

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Digitalisasi telah membawa perubahan yang mendasar dalam pola perilaku konsumen yang kini sangat bergantung pada internet, media sosial, aplikasi seluler, dan teknologi komunikasi digital.² Perkembangan internet dan perangkat mobile membuat akses terhadap layanan perbankan menjadi lebih cepat, mudah, dan fleksibel.³

Dalam menghadapi perkembangan tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) terus melakukan inovasi melalui transformasi aplikasi BSI Mobile menjadi Byond by BSI pada November 2024. Aplikasi ini dirancang sebagai super app yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan syariah dalam satu platform guna meningkatkan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan transaksi nasabah.⁴ BSI juga mewajibkan kepada nasabahnya untuk melakukan migrasi ke aplikasi Byond by BSI melalui pengunduhan aplikasi dan verifikasi ulang data dari nasabah.⁵

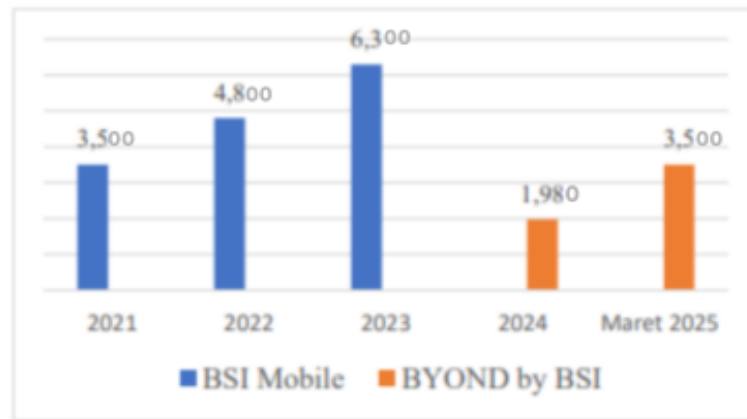
² Wayan Ardani, "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Perilaku Konsumen," *Jurnal Tadbir Peradaban* 2, no. 1 (2022): 40–47.

³ Izzah Nur Masyithoh and Ivo Novitaningtyas, "Pengaruh Digital Marketing Terhadap Minat Beli Konsumen Pada Marketplace Tokopedia," *Jurnal Manajemen & Bisnis Kreatif* 7, no. 1 (2021): 109–26.

⁴ Azka Azkia and Dika Jatnika, "Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) Pada Aplikasi Byond by BSI," *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (2025), hlm. 61–66.

⁵ Muhammad Ahsanul Imam et al., "Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata," *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan* 01, no. 03 (2025), hlm. 424–28.

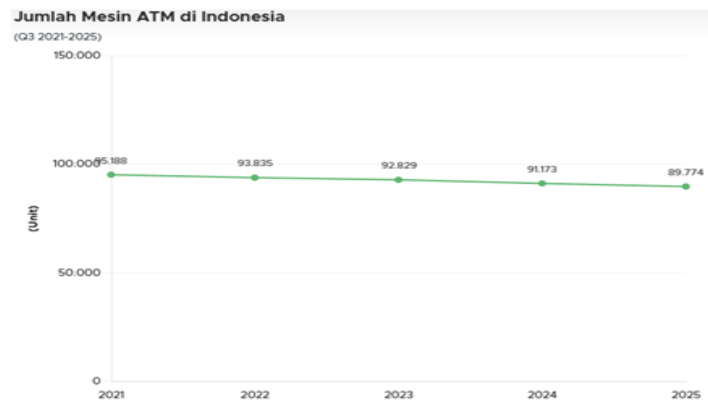
Gambar 1. 1 Pengguna Mobile Banking BSI di Indonesia



Sumber : Public Expose Tahunan BSI 2021 – 2025 (Diolah)

Berdasarkan gambar tersebut, jumlah pengguna mobile banking BSI meningkat dari 3,5 juta pada tahun 2021 menjadi 6,3 juta pada tahun 2023. Setelah migrasi ke aplikasi Byond by BSI pada tahun 2024, jumlah pengguna sempat menurun menjadi 1,98 juta, namun kembali meningkat menjadi 3,5 juta pengguna pada Maret 2025. Tren ini menunjukkan meningkatnya preferensi masyarakat terhadap layanan perbankan digital, yang sejalan dengan menurunnya jumlah mesin ATM sebagai indikasi pergeseran dari transaksi berbasis kartu menuju layanan yang lebih praktis dan efisien melalui mobile banking.

