

Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan Terhadap Keputusan Menggunakan BYOND By BSI (Studi Pada BSI KCP Situbondo)

Ahmat Fausi, Abdullah Syakur Novianto, Umi Nandiroh

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Islam Malang
Email: 22001083033@unisma.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BYOND by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Situbondo. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif. Sampel penelitian berjumlah 85 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan keamanan, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI. Secara parsial, ketiga variabel juga berpengaruh positif dan signifikan, dengan kepercayaan sebagai variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,747 menunjukkan bahwa keamanan, kepercayaan, dan kemudahan mampu menjelaskan 74,7% variasi keputusan menggunakan BYOND by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan aplikasi dapat mendorong keputusan nasabah dalam menggunakan layanan BYOND by BSI.

Kata kunci: BYOND by BSI, keputusan penggunaan, keamanan, kemudahan, kepercayaan

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of security, trust, and ease of use on the decision to use the BYOND by BSI application among customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Situbondo. This study employed a quantitative approach with an associative method. A total of 85 respondents were selected using purposive sampling. Data were collected through questionnaires and analyzed using multiple linear regression with SPSS. The results show that security, trust, and ease of use simultaneously have a significant effect on the decision to use BYOND by BSI. Partially, all three variables have a positive and significant effect, with trust being the most dominant factor. The coefficient of determination (R^2) of 0.747 indicates that security, trust, and ease of use explain 74.7% of the variance in the decision to use BYOND by BSI. These findings imply that improving security, trust, and ease of use can encourage customers to use the BYOND by BSI application.

Keywords: BYOND by BSI, decision to use, ease of use, security, trust

PENDAHULUAN

Perkembangan transformasi digital di sektor perbankan Indonesia semakin pesat seiring meningkatnya penetrasi internet dan pertumbuhan ekonomi digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) (2024) melaporkan bahwa volume transaksi perbankan digital terus mengalami peningkatan, yang menunjukkan semakin tingginya adopsi masyarakat terhadap layanan digital banking. Kondisi tersebut mendorong bank nasional, termasuk perbankan syariah, untuk menghadirkan layanan digital yang cepat, aman, dan mudah digunakan. Inovasi *mobile banking* seperti myBCA dan Livin' by Mandiri juga menunjukkan bahwa layanan digital telah berkembang menjadi ekosistem keuangan yang mengutamakan kemudahan, keamanan, dan pengalaman pengguna, sehingga meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap kualitas layanan digital perbankan.

Sebagai respons terhadap perkembangan tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi BYOND by BSI pada November 2024 sebagai *super-app* yang

mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Hingga tahun 2025, jumlah pengguna aktif BYOND telah melampaui 6 juta dengan pertumbuhan sekitar 197% secara tahunan, sehingga menjadi salah satu kanal digital strategis dalam mendukung transformasi layanan perbankan syariah di Indonesia. Capaian tersebut menunjukkan tingginya penerimaan masyarakat terhadap layanan digital BSI, namun keputusan nasabah untuk menggunakan aplikasi ini tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, melainkan juga dipengaruhi oleh persepsi terhadap keamanan, kepercayaan, dan kemudahan penggunaan.

Meskipun digital banking menawarkan berbagai kemudahan transaksi, masih terdapat kekhawatiran masyarakat terhadap risiko keamanan data dan penipuan digital. Otoritas Jasa Keuangan (2024) menyatakan bahwa peningkatan layanan digital diikuti oleh meningkatnya risiko kejahatan siber pada layanan *mobile banking*. Selain aspek keamanan, kemudahan penggunaan aplikasi juga menjadi faktor penting dalam mendorong penggunaan layanan perbankan digital. Lubis dkk. (2023) menyatakan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi berpengaruh terhadap penggunaan layanan perbankan digital. Dengan demikian, keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI diperkirakan dipengaruhi oleh tingkat keamanan, kepercayaan, dan kemudahan yang dirasakan.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil yang belum konsisten. Humaero et al. (2025) menemukan bahwa kemudahan, keamanan, dan kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan fitur Berbagi-ZISWAF pada *mobile banking* BSI. Sebaliknya, Yenti et al. (2023) membuktikan bahwa kepercayaan dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*, sedangkan pengetahuan tidak berpengaruh signifikan. Penelitian Ramadhani (2025) juga menunjukkan bahwa keamanan, kemudahan, dan manfaat berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai media pembayaran Uang Kuliah Tunggal.

