PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BYOND BSI PADA MASYARAKAT KOTA LANGSA

SKRIPSI

Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam
Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi (S.E**)**

Oleh :

YUSRIFALDI BERUTU
NIM. 4012021018

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI LANGSA
2025 M/1446 H

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul:

PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BYOND BSI PADA MASYARAKAT KOTA LANGSA

YUSRIFALDI BERUTU
NIM. 4012021018

Dapat Disetujui Sebagai Salah Satu Persyaratan
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (SE)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Langsa, 12 Agustus 2025

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr. Muhammad Dayyan, M.Ec	Safwandi, M.Mat
NIP. 19770808 202321 1 009	NIP. 19860615 201903 1 015

Mengetahui
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

Zefri Maulana, M.Si
NIP. 1986100 1201903 1 006

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **"PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BYOND BSI PADA MASYARAKAT KOTA LANGSA"** Yusrifaldi Berutu, NIM 4012021018 Program Studi Perbankan Syariah telah dimunaqasyahkan dalam Sidang Munaqasyah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa pada tanggal 02 September 2025. Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Islam (SE) pada Program Studi Perbankan Syariah.

Langsa, 02 September 2025
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Studi Perbankan Syariah IAIN Langsa

Penguji I

Dr. Muhammad Dayyan, M.Ec
NIP. 19770808 202321 1 009

Penguji II

Safwandi, M.Mat
NIP. 19860615 201903 1 015

Penguji III

M. Yahya, SE, M.Si, MM
NIP. 19651231 199905 1 001

Penguji IV

Zikriatul Ulya, S.E., M.Si
NIP. 19910224 202321 2 042

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
IAIN Langsa

Dr.Muhammad Amin, M.A
NIP. 19820205 200710 1 001

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: YUSRIFALDI BERUTU
NIM	: 4012021018
Tempat, Tanggal Lahir	: TG. Mulia, 23 Februari 2003
Pekerjaan	: Mahasiswa
Alamat	: Dusun IV, Desa Tanjung Mulia, Kec. Hinai, Kab. Langkat

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang berjudul **"PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BYOND BSI PADA MASYARAKAT KOTA LANGSA"** benar hasil karya asli saya, kecuali kutipan-kutipan yang disebut sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan di dalamnya, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Langsa, 19 Agustus 2025

Yang membuat pernyataan



YUSRIFALDI BERUTU
NIM. 4012021018

PERSEMBAHAN

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Alhamdulillahirabbil alamin, segala puji bagi Allah SWT atas segala kemudahan, limpahan rahmat dan karunianya yang engkau berikan selama ini.

Kupersembahkan Karya Kecil ini sebagai tanda bukti dan cinta tulus kepada :

Ayahanda dan Ibunda Tercinta, Terkasih dan Tersayang

Sumber Semangat Dan Doa Yang Tak Pernah Putus. Terima Kasih Atas Setiap Tetes Keringat, Pelukan Hangat, Dan Keyakinan Kalian Padaku.

Bapak dan Ibu Pembimbing

Bapak dan Ibu Pembimbing Terimakasih Telah Membantu Penulis Dalam Menyelesaikan Skripsi ini Tanpa Lelah dan Bosan.

Teman-Temanku

Khususnya Jurusan Perbankan Syariah Angkatan 2021 (PBS), yang selalu memberi warna, semangat, dan dukungan.

Almamater Tercinta IAIN Langsa

Tempat Aku Bertumbuh, Belajar, Dan Mengenal Makna Perjuangan.

MOTTO

“Berlomba-lomba dalam kebaikan, dengan doa, ketulusan, dan keyakinan itulah kunci setiap langkah."

“Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, tetaplah bekerja keras untuk urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.”
--Q.S. Al-Insyirah: 6–8--

"Tempat saya yang terbaik adalah di tengah-tengah anak buah, dan saya akan terus bersama mereka."
— Jenderal Soedirman—

"Terpelajar adalah mereka yang terus belajar, bahkan ketika jasad dan nyawanya telah lama berpisah."
— Tan Malaka—

"Orang yang lemah tidak mampu memaafkan. Memaafkan adalah ciri orang yang kuat."
— Buya Hamka—

"Kebangsaan bukanlah soal membenci bangsa lain, melainkan mencintai bangsa sendiri dengan perbuatan."
— Haji Agus Salim—

ABSTRAK

Perkembangan teknologi keuangan digital yang semakin pesat, serta meningkatnya penggunaan dompet digital di kalangan masyarakat, mendorong pentingnya pemahaman faktor-faktor yang memengaruhi keputusan penggunaan aplikasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur layanan, keamanan, dan kemudahan terhadap keputusan masyarakat Kota Langsa dalam menggunakan aplikasi dompet digital BYOND BSI. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden dan dianalisis menggunakan uji t dan uji ANOVA. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara parsial, fitur layanan memiliki koefisien positif sebesar 0,238 dengan nilai signifikansi 0,024, dan kemudahan memiliki koefisien positif sebesar 0,217 dengan nilai signifikansi 0,020. Variabel keamanan menunjukkan pengaruh negatif sebesar -0,243, namun tetap signifikan (p = 0,019). Hasil uji simultan menunjukkan bahwa ketiga variabel (fitur layanan, keamanan, dan kemudahan) secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat menggunakan BYOND BSI, terbukti dengan nilai F hitung sebesar 78,331 dan signifikansi 0,000 (< 0,05). Nilai R Square sebesar 0,710 menunjukkan bahwa 71% variasi keputusan penggunaan dapat dijelaskan oleh ketiga variabel tersebut. Implikasi penelitian ini adalah bahwa pengembang aplikasi keuangan digital harus fokus pada peningkatan fitur layanan dan kemudahan penggunaan, karena kedua variabel ini memiliki kontribusi positif yang signifikan terhadap keputusan pengguna. Selain itu, meskipun keamanan menunjukkan pengaruh negatif, tetap menjadi aspek penting yang harus diperhatikan untuk menjaga kepercayaan dan kepuasan pengguna.

Kata Kunci: BYOND BSI, fitur layanan, keamanan, kemudahan, keputusan penggunaan

ABSTRACT

The rapid development of digital financial technology and the increasing use of digital wallets among the community highlight the importance of understanding the factors influencing application usage decisions. This study aims to analyze the effect of service features, security, and ease of use on the decision of the people of Kota Langsa to use the BYOND BSI digital wallet application. This research employed a quantitative descriptive approach. Data were collected through questionnaires distributed to 100 respondents and analyzed using t-tests and ANOVA. The results indicate that, partially, service features have a positive coefficient of 0.238 with a significance level of 0.024, and ease of use has a positive coefficient of 0.217 with a significance level of 0.020. The security variable shows a negative effect of -0.243 but remains significant (p = 0.019). Simultaneous testing demonstrates that the three variables (service features, security, and ease of use) jointly have a significant effect on the decision to use BYOND BSI, evidenced by an F value of 78.331 and a significance of 0.000 (< 0.05). The R Square value of 0.710 indicates that 71% of the variation in usage decisions can be explained by these variables. The implication of this study is that digital financial application developers should prioritize enhancing service features and ease of use, as these variables have a significant positive contribution to user decisions. Furthermore, although security shows a negative effect, it remains a critical aspect that must be maintained to ensure user trust and satisfaction.