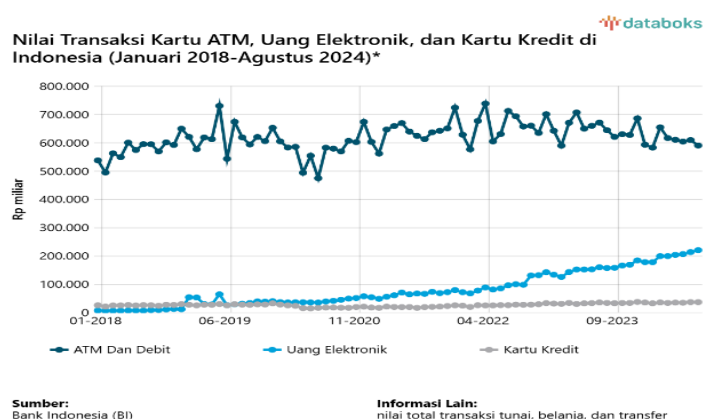
Gambar 1. 2 Jumlah Mesin ATM di Indonesia



Sumber : Otoritas Jasa Keuangan (OJK)

Berdasarkan pada gambar di atas dapat dilihat bahwa, jumlah mesin ATM di Indonesia terus mengalami penurunan selama periode 2021–2025, dari 95.188 unit pada tahun 2021 menjadi 89.774 unit pada tahun 2025. Tren ini menunjukkan adanya pergeseran preferensi masyarakat dari layanan perbankan konvensional menuju layanan perbankan digital yang lebih praktis dan efisien.

Gambar 1. 3 Nilai Transaksi Kartu ATM



Sumber : Databooks

Pada gambar di atas menunjukkan, nilai transaksi ATM dan debit di Indonesia masih mendominasi dibandingkan uang elektronik dan kartu kredit selama periode 2018–2024. Namun, penggunaan uang elektronik terus meningkat, menunjukkan semakin kuatnya tren transaksi digital dan pembayaran non-tunai di masyarakat. Sejalan dengan kondisi tersebut, perbankan terus mengembangkan inovasi layanan digital, salah satunya fitur *cardless withdrawal* yang memungkinkan nasabah melakukan tarik tunai melalui aplikasi mobile banking tanpa kartu ATM. Layanan ini menawarkan kemudahan, fleksibilitas, dan keamanan yang lebih baik karena mengurangi risiko kehilangan maupun penyalahgunaan kartu fisik.

Gambar 1. 4 Tarik Tunai Tanpa Kartu



Sumber : Bank Indonesia, Statistik SPIP, Desember 2024

Pada gambar di atas menunjukkan volume transaksi *cardless withdrawal* mengalami penurunan, dari 124.086 ribu transaksi pada tahun 2022 menjadi 61.415 ribu transaksi pada tahun 2023 dan 30.033 ribu transaksi pada tahun 2024. Penurunan ini menunjukkan berkurangnya minat masyarakat terhadap layanan tarik tunai tanpa kartu seiring meningkatnya

penggunaan metode pembayaran non-tunai, seperti QRIS, dompet digital, dan transfer melalui mobile banking. Meskipun demikian, fitur *cardless withdrawal* tetap menjadi inovasi perbankan digital yang menawarkan kemudahan, kepraktisan, dan keamanan dalam melakukan penarikan tunai tanpa menggunakan kartu ATM fisik.⁶

Layanan *cardless withdrawal* tidak hanya memberikan kemudahan dan efisiensi waktu, tetapi juga meningkatkan keamanan transaksi melalui penggunaan kode akses yang memiliki batas waktu tertentu. Dengan demikian, layanan ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan perbankan digital.⁷

Loyalitas nasabah menjadi salah satu faktor penting bagi keberlangsungan bank syariah di era digital. Kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan digital dapat mendorong nasabah untuk tetap menggunakan layanan tersebut secara berkelanjutan, sehingga peningkatan kualitas layanan menjadi strategi penting dalam mempertahankan loyalitas nasabah.⁸

⁶ Lina Marlina, Ahmad Mundzir, and Herda Pratama, "Cashless Dan Cardless Sebagai Perilaku Transaksi Di Era Digital : Suatu Tinjauan Teoritis Dan Empiris," *Jurnal Co Management* 3, no. 2 (2020), hlm. 533–542.