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan empiris mengenai pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap keputusan penggunaan layanan digital banking. Selain itu, sebagian besar penelitian sebelumnya masih berfokus pada *mobile banking* secara umum atau fitur tertentu, sedangkan penelitian mengenai BYOND by BSI sebagai *super-app* perbankan syariah masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI sekaligus mengisi kesenjangan penelitian yang masih ada.

LANDASAN TEORI DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat yang dirasakan. Dalam penelitian ini, teori TAM digunakan sebagai landasan untuk menjelaskan bahwa persepsi keamanan, kepercayaan, dan kemudahan dapat memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Keamanan

Keamanan merupakan persepsi pengguna terhadap kemampuan suatu sistem dalam melindungi data pribadi, menjaga keamanan transaksi, serta meminimalkan risiko penyalahgunaan informasi. Menurut Laudon dan Laudon (2020), keamanan informasi bertujuan melindungi data dari akses yang tidak sah, sedangkan Stallings (2018) menjelaskan bahwa keamanan didasarkan pada prinsip kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi. Dalam layanan digital, persepsi keamanan menjadi faktor penting yang memengaruhi keyakinan pengguna untuk menggunakan suatu sistem (Gefen et al., 2003).

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna bahwa penyedia layanan memiliki kemampuan, integritas, dan niat baik dalam memberikan layanan yang dapat diandalkan. Mayer et al. (1995) menyatakan bahwa kepercayaan dibangun melalui tiga dimensi utama, yaitu *ability*, *integrity*, dan *benevolence*. Dalam konteks layanan digital, kepercayaan menjadi dasar bagi pengguna untuk menerima dan menggunakan suatu teknologi karena dapat mengurangi persepsi risiko serta meningkatkan keyakinan terhadap penyedia layanan (Gefen et al., 2003).

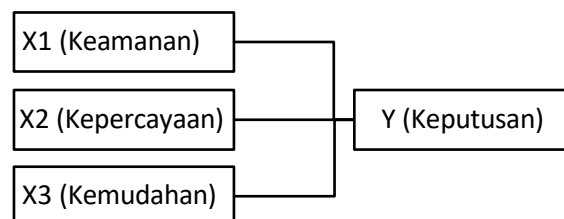
Kemudahan

Kemudahan (*perceived ease of use*) adalah tingkat keyakinan pengguna bahwa suatu sistem dapat dipelajari dan digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar (Davis, 1989). Semakin mudah suatu sistem dipahami dan dioperasikan, semakin tinggi kemungkinan pengguna untuk mengadopsinya. Venkatesh dan Davis (2000) menjelaskan bahwa kemudahan berkaitan dengan kemudahan mempelajari sistem, kejelasan antarmuka, dan kemudahan operasional. Oleh karena itu, kemudahan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi penggunaan layanan *mobile banking*.

Keputusan Penggunaan

Keputusan penggunaan merupakan tindakan konsumen dalam memilih dan menggunakan suatu produk atau layanan setelah melalui proses pengenalan kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, hingga keputusan akhir. Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa keputusan penggunaan merupakan hasil dari proses pengambilan keputusan konsumen, sedangkan Schiffman dan Wisenblit (2019) menyatakan bahwa keputusan tersebut merupakan pemilihan alternatif terbaik untuk memenuhi kebutuhan pengguna. Dalam layanan digital, keputusan penggunaan juga dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan yang mendorong keberlanjutan penggunaan layanan (Bhattacharjee, 2001).

Kerangka Konseptual



METODOLOGI PENELITIAN

Jenis, Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif untuk menganalisis pengaruh keamanan, kepercayaan, dan kemudahan terhadap keputusan menggunakan aplikasi BYOND by BSI (Sugiyono, 2017). Penelitian dilaksanakan pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pengguna aplikasi BYOND by BSI di wilayah Situbondo. Adapun pelaksanaan penelitian berlangsung mulai Maret 2026 hingga seluruh tahapan penelitian, meliputi pengumpulan data, analisis data, dan penyusunan laporan, selesai.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah 500 nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Situbondo yang telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling* dengan rumus Slovin pada tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 84 responden yang memenuhi kriteria sebagai nasabah pengguna BYOND by BSI minimal selama tiga bulan dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Sumber Data dan Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) pengguna aplikasi BYOND by BSI untuk mengukur variabel keamanan, kepercayaan, kemudahan, dan keputusan penggunaan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari publikasi resmi BSI, website resmi BYOND by BSI, jurnal ilmiah, penelitian terdahulu, serta literatur lain yang relevan sebagai dasar teori dan pendukung analisis penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Deskriptif

Tabel 1 Hasil Statistik Deskriptif

Variable	N	Minimum	Maximum	Mean	Standard Deviation
Keputusan	85	1	5	3,05	1,09
Keamanan	85	1	5	3,07	1,09
Kepercayaan	85	1	5	3,11	1,06
Kemudahan		1	5	2,99	1,03

