ANALISIS PENGARUH KEPERCAYAAN DAN KEMUDAHAN PENGGUNAAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BYOND *BY* BSI DI KCP PEKANBARU NANGKA

SKRIPSI

Oleh:

IQBAL AMMAR NOOR

NIM. 1238.22.1595

PROGRAM STUDI
MANAJEMEN BISNIS SYARIAH (MBS)
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU

TAHUN 1448 H /2026 M

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama	: Iqbal Ammar Noor
Nomer Induk Mahasiswa	: 1238.22.1595
Tempat/ Tanggal Lahir	: Sungai Pakning,4 April 2001
Program	: Sarjana (S1)
Program Studi	: Manajemen Bisnis Syariah

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang salah tulis berjudul: **Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Byond *by* Bsi Di Kcp Pekanbaru Nangka**. Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Universitas Islam Al-Kifayah Riau ini seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri maupun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi yang saya kutip dari karya orang lain yang telah di tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh oleh karya saya ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang telah berlaku di perguruan tinggi ini.

Pekanbaru, 20 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



Iqbal Ammar Noor
NIM. 1238.22.1581

Dr. Yundri Akhyar, M.A
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM
AL-KIFAYAH RIAU
NOTA DINAS I

Prihal: Skripsi Iqbal Ammar Noor

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-kifayah Riau

di_

Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	:	Iqbal Ammar Noor
Nomor Induk Mahasisw	:	1238.22.1581
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Sungai Pakning, 04 April 2001
Program	:	Sarjana (S1)
ProgStudi	:	Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul	:	**Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BYOND by BSI di KCP Pekanbaru Nangka**

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada Ujian Skripsi Univeritas Islam Al-Kifayah Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 28 Juli 2026

Pembimbing I

Dr. Yundri Akhyar, M.A
NIDN. 2112088003

Dipindai dengan CamScanner

Dian Martha Darman, S.P., M.Si
DOSEN UNIVERSITAS ISLAM
AL-KIFAYAH RIAU
NOTA DINAS II

Prihal: Skripsi Iqbal Ammar Noor

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
di_
Pekanbaru

Assalamu'alaikum wr. wb.

Setelah kami membaca, meneliti, mengoreksi, dan mengadakan bimbingan perbaikan isi skripsi.

Nama	:	Iqbal Ammar Noor
Nomor Induk Mahasiswa	:	1238.22.1581
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Sungai Pakning, 04 April 2001
Program	:	Sarjana (S1)
Prog Studi	:	Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul	:	**Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BYOND by BSI di KCP Pekanbaru Nangka**

Maka dengan ini dapat disetujui untuk diujikan pada Ujian Skripsi Univeritas Islam Al-Kifayah Riau.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Pekanbaru, 28 Juli 2026

Pembimbing II

Dian Martha Darman, S.P., M.Si
NIDN. 2127039004

Dipindai dengan CamScanner

PERSETUJUAN

Kami yang bertanda tangan di bawah ini selaku pembiming I dan pembimbing II skripsi, dengan ini menyetujui bahwa skripsi berjudul: **Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BYOND by BSI di KCP Pekanbaru Nangka,** yang ditulis oleh:

Nama	:	Iqbal Ammar Noor
Nomor Induk Mahasiswa	:	1238.22.1581
Tempat/ Tanggal Lahir	:	Sungai Pakning, 04 April 2001
Program	:	Sarjana (S1)
ProgStudi	:	Manajemen Bisnis Syariah (MBS)
Judul	:	**Analisis Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan BYOND by BSI di KCP Pekanbaru Nangka**

Untuk diajukan dalam Ujian Munaqasyah Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Pekanbaru, 20 Juli 2026

Pembimbing I

Dr. Yandri Akhyar, M.A M.Si
NIDN. 2112088003

Pembimbing II

Dian Martha Darman, S.P,

NIDN. 2127039004

Mengetahui
Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah

Dian Martha Darman, S.P, M.Si
NIDN. 2127039004

Dipindai dengan CamScanner

YAYASAN KIFAYATUL AKHYAR PEKANBARU
UNIVERSITAS ISLAM AL-KIFAYAH RIAU
IZIN SK KEMENAG RI NO. 112 TAHUN 2026
Kampus I : Jl. Uka Perum. Mutiara Garuda Sakti Blok H. 15 Kel. Airputih Kec.Tuah Madani - Pekanbaru
Kampus II : Uka–Iskandar Muda. Kelurahan Airputih Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru
www.alkifayahriau.ac.id Email: admin@alkifayahriau.ac.id CP: 082285501981 / 085271373346

PENGESAHAN SKRIPSI
Nomor: 0218/SP/A/FEBI-MBS/VIII/2026

Skripsi atau Tugas Akhir dengan Judul : **Pengaruh Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan BYOND by BSI di KCP Pekanbaru Nangka**

Yang dipersiapkan dan disusun oleh:
Nama : **IQBAL AMMAR NOOR**
NIM : 1238.22.1595
Telah dimunaqasahkan pada : Sabtu, 01 Agustus 2026

dan dinyatakan telah diterima dan disahkan oleh Universitas Islam Al-Kifayah Riau.

Tim Penguji Sidang Munaqasah,

Penguji I

(Assoc. Prof. Dr. Zalisman, S.Pd., M.Pd.I.)
NIDN. 2113108701

Penguji II

(Nur Sakinah, S.E., M.E.)
NIDN. 2115069701

Ketua Sidang,
Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Lita Arfah, S.P., M.Si.)
NIDN. 2125088503

Sekretaris,
Ketua Program Studi MBS

(Dian Martha Darman, S.P., M.Si.)
NIDN. 2127039004

Pekanbaru, 05 Agustus 2026

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau

(Armadani, S.E., M.A.)
NIDN. 6452776677130192

Dipindai dengan CamScanner

MOTTO

" Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

(QS. Ar-Ra'd [13]: 11)

"*Education is not the learning of facts, but the training of the mind to think."*
"Pendidikan bukanlah sekadar mempelajari fakta, tetapi melatih pikiran untuk berpikir."

(Albert Einstein)

"Jadikan ilmu sebagai jalan pengabdian, akhlak sebagai identitas, dan kerja keras sebagai kunci meraih keberkahan."