⁷ Melda Tegar, "Pengaruh Literasi Keuangan Syariah, Kemudahan Penggunaan Dan Faktor Media Sosial Terhadap Keputusan Penggunaan Fitur Mobile Banking Cardless Withdrawal (Tarik Tunai Tanpa Kartu) Pada Generasi Z (Studi Pada Mahasiswa Di Bandar Lampung)," *Jurnal Manajemen Bisnis Islam* 5, no. 1 (2024): 117–144.

⁸ Mirza Arqy Ahmadi, "Manajemen Strategi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank," *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro (JMPKN)* 7, no. 1 (2024), hlm. 15–25.

Menurut Yusharifan Fachri Maulana, Nurhidayah, Ahsani⁹, menunjukkan bahwa secara parsial keamanan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah, sedangkan kualitas layanan tidak berpengaruh signifikan. Namun, secara simultan ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap loyalitas nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah perbankan digital syariah terutama dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan keamanan layanan, sementara kualitas layanan berperan sebagai faktor pendukung dalam memperkuat loyalitas nasabah.

Menurut Sri Ismulyaty, Nurmaini, May Roni¹⁰, menunjukkan bahwa kepuasan dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Temuan tersebut mengindikasikan bahwa loyalitas nasabah dapat ditingkatkan melalui layanan yang mampu memenuhi harapan dan memberikan pengalaman transaksi yang baik. Dalam konteks layanan tarik tunai tanpa kartu pada aplikasi Byond, kemudahan penggunaan, keamanan transaksi, dan kualitas layanan yang konsisten menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan serta mempertahankan loyalitas nasabah.

⁹ Yusharifan Fachri Maulana, Nurhidayah, and Ahsani Taqwiem, "Pengaruh Kualitas Layanan, Faktor Kemudahan Dan Keamanan Penggunaan BYOND BY BSI Terhadap Loyalitas Nasabah BYOND BY BSI Di KCP Lawang," *Warta Ekonomi* 8, no. 1 (2025), hlm. 350–59.

¹⁰ Sri Ismulyaty, Nurmaini, and May Romi, "Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo) the Effect of Service Quality and Internet Banking User Satisf," *Jurnal Nisbah* 8, no. 1 (2022), hlm. 66–75.

Menurut Billy Armanda, Kharis Fadhullah Hana¹¹, bahwa variabel CSM tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan maupun loyalitas nasabah. Sementara itu, fintech hanya berpengaruh terhadap kepuasan, sedangkan kepercayaan terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa kepercayaan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas nasabah, dengan kepuasan berperan sebagai penguat hubungan antara kepercayaan dan loyalitas. Temuan ini menunjukkan bahwa loyalitas nasabah dipengaruhi oleh kombinasi kepercayaan, kepuasan, dan kemudahan dalam penggunaan layanan digital.

Jika ditinjau dari penelitian terdahulu, terdapat perbedaan fokus dan hasil yang melahirkan *gap research*. Penelitian Dui April Yani Simangunsong, Annio Indah Lestari Nasution, dan Muhammad Lathief Ilhamy Nasution dalam penelitian berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Kepuasan terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam)*”¹² menemukan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan berpengaruh positif terhadap loyalitas nasabah, namun belum mengkaji variabel kemudahan.

¹¹ Billiy Armanda and Kharis Fadhullah Hana, “Pengaruh CRM, Fintech, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah : Peran Mediasi Kepuasan Pada BSI KCP Kudus,” *Jurnal Of Economics and Business Research* 4, no. 1 (2025), hlm. 17–33.

¹² Dui April Yani Simangunsong, Annio Indah Lestari Nasution, and Muhammad Lathief Ilhamy Nasution, “Pengaruh Kualitas Layanan , Kepercayaan , Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Sumut Syariah KCP Lubuk Pakam) Sumber : Bank Sumut Syariah Kcp Lubuk Pakam,” *Journal of Islamic Economics and Finance* 1, no. 4 (2023): 153–73.

Penelitian Anisa Santalia, Mufti Alam Adha, dan Sunu Prasetya yang berjudul *“Pengaruh ATM, Mobile Banking, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia”*¹³ juga menunjukkan pengaruh positif mobile banking, keamanan, dan kepercayaan terhadap loyalitas, tetapi masih berfokus pada layanan mobile banking secara umum.

Selain itu, penelitian Erlingga Risma Raditya yang berjudul *“Prosedur Pelayanan Transaksi Pembayaran Biaya Perkuliahan Mahasiswa pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar”*¹⁴ serta penelitian Dayu Amelia yang berjudul *“Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Promosi, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Nasabah Menabung di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Blitar)”*¹⁵ lebih menitikberatkan pada aspek prosedur layanan dan keputusan menabung. Dengan demikian, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*) di aplikasi Byond by BSI, khususnya pada nasabah BSI KC Blitar.