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil statistik deskriptif, variabel kepercayaan memiliki nilai rata-rata tertinggi (3,11), diikuti keamanan (3,07), keputusan penggunaan (3,05), dan kemudahan (2,99). Seluruh variabel berada pada kategori sedang, yang menunjukkan bahwa persepsi responden terhadap keamanan, kepercayaan, kemudahan, dan keputusan menggunakan aplikasi BYOND by BSI belum sepenuhnya tinggi. Selain itu, standar deviasi seluruh variabel berada pada kisaran 1,03–1,09, mengindikasikan adanya variasi persepsi di antara responden. Nilai minimum 1 dan maksimum 5 pada seluruh variabel juga menunjukkan bahwa jawaban responden mencakup seluruh rentang skala pengukuran yang digunakan dalam penelitian.

Uji Normalitas

**Tabel 2 Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

Unstandardized Residual		
N		85
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0,0000000
	Std. Deviation	3,62383135
Most Extreme Differences	Absolute	0,069
	Positive	0,043
	Negative	-0,069
Test Statistic		0,069
Asymp. Sig. (2-tailed)		0,200

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji normalitas menggunakan *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*, diperoleh nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,200 ($>0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal, sehingga model penelitian telah memenuhi asumsi normalitas dan layak digunakan untuk analisis regresi linear.

Uji Validitas

Tabel 3 Uji Validitas

Variabel	Item	R Hitung	R Tabe	Sig	Keterangan
Keputusan	1	.955**	0,213.	0,000	Valid
	2	.916**	0,213.	0,000	Valid
	3	.889**	0,213.	0,000	Valid
	4	.965**	0,213.	0,000	Valid
	5	.907**	0,213.	0,000	Valid
Keamanan	1	.960**	0,213.	0,000	Valid
	2	.923**	0,213.	0,000	Valid

Variabel	Item	R Hitung	R Tabe	Sig	Keterangan
	3	.880**	0,213.	0,000	Valid
	4	.973**	0,213.	0,000	Valid
	5	.898**	0,213.	0,000	Valid
	1	.968**	0,213.	0,000	Valid
	2	.913**	0,213.	0,000	Valid
Kepercayaan	3	.904**	0,213.	0,000	Valid
	4	.956**	0,213.	0,000	Valid
	5	.898**	0,213.	0,000	Valid
	1	.966**	0,213.	0,000	Valid
	2	.911**	0,213.	0,000	Valid
Kemudahan	3	.880**	0,213.	0,000	Valid
	4	.962**	0,213.	0,000	Valid
	5	.893**	0,213.	0,000	Valid

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh item pernyataan pada variabel keputusan, keamanan, kepercayaan, dan kemudahan dinyatakan valid karena memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel (0,213) dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$). Dengan demikian, seluruh instrumen penelitian layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Reliabilitas

Tabel 4 Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Nilai Kriteria	Keterangan
Keputusan	0,959	0,60	Reliabel
Keamanan	0,959	0,60	Reliabel
Kepercayaan	0,960	0,60	Reliabel
Kemudahan	0,956	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, seluruh variabel penelitian memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yaitu Keputusan (0,959), Keamanan (0,959), Kepercayaan (0,960), dan Kemudahan (0,956). Hasil tersebut menunjukkan bahwa seluruh instrumen penelitian memiliki tingkat reliabilitas yang sangat baik, sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji Multikolinearitas

Tabel 5 Uji Multikolinearitas

Variabel Bebas	VIF	Toleransi	Keterangan
Keamanan	1,007	0,993	Bebas Multikolinearitas
Kepercayaan	1,030	0,971	Bebas Multikolinearitas
Kemudahan	1,037	0,965	Bebas Multikolinearitas

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas, seluruh variabel independen memiliki nilai *tolerance* di atas 0,10 dan nilai *Variance Inflation Factor* (VIF) di bawah 10. Hasil tersebut menunjukkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi, sehingga variabel keamanan, kepercayaan, dan kemudahan layak digunakan dalam analisis lebih lanjut.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 6 Uji Heteroskedastisitas

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	2,397	1,191			2,013	0,047
Keamanan	-0,007	0,044	-0,017		-0,151	0,881
Kepercayaan	0,063	0,045	0,155		1,396	0,166
Kemudahan	-0,027	0,047	-0,063		-0,564	0,574