Keywords: BYOND BSI, service features, security, ease of use, user decision

KATA PENGANTAR

بِسۡمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحۡمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul "Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan dan Kemudahan terhadap Keputusan dalam Menggunakan Aplikasi Byond BSI pada Masyarakat Kota Langsa" sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

1. Bapak Prof. Dr. Ismail Fahmi Arrauf Nasution, MA, selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri Langsa.
2. Bapak Dr. Muhammad Amin, MA, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.
3. Bapak Zefri Maulana, S.E, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan arahan dan dukungan selama penulis menempuh studi.
4. Bapak Dr. Muhammad Dayyan, M.Ec selaku pembimbing I yang dengan sabar memberikan arahan, masukan, serta motivasi yang sangat berharga dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak Safwandi, M.Mat selaku pembimbing II yang juga telah memberikan bimbingan, koreksi, dan dukungan dengan penuh kesabaran.
6. Bapak Akmal, S.H.I., M.E.I, selaku Kepala Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang turut mendukung kelancaran administrasi dan kegiatan akademik.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya Program Studi Perbankan Syariah, atas segala ilmu, bimbingan, dan motivasi yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu kelancaran proses administrasi penulis selama menempuh studi.

9. Ibu Nurhabibah, terima kasih atas dorongan dan kebaikannya yang turut menguatkan semangat penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada kakek tercinta, ibu yang luar biasa, oom, kakak, serta seluruh keluarga dan saudara sepupu, terima kasih atas cinta, dukungan, doa, dan semangat yang tiada henti.
11. Rekan-rekan seperjuangan Unit 2 Prodi Perbankan Syariah angkatan 2021, kalian adalah bagian penting dalam perjalanan ini. Terima kasih atas kebersamaan, tawa, dan semangat saling mendukung hingga hari ini.
12. Terakhir, untuk diriku sendiri, Yusrifaldi Berutu. Terima kasih telah berjuang sejauh ini, meski banyak rintangan, kamu tetap bertahan dan tidak menyerah. Teruslah menjadi pribadi yang tangguh dan rendah hati. Ingatlah bahwa segala proses ini adalah bentuk syukur, dan pencapaian hari ini adalah hasil dari kesabaran dan keteguhanmu. Semoga Allah SWT selalu meridhai setiap langkahmu.

Langsa, 19 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan,

YUSRIFALDI BERUTU
NIM. 4012021018

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN ..... **i**
LEMBAR PENGESAHAN ..... **ii**
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI ..... **iii**
PERSEMBAHAN ..... **iv**
MOTTO ..... **v**
ABSTRAK ..... **vi**
ABSTRACT ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **x**
DAFTAR GAMBAR ..... **xiii**
DAFTAR TABEL ..... **xiv**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xv**
BAB I PENDAHULUAN **1**
1.1 Latar Belakang Masalah 1
1.2 Identifikasi Masalah 12
1.3 Batasan Masalah 13
1.4 Rumusan Masalah 13
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian 13
1.6 Penjelasan Istilah 15
1.7 Sistematika Penulisan 19
BAB II KAJIAN TEORITIS **20**
2.1 Mobile *Banking* 20
2.1.1 Pengertian Mobile *Banking* 20
2.1.2 Financial *Technology* 21
2.2 Fitur Layanan 22
2.2.1 Pengertian Fitur Layanan 22
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fitul Layanan 23
2.2.3 Layanan Elektronik *(E-Service)* 24
2.2.4 Indikator Fitur Layanan 25
2.3 Keamanan 27

2.3.1 Pengertian Keamanan 27
2.3.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keamanan 28
2.3.3 Indikator keamanan 29
2.4 Kemudahan 30
2.4.1 Pengertian Kemudahan Pengguna 30
2.4.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Pengguna 32
2.4.3 Indikator Kemudahan Penggunaan 33
2.5 Keputusan Pengguna 34
2.5.1 Pengertian Keputusan Pengguna 34
2.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Keputusan Pengguna 35
2.5.3 Indikator Keputusan Penggunaan 36
2.6 Penelitian Terdahulu 38
2.7 Kerangka Teoritis 42
2.8 Hipotesis Penelitian 43
BAB III METODE PENELITIAN 44
3.1 Pendekatan Penelitian 44
3.2 Sumber Data Penelitian 45
3.2.1 Data Primer 45
3.2.2 Data Sekunder 46
3.3 Populasi dan Sampel 46
3.3.1 Populasi 46
3.3.2 Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel 46
3.4 Instrumen Pengumpulan Data 48
3.5 Definisi Operasional Variabel 50
3.6 Analisis Deskriptif 53
3.7 Teknik Analisis Data 53
3.7.1 Uji Validitas 53
3.7.2 Uji Reabilitas 54
3.7.3 Uji Normalitas 54
3.7.4 Uji Multikolenieritas 55
3.7.5 Uji Heteroskedasitas 55

3.7.6 Uji Regresi Linear Berganda 56
3.7.7 Uji Hipotesis 57
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 59
4.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian 59
4.2 Karakteristik Responden 61
4.3 Uji Instrumen Penelitian 63
4.3.1 Hasil Uji Validitas 63
4.3.2. Uji Reliabilitas 65
4.4. Uji Asumsi Klasik 65
4.4.1. Uji Normalitas 65
4.4.2. Uji Multikolinearitas 66
4.4.3. Uji heteroskedastisitas 68
4.5 Uji Regresi Linear Berganda 69
4.6 Uji Hipotesis 76
4.6.2 Uji Koefisien Determinasi (R2) 76
4.6.2 Hasil Uji Parsial (Uji-t) 76
4.6.3 Hasil Uji Simultan (Uji-F) 78
4.7 Interprestasi Hasil Penelitian 79
4.7.1 Fitur Layanan Berpengaruh terhadap Keputusan Masyarakat dalam 79
4.7.2 Keamanan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI 82
4.7.3 Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI 84
4.7.4 Fitur layanan, keamanan, dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI 86
BAB V PENUTUP 88
5.1 Kesimpulan 88
5.2 Saran 88
DAFTAR PUSTAKA 92
LAMPIRAN 92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Teori Penelitian..... 42

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Persentase Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020-2024 5

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu 38

Tabel 3. 1 Skala Penilalai Likert 50

Tabel 3. 2 Tabel Operasional Variabel 51

Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... 62

Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Tingkat Pendidikan..... 62

Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 63

Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas..... 64

Tabel 4. 5 Hasil uji reliablitas 65

Tabel 4. 6 Hasil uji normalitas 66

Tabel 4. 7 Hasil uji multikolinearitas..... 67

Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas 69

Tabel 4. 9 Hasil Analisis regresi linear berganda 70

Tabel 4. 10 Hasil R square 76

Tabel 4. 11 Hasil uji parsial (T) 77

Tabel 4. 12 Hasil uji simultan (F) 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian 99