Berdasarkan penelitian - penelitian tersebut, terlihat bahwa sebagian besar studi terdahulu lebih menyoroti kualitas layanan, keamanan, dan

¹³ Anisa Santalia, Mufti Alam Adha, and Sunu Prasetya Adi, “Pengaruh Automatic Teller Machine (ATM), Mobile Banking, Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia,” *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa* 9, no. 02 (2024): 327–40.

¹⁴ Erlingga Risma Raditya, “Prosedur Pelayanan Transaksi Pembayaran Biaya Perkuliahan Mahasiswa Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar,” *Journal of Management and Digital Business* 1, no. 1 (2024): 27–35.

¹⁵ Dayu Amelia, “Pengaruh Pengetahuan Nasabah, Promosi, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Nasabah Menabung Di Bank Syariah Indonesia (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia KC Kota Blitar)” (2023).

kepuasan, namun belum ada penelitian yang secara khusus meneliti kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas pada konteks *cardless withdrawal* di aplikasi Byond BSI. Selain itu pada lokasi penelitian tersebut sebagian besar penelitian terdahulu belum ada yang membahas layanan tarik tunai tanpa kartu.

Novelty dalam penelitian ini terletak pada perbedaan fokaas yang berbeda dengan penelitian sebelumnya. Apabila penelitian terdahulu lebih banyak menyoroti aspek kualitas layanan, keamanan, serta *mobile banking* secara umum dengan lokasi yang beragam, maka penelitian ini secara khusus mengkaji pengaruh kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada layanan tarik tunai tanpa kartu di aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga menghadirkan kebaruan dari sisi lokasi, yaitu dengan meneliti loyalitas nasabah dalam penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu pada BSI KC Blitar.

Selain itu, penelitian ini mengambil objek nasabah Bank Syariah Indonesia KC Blitar dengan objek penelitian nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* yaitu Byond by BSI. Pemilihan Lokasi dan objek penelitian ini berdasarkan pada pertimbangan bahwa Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Blitar memiliki jumlah nasabah yang cukup besar serta tingkat penggunaan layanan perbankan digital yang terus meningkat, khususnya pada aplikasi Byond by BSI sebagai platform *mobile banking* utama. Selain itu penduduk Kabupaten Blitar dan Kota Blitar mayoritas beragama islam yang mana agamanya sangat kental sehingga kondisi ini

sangat relevan mengingat Bank Syariah melayani melayani berdasarkan prinsip – prinsip syariah yang selaras dengan nilai, kebutuhan,

Pemilihan Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai objek dalam penelitian ini didasarkan pada posisinya sebagai bank syariah terbesar di Indonesia yang berperan sebagai pelopor dalam pengembangan inovasi layanan digital berbasis syariah, termasuk fitur tarik tunai tanpa kartu melalui aplikasi Byond. Selain itu, BSI merupakan hasil merger dari tiga bank syariah, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah, BSI memiliki jangkauan luas dan menjadi tolak ukur perkembangan perbankan syariah nasional. Meneliti BSI akan memberikan gambaran penting mengenai bagaimana loyalitas nasabah terbentuk pada bank syariah yang memiliki posisi strategis di Indonesia.

Dengan kondisi ini, nasabah BSI KC Blitar menjadi objek yang relevan untuk menilai bagaimana tiga faktor utama tersebut berpengaruh terhadap loyalitas mereka terhadap layanan Byond BSI. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat mengisi *gap research* terdahulu sekaligus memberikan *novelty* berupa fokus pada pengaruh kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada layanan tarik tunai tanpa kartu Byond BSI.

Berdasarkan pemikiran di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kemudahan, Kepuasan, dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Layanan Tarik**

Tunai Tanpa Kartu Pada Aplikasi Byond (Studi Kasus Pada Nasabah BSI KC Blitar)”

B. Identifikasi Masalah dan Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Masih terdapat sebagian nasabah yang belum menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu, meskipun fasilitas tersebut telah tersedia di bank.
2. Kemudahan dalam penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu diduga berpengaruh terhadap minat serta loyalitas nasabah.
3. Tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu belum diketahui secara pasti dalam meningkatkan loyalitas mereka.
4. Kepercayaan nasabah terhadap aspek keamanan dan keandalan sistem tarik tunai tanpa kartu menjadi faktor penting yang berpotensi memengaruhi loyalitas.
5. Perlu dianalisis apakah kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas nasabah dalam memanfaatkan layanan tersebut.