(Dr. Yundri Akhyar MA)

PERSEMBAHAN

~ Yang Utama dari Segalanya ~

Sembah sujud syukur kepada Allah *Subhanahu wa Ta'ala*. Naungan rahmat dan hidayah-Mu telah meliputiku, sehingga dengan bekal ilmu pengetahuan yang telah Engkau anugerahkan kepadaku dan atas izin Mu akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam tak lupa semoga selalu terlimpah kepada utusan-Mu Nabi Muhammad *Shallallahu 'Alaihi Wasallam*.

~ Ibu dan Ayah~

Taburan cinta dan kasih sayangmu telah memberikan ku kekuatan. Dengan penuh cinta dan rasa syukur, karya sederhana ini ku persembahkan untuk Ibu dan Ayah, yang telah menjadi sumber kekuatan, do'a dan kasih sayang tiada henti. Terimakasih atas setiap pengorbanan, nasihat, dan dukungan yang tak pernah putus. Tanpa kalian, langkah ini takkan pernah sampai sejauh ini.

~ Dosen pembimbing ~

Bapak Dr. Yundri Akhyar, M.A sebagai pembimbing I dan ibu Dian Martha Darman, S.P., M.Si.sebagai pembimbing II, Saya ucapkan terimakasih banyak atas luangan waktunya untuk dapat memeriksa skripsi saya yang jauh dari kata sempurna ini dan sangat sederhana. Tapi skripsi inilah sebagai perwujudan dari rasa terimaksih saya kepada bapak dan ibuk. Terimakasih banyak ibu…

~ Seluruh Dosen dan Pegawai Universitas Al-Kifayah Riau ~

Hanya skripsi yang sederhana ini yang dapat saya persembahkan sebagai wujud rasa terimakasih kepada bapak dan ibuk dosen atas segala ilmu yang telah disalurkan dan kepada seluruh pegawai fakultas manajemen bisnis syariah yang telah banyak membantu demi kelancaran berlangsungnya perkuliahan.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah peneliti ucapkan kehadirat Allah SWT dengan limpahan rahmat, karunia, taufik dan hidayah-Nya sehingga Skripsi ini bisa terselesaikan. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW sebagai uswatun hasanah bagi seluruh ummat dan sebagai penerang dalam kegelapan, semoga kelak kita mendapat syafa'at di yaumul qiamah. Alhamdulillah peneliti dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan judul "**Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Byond *by* Bsi Di Kcp Pekanbaru Nangka**".

Penulisan Skripsi ini dimaksudkan untuk melengkapi dari keseluruhan kegiatan perkuliahan yang sudah dirancang oleh Univeritas Islam Al- Kifayah Riau sebagai bentuk pertanggung jawaban peneliti menjadi mahasiswa serta sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dari Program Studi Manajemen Bisnis Syariah.

Peneliti menyadari bahwa penulisan Skripsi ini dapat terwujud berkat bantuan dan jasa dari berbagai pihak, untuk itu dengan segala kerendahan hati peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Yundri Akhyar, M.A selaku Ketua Yayasan Kifayatul Akhyar yang telah memberikan motivasi dan untuk selalu kuliah dan memberikan arahan serta bimbingan agar kuliah bisa selesai.

2. Assoc. Prof. Dr. Zalisman, S.Pd., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Al-kifayah Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di kampus tercinta ini.
3. Syahri Ramadhan, S.Psi., M.Si selaku Wakil Rektor I, Lita Arfah, S.P., M.Si., selaku wakil Rektor II, dan Sahrin, S.H., M.H., selaku wakil Ketua III yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama dalam perkuliahan.
4. Armadani, SE., MA selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Binsis Islam Universitas Islam Al-Kifayah Riau yang telah memberikan arahan dan bimbingan.
5. Dian Martha Darman, S.P., M.Si., selaku Kepala Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Universitas Islam Al- Kifayah Riau selama dalam perkuliahan dan Penyusunan Skripsi.
6. Dr. Yundri Akhyar, M.A selaku dosen pemimbing I dan Dian Martha Darman, S.P., M.Si., selaku dosen pemimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan, pengarahan, saran serta upaya kemudahan dalam penyusunan skripsi.
7. Seluruh Dosen, Staff dan karyawan di Universitas Islam Al-kifayah Riau yang telah membekali berbagai ilmu kepada peneliti dan juga telah memberikan kemudahan kepada peneliti selama peneliti menuntut ilmu di kampus ini.
8. Asnawi selaku Pimpinan KCP Pekanbaru Nangka tempat penelitian yang telah memberikan izin untuk peneliti , dan juga yang telah banyak memberikan motivasi agar tetap semangat dalam proses penelitian.

9. Teristimewa penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta Ayahanda Agus Mujahidin dan ibunda Annar kali, serta Terima kasih juga kepada Sadam dzaki al-ibra, Rendra Khibran Samudra dan Fifi mayang Permata sebagai adik kandung penulis karena telah mencintai tanpa syarat, mendukung tanpa lelah, Skripsi ini mungkin sederhana, tetapi setiap kata dan data di dalamnya adalah bukti dari cinta dan perjuangan kalian yang tidak pernah padam. Semoga karya ini menjadi hadiah kecil untuk segala pengorbanan yang tak terhitung.
10. Kepada sahabat dan teman-teman A22 Manajamen Bisnis Syariah (MBS) Terima kasih atas suka duka yang telah kita lalui, semoga kita semua menjadi orang sukses.
11. Kepada kakak ku tercinta Gina Krismaya , Datin Suheila , Fifia Mentari , Nika Permata kakak sepupu tersayang telah mencintai tanpa syarat Terima kasih telah menjadi rumah bagi segala perjuanganku selama ini telah mengajarkan arti kerja keras, ketulusan dan kesabaran. wujud dari nilai-nilai yang kalian tanamkan sejak aku kecil Semoga aku dapat terus membawa nama baik kalian melalui ilmu yang bermanfaat serta Asmara Derita dan Henny Farida sebagai orang tua yang mengasuhku sedari kecil.
12. Kepada adek ErnyErismawati yang selalu memberi semangat tanpa lelah dan selalu ada di setiap langkah perjalanan dalam menyelesaikan skripsi ini, menemani malam-malam panjang serta memberi motivasi disetiap kali penulis merasa ingin menyerah dan cinta yang tak ternilai harganya, Semoga kita bisa terus tumbuh dan berkembang bersama.