Lampiran 2 Data Kuesioner 99

Lampiran 3 Distribusi r-Tabel..... 113

Lampiran 4 Distribusi T-Tabel..... 118

Lampiran 5 Distribusi F-Tabel..... 119

Lampiran 6 Hasil Penelitian 116

Lampiran 7 Uji Reabiliotas 118

Lampiran 8 Dokumentasi dengan narasumber..... 121

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Keadaan dunia industri telah menuju arah era baru atau biasa dikenal dengan sebutan Revolusi Industri 4,0. Negara Jerman yaitu tepatnya ketika diadakan kegiatan Hannover Fair tahun 2011 silam merupakan awal mula lahirnya istilah tersebut. Revolusi Industri 4,0 sendiri adalah suatu pergerakan yang dikenal dengan sebutan *"cyber physical system"* yang menggabungkan teknologi yang masih menggunakan otomatisasi dengan teknologi *cyber*.[1] Mekanisasi yang dibantu oleh informasi dan teknologi pada kegiatan pengaplikasiannya merupakan pusat dari penerapan Revolusi Industri 4,0 ini, sehingga kontribusi dan keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam proses kegiatannya menjadi sedikit berkurang. Penerapan teknologi dalam Revolusi Industri 4.0 meningkatkan efisiensi di berbagai sektor. Robot mempercepat produksi manufaktur, drone memudahkan pekerjaan pertanian, chatbot mempercepat layanan publik, otomatisasi gudang memperlancar logistik, dan AI di bidang kesehatan mempercepat diagnosa. Dampaknya terlihat pada penghematan waktu, biaya, serta berkurangnya kesalahan manusia.[2]

[1] Siregar, Abdullah Afif. "Era Revolusi Industri 4.0 Pengaruhnya terhadap Pendidikan dan Pelayanan Kedokteran dan Kesehatan." Pemikiran Guru Besar USU "Pendidikan Tinggi Di Era Revolusi Industri 4 (2019).-

[2] Alma. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Edisi Pertama, Cetakan Kedua, Bandung: Alfabeta,2019), hlm. 25

Aktivitas manusia secara perlahan beralih menuju perkembangan yang serba digital, dimana hal tersebut terjadi seiring adanya pergeseran industri yang tumbuh menuju digitalisasi. Kemudahan yang didapatkan dari adanya inovasi teknologi ini telah banyak dirasakan di semua lini kehidupan dan dunia keuangan pun juga telah dirambah oleh hal tersebut. Aktivitas di bidang industri perbankan merupakan salah satu contoh dari aktivitas yang telah menuju perubahan ke industri four point zero. Salah satu perusahaan yang memberikan jasa keuangan memanfaatkan teknologi melalui layanan mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan transfer, pembayaran tagihan, hingga pembelian pulsa secara cepat tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain itu, kehadiran internet banking mempermudah akses transaksi keuangan kapan pun dan di mana pun, sementara penggunaan QR code pada dompet digital seperti OVO, DANA, atau GoPay menghadirkan cara pembayaran yang praktis tanpa uang tunai. Bahkan, teknologi chatbot berbasis kecerdasan buatan juga telah digunakan untuk melayani nasabah selama 24 jam, sehingga kebutuhan informasi dapat terpenuhi dengan cepat. Semua inovasi tersebut menunjukkan bahwa dunia keuangan kini semakin mudah, efisien, dan sesuai dengan tuntutan Revolusi Industri 4.0.[3]

Keberadaan Bank Syariah Indonesia (BSI) yang resmi beroperasi pada 2020 menjadi kekuatan baru bagi nafas perbankan syariah di Indonesia dengan nilai aset Rp. 239,56 triliun hasil dalam pertumbuhan ekonomi syariahnya secara global.[4] Transformasi digital mendorong dunia perbankan terutama perbankan

[3] *Ibid*

[4] Sri Mahargiyantie. "Peran Strategis Bank Syariah Indoensia dalam Ekonomi Syariah di Indonesia". *Al-Misbah*. Vol. 1, no. 2 (2020). 201.

syariah untuk mengembangkan fitur digitalnya, terutama dalam menghadapi revolusi industri 4.0 dimana kegiatan industri perbankan harus dipadukan dengan teknologi digital untuk berinteraksi dengan nasabah.[5]

Bank Syariah Indonesia, sebagai Bank Syariah terbesar di Indonesia menghadirkan *Super-app* baru yang inovatif bernama BYOND by BSI. Sementara aplikasi lain hanya berfokus pada fitur transaksional, BYOND by BSI hadir dengan lebih dari itu. Byond hadir untuk mempermudah segalanya bagi semua orang, dimanapun, kapanpun, dan hal apapun. Keunggulan Byond hadir dengan tiga nilai utama yang memenuhi semua kebutuhan pengguna: Finansial, Sosial, dan Spiritual. Byond tidak hanya mengikuti arus konvensional, tetapi berupaya mencakup nilai yang lebih universal.

Salah satu bentuk layanan dari perbankan yang memanfaatkan kemajuan teknologi informasi adalah mobile banking. *Mobile banking* adalah fasilit layanan perbankan berupa aplikasi yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone.* Dengan adanya berbagai kemudahan fasilitas layanan *mobile banking* diharapkan nasabah akan memperoleh kepuasan dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Kemajuan teknologi dalam pembayaran telah menggantikan peran uang tunai ke dalam bentuk pembayaran non tunai. Banyak pusat perbelanjaan yang menerima pembayaran dalam bentuk non tunai. embaga riset digital marketing mengungkapkan bahwa pada tahun 2019 pengguna telepon pintar di Indonesia diperkirakan mencapai 92 juta pengguna. Banyak penyelenggara

[5] Muzayyana Tartila dan Asmuni. "Strategi Industri Perbankan Syariah dalam Menghadapi Era Digital". *JIEI.* Vol. 8, no. 3 (2022). 3311.-

uang elektronik memanfaatkan smartphone untuk meningkatkan pelayanan melalui aplikasi digital. Dompet digital merupakan layanan berbasis aplikasi yang memudahkan untuk berbagai macam bertransaksi pembayaran non tunai, transfer uang, pembayaran tagihan, beli pulsa dan pembayran *merchant*.[6]

Salah dua dari aplikasi dompet digital yaitu Dana. Menurut snapcart pada tahun 2019, lembaga riset berbasis aplikasi yang melakukan penelitian perilaku konsumen dalam bertransaksi dengan aplikasi pembayaran digital. Representasi dari sebuah aplikasi dapat mempengaruhi persepsi pengguna terhadap aplikasi itu sendiri. Oleh sebab itu, elemn-elemen yang ada didalam aplikasi harus dipastikan memuat hal-hal positif, baik dalam hal estetika maupun apa yang dirasakan oleh penggunanya.