Penelitian ini memiliki batasan pada pemeriksaan tiga variabel independen utama, yakni kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan. Fokus analisis diarahkan untuk mengukur sejauh mana variabel-variabel tersebut memengaruhi loyalitas nasabah, khususnya dalam konteks pemanfaatan

layanan transaksi nir kartu melalui aplikasi perbankan digital Byond Bank Syariah Indonesia.

C. Rumusan Masalah

Merujuk pada latar belakang yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian ditetapkan sebagai berikut:

1. Bagaimana kemudahan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cardlees withdrawal*?
2. Bagaimana kepuasan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cardlees withdrawal*?
3. Bagaimana kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cardlees withdrawal*?
4. Bagaimana kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cardlees withdrawal*?

D. Tujuan Penelitian

Merujuk pada poin-poin permasalahan yang telah ditetapkan, maka target capaian yang menjadi fokus dalam penelitian ini meliputi hal-hal berikut:

1. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cradlees withdrawal*.
2. Untuk menganalisis pengaruh kepuasan terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cradlees withdrawal*.
3. Untuk menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cradlees withdrawal*.

4. Untuk menganalisis pengaruh kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah pada pengguna *cardless withdrawal*.

E. Kegunaan Penelitian

Berdasarkan tujuan tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Kegunaan secara teoritis

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan bagi pengembangan teori yang berkaitan dengan loyalitas nasabah, khususnya dalam penggunaan layanan tarik tunai tanpa kartu. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi ilmiah mengenai faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah dalam memanfaatkan layanan tersebut pada aplikasi Byond by BSI.

2. Kegunaan secara praktis

- a. Bagi Bank Syariah

Secara praktis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi informatif bagi perbankan syariah dalam memetakan strategi pemasaran yang lebih relevan. Tujuannya adalah untuk mendorong peningkatan volume penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu oleh nasabah melalui aplikasi perbankan digital. Pemahaman terhadap faktor pendorong loyalitas diharapkan membantu bank syariah dalam mengeskalasi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.

b. Bagi peneliti selanjutnya

Studi ini dimaksudkan sebagai referensi awal bagi pengembangan riset mendatang terkait variabel-variabel yang menentukan loyalitas nasabah dalam penggunaan fitur tarik tunai tanpa kartu. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi landasan bagi peneliti berikutnya untuk meneliti variabel lain atau melakukan perbandingan di lokasi yang berbeda, sehingga dapat memperluas wawasan mengenai loyalitas nasabah dalam penggunaan layanan tersebut.

F. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang lingkup penelitian

Untuk memperoleh gambaran yang jelas mengenai pemecahan masalah maka penulis perlu untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai batasan – batasan dalam penelitian sehingga peneliti akan fokus pada masalah penelitian. Batasan penelitian berfungsi untuk membantu peneliti untuk mengidentifikasi masalah yang akan diteliti. Apabila peneliti fokus terhadap permasalahan maka penelitian akan menghasilkan sebuah jawaban dari permasalahan. Sehingga ruang lingkup dan penelitian ini berfokus pada variabel independen dan variabel dependen. Adapun variabel independennya, yaitu kemudahan (X1), kepuasan (X2), kepercayaan (X3), sedangkan variabel dependennya, yaitu loyalitas nasabah (Y).

2. Keterbatasan penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus maka penulis memandang perlu adanya pembatasan pada variabel yang diteliti. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada pengaruh kemudahan, kepuasan, dan kepercayaan terhadap loyalitas nasabah dalam menggunakan layanan tarik tunai tanpa kartu.

G. Penegasan Variabel

Dalam membahas permasalahan yang diangkat, peneliti perlu menegaskan beberapa istilah kunci. Hal ini bertujuan agar pembaca lebih mudah memahami, menghindari terjadinya kesalahpahaman, serta menangkap inti pembahasan pada uraian berikutnya. Oleh karena itu, penulis akan menjelaskan definisi istilah yang digunakan dalam judul penelitian sebagai berikut:

1) Definisi Konseptual

a. Kemudahan

Sejauh mana keyakinan seseorang bahwa penggunaan teknologi bersifat lebih praktis dan mudah untuk digunakan, mudah dipelajari, mudah dimengerti dengan pengoprasian sederhana dan mudah.¹⁶

b. Kepuasan

Kepuasan merupakan evaluasi konsumen terhadap fitur-fitur suatu produk atau jasa yang mampu memenuhi kebutuhannya dengan