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas, seluruh variabel independen memiliki nilai signifikansi di atas 0,05, yaitu keamanan (0,881), kepercayaan (0,166), dan kemudahan (0,574). Hasil tersebut menunjukkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas, sehingga telah memenuhi salah satu asumsi klasik dan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 7 Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-3,226	2,013			-1,603	0,113
Keamanan	0,242	0,074	0,243		3,271	0,002
Kepercayaan	0,574	0,077	0,560		7,472	0,000
Kemudahan	0,389	0,080	0,366		4,863	0,000

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil analisis regresi linier berganda, diperoleh persamaan regresi $Y = -3,226 + 0,242X_1 + 0,574X_2 + 0,389X_3$. Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh positif terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI. Variabel kepercayaan memiliki koefisien regresi terbesar ($\beta = 0,574$), diikuti kemudahan ($\beta = 0,389$) dan keamanan ($\beta = 0,242$), sehingga kepercayaan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Uji F (Uji Simultan)

Tabel 8 Uji Simultan

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1390,193	3	463,398	34,027	.000b
Residual	1103,101	81	13,619		
Total	2493,294	84			

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji F (simultan), diperoleh nilai F hitung sebesar 34,027 dengan nilai signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel keamanan, kepercayaan, dan kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI. Dengan demikian, model regresi dinyatakan layak untuk menjelaskan pengaruh ketiga variabel independen terhadap keputusan nasabah.

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R-Square	Adjusted R-Square
1	.747 ^a	0,558	0,541

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai *R-Square* sebesar 0,747 yang menunjukkan bahwa variabel keamanan, kepercayaan, dan kemudahan mampu menjelaskan variasi keputusan menggunakan BYOND by BSI sebesar 74,7%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Selain itu, nilai *Adjusted R-Square* sebesar 0,558 menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen setelah disesuaikan dengan jumlah variabel dan sampel adalah sebesar 55,8%.

Uji t (Uji Parsial)

Tabel 10 Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	Beta	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-3,226	2,013			-1,603	0,113
Keamanan	0,242	0,074	0,243		3,271	0,002
Kepercayaan	0,574	0,077	0,560		7,472	0,000
Kemudahan	0,389	0,080	0,366		4,863	0,000

Sumber: Data primer diolah peneliti, 2026

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t), variabel keamanan, kepercayaan, dan kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI. Variabel keamanan memiliki koefisien regresi sebesar 0,242 (Sig. = 0,002), kepercayaan sebesar 0,574 (Sig. = 0,000), dan kemudahan sebesar 0,389 (Sig. = 0,000). Di antara ketiga variabel tersebut, kepercayaan merupakan variabel yang memberikan pengaruh paling dominan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI.

Pembahasan

Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, dan Kemudahan terhadap Keputusan Menggunakan BYOND by BSI

Hasil uji F menunjukkan bahwa keamanan, kepercayaan, dan kemudahan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan BYOND by BSI. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh kombinasi persepsi keamanan, kepercayaan terhadap layanan, dan kemudahan penggunaan. Temuan ini sejalan dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat teknologi (Davis, 1989). Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penelitian Suryati dan Yoga (2021) serta Anggraeni dan Waluyo (2025) yang menyatakan bahwa keamanan, kepercayaan, dan kemudahan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan digital.

Pengaruh Keamanan terhadap Keputusan Menggunakan BYOND by BSI

Hasil uji t menunjukkan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI ($\beta = 0,242$; Sig. = 0,002). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi pula keputusan mereka menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini sejalan dengan Laudon dan Laudon (2020) yang menyatakan bahwa keamanan sistem informasi berfungsi melindungi data dan informasi pengguna, serta Stallings (2018) yang menekankan pentingnya kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan informasi. Hasil ini juga mendukung penelitian Wardhani (2022) dan Ramadhani (2025) yang membuktikan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan layanan *mobile banking*.

Pengaruh Kepercayaan terhadap Keputusan Menggunakan BYOND by BSI

Hasil uji t menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI ($\beta = 0,574$; Sig. = 0,000), sekaligus menjadi variabel yang memiliki pengaruh paling dominan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kepercayaan nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia, semakin besar keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Temuan ini sejalan dengan teori Mayer et al. (1995) yang menyatakan bahwa kepercayaan dibangun melalui kemampuan, integritas, dan niat baik penyedia layanan. Selain itu, hasil penelitian ini mendukung temuan Natalia dan Tesniwati (2021) serta Nursyahda (2025) yang menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan *mobile banking*.

Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Menggunakan BYOND by BSI

Hasil uji t menunjukkan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI ($\beta = 0,389$; Sig. = 0,000). Artinya, semakin mudah aplikasi dipelajari dan dioperasikan, semakin tinggi pula keputusan nasabah untuk

menggunakannya. Temuan ini sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan faktor utama dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989). Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Andini dan Indriani (2024), Wardhani (2022), dan Nursyahda (2025) yang membuktikan bahwa kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking*.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Keamanan, kepercayaan, dan kemudahan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI. Hal ini menunjukkan bahwa keputusan nasabah dipengaruhi oleh kombinasi ketiga faktor tersebut.
- b. Keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI. Semakin tinggi persepsi keamanan yang dirasakan nasabah, semakin tinggi pula keputusan mereka untuk menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
- c. Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI serta menjadi variabel yang paling dominan. Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan merupakan faktor utama yang mendorong keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
- d. Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan menggunakan BYOND by BSI. Semakin mudah aplikasi dipelajari dan digunakan, semakin besar kecenderungan nasabah untuk memanfaatkan BYOND by BSI dalam aktivitas perbankan.

Keterbatasan

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, yaitu:

- a. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah BSI KCP Situbondo pengguna BYOND by BSI, sehingga hasil penelitian belum dapat digeneralisasikan ke wilayah lain.
- b. Penelitian ini hanya menguji variabel keamanan, kepercayaan, dan kemudahan, sehingga belum mencakup faktor lain yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan, seperti persepsi manfaat, *e-service quality*, promosi, dan persepsi risiko.
- c. Pengumpulan data menggunakan kuesioner sehingga hasil penelitian bergantung pada persepsi responden, yang memungkinkan terjadinya perbedaan interpretasi terhadap setiap pernyataan.

Saran

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya BSI KCP Situbondo, disarankan untuk meningkatkan kualitas BYOND by BSI melalui penguatan sistem keamanan, peningkatan respons terhadap kendala nasabah, optimalisasi performa aplikasi, serta edukasi mengenai fitur layanan.
- b. Bagi nasabah, diharapkan memanfaatkan fitur BYOND by BSI secara optimal serta meningkatkan kesadaran terhadap keamanan transaksi digital dengan menjaga kerahasiaan data pribadi, PIN, dan kode OTP.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel lain yang berpotensi memengaruhi keputusan penggunaan BYOND by BSI, seperti persepsi manfaat, *e-service quality*, promosi, dan persepsi risiko, serta memperluas jumlah sampel dan wilayah penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

Andini, A. P., & Indriani, R. (2024). Pengaruh persepsi kemudahan penggunaan dan religiusitas terhadap penggunaan *mobile banking*. 7, 158-171.

- Anggraeni, F., & Waluyo, B. (2025). Pengaruh kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam peralihan mobile banking BSI ke BYOND by BSI, 6(1).
- Davis, F. D. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model. *MIS Quarterly*, 27(1), 51–90. <https://doi.org/10.2307/30036519>
- Humaero, A., Masruron, M., & Andriani, Y. (2025). Pengaruh kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap minat nasabah menggunakan fitur Berbagi-ZISWAF pada mobile banking BSI. 4(3), 6681–6686.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education Limited.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed.). Pearson Education Limited.
- Lubis, A. P., Ramadhani, S., & Inayah, N. (2023). Mobile banking syariah terhadap customer intention (Minat Nasabah) dengan lifestyle sebagai variabel moderating. 2, 14–30.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *Academy of Management Review*, 20(3), 709–734. <https://doi.org/10.5465/amr.1995.9508080335>
- Natalia, O., & Tesniwati, R. (2021). The effect of perception of trust, perception of ease of use, perception of benefits, perception of risk and perception of service quality on interest in using mobile banking Bank Mandiri in Bekasi City, 1722–1730.
- Nursyahda, A. M. (2025). *Pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, e-WOM dan e-service quality terhadap keputusan menggunakan aplikasi BYOND by BSI*.
- Ramadhani, N. R. (2025). *Pengaruh manfaat, keamanan, dan kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI sebagai pembayaran uang kuliah tunggal (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Islam Negeri Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)*.
- Schiffman, L. G., & Wisenblit, J. (2019). *Consumer behavior* (12th ed.). Pearson Education.
- Stallings, W. (2018). *Effective cybersecurity: A guide to using best practices and standards*. Pearson.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suryati, & Yoga, I. (2021). The influence of perceived ease of use, trust and security on intention to use e-wallet. 1(2), 294–308.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the technology acceptance model: Four longitudinal field studies. *Management Science*, 46(2), 186–204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Wardhani, J. (2022). *Tingkat keamanan terhadap keputusan penggunaan mobile banking di kalangan Generasi Y dan Z (Studi pada masyarakat Kecamatan Medan Sunggal)*. Skripsi. Universitas Medan Area.