Kemajuan teknologi dan informasi memberikan dampak yang signifikan terhadap dinamika dunia bisnis, khususnya pada sektor industri perbankan di Indonesia. Bisa di lihat dari persaingan bisnis yang semakin ketat. Persaingan menuntut setiap perusahaan untuk bekerja lebih efektif dan efisien guna menjaga kelangsungan operasional. Semakin banyak bank yang beroperasi di Indonesia, semakin ketat persaingan perbankan, yang mendorongindustri perbankan untuk beradaptasi dengan perkembangan sosial dan pola perilaku.[7]

Perkembangan teknologi dan sistem informasi telah banyak membawa perubahan di berbagai bidang kehidupan manusia. Salah satu teknologi dan sistem informasi yang berkembang saat ini adalah internet, karena dengan adanya

[6] Emarketer (2018). Analyze Digital Ads Growth in APAC. Diunduh dari https://www.emarketer.com/

[7] Fuadah, Annisa Tsamratul, et al. "Peran Persaingan Industri Terhadap Pembentukkan Karakter Kompetitif Dalam Suatu Organisasi." Jurnal Ilmu Manajemen Dan Pendidikan| E-ISSN: 3062-7788 1.3 (2024): 95-101.

internet semua kebutuhan manusia dapat terpenuhi dengan lebih cepat dan mudah. Jumlah pengguna internet secara mengalami kenaikan seiring dengan berjalannya waktu. Jumlah pengguna internet di Indonesia mengalami peningkatan setiap tahunnya. Hal tersebut dapat di lihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1

Persentase Pengguna Internet di Indonesia Tahun 2020-2024

Tahun	Jumlah Pengguna Internet (juta)	Persentase dari Populasi (%)
2020	196,7	73,7
2021	202,6	76,8
2022	210	77
2023	215,6	78,2
2024	221,5	79,5

Sumber: Badan Pusat Statistik,2025

Berdasarkan tabel 1.1 diatas, pertumbuhan pengguna internet di Indonesia tahun 2020 mencapai 73% dari total pengguna internet 196,7 juta, tahun 2021 pengguna internet naik mencapai 76,8% kemudian tahun 2022 mencapai 77%. Pada tahun 2023 diketahui jumlah pengguna internet di Indonesia mencapai 78.2,4%, dan pada tahun 2024 meningkat mencapai 79,5%. Pada rentang tahun 2020-2024, pengguna internet di Indonesia terus mengalami peningkatan.

Perkembangan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk bertransformasi secara menyeluruh dalam memberikan layanan kepada nasabah. Hadirnya layanan perbankan digital Byond dari Bank Syariah Indonesia (BSI) menjadi salah satu strategi inovatif yang diterapkan oleh BSI dalam menjawab tuntutan era digital, sekaligus memperluas jangkauan layanan ke seluruh lapisan masyarakat.

Kota Langsa, sebagai salah satu wilayah yang tengah berkembang di Provinsi Aceh, memiliki karakteristik masyarakat yang mulai adaptif terhadap layanan digital. Berdasarkan wawancara awal dengan salah satu nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), diketahui bahwa tingkat adopsi aplikasi Byond belum sepenuhnya merata. Misalnya, Bapak M, seorang nasabah BSI, mengaku belum menggunakan aplikasi Byond karena merasa lebih nyaman melakukan transaksi secara langsung melalui teller maupun menggunakan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM), yaitu perangkat otomatis yang disediakan bank untuk melakukan berbagai layanan perbankan seperti penarikan tunai, transfer, dan pengecekan saldo tanpa perlu datang ke teller.. Faktor keterbatasan pemahaman teknologi dan kekhawatiran akan keamanan transaksi digital menjadi penyebab munculnya keraguan dalam menggunakan layanan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi Byond telah disosialisasikan, sebagian nasabah masih belum sepenuhnya siap untuk menggunakannya dalam aktivitas keuangan sehari-hari.[8]

Berbagai faktor internal maupun eksternal memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi ini. Penting untuk mengidentifikasi sejauh mana fitur layanan, keamanan, dan kemudahan yang ditawarkan Byond mampu memengaruhi keputusan masyarakat Kota Langsa dalam memanfaatkannya sebagai sarana transaksi keuangan.

Fitur layanan merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pengguna aplikasi digital. Layanan lengkap seperti transfer instan,

[8] Wawancara dengan Bapak M, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Langsa, 15 Agustus 2025.

pembayaran tagihan, top-up dompet digital, hingga pembukaan rekening syariah secara online menjadi kekuatan utama yang seharusnya mendorong adopsi aplikasi Byond. Dukungan empiris dari studi sebelumnya menunjukkan bahwa penggunaan mobile banking di sektor perbankan syariah memang meningkat. Sebagai contoh, penggunaan aplikasi BSI Mobile oleh Bank Syariah Indonesia telah tumbuh signifikan: tercatat sekitar 4,44 juta pengguna, meningkat sebesar 43 % dibanding sebelumnya. Meskipun demikian, data lain mengungkap bahwa dari total 18,5 juta nasabah BSI, hanya sekitar 5,1 juta yang aktif menggunakan layanan mobile banking, menunjukkan bahwa adopsi belum merata.[9]

Meskipun aplikasi Byond telah dilengkapi dengan sistem proteksi berlapis seperti Personal Identification Number (PIN)**,** yaitu kode keamanan pribadi yang digunakan untuk mengakses akun, One Time Password (OTP)**,** yaitu kode verifikasi sementara yang dikirimkan melalui SMS atau aplikasi untuk memastikan keamanan transaksi, serta fitur biometric login dan enkripsi data**,** faktor keamanan tetap menjadi pertimbangan signifikan bagi masyarakat dalam menggunakan layanan digital perbankan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa *perceived risk* berpengaruh negatif terhadap niat penggunaan ulang *mobile banking*, bahkan sebagian responden mengaku enggan beralih karena khawatir terhadap pencurian data dan penipuan daring (*online fraud*).Hal ini sejalan dengan temuan di lapangan, di mana beberapa nasabah menyampaikan keraguannya untuk menggunakan layanan digital karena merasa OTP rentan diretas, data

[9] Muhammad Dayyan, Syahrizal Abbas, dan Hafas Furqani, "Revitalizing Murabahah Financing Agreement in Indonesia: A Return to Islamic Principles for Societal Welfare," Kanun: Jurnal Ilmu Hukum, Vol. 26, No. 3 (Desember 2024), hlm. 609–636, DOI: https://doi.org/10.24815/kanun.v26i3.38078

pribadi berpotensi disalahgunakan, serta pengalaman buruk terkait keamanan membuat mereka lebih memilih transaksi manual. Dengan demikian, jelas terlihat bahwa persepsi masyarakat terhadap keamanan belum sepenuhnya selaras dengan teknologi yang sudah tersedia, karena faktor edukasi dan pengalaman digital masih sangat bervariasi.