Pekanbaru, 20 Juli 2026

Penulis

Iqbal Ammar Noor
NIM. 1238.22.1595

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN ..... **i**
NOTA DINAS I ..... **ii**
NOTA DINAS II ..... **iii**
PERSETUJUAN ..... **iv**
PENGESAHAN SKRIPSI ..... **v**
MOTTO ..... **vi**
PERSEMBAHAN ..... **vii**
KATA PENGANTAR ..... **viii**
DAFTAR ISI ..... **xii**
DAFTAR TABEL ..... **xv**
DAFTAR GAMBAR ..... **xvi**
DAFTAR LAMPIRAN ..... **xvii**
PEDOMAN TRANSLITERASI ..... **xviii**
ABSTRAK ..... **xx**
ABSTRACT ..... **xxi**
ملخّص ..... **xxii**
BAB I PENDAHULUAN **1**
A. Latar Belakang 1
B. Penegasan Istilah 8
C. Permasalahan 9
1. Identifikasi masalah 9
2. Batasan Masalah 10
3. Rumusan Masalah 11
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian 11
1. Tujuan Penelitian 11
2. Manfaat Penelitian 12
BAB II KAJIAN TEORI **13**
A. Landasan Teori 13

1. Kepercayaan 13
2. Kemudahan aplikasi 18
3. Kepuasan Nasabah 23
4. Bank Syariah Indonesia (BSI) 29
5. BYOND *by* BSI 30
B. Penelitian Relevan 31
C. Kerangka Berfikir 36
D. Hipotesis Penelitian 37
BAB III METODE PENELITIAN 38
A. Jenis Penelitian 38
B. Variabel Penelitian 39
C. Definisi Operasional 40
D. Waktu dan Lokasi Penelitian 42
E. Subjek dan Objek Penelitian 42
F. Populasi dan Sampel 43
G. Teknik Pengumpulan Data 46
1. Angket/Kuesioner 48
2. *Blue Print* Angket/Kuesioner 49
H. Teknik Analisis Data 50
I. Validitas dan Realibilitas 55
BAB IV HASIL DAN BAHASAN PENELITIAN 58
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 58
B. Penyajian Data 59
C. Analisis Data 62
1. Uji Validitas 62
2. Uji Realibilitas 64
D. Uji Asumsi Klasik 65
1. Uji Normalitas 65
2. Uji Multikolinearitas 67
3. Uji Heterokedastisitas 68
4. Analisis Regresi Linear Berganda 69

5. Uji Hipotesis 70
E. Pembahasan 74
BAB V PENUTUP 84
A. Simpulan 84
B. Saran 84
DAFTAR PUSTAKA 86
LAMPIRAN 89

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel II. 1 Penelitian Relevan	30
Tabel II. 2 Perbandingan Penelitian Relevan	33
Tabel III. 1 Definisi Operasional Variabel Penelitian	40
Tabel III. 2 Skala Likert	48
Tabel III. 3 Blueprint Angket Penelitian	48
Tabel IV. 1 Hasil Uji Validitas	62
Tabel IV. 2 Hasil Uji Realibilitas	63
Tabel IV. 3 Hasil Uji Normalitas	65
Tabel IV. 4 Hasil Uji Multikolinearitas	66
Tabel IV. 5 Hasil Uji Heterokedastisitas	67
Tabel IV. 6 Hasil Analisis Regresi Berganda	68
Tabel IV. 7 Hasil Uji Parsial (Uji T)	69
Tabel IV. 8 Hasil Uji Simultan (Uji F)	70
Tabel IV. 9 Hasil Uji Koefisien Determinasi	71

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar II. 1 Kerangka Berfikir	35
Gambar IV. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	59
Gambar IV. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	60
Gambar IV. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi	61

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	86
Lampiran 2 Daftar Nama Responden Uji Validitas Dan Reliabilitas	91
Lampiran 3 Hasil *Output* SPSS Uji Coba Kuesioner	94
Lampiran 4 Lokasi Penelitian	103
Lampiran 5 Dokumentasi Sebar Kuesioner	104

PEDOMAN TRANSLITERASI

A. Konsonan Tunggal

Arab	Latin	Arab	Latin
ا	A	ط	Th
ب	B	ظ	Zh
ت	T	ع	‘
ث	Ts	غ	Gh
ج	J	ف	F
ح	H	ق	Q
خ	Kh	ك	K
د	D	ل	L
ذ	Dz	م	M
ر	R	ن	N
ز	Z	و	W
س	S	ة	H
ش	Sy	ء	‘
ص	Sh	ي	Y
ض	DI		

B. Panjang dan Diftong

Setiap penulisan bahasa arab dalam bentuk tulisan latin vocal fathah ditulis dengan "a", kasrah dengan "i", dhomah dengan "u", sedangkan bacaan panjang masing-masing ditulis dengan cara berikut:

Vokal (a) panjang = Ă misalnya قل menjadi qâla

Vokal (i) panjang = î misalnya قيل qîla

Vokal (u) panjang = ủ misalnya دون dủna

Khusus bacaan yả nisbat, maka tidak boleh digantikan dengan "i", melainkan tetap ditulis dengan "iy" agar dapat menggambarkan yà nisbat diakhirnya. Begitu juga untuk suara diftong, wawu dan yả setelah fathah ditulis dengan "aw" dengan "ay". Perhatikan contoh berikut:

Diftong (aw) = و misalnya قول *qawlun*

Diftong (ay) = ي misalnya خبر *khayrun*

C. Ta'Marbuthah (ة)

Tà Marbûthah ditransliterasikan dengan "t" jika berada ditengah kalimat, tetapi apabila Tâ marbuthah tersebut berada diakhir kalimat, maka ditransliterasikan dengan menggunakan "h" misalnya للمدرسة الرسلة menjadi arisalat lil madrasah, atau apabila berada ditengah-tengah kalimat yang berdiri dari susunan *mudlaf* dan *mudlaf ilayh*, maka ditransliterasikan dengan menggunakan t yang disambungkan dengan kalimat berikutnya, misalnya في رحمة menjadi *fi rahmatıllah*

D. Kata Sandang dan Lafadzh Al-Jalalah

Kata Sandang dan Lafdh al-jalâlah kata sandang berupa "al" (ال) ditulis dengan huruf kecil, kecuali terletak diawal kalimat, sedangkan "al" dalam lafadh jalâlah yang berada di tengah-tengah kalimat yang disandarkan (*idhafah*), maka dihilangkan. Perhatikan contoh berikut ini:

Al-Imâm al-bukhâry mengatakan...

