalitas pengguna, khususnya pada segmen mahasiswa yang merupakan pengguna aktif layanan digital banking.

## **B. Identifikasi Masalah dan Batasan Penelitian**

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, perkembangan teknologi digital dan meningkatnya penggunaan layanan *e-banking* secara teoritis menuntut aplikasi perbankan yang efektif, mudah digunakan, dan memiliki integritas tinggi. Sesuai *Technology Acceptance Model* (TAM), *Trust Theory*, dan *Customer Loyalty Theory*, ketiga faktor tersebut menjadi dasar dalam membentuk persepsi, kepercayaan, dan loyalitas pengguna terhadap layanan perbankan digital. Dengan demikian, secara ideal aplikasi *mobile banking* syariah seharusnya mampu memberikan manfaat nyata, mudah dioperasikan, serta menjamin keamanan dan keandalan sistem bagi penggunanya.

Namun dalam praktiknya, aplikasi BYOND by BSI yang merupakan layanan *mobile banking* syariah terbesar dan masih relatif baru

menunjukkan adanya kendala yang dialami sebagian pengguna terkait efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas sistem. Kondisi ini mencerminkan adanya kesenjangan antara teori dan realitas penggunaan, terutama di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah yang merupakan pengguna aktif layanan keuangan digital. Oleh karena itu, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, penelitian ini dibatasi pada analisis pengaruh efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI, dengan fokus pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022–2023.

### **C. Rumusan Masalah**

1. Apakah efektivitas teknologi berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023?
2. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023?

3. Apakah integritas berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023?
4. Apakah efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas secara simultan berpengaruh terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023?

#### **D. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas teknologi terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan penggunaan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023.
3. Untuk mengetahui pengaruh integritas terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023.
4. Untuk mengetahui pengaruh efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas secara simultan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa perbankan syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022-2023.



## E. Kegunaan Penelitian

Kegunaan penelitian ini adalah manfaat yang dapat diperoleh dari analisis data yang dikumpulkan berkaitan dengan pengembangan ilmu pengetahuan secara umum. Adapun kegunaan penelitian ini adalah:

### 1. Kegunaan Teoritis

Manfaat teoritis dari penelitian ini adalah untuk memperluas wawasan dan meningkatkan pengetahuan mengenai penerimaan teknologi dalam konteks perbankan syariah digital, khususnya dalam memahami pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND BY BSI pada mahasiswa Perbankan Syariah. Penelitian ini diharapkan dapat memperkuat pengembangan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), serta integrasi dengan *Trust Theory* dan *Consumer Loyalty Theory* dalam konteks pendidikan tinggi Islam dan layanan perbankan syariah digital.

### 2. Kegunaan Praktis

Manfaat dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pengetahuan dan masukan praktis bagi berbagai pihak yang terkait dengan pengembangan dan pemanfaatan aplikasi BYOND BY BSI, antara lain:

#### a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai faktor-faktor yang pendorong dan penghambat loyalitas pengguna di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah terhadap aplikasi BYOND

BY BSI, sehingga Bank Syariah Indonesia dapat mengembangkan strategi yang tepat untuk menjaga retensi dan meningkatkan komitmen jangka panjang pengguna di segmen pasar penting ini.

b. Bagi Masyarakat/Nasabah

Penelitian ini memberikan informasi kepada masyarakat atau nasabah, khususnya mahasiswa Perbankan Syariah, mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas penggunaan aplikasi *mobile banking* syariah. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat membantu pengguna memahami manfaat, kemudahan, dan aspek kepercayaan yang berperan penting dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai sarana transaksi keuangan digital.

c. Bagi Peneliti Berikutnya

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji perilaku pengguna layanan keuangan digital. Peneliti berikutnya dapat mengembangkan penelitian ini dengan menambah variabel baru, memperluas objek penelitian, membandingkan beberapa aplikasi, atau menggunakan metode penelitian yang berbeda sehingga dapat memperkaya literatur terkait loyalitas pengguna aplikasi *mobile banking* syariah.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian ini dibatasi pada kajian mengenai pengaruh efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas

terhadap loyalitas pengguna aplikasi BYOND by BSI. Fokus penelitian diarahkan pada pengalaman dan persepsi pengguna terhadap kualitas teknologi serta tingkat kepercayaan terhadap aplikasi sebagai layanan digital banking syariah. Area penelitian difokuskan pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung angkatan 2022–2023, yang dipilih karena dianggap relevan dan memiliki pengalaman yang memadai dalam menggunakan layanan mobile banking.