Kemudahan penggunaan atau user experience menjadi faktor kunci dalam menjangkau pengguna dari berbagai kalangan, karena jika aplikasi dianggap rumit, lambat, atau tidak responsif, masyarakat cenderung kembali menggunakan layanan konvensional. Hal ini dibuktikan oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) memiliki pengaruh signifikan terhadap niat masyarakat menggunakan mobile banking, Sementara itu, ketidaknyamanan dalam melakukan navigasi pada menu aplikasi dan kerumitan dalam proses transaksi digital mendorong sebagian pengguna untuk kembali memilih layanan manual, seperti bertransaksi langsung melalui teller di bank atau menggunakan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) untuk melakukan penarikan tunai, transfer, maupun pengecekan saldo. Temuan ini sejalan dengan wawancara awal bersama salah satu nasabah BSI, Bapak M, yang menyatakan enggan menggunakan aplikasi Byond karena merasa lebih mudah melakukan transaksi langsung di kantor cabang, sebab menu dalam aplikasi dianggap membingungkan dan prosesnya sering memakan waktu lebih lama.[10] Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa aspek kemudahan navigasi, kejelasan menu, serta

[10] Wawancara dengan Bapak M, Nasabah Bank Syariah Indonesia, Langsa, 15 Agustus 2025.

kesederhanaan transaksi menjadi penentu penting keberlanjutan adopsi aplikasi perbankan digital.

Pertama, keluhan terkait kestabilan dan keandalan aplikasi masih menjadi sorotan utama. Hasil wawancara dengan salah satu nasabah BSI mengungkapkan bahwa aplikasi Byond kerap mengalami kendala teknis seperti gagal login dan transaksi terpotong saldo, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa gangguan sistem menjadi faktor utama turunnya minat masyarakat menggunakan layanan perbankan digital. Kondisi ini menimbulkan rasa tidak nyaman dan menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap keandalan Byond. Pada 2 Juni 2025, Kompas.com melaporkan bahwa aplikasi Byond BSI sempat mengalami gangguan yang menyebabkan sejumlah nasabah tidak dapat melakukan transaksi, termasuk transfer, pembayaran, dan pembelian produk perbankan digital. Gangguan ini memicu keluhan dari para pengguna di berbagai wilayah, yang menyoroti pentingnya keandalan sistem dan respons cepat dalam penanganan masalah teknis.[11]

Kedua, kemudahan penggunaan, masyarakat khususnya dari kalangan lanjut usia atau pengguna yang kurang terbiasa dengan teknologi digital menyatakan bahwa tampilan antarmuka Byond masih kurang intuitif. Navigasi dianggap membingungkan, dan beberapa fitur tidak mudah ditemukan, sehingga menyulitkan pengguna untuk melakukan transaksi sederhana seperti transfer, cek saldo, atau pembayaran tagihan. Keluhan serupa juga diperkuat oleh pemberitaan

[11] Kompas.com. "Aplikasi Byond BSI Gangguan, Nasabah Tak Bisa Transaksi." 2 Juni 2025. https://money.kompas.com/read/2025/06/02/135516326/aplikasi-byond-bsi-gangguan-nasabah-tak-bisa-transaksi.

Fortune Indonesia pada 4 Juli 2024 yang melaporkan bahwa layanan mobile banking Byond BSI mengalami gangguan berhari-hari akibat serangan siber, yang turut memengaruhi aksesibilitas dan kemudahan penggunaan aplikasi oleh nasabah.[12]

Ketiga, terdapat keluhan terhadap proses autentikasi dan keamanan yang dinilai terlalu berbelit-belit oleh sebagian pengguna. Misalnya, penggunaan OTP yang sering terlambat masuk atau gagal dikirim saat jaringan internet tidak stabil. Hasil pra-wawancara dengan nasabah menunjukkan bahwa fitur keamanan berlapis sering dianggap memperlambat transaksi, terutama saat mendesak, sehingga menimbulkan rasa frustrasi meski sebenarnya dirancang untuk meningkatkan keamanan.[13]

> "Saya menggunakan aplikasi Byond BSI karena fitur-fiturnya cukup lengkap dan memudahkan saya untuk melakukan berbagai transaksi seperti transfer, cek saldo, maupun pembayaran tagihan. Namun terkadang aplikasi ini terasa walaupun jaringan tetap stabil stabil. Selain itu, tingkat literasi keuangan dan digital masyarakat di beberapa kawasan Kota Langsa yang Berdasarkan wawancara dengan salah seorang warga Langsa, Bapak Andi, terungkap bahwa keterbatasan sosialisasi menjadi kendala utama dalam penggunaan aplikasi Byond. Kurangnya pemahaman terhadap penggunaan aplikasi secara optimal terjadi akibat terbatasnya sosialisasi atau penjelasan langsung yang diberikan oleh pihak bank. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih lebih nyaman melakukan transaksi di kantor cabang, dengan alasan keamanan, kemudahan mendapatkan bantuan petugas, serta keterbatasan pemahaman terhadap penggunaan aplikasi". [14]

Berbagai keluhan ini menggambarkan bahwa keputusan masyarakat dalam menggunakan Byond tidak hanya dipengaruhi oleh fitur yang tersedia, tetapi juga

---

[12] Fortuneidn.com. "M-Banking Byond BSI Eror Berhari-Hari, Terkena Serangan Siber Lagi." 4 Juli 2024. https://www.fortuneidn.com/sharia/m-banking-byond-bsi-eror-berhari-hari-terkena-serangan-siber-lagi-00-ccw2k-s5jp2k.

[13] Hasil pra penelitian terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia

[14] Wawancara dengan Bapak Andi, Warga Kota Langsa, 17 Agustus 2025.

oleh pengalaman aktual dalam menggunakan aplikasi. Perlu dilakukan kajian yang lebih mendalam untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi keputusan tersebut, agar pengembangan aplikasi Byond dapat lebih responsif terhadap kebutuhan dan kondisi masyarakat di daerah Kota Langsa.

Hasil dari observasi yang dilakukan oleh peneliti terhadap nasabah Bank Syariah Indonesia mendapati bahwa dengan adanya perubahan fitur baru dari Bank Syariah Indonesia kurangnya pemahaman terhadap mobile banking *fiture* terbaru.[15] Selanjutnya peneliti melakukan wawancara kepada salah satu nasabah menyatakan bahwa dengan adanya fiture terbaru dari Bank Syariah Indonesia dapat mempermudah segala aktivitas transaksi nasabah, namun dalam nasabah juga masih banyak yang belum memahami terhadap mobile banking tersebut.[16] Selanjtunya peneliti melakukan wawancara yaitu fitur yang disediakan oleh dompet digital dana sangat mudah dipahami.[17]

Dengan adanya persaingan bisnis digital seharusnya fiture terbaru dari Bank Syariah Indonesia yaitu mobile BSI Byound dapat mempermudah transaksi nasabah. Berdasarkan wawancara dengan salah seorang warga, Bapak A, ia menyampaikan bahwa dirinya belum memahami cara menggunakan aplikasi mobile banking yang disediakan BSI. Ia mengaku lebih sering menggunakan dompet digital Dana karena dianggap lebih mudah, sederhana, dan sudah banyak digunakan oleh masyarakat di sekitarnya.