Al-Bukhâry dalam muqaddimah kitabnya menjelaskan, *Masyà Allah wa màlam yasya'lam yakun*

ABSTRAK

Iqbal Ammar Noor, (2026) : Analisis Pengaruh Kepercayaan Dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Byond by Bsi Di Kcp Pekanbaru Nangka

Penelitian ini bertujuan untuk teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor perbankan untuk menganalisis pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru Nangka. Perkembangan digitalisasi juga memberikan dampak yang signifikan terhadap perbankan syariah di Indonesia Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah nasabah pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di BSI KCP Pekanbaru Nangka, sedangkan sampel ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, analisis regresi linear berganda, uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan koefisien determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan penggunaan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, kepercayaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan dan keandalan aplikasi serta semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya pada aspek kepercayaan dan kemudahan penggunaan, sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepercayaan, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah, BYOND *By* BSI.

ABSTRACT

ملخّص

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada sektor perbankan. Transformasi digital menjadi salah satu faktor utama yang mendorong perubahan cara masyarakat dalam mengakses dan menggunakan layanan keuangan. Jika sebelumnya transaksi perbankan dilakukan secara konvensional melalui kantor cabang, kini masyarakat lebih memilih layanan berbasis digital yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, efisiensi, serta fleksibilitas dalam bertransaksi kapan saja dan di mana saja. Perubahan perilaku tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi telah menjadi kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari aktivitas ekonomi masyarakat modern.[1]

Transformasi digital juga mendorong industri perbankan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan bank menghadirkan berbagai layanan yang lebih efektif, mulai dari pembukaan rekening secara daring, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga berbagai transaksi keuangan lainnya yang dapat dilakukan melalui perangkat seluler. Kehadiran layanan digital

[1] Annisa Oktavia Harahap, Rahmadani, Supaino, Zulhendry, dan Ermyna Seri, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem BYOND BSI terhadap Kepuasan Nasabah,*" *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 10, No. 2, 2025. hlm. 471.

tersebut tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional perbankan, tetapi juga memperluas

akses masyarakat terhadap layanan keuangan sehingga mampu mendukung peningkatan inklusi keuangan di Indonesia.[2]

Perkembangan digitalisasi juga memberikan dampak yang signifikan terhadap perbankan syariah di Indonesia. Sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah, bank syariah dituntut untuk mampu mengikuti perkembangan teknologi tanpa mengabaikan nilai-nilai Islam yang menjadi landasan operasionalnya. Dengan memanfaatkan teknologi digital, perbankan syariah berupaya menghadirkan layanan yang tidak hanya memberikan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual masyarakat secara terpadu. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital merupakan langkah strategis bagi perbankan syariah untuk meningkatkan daya saing sekaligus memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.[3]

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki komitmen untuk mempercepat transformasi digital melalui pengembangan layanan digital banking. Sejak terbentuk sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, BSI terus melakukan inovasi guna memperkuat ekosistem keuangan syariah berbasis teknologi. Digital banking menjadi salah satu fokus utama perusahaan dalam memberikan pelayanan yang

---

[2] Fitriah Ananda Dewi dan Moh. Mukhsin, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI di KCP Citra Raya*," *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, Vol. 3, No. 1, 2026. hlm. 2584–2585.

[3] Firda Anggraeni dan Bambang Waluyo, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI,"Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2025. hlm. 1–3.

lebih efektif kepada nasabah, sekaligus mendukung visi BSI sebagai bank syariah modern yang mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional.[4]

Salah satu bentuk transformasi digital yang dilakukan BSI adalah pengembangan layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang. Melalui layanan digital tersebut, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, pembelian produk digital, pembukaan rekening secara daring, hingga memperoleh berbagai informasi keuangan hanya melalui telepon pintar. Kehadiran layanan digital ini memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam melakukan transaksi secara lebih cepat, efisien, dan aman sesuai dengan perkembangan gaya hidup digital saat ini.[5] Hal ini sesuai firman Allah Subhanallahu WaTa'ala dalm Qs. Al-Mukminun ayat 1:

قَدْ اَفْلَحَ الْمُؤْمِنُوْنَ ۙ

Artinya: "Sesungguhnya beruntung orang-orang yang beriman." (QS. Al-Mukminun:1)[6]

Ayat tersebut menegaskan bahwa keberhasilan seorang mukmin tidak hanya diukur dari pencapaian duniawi, tetapi juga dari kemampuan menjalankan setiap aktivitas sesuai dengan nilai-nilai Islam. Dalam konteks perbankan syariah, keberhasilan lembaga keuangan tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kemampuannya membangun

---

[4] Fitriah Ananda Dewi dan Moh. Mukhsin, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI di KCP Citra Raya,"* JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner, Vol. 3, No. 1, hlm. 2584–2585.

[5] Firda Anggraeni dan Bambang Waluyo, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI,' Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 2025. hlm. 1–2.

[6] Al-Qur'an, Q.S. Al-Mu'minun [23]: 1.

kepercayaan (amanah), memberikan kemudahan layanan, serta menghadirkan manfaat bagi nasabah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, pengembangan layanan digital seperti aplikasi BYOND by BSI tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga menjadi sarana untuk mewujudkan pelayanan yang profesional, transparan, dan memberikan kemaslahatan kepada masyarakat. Nilai-nilai tersebut sejalan dengan tujuan perbankan syariah dalam menciptakan kepuasan nasabah sekaligus memperoleh keberkahan dalam aktivitas muamalah.

Digital banking yang dikembangkan oleh BSI juga mengintegrasikan nilai-nilai syariah dalam setiap fitur yang disediakan. Berbagai layanan seperti pembayaran zakat, infak, sedekah, informasi waktu salat, lokasi masjid, serta layanan sosial keagamaan lainnya menjadi pembeda antara layanan digital BSI dengan layanan perbankan konvensional. Integrasi aspek finansial, sosial, dan spiritual tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital BSI tidak hanya berfokus pada kemajuan teknologi, tetapi juga tetap mengedepankan prinsip-prinsip syariah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.[7]

BYOND *by* BSI menyediakan berbagai fitur yang mendukung kebutuhan finansial nasabah, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pembukaan rekening secara daring, pengelolaan investasi, hingga layanan transaksi berbasis QRIS. Selain itu, aplikasi ini juga menghadirkan fitur-fitur pendukung ekosistem syariah, seperti pembayaran zakat, infak, sedekah,

[7] Casandra, Nolla Puspita Dewi, dan Silvia Revana Auzar, "*Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Bengkong,*"Zona Manajerial, 2025. hlm. 68.