## **G. Penegasan Variabel**

### **1. Penegasan Konseptual**

#### **a. Efektivitas Teknologi**

Efektivitas Teknologi mengacu pada persepsi individu tentang sejauh mana teknologi efektif dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Efektivitas teknologi terkait dengan kemampuan teknologi untuk memecahkan masalah atau membantu pengguna dalam mencapai tujuan mereka.<sup>15</sup>

#### **b. Kemudahan Penggunaan**

Kemudahan penggunaan adalah persepsi individu tentang sejauh mana teknologi mudah digunakan setelah dipelajari. Kemudahan penggunaan terkait dengan efisiensi dan kemudahan navigasi pada antarmuka teknologi.<sup>16</sup>

#### **c. Integritas**

Integritas merupakan salah satu dimensi penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital.

---

<sup>15</sup> Soetam Rizky Wicaksono, *Teori...*, 38.

<sup>16</sup> *Ibid.*, 33.

Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman, integritas berkaitan dengan konsistensi sistem dalam menjalankan fungsi, kejujuran layanan, serta kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan informasi atau janji yang disampaikan kepada pengguna. Dalam konteks *mobile banking*, integritas mencerminkan kemampuan aplikasi dalam menjaga keamanan transaksi, melindungi data pengguna, serta menyediakan layanan yang stabil dan dapat dipercaya.<sup>17</sup>

#### d. Loyalitas Pengguna

Loyalitas Pengguna Aplikasi BYOND by BSI diartikan sebagai komitmen yang kuat dari mahasiswa sebagai konsumen untuk tetap menggunakan atau melakukan transaksi ulang secara berkelanjutan melalui aplikasi tersebut. Loyalitas ini mencakup dimensi sikap (*attitude*) seperti keputusan tegas untuk memilih aplikasi maupun dimensi perilaku (*behavior*) yang ditunjukkan melalui pola penggunaan yang konsisten dan berkelanjutan dalam jangka waktu panjang, terlepas dari pengaruh promosi atau tawaran dari aplikasi bank lain.<sup>18</sup>

## 2. Penegasan Operasional

Berdasarkan definisi konseptual yang telah diuraikan sebelumnya, maka secara operasional penelitian ini memaknai

---

<sup>17</sup> David Wong, “Pengaruh Ability, Benevolence dan Integrity terhadap Trust, Serta Implikasinya terhadap Partisipasi Pelanggan E-Commerce”, *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 2, No. 2 (2017): 155–168, diakses 24 Mei 2026, <https://media.neliti.com>.

<sup>18</sup> Angga Maulana Yusuf, et. all., “Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Loyalitas Pengguna Aplikasi Dana”, *WAHANA: Jurnal Ekonomi, Manajemen dan Akuntansi* 26, No. 2, (Agustus 2, 2023), 363—376, diakses 16 November 2025, <https://journal.unj.ac.id>.

efektivitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan integritas sebagai faktor-faktor utama yang menggambarkan kualitas penggunaan aplikasi BYOND by BSI dalam konteks nyata di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung. Efektivitas teknologi dioperasionalkan sebagai kemampuan aplikasi BYOND dalam mendukung kelancaran, kecepatan, dan ketepatan transaksi yang dilakukan pengguna. Kemudahan penggunaan diartikan sebagai tingkat kemudahan mahasiswa dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan fitur-fitur aplikasi tanpa hambatan berarti. Sementara itu, integritas dipahami sebagai penilaian pengguna terhadap keamanan, kejujuran sistem, serta konsistensi layanan dalam menjaga data dan transaksi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana ketiga aspek tersebut secara nyata memengaruhi tingkat loyalitas mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan digital mereka.

## **H. Sistematika Penulisan**

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai skripsi penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi.

## **BAB I PENDAHULUAN**

Memberikan gambaran secara singkat apa yang akan dibahas dalam penelitian. Membahas mengenai latar belakang, identifikasi masalah,

rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup dan keterbatasan penelitian, penegasan istilah, dan sistematika penulisan.

## **BAB II LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini berisi kajian teori, Efektivitas Teknologi, Kemudahan Penggunaan, dan Integritas. Disertai dengan penelitian terdahulu, kerangka teori dan hipotesis penelitian.

## **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini berisi metode penelitian yang memiliki sub bab antara lain pendekatan dan jenis penelitian, populasi, sampling, sampel penelitian, sumber data, variabel, skala pengukuran, teknik pengumpulan data dan teknik analisis data.

## **BAB IV HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini memaparkan tentang data, temuan penelitian dan analisis data pada penelitian yang dilakukan.

## **BAB V PEMBAHASAN**

Membahas mengenai hasil penelitian yang terkait dengan tema penelitian. Pembahasan dilakukan dengan cara penganalisisan data dan dilakukan pengembangan gagasan yang didasarkan pada bab-bab sebelumnya.

## **BAB VI PENUTUP**

Penarikan kesimpulan dari hasil pembahasan dan memberikan saran berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Bagian akhir laporan penelitian ini.