[15] Hasil wawancara peneliti kepada nasabah BSI
[16] Hasil wawancara peneliti kepada nasabah BSI.
[17] Hasil wawancara peneliti kepada nasabah penguna dompet digital Dana

Dari latar belakang masalah diatas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Pengaruh Fitur Layanan, Kemanan Dan Kemudahan terhadap Keputusan dalam Menggunakan Byond BSI pada Masyarakat Kota Langsa".

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini peneliti membuat suatu identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Rendahnya Tingkat Adopsi Aplikasi Byond BSI: Meskipun memiliki fitur lengkap dan inovatif, tingkat penggunaan aplikasi Byond BSI di masyarakat Kota Langsa masih rendah karena keterbatasan pemahaman teknologi serta keraguan terhadap keamanan transaksi digital.
2. Permasalahan Teknis dan Keandalan Sistem: Gangguan teknis seperti gagal login, error transaksi, serta lambatnya respons sistem membuat pengguna merasa tidak nyaman dan menurunkan kepercayaan terhadap keandalan layanan aplikasi Byond BSI.
3. Kurangnya Sosialisasi dan Edukasi kepada Nasabah: Minimnya sosialisasi dan edukasi dari pihak bank menyebabkan masyarakat kesulitan memahami penggunaan aplikasi Byond BSI, sehingga sebagian besar masih memilih layanan konvensional yang dianggap lebih aman dan terpercaya.

1.3 Batasan Masalah

Agar tidak terjadinya pembahasan yang meluas terhadap permasalahan yang diteliti maka, peneliti membetasi masalah dan perfokus pada pembahasan Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan dan Kemudahan terhadap Keputusan dalam Menggunakan Byond BSI pada Masyarakat Kota Langsa.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian diatas, maka rumusan masalah penelitian yaitu:

1. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI ?
2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI ?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI ?
4. Fitur layanan, keamanan, dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetaui beberapa pengaruh sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh fitur layanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI.

2. Menganalisis pengaruh keamanan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI.
3. Menganalisis kemudahan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI.
4. Menganalisis manfaat, keamanan, dan kemudahan berpengaruh terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan BYOND BSI.

Beberapa manfaat dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

   Manfaat teoritis dapat diambil dalam penelitian adalah sebagai sumbangsih pemikiran penulis terkait dengan ilmu-ilmu yang ada yang didapatkan selama perkuliahan.

2. Manfaat Praktis

   Melalui penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan acuan dan motivai khususnya untuk penulis dan mahasiswa Prodi Perbankan Syariah

3. Manfaat Akademis

   Sebagai pelaksanaan tugas akademis, yaitu sebagai tambahan informasi yang bermanfaat bagi pembaca yang berkepentingan dan sebagai suatu sumber referensi atau sebagai literatur bagi peneliti selanjutnya yang akan mengadakan penelitian yang sama bagi kepentingan keilmuan dalam mengatasi masalah yang sama atau yang terkait dimasa yang akan datang guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Langsa.

1.6 Penjelasan Istilah

1. Mobile Banking

Mobile banking yang biasa disebut m-Banking merupakan sebuah layanan yang diberikan oleh perbankan kepada nasabah dengan basis teknologi informasi. (Mobile banking) memberikan peluang bagi nasabah sebaai penggunanya untuk bertransaksi dalam aktivitas perbankan melalui perangkat elektronik handphone dan sejenisnya.[18] *Mobile banking* adalah sebuah fasilitas yang disediakan bank dan mengikuti perkembangan teknologi yang ditujukan untuk memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan aktivitas perbankan tanpa batasan ruang dan waktu.[19]

Mobile banking merupakan sebuah servis atau layanan melalui ponsel yang memungkinkan nasabah sebagai pengguna dari bank dalam melakukan transaksi perbankan. Mobile banking sendiri memiliki beragam fitur yang dibagi menjadi dua bagian besar, yakni layanan informasi dan layanan transakasi. Pelayanan informasi yang disediakan meliputi mutasi rekening, tampilan saldo, suku bunga, tagihan kartu kredit, dan lokasi bank atau mesin ATM terdekat. Layanan transaksi sendiri meliputi transfer, pembelian, pembayaran tagihan, dan fitur-fitur lainnya.[20]

---

[18] Arbi, Syarif. Lembaga: Perbankan, Keuagan dan Pembiayaan, cetakan 1. (Yogyakarta: BPFE Universitas Gajah Mada,2019), hlm. 15

[19] Kasmir. Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya, edisi revisi, cetakan 12. (Jakarta: Rajawali Pers.2019), hlm. 45

[20] Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Profil Industri Perbankan Triwulan III 2019, Jakarta.

2. Fitur layanan, Keamanan, dan Kemudahan

a. Fitur Layanan

Fitur layanan merujuk pada karakteristik, komponen, atau elemen fungsional yang disediakan oleh suatu produk atau *platform* digital guna memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Fitur merupakan elemen tambahan dalam suatu produk atau layanan yang memberikan manfaat fungsional maupun psikologis kepada konsumen.[21] Dalam konteks layanan digital, fitur meliputi navigasi aplikasi, keamanan transaksi, notifikasi real-time, layanan pelanggan, serta opsi personalisasi.

b. Keamanan

Keamanan informasi adalah bagaimana kita dapat mencegah penipuan *(cheating)* atau paling tidak, mendeteksi adanya penipuan disebut system yang berbasis informasi, informasinya sendiri tidak memiliki arti fisik.[22] keamanan informasi adalah upaya untuk melindungi aset informasi dari potensi ancaman, yang pada gilirannya dapat mendukung kelangsungan bisnis, mengurangi risiko, dan meningkatkan pengembalian investasi. Semakin banyak informasi yang disimpan, dikelola, dan dibagikan oleh sebuah perusahaan, semakin besar risiko terhadap kerusakan, kehilangan, atau paparan data kepada pihak eksternal yang tidak diinginkan.

---

[21] Kotler, P., & Keller, K. L. *Manajemen Pemasaran* (Edisi 15). Jakarta: Erlangga.2016), hlm. 74

[22] Susanto, A., Lee, H., Zo, H., & Ciganek, A. P. (2013). *Factors affecting Internet banking success: A comparative investigation between Indonesia and South Korea*. Journal of Global Information Management, Vol, 21 No. 2, 72-95.

c. Kemudahan

Persepsi kemudahan penggunaan merujuk pada seberapa mudah seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan dilakukan tanpa usaha yang berlebihan.[23] Dari definisi tersebut, dapat dipahami bahwa persepsi kemudahan merupakan keyakinan terhadap proses pengambilan keputusan. Jika seseorang merasa yakin bahwa sistem informasi mudah digunakan, maka kemungkinan besar dia akan menggunakannya.

3. Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah adalah lembaga keuangan negara yang memberikan kredit dan jasa-jasa lainnya di dalam lalu lintas pembayaran dan juga peredaran uang yang beroperasi dengan menggunakan prinsip-prinsip syariah atau Islam.[24]

Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai perbankan syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya. Sedangkan Bank Syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya dengan didasarkan pada prisnsip syariah dan menurut jenisnya bank syariah terdiri dari BUS (Bank Umum Syariah), UUS (Unit Usaha

[23] A'la, C. N. (2021). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Efektivitas, Dan Risiko Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Financial Technology (FINTECH)(Studi Pada Masyarakat Kota Medan). Doctoral Disertation, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Medan. hlm. 92

[24] Kasmir. Manajemen Perbankan, cetakan 11. (Jakarta: Rajawali Pers.2012),hlm. 72

Syariah) dan BPRS (Bank Pembiayaan Rakyat Syariah). Menurut istilah internasional bank syariah dikenal sebagai Islamic banking atau juga disebut dengan interest-*free banking.*

4. Mobile Banking Byond BSI

BYOND BSI merupakan produk terbaru mobile banking yang dimuliki oleh Bank Syariah Indonesia, hadir dengan tiga nilai utama yang memenuhi semua kebutuhan pengguna yaitu Finansial, Sosial, dan Spiritual. BYOND by BSI tidak hanya mengikuti arus konvensional, tetapi berupaya mencakup nilai yang lebih universal.[25]

a. Finansial: Melampaui fitur umum yang ada di aplikasi lain, BYOND by BSI menyediakan berbagai transaksi keuangan, investasi, e-commerce, dan masih banyak lagi.
b. Sosial (Berbagi): Lebih dari sekadar donasi, BYOND by BSI menawarkan fitur amal, ziswaf, beasiswa acara, dan berbagai inisiatif kemanusiaan.
c. Spiritual: BYOND by BSI juga dilengkapi fitur islami Pengingat Shalat, Arah Kiblat, Juz 'Amma, Kalkulator Qurban, Asmaul Husna, dan lainnya.

[25] Sefiana, Amanda Zelin, and Kharis Fadlullah Hana. "PENGARUH PERSEPSI MANFAAT DAN PERSEPSI KEMUDAHAN TERHADAP MINAT MENGGUNAKAN APLIKASI BYOND BANK SYARIAH INDONESIA DENGAN PENDEKATAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM)." AL-IQTISHAD: Jurnal Perbankan Syariah dan Ekonomi Islam 5.1 (2025): 14-31.

1.7 Sistematika Penulisan

1. Bab I Pendahuluan menguraikan secara singkat mengenai isi skripsi, yang meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, metode penelitian dan sistematika penulisan.
2. Bab II Kajian Teori berisi teori-teori yang diperoleh melalui tinjauan pustaka dari berbagai literatur yang berkaitan dengan penelitian yang telah ditetapkan dan diperoleh melalui penelitian terdahulu.
3. Bab III Metodologi Penelitian menguraikan deskripsi objek penelitian yang relevan dengan masalah yang diteliti meliputi subjek penelitian, sumber data penelitian, instrument pengumpulan data, dan analisis data.
4. Bab IV Hasil dan Pembahasan merupakan bab pembahasan yang menggambarkan dari hasil yang telah peneliti lakukan terhadap judul Pengaruh Fitur Layanan, Kemanan Dan Kemudahan terhadap Keputusan dalam Menggunakan Byond BSI pada Masyarakat Kota Langsa
5. Bab V Penutup merupakan bab kesimpulan terhadap hasil penelitian yang telah peneliti lakukan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Pengaruh Fitur Layanan, Keamanan, dan Kemudahan terhadap Keputusan dalam Menggunakan Aplikasi Byond BSI pada Masyarakat Kota Langsa, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Fitur layanan (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Byond BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 3,226 > t tabel 1,985 dan nilai signifikansi sebesar 0,024 < 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,238 menunjukkan bahwa setiap peningkatan fitur layanan sebesar 1% akan meningkatkan keputusan masyarakat Kota Langsa dalam menggunakan aplikasi Byond BSI sebesar 23,8%. Dengan demikian, semakin baik fitur layanan yang tersedia seperti Fitur Login dan Autentikasi, maka semakin tinggi pula keputusan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Byond BSI.
2. Keamanan (X_2) berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi Byond BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar −2,312 > t tabel 1,985 dan nilai signifikansi sebesar 0,019 < 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar −0,243 menunjukkan bahwa setiap peningkatan pada sistem keamanan sebesar 1% dapat menurunkan keputusan masyarakat menggunakan aplikasi Byond BSI sebesar 24,3%. Hasil ini menggambarkan bahwa meskipun keamanan merupakan aspek penting,

sistem keamanan yang terlalu ketat seperti verifikasi berlapis atau proses OTP yang lambat dapat menurunkan kenyamanan pengguna. Namun, keamanan tetap menjadi faktor yang perlu diperhatikan untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap aplikasi Byond BSI.

3. Kemudahan (X_3) berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Byond BSI. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 4,112 > t tabel 1,985 dan nilai signifikansi sebesar 0,020 < 0,05. Nilai koefisien regresi sebesar 0,217 menunjukkan bahwa setiap peningkatan kemudahan sebesar 1% akan meningkatkan keputusan masyarakat menggunakan aplikasi Byond BSI sebesar 21,7%. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, baik dari segi tampilan, navigasi, maupun kecepatan transaksi, maka semakin tinggi pula keputusan masyarakat untuk menggunakan aplikasi Byond BSI.
4. Berdasarkan hasil uji simultan (uji F) diperoleh nilai F hitung sebesar 78,331 > F tabel 2,70 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05, yang berarti bahwa secara bersama-sama variabel fitur layanan, keamanan, dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan masyarakat dalam menggunakan aplikasi Byond BSI. Hal ini menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak dan dapat menjelaskan hubungan antarvariabel secara signifikan.
5. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,710 (71%) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen, yaitu fitur layanan, keamanan, dan kemudahan, mampu menjelaskan 71% variasi keputusan masyarakat

dalam menggunakan aplikasi Byond BSI, sedangkan 29% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini, seperti promosi, kepercayaan, dan pengalaman digital pengguna terhadap layanan perbankan syariah lainnya.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI) Diharapkan BSI dapat terus meningkatkan kualitas fitur layanan pada aplikasi Byond BSI agar semakin sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi nasabah. Fitur-fitur seperti Fitur Login dan Autentikasi, perlu diperbarui secara berkala agar lebih cepat, stabil, dan mudah diakses. Selain itu, penambahan fitur yang lebih inovatif seperti notifikasi transaksi real-time, pelacakan histori keuangan, serta layanan konsultasi keuangan syariah dapat meningkatkan minat dan loyalitas pengguna.
2. Terkait aspek keamanan aplikasi Pihak BSI perlu menjaga sistem keamanan yang kuat namun tetap user-friendly. Proses autentikasi seperti PIN, OTP, dan *biometric login* sebaiknya disederhanakan tanpa mengurangi tingkat keamanan. Edukasi kepada nasabah terkait keamanan digital juga penting dilakukan, misalnya melalui kampanye literasi digital dan sosialisasi pencegahan penipuan online agar pengguna merasa lebih percaya dan aman saat bertransaksi.