informasi masjid, dan layanan sosial keagamaan lainnya. Integrasi berbagai fitur tersebut menunjukkan bahwa BYOND *by* BSI tidak hanya berfungsi sebagai aplikasi transaksi keuangan, tetapi juga sebagai *platform* yang mendukung aktivitas finansial dan spiritual nasabah.[8]

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kemudahan penggunaan, kepercayaan, keamanan, kualitas sistem, kualitas produk, maupun fitur layanan. Meskipun demikian, hasil penelitian tersebut belum menunjukkan kesimpulan yang sepenuhnya konsisten. Beberapa penelitian menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna, sedangkan penelitian lainnya menunjukkan bahwa pengaruh kedua variabel tersebut tidak selalu signifikan ketika diuji secara parsial. Perbedaan hasil tersebut menunjukkan masih adanya kesenjangan penelitian (*research gap*) yang perlu dikaji lebih lanjut.[9]

Penelitian yang dilakukan oleh Firda Anggraeni dkk. menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam proses migrasi dari BSI *Mobile* ke BYOND *by* BSI. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi tingkat kepercayaan nasabah terhadap aplikasi, serta

---

[8] Firda Anggraeni dan Bambang Waluyo, *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI, Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, 2025. hlm. 98.

[9] Firda Anggraeni dkk., "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI," Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2025. hlm. 1–2.

semakin lengkap fitur layanan yang tersedia, maka kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat.[10]

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Fitriah Ananda Dewi dan Moh. Mukhsin yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan merupakan faktor yang berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna BYOND *by* BSI. Penelitian tersebut menegaskan bahwa aplikasi yang mudah dipahami, didukung sistem keamanan yang baik, serta mampu menumbuhkan kepercayaan akan meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital perbankan.[11]

Selain adanya perbedaan hasil penelitian, sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak mengombinasikan variabel keamanan, fitur layanan, kualitas sistem, kualitas produk, maupun efektivitas aplikasi sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna BYOND *by* BSI. Sementara itu, penelitian yang secara khusus menganalisis kepercayaan dan kemudahan aplikasi terhadap kepuasan nasabah masih relatif terbatas. Padahal, kedua variabel tersebut merupakan faktor utama yang secara langsung memengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking*, khususnya pada aplikasi BYOND *by* BSI yang masih tergolong sebagai layanan digital baru.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan penelitian (*research gap*) dengan menganalisis pengaruh kepercayaan dan kemudahan aplikasi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan *mobile*

---

[10] *Ibid,* hlm. 2-3

[11] Fitriah Ananda Dewi dan Moh. Mukhsin, (2026) "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI di KCP Citra Raya", JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner,* Vol. 3, No. 1, hlm. 2584–2586

banking BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan bukti empiris mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah serta menjadi bahan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang diberikan kepada masyarakat.

B. Penegasan Istilah

Demi menghindari ambiguitas dan menyamakan pemahaman mengenai istilah-istilah yang dipakai dalam studi ini, berikut adalah definisi operasional dari variabel-variabel dan objek penelitian:

1. Kepercayaan

   Kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk bergantung kepada pihak lain berdasarkan keyakinan bahwa pihak tersebut memiliki kemampuan, integritas, dan itikad baik dalam memenuhi harapan yang telah dijanjikan.[12]

2. Kemudahan Aplikasi

   Kemudahan aplikasi merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem informasi atau teknologi tidak membutuhkan usaha yang besar sehingga mudah dipahami dan digunakan.[13]

---

[12] Yulindawati, Eka Octavian Pranata, dan Raisa Amini, "*Pengaruh Kepercayaan, Kenyamanan dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dalam Layanan BYOND by BSI (Studi pada Pelaku UMKM Kota Banda Aceh),"*Jihbiz: Global *Journal of Islamic Banking and Finance*, Vol. 7, No. 1, 2026. hlm.34-35

[13] Annisa Oktavia Harahap, Rahmadani, Supaino, Zulhendry, dan Ermyna Seri, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem BYOND BSI terhadap Kepuasan Nasabah,"Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 10, No. 2, 2025. hlm. 470–480

3. Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya.[14]

4. Nasabah

Nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank dan memiliki hubungan dengan bank dalam bentuk penyimpanan dana maupun pemanfaatan layanan perbankan lainnya.[15]

5. Byond by BSI

BYOND *by* BSI adalah aplikasi *mobile banking* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai *platform* layanan perbankan digital yang mengintegrasikan berbagai kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah dalam satu aplikasi.[16]

C. Permasalahan

1. Identifikasi masalah
   a. Perkembangan layanan digital perbankan menuntut Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas aplikasi BYOND *by* BSI agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah.
   b. Masih ditemukannya nasabah yang belum puas terhadap kemudahan penggunaan aplikasi BYOND *by* BSI.

---

[14] Fandy Tjiptono, *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Yogyakarta: Andi, 2019. hlm. 378–379.

[15] Otoritas Jasa Keuangan, *Perbankan Seri Literasi Keuangan Perguruan Tinggi*, Jakarta: OJK, 2019. hlm. 10–11.

[16] PT Bank Syariah Indonesia Tbk., Laporan Tahunan (*Annual Report*), Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk., 2024. hlm. 146–149.

c. Sebagian besar penelitian mengenai BYOND *by* BSI masih mengombinasikan variabel keamanan, kualitas sistem, kualitas produk, dan fitur layanan, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji pengaruh kepercayaan dan kemudahan aplikasi terhadap kepuasan nasabah masih relatif terbatas.
d. Belum terdapat penelitian yang secara khusus menganalisis pengaruh kepercayaan dan kemudahan aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka.

2. Batasan Masalah

Penelitian ini, terdapat pembatasan masalah yang perlu ditetapkan untuk memperjelas fokus dan ruang lingkup penelitian. Pembatasan ini bertujuan untuk menghindari generalisasi yang tidak tepat dan memastikan bahwa penelitian dapat dilakukan secara mendalam, adapun pembatasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

a. Penelitian ini hanya membahas pengaruh kepercayaan dan kemudahan aplikasi sebagai variabel independen terhadap kepuasan nasabah sebagai variabel dependen dalam penggunaan aplikasi BYOND *by* BSI.
b. Penelitian ini tidak membahas faktor-faktor lain yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah, seperti keamanan, kualitas sistem, kualitas layanan, kualitas produk, fitur layanan, persepsi manfaat, maupun variabel lainnya.
c. Subjek penelitian dibatasi pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru Nangka yang telah menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI.
d. Lokasi penelitian hanya dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka, sehingga hasil penelitian ini tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan pada seluruh kantor cabang Bank Syariah Indonesia.

3. Rumusan Masalah

Rumusan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Apakah kepercayaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka?
b. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka?
c. Apakah kepercayaan dan kemudahan penggunaan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah:

a. Menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka.
b. Menganalisis dan menguji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka.
c. Menganalisis dan menguji pengaruh kepercayaan dan kemudahan penggunaan secara simultan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang Manajemen Bisnis Syariah dan pemasaran jasa perbankan syariah yang berkaitan dengan perilaku nasabah dalam menggunakan layanan digital.

b. Manfaat Praktis

1) Bagi Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru Nangka dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi BYOND *by* BSI, khususnya pada aspek kepercayaan dan kemudahan penggunaan.

2) Bagi nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada nasabah mengenai pentingnya kepercayaan dan kemudahan penggunaan aplikasi BYOND *by* BSI dalam mendukung aktivitas transaksi perbankan.

3) Bagi Universitas Islam Al-Kifayah Riau, Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah koleksi karya ilmiah di lingkungan Universitas Islam Al-Kifayah Riau, khususnya Program Studi Manajemen Bisnis Syariah. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian pada bidang perbankan syariah, pemasaran jasa, maupun transformasi digital.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Kepercayaan

a. Definisi Kepercayaan

Kepercayaan (*trust*) merupakan salah satu faktor yang sangat penting dalam keberhasilan layanan berbasis teknologi, khususnya pada sektor perbankan digital. Dalam konteks *mobile banking,* kepercayaan menjadi dasar yang mendorong nasabah untuk bersedia menggunakan suatu aplikasi dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Tingginya tingkat kepercayaan akan meningkatkan keyakinan nasabah bahwa sistem yang digunakan mampu menjaga keamanan data pribadi, melindungi transaksi, serta memberikan layanan yang dapat diandalkan. Sebaliknya, rendahnya tingkat kepercayaan akan menyebabkan keraguan sehingga menghambat penggunaan layanan digital perbankan.[17]

Menurut Kotler dan Keller, kepercayaan adalah kesediaan seseorang untuk bergantung pada pihak lain karena adanya keyakinan terhadap kemampuan, integritas, dan niat baik pihak tersebut dalam memenuhi harapan konsumen. Kepercayaan dibangun melalui pengalaman positif yang

[17] Ahmed Geebren & Abdul Jabbar, "*Factors That Influence Customer Trust and Satisfaction in Mobile Banking: A Problematization Approach*," *International Journal of E-Business Research*, Vol. 17, No. 3, 2021. hlm. 90

diperoleh pelanggan secara berkelanjutan sehingga mampu menciptakan hubungan jangka panjang antara perusahaan dengan pelanggan.[18]

Sementara itu, Mayer, Davis, dan Schoorman mendefinisikan kepercayaan sebagai kesediaan seseorang untuk menerima kerentanan terhadap tindakan pihak lain berdasarkan harapan bahwa pihak tersebut akan bertindak sesuai dengan kepentingannya, meskipun tidak dapat sepenuhnya mengendalikan tindakan tersebut.[19] Definisi ini menunjukkan bahwa kepercayaan berkaitan erat dengan adanya risiko, terutama pada transaksi elektronik yang dilakukan tanpa pertemuan secara langsung.

Pendapat tersebut diperkuat oleh penelitian Fitriah Ananda Dewi dkk. yang menyatakan bahwa kepercayaan merupakan persepsi pengguna mengenai kemampuan sistem dalam menjaga keamanan informasi, melindungi data pribadi, serta memberikan kepastian terhadap setiap transaksi yang dilakukan. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking*, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna.[20]

b. Dimensi Kepercayaan

Kepercayaan merupakan konsep yang bersifat multidimensional karena terbentuk dari beberapa aspek yang saling berkaitan. Dalam konteks layanan perbankan digital, kepercayaan tidak hanya diukur dari keyakinan

---

[18] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Edisi ke-15 (*England: Pearson Education Limited*), 2016. hlm. 225.

[19] Roger C. Mayer, James H. Davis, dan F. David Schoorman, "*An Integrative Model of Organizational Trust,"Academy of Management Review*, Vol. 20, No. 3, 1995. hlm. 712.

[20] Fitriah Ananda Dewi dan Moh. Mukhsin, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI di KCP Citra Raya," JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, Vol. 3, No. 1, 2026. hlm. 2583–2586.

nasabah terhadap keamanan sistem, tetapi juga mencakup kemampuan bank dalam memberikan pelayanan yang konsisten, jujur, serta bertanggung jawab terhadap kepentingan nasabah. Oleh karena itu, pemahaman mengenai dimensi kepercayaan menjadi penting untuk menjelaskan bagaimana kepercayaan dapat memengaruhi perilaku pengguna dalam menggunakan layanan digital perbankan.

Menurut Mayer, Davis, dan Schoorman, kepercayaan terdiri atas tiga dimensi utama, yaitu *ability* (kemampuan), *Benevolence* (kebajikan atau niat baik), dan *integrity* (integritas). Ketiga dimensi tersebut saling melengkapi dalam membentuk keyakinan seseorang terhadap pihak lain.[21]

1) Kemampuan (*Ability*)

   Ability merupakan kemampuan, kompetensi, dan keahlian yang dimiliki perusahaan dalam menyediakan layanan sesuai kebutuhan nasabah. Kemampuan tersebut mencerminkan sejauh mana perusahaan mampu memberikan layanan yang berkualitas, cepat, akurat, dan dapat diandalkan sehingga menumbuhkan keyakinan nasabah terhadap layanan yang digunakan. Dalam konteks aplikasi BYOND *by* BSI, kemampuan terlihat dari performa sistem, kemudahan transaksi, kecepatan pemrosesan, serta keandalan aplikasi dalam mendukung aktivitas perbankan digital.

2) Kebaikan (*Benevolence*)

[21] Roger C. Mayer, James H. Davis, dan F. David Schoorman, "*An Integrative Model of Organizational Trust,"Academy of Management Review,* Vol. 20, No. 3, 1995. hlm. 715–720.

Benevolence adalah kesediaan perusahaan untuk memberikan perhatian dan mengutamakan kepentingan nasabah tanpa semata-mata berorientasi pada keuntungan. Dimensi ini menunjukkan bahwa perusahaan memiliki kepedulian terhadap kebutuhan pengguna, memberikan pelayanan yang responsif, serta berupaya menciptakan pengalaman transaksi yang aman dan nyaman. Semakin besar perhatian perusahaan terhadap kepentingan nasabah, semakin tinggi tingkat kepercayaan yang terbentuk.

3) Integritas (*Integrity*)

Integrity merupakan persepsi nasabah terhadap kejujuran, konsistensi, dan komitmen perusahaan dalam menjalankan layanan sesuai dengan prinsip yang telah dijanjikan. Integritas tercermin melalui transparansi informasi, perlindungan data pribadi, kepatuhan terhadap ketentuan yang berlaku, serta kemampuan perusahaan menjaga keamanan transaksi. Integritas yang tinggi akan memperkuat keyakinan nasabah bahwa perusahaan dapat dipercaya dalam setiap aktivitas layanan digital.[22]

c. Kepercayaan dalam Perspektif Islam

Kepercayaan merupakan salah satu nilai fundamental yang harus dimiliki oleh setiap individu maupun lembaga dalam menjalankan aktivitas muamalah. Kepercayaan tidak hanya dimaknai sebagai keyakinan terhadap

[22] Firda Anggraeni dan Bambang Waluyo, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI,"Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2025. hlm. 12-14

kemampuan seseorang atau suatu institusi dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga mencakup sifat amanah, *ṣidq* (jujur), adil, dan bertanggung jawab. Nilai-nilai tersebut menjadi landasan utama dalam membangun hubungan yang harmonis antara penyedia layanan dengan pengguna jasa. Menurut Muhammad Syafi'i Antonio, operasional lembaga keuangan syariah harus dibangun di atas prinsip amanah, kejujuran, dan kepatuhan terhadap syariah agar mampu menjaga kepercayaan masyarakat.[23]

Pada kegiatan ekonomi Islam, setiap transaksi harus dilandasi oleh rasa saling percaya (*mutual trust*) yang dibangun melalui sikap amanah dan kejujuran (*ṣidq*). Bank syariah sebagai lembaga keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah dituntut untuk menjaga kepercayaan nasabah melalui penerapan prinsip amanah, transparansi, profesionalisme, serta kepatuhan terhadap syariah. Pemenuhan prinsip-prinsip tersebut akan membangun hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah, sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan yang diberikan.[24]

Konsep amanah dijelaskan dalam firman Allah Swt. pada Surah Al-Qur'an An-Nisā' ayat 58 sebagai berikut.

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُكُمْ اَنْ تُؤَدُّوا الْاَمٰنٰتِ اِلٰٓى اَهْلِهَاۙ وَاِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ اَنْ تَحْكُمُوْا بِالْعَدْلِ ۗ اِنَّ اللّٰهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهٖۗ ۗ اِنَّ اللّٰهَ كَانَ سَمِيْعًا بَصِيْرًا

[23] Muhammad Syafi'i Antonio, Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik (Jakarta: Gema Insani Press), 2001. hlm. 8–12

[24] Adnan Malik, Karim Ullah, dan Shakir Ullah, "*Knowledge Diffusion Process & Common Islamic Banking Governance Principles: Integrative Perspective(s) of Managers and Shariah Scholars*," 2020. hlm. 19-20.

Artinya:"*Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya, dan apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia hendaklah kamu menetapkannya dengan adil. Sungguh, Allah sebaik-baik yang memberi pengajaran kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat.*" (Q.S. An-Nisā' [4]: 58).[25]

Ayat tersebut menegaskan bahwa amanah merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh setiap individu maupun organisasi. Dalam konteks perbankan syariah, amanah diwujudkan melalui pengelolaan dana nasabah secara profesional, menjaga kerahasiaan data pribadi, memberikan informasi secara transparan, serta menjalankan seluruh aktivitas operasional sesuai dengan prinsip syariah. Pelaksanaan amanah yang baik akan menumbuhkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan oleh bank. Rasulullah SAW juga bersabda:

أَدِّ الْأَمَانَةَ إِلَى مَنِ ائْتَمَنَكَ، وَلَا تَخُنْ مَنْ خَانَكَ

Artinya: "*Tunaikanlah amanah kepada orang yang mempercayaimu, dan janganlah kamu mengkhianati orang yang mengkhianatimu*."(H,R. Abu Hurairah)[26]

2. Kemudahan aplikasi

a. Definisi Kemudahan Aplikasi

Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan salah satu konstruk utama dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) yang menjelaskan tingkat keyakinan seseorang bahwa suatu sistem informasi mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan tanpa memerlukan usaha yang

[25] Al-Qur'an, Q.S. An-Nisa [4]: 58.

[26] Hadis Riwayat Sunan al-Tirmidhi, No. 1264; Sunan Abi Dawud, No. 3534. Dinilai hasan oleh Muhammad Nasiruddin al-Albani dalam Ṣaḥīḥ al-Jāmiʿ No. 240.

besar. Persepsi terhadap kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam menentukan penerimaan teknologi karena pengguna cenderung memilih sistem yang sederhana, mudah diakses, dan tidak menyulitkan dalam proses penggunaannya.

Menurut Fred D. Davis, *perceived ease of use* adalah "*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*." Dengan kata lain, kemudahan penggunaan merupakan tingkat keyakinan seseorang bahwa penggunaan suatu sistem tidak memerlukan usaha yang berat sehingga pengguna dapat mengoperasikan sistem tersebut dengan mudah. Definisi ini menjadi dasar utama dalam pengembangan berbagai penelitian mengenai penerimaan teknologi, termasuk *mobile banking*.[27]

Penelitian yang dilakukan oleh Shafa Aqilah dan Muhammad Anwar Fathoni, menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan keyakinan pengguna bahwa teknologi mudah dipahami dan tidak menyulitkan ketika digunakan. Teknologi yang mudah dipelajari, terutama oleh pengguna baru, akan meningkatkan kemungkinan adopsi layanan *mobile banking* karena pengguna merasa lebih nyaman dalam melakukan transaksi digital.[28]

Selanjutnya, penelitian Diana Sri Putri Anjani dan Ida Jalilah Fitria menyatakan bahwa kemudahan penggunaan mencerminkan persepsi

---

[27] Fred D. Davis, (1989) "*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,"MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, hlm. 320.

[28] Shafa Aqilah dan Muhammad Anwar Fathoni, "*Factors Determining the Use of Mobile Banking in Indonesia,"International Journal of Banking and Finance*, Vol. 18, No. 2, 2023. hlm. 36.

pengguna bahwa aplikasi *mobile banking* mudah dipahami, mudah dipelajari, dan tidak membutuhkan usaha yang besar ketika digunakan. Semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan suatu aplikasi, semakin tinggi pula minat pengguna untuk memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan.[29]

b. Dimensi Kemudahan Penggunaan

Menurut Fred D. Davis, kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) merupakan keyakinan seseorang bahwa suatu sistem dapat digunakan tanpa memerlukan usaha yang besar. Konsep tersebut diukur melalui beberapa aspek yang menggambarkan tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari, mengoperasikan, memahami, serta menjadi terampil dalam menggunakan suatu sistem teknologi. Konsep ini masih menjadi dasar dalam berbagai penelitian mengenai *mobile banking* hingga saat ini.[30]

1) Mudah dipelajari (*easy to learn*)

Mudah dipelajari merupakan kemampuan suatu sistem untuk dipahami oleh pengguna baru dalam waktu yang relatif singkat. Sistem yang mudah dipelajari memungkinkan pengguna mengenali menu, fitur, dan prosedur penggunaan tanpa memerlukan pelatihan khusus. Dalam konteks aplikasi BYOND *by* BSI, kemudahan dipelajari tercermin dari

---

[29] Diana Sri Putri Anjani dan Ida Jalilah Fitria, "*Analysis of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness to Enhance Customer Interest in Using BCA Mobile Banking,"Journal of Management Analytical and Solution*, Vol. 3, No. 3. 2023. hlm. 44

[30] Fred D. Davis, "*Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,"MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3, 1989. hlm. 320

kemampuan nasabah memahami proses registrasi, navigasi menu, serta langkah-langkah transaksi sejak pertama kali menggunakan aplikasi.[31]

2) Mudah digunakan (*easy to use*)

Kemudahan digunakan menunjukkan bahwa pengguna dapat mengoperasikan seluruh fitur aplikasi dengan mudah tanpa mengalami kesulitan. Sistem yang sederhana akan mengurangi kesalahan penggunaan dan meningkatkan kenyamanan pengguna ketika melakukan transaksi. Pada aplikasi BYOND *by* BSI, kemudahan ini terlihat dari proses transaksi yang sederhana, navigasi yang jelas, dan fitur yang mudah diakses oleh seluruh pengguna.[32]

3) Mudah Dipahami (*clear and understandable*)

Dimensi ini menunjukkan bahwa informasi, tampilan, dan petunjuk penggunaan aplikasi mudah dipahami oleh pengguna. Antarmuka yang sederhana akan membantu pengguna memahami fungsi setiap menu sehingga proses transaksi dapat dilakukan secara efektif. Semakin mudah aplikasi dipahami, semakin tinggi persepsi kemudahan penggunaan yang dirasakan oleh nasabah.[33]

4) Mudah menjadi terampil (*easy to become skillful*)

Mudah menjadi terampil berarti pengguna mampu menguasai penggunaan aplikasi setelah beberapa kali digunakan. Pengalaman penggunaan yang berulang akan meningkatkan keterampilan pengguna

---

[31] Shafa Aqilah dan Muhammad Anwar Fathoni, "*Factors Determining the Use of Mobile Banking in Indonesia,"International Journal of Banking and Finance*, Vol. 18, No. 2, 2023. hlm. 36.

[32] Diana Sri Putri Anjani dan Ida Jalilah Fitria, "*Analysis of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness to Enhance Customer Interest in Using BCA Mobile Banking,"Journal of Management Analytical and Solution*, Vol. 3, No. 3, 2023. hlm. 45

[33] Diah Ayu Paramita dan Anas Hidayat, "*The Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Perceived Benefits on Interest in Using Bank Syariah Indonesia Mobile Banking," International Journal of Research in Business and Social Science*, Vol. 12, No. 5, 2023. hlm. 3–4

dalam memanfaatkan seluruh fitur aplikasi secara efektif dan efisien. Dalam layanan *mobile banking*, kemudahan menjadi terampil akan meningkatkan rasa percaya diri pengguna untuk terus menggunakan aplikasi dalam berbagai aktivitas transaksi.[34]

c. Kemudahan Penggunaan dalam Perspektif Islam

Kemudahan merupakan salah satu prinsip penting dalam Islam. Ia merupakan anugerah Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* , diberikan agar manusia tetap bersemangat dan tekun terutaman dalam menjalankan ajaran agama. QS Al-Baqarah ayat 185 menjelaskan:[35]

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِيْٓ اُنْزِلَ فِيْهِ الْقُرْاٰنُ هُدًى لِّلنَّاسِ وَبَيِّنٰتٍ مِّنَ الْهُدٰى وَالْفُرْقَانِۚ فَمَنْ شَهِدَ مِنْكُمُ الشَّهْرَ فَلْيَصُمْهُ ۗوَمَنْ كَانَ مَرِيْضًا اَوْ عَلٰى سَفَرٍ فَعِدَّةٌ مِّنْ اَيَّامٍ اُخَرَ ۗيُرِيْدُ اللّٰهُ بِكُمُ الْيُسْرَ وَلَا يُرِيْدُ بِكُمُ الْعُسْرَ ۖوَلِتُكْمِلُوا الْعِدَّةَ وَلِتُكَبِّرُوا اللّٰهَ عَلٰى مَا هَدٰىكُمْ وَلَعَلَّكُمْ تَشْكُرُوْنَ

Artinya: *"(Beberapa hari yang ditentukan itu ialah) bulan Ramadhan, bulan yang di dalamnya diturunkan (permulaan) Al Quran sebagai petunjuk bagi manusia dan penjelasan-penjelasan mengenai petunjuk itu dan pembeda (antara 33 yang hak dan yang bathil). Karena itu, barangsiapa di antara kamu hadir (di negeri tempat tinggalnya) di bulan itu, maka hendaklah ia berpuasa pada bulan itu, dan barangsiapa sakit atau dalam perjalanan (lalu ia berbuka), maka (wajiblah baginya berpuasa), sebanyak hari yang ditinggalkannya itu, pada hari-hari yang lain. Allah menghendaki kemudahan bagimu, dan tidak menghendaki kesukaran bagimu. Dan hendaklah kamu mencukupkan bilangannya dan hendaklah kamu mengagungkan Allah atas petunjuk-Nya yang diberikan kepadamu, supaya kamu bersyukur."*

---

[34] Ana Yonavi, Liza Nora, dan Salim Al Bakri, (