¹⁶ Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan*, (Yogyakarta: CV. Andi, 2020), hlm. 115.

tingkat kenyamanan tertentu, baik berada di bawah maupun melampaui harapan.¹⁷

c. Kepercayaan

Kepercayaan adalah pernyataan mental atau verbal yang menggambarkan pengetahuan tertentu seseorang serta evaluasi mereka terhadap berbagai ide atau hal.¹⁸

d. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah merupakan kesediaan yang kuat untuk terus membeli atau menggunakan kembali suatu produk maupun jasa secara berkelanjutan.¹⁹

2) Definisi Operasional

a. Kemudahan

Kemudahan adalah persepsi nasabah mengenai mudah atau tidaknya penggunaan fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI, yang meliputi kemudahan memahami prosedur, kemudahan mengakses fitur, dan kemudahan dalam melakukan transaksi tarik tunai tanpa kartu.

¹⁷ Siti Nuryudayatun, “Membangun Kepuasan Pelanggan Dengan Melakukan Customer Understanding,” *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi (JBMA)* I, no. 2 (2023), hlm. 20.

¹⁸ Arif Fakhrudin, “Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19,” *Jurnal Manajemen Dirgantara* 15, no. 1 (2022): 110–21.

¹⁹ Novita Rosanti, *Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah* (Banten: CV. AA Rizky, 2023), hlm. 85 - 86.

b. Kepuasan

Kepuasan adalah tingkat perasaan puas nasabah setelah menggunakan fitur cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI berdasarkan pengalaman penggunaan layanan yang sesuai dengan harapan nasabah.

c. Kepercayaan

Kepercayaan adalah keyakinan nasabah terhadap keamanan, keandalan, dan kemampuan aplikasi Byond by BSI dalam melindungi data serta kelancaran transaksi cardless withdrawal.

d. Loyalitas Nasabah

Loyalitas nasabah adalah kesediaan nasabah untuk terus menggunakan layanan cardless withdrawal pada aplikasi Byond by BSI secara berulang, tidak beralih ke layanan lain, dan bersedia merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

H. Tahapan Penelitian

Guna memastikan alur pembahasan yang sistematis, penulisan skripsi ini dipetakan menjadi tiga bagian esensial: bagian awal, bagian inti, dan bagian akhir. Penjelasan mengenai urutan serta sistematika penulisan yang diterapkan dijabarkan di bawah ini:

Bagian Awal

Bagian ini meliputi halaman sampul luar dan sampul dalam, halaman persetujuan, halaman pengesahan, surat pernyataan keaslian karya, motto,

halaman persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, serta abstrak.

Bagian Isi

Dalam bagian ini terdiri dari 6 (enam) bab, di mana setiap bab dilengkapi dengan sub bab yang berfungsi untuk menjelaskan isi dari masing-masing bab tersebut, yaitu:

BAB I : PENDAHULUAN

Pendahuluan menguraikan latar belakang permasalahan yang menjadi fokus penelitian serta alasan pemilihan judul. Selain itu, dalam bab ini juga disajikan rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup dan batasan penelitian, penegasan istilah, serta sistematika penulisan skripsi.

BAB II : KAJIAN PUSTAKA

Kajian pustaka memuat tentang konsep atau teori yang melandasi penelitian. Selanjutnya yaitu kajian penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab metode penelitian menjelaskan metode yang digunakan dalam pelaksanaan penelitian ini, yang mencakup pendekatan dan jenis penelitian, populasi, teknik sampling, serta sampel penelitian. Selain itu, dibahas pula sumber data, variabel beserta skala pengukurannya, serta teknik pengumpulan data dan instrumen yang digunakan. Dalam bab ini juga diuraikan beberapa subbab, antara lain jenis penelitian yang diterapkan,

populasi, teknik sampling dan sampel, sumber data, variabel, serta metode pengumpulan data.

BAB IV : HASIL PENELITIAN

Bab ini menjadi bagian utama pembahasan yang menyajikan hasil penelitian, meliputi pemaparan data serta pengujian hipotesis.

BAB V : PEMBAHASAN

Bab ini menguraikan pembahasan penelitian beserta hasil analisis terhadap data yang diperoleh.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini merupakan bagian penutup yang memuat kesimpulan serta saran dari hasil penelitian.

Bagian Akhir

Terdiri dari daftar Pustaka dan lampiran – lampiran.