3. Terkait aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) Aplikasi Byond BSI perlu terus dikembangkan dengan memperhatikan antarmuka yang sederhana dan intuitif, sehingga mudah dipahami oleh semua kalangan usia, termasuk pengguna baru. Menu navigasi, tata letak ikon, dan kecepatan respon aplikasi perlu dioptimalkan untuk memberikan pengalaman pengguna yang nyaman dan efisien.
4. Bagi masyarakat atau pengguna aplikasi Byond BSI Diharapkan masyarakat dapat lebih aktif dalam memanfaatkan layanan digital perbankan syariah seperti Byond BSI. Pengguna juga perlu meningkatkan pemahaman mengenai fitur dan keamanan aplikasi agar dapat memaksimalkan manfaat layanan digital secara aman dan efisien.
5. Bagi peneliti selanjutnya Disarankan untuk menambahkan variabel lain yang belum dibahas dalam penelitian ini, seperti kepercayaan (*trust*), promosi (*promotion*), atau kepuasan pengguna (*customer satisfaction*), guna memperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan masyarakat dalam menggunakan layanan *mobile banking* syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Abdallah. (2020). *Consumer adoption of mobile banking: Examining the role of usefulness, ease of use, perceived risk, and self-efficacy*. *Journal of Information Management*, 1(1).

Adi Pratama, F. M. S., Zahra, F., & Afdhalia, N. (2019). Faktor-faktor yang mempengaruhi niat dalam menggunakan mobile banking (Studi empiris pada nasabah perbankan konvensional di Kota Palu). *Jurnal Akun Nabelo: Jurnal Akuntansi Netral, Akuntabel, Objektif*, 2(1).

Agus Syaifullah, Hamzah, M. L., Anofrizen, & Syaifullah. (2024). Analisis perbandingan pengalaman pengguna dan kualitas layanan pada aplikasi DANA dan OVO menggunakan metode user experience questionnaire dan importance performance analysis. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Aplikasi*, 7(3).

Ahmad Nur Hidayat, Hanggara, B. T., & Prakoso, B. S. (2021). Analisis perbandingan pengalaman pengguna pada aplikasi dompet digital (Studi kasus pada OVO dan DANA). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 5(6).

Arikunto, S. (2021). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik* (Edisi revisi). Jakarta: Rineka Cipta.

Alma. (2022). *Manajemen pemasaran dan pemasaran jasa* (Edisi revisi). Bandung: Alfabeta.

Arbi, S. (2020). *Lembaga: Perbankan, keuangan dan pembiayaan* (Edisi ke-2). Yogyakarta: BPFE Universitas Gadjah Mada.

Bank Indonesia. (2020). *Statistik Sistem Keuangan Indonesia bulan September 2020*. Diakses dari https://www.bi.go.id/id/statistik/sski/Pages/SSKI_September_2020.aspx

DANA. (2021). *Tentang DANA*. Diakses 5 Januari 2021 dari https://www.dana.id/about

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Denisa Nopita, Nuraini, S. S., & Nirbita, B. N. (2023). Perbandingan penggunaan ShopeePay terhadap belanja online. *Jurnal Bisnis Net*, 6(1).

Emarketer. (2018). *Analyze digital ads growth in APAC*. Diakses dari https://www.emarketer.com/

Fajri, A. A. (2021). *Perkembangan perbankan syariah dalam era digital* (Skripsi).

Fortuneidn.com. (2024, 4 Juli). M-Banking Byond BSI error berhari-hari, terkena serangan siber lagi. Diakses dari https://www.fortuneidn.com/sharia/m-banking-byond-bsi-eror-berhari-hari-terkena-serangan-siber-lagi-00-ccw2k-s5jp2k

Ida Nyoman Basmantra, & Pranurti, C. T. (2022). Dompet digital sebagai alat alternatif pembayaran non-tunai pada UMKM di Desa Padangsambian. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*.

Jogiyanto, H. M. (2023). *Sistem informasi keperilakuan* (Edisi ke-3). Yogyakarta: Andi.

Kasmir. (2023). *Manajemen perbankan* (Edisi ke-12). Jakarta: Rajawali Pers.

Kompas.com. (2025, 2 Juni). Aplikasi Byond BSI gangguan, nasabah tak bisa transaksi. Diakses dari https://money.kompas.com/read/2025/06/02/135516326/aplikasi-byond-bsi-gangguan-nasabah-tak-bisa-transaksi

Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (Edisi ke-16). Harlow: Pearson.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management information systems: Managing the digital firm* (Edisi ke-15). Harlow: Pearson.

Muzayyana Tartila, & Asmuni. (2022). Strategi industri perbankan syariah dalam menghadapi era digital. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 8(3), 3311.

Nafiah, R., & Faih, A. (2019). Analisis transaksi financial technology (fintech) syariah dalam perspektif maqashid syariah. *IQTISHADIA: Jurnal Ekonomi & Perbankan Syariah*, 6(2).

Otoritas Jasa Keuangan. (2019). *Laporan profil industri perbankan triwulan III 2019*. Jakarta: OJK.

Pranidana, S. A. (2022). *Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah Bank BCA untuk menggunakan KlikBCA*.

Sri Mahargiyantie. (2020). Peran strategis Bank Syariah Indonesia dalam ekonomi syariah di Indonesia. *Al-Misbah*, 1(2), 201.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi revisi). Bandung: Alfabeta.

Tanzeh, A. (2021). *Dasar-dasar penelitian* (Edisi revisi). Surabaya: Elkaf.

Tjiptono, F. (2023). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian* (Edisi revisi). Yogyakarta: Andi.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 1999 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2004 tentang Bank Indonesia.

Wibowo, S. F., Rosmauli, D., & Suhud, U. (2015). Pengaruh persepsi manfaat, persepsi kemudahan, fitur layanan, dan kepercayaan terhadap minat menggunakan e-money card. *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 6(1).

LAMPIRAN

Lampiran 1 Lembar Kuesioner Penelitian

“PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN, DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN BYOND BSI PADA MASYARAKAT KOTA LANGSA”

Dengan Hormat,

Saya Yusrifaldi Berutu Mahasiswa Fakultas EkonOmi dan Bisnis Islam IAIN Langsa, dalam hal ini memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner ini guna penelitian dalam rangka penyusunan Skripsi saya yang berjudul **"PENGARUH FITUR LAYANAN, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KEPUTUSAN DALAM MENGGUNAKAN BYOND BSI PADA MASYARAKAT KOTA LANGSA".**

Jawaban yang bapak/ibu berikan tidak akan mempengaruhi apapun terhadap Bapak/Ibu, karena penelitian ini semata-mata hanya untuk keperluan akademis. Untuk itu saya mengarapkan informasi serta jawaban yang sesungguhnya dari Bapak/Ibu sesuai dengan kondisi Bapak/Ibu.

Atas kesediaan dan perhatian Bapak/Ibu meluangkan waktu demi mengisi kuesioner ini, saya mengucapkan banyak terima kasih.

Hormat saya,

Yusrifaldi Berutu
NIM : 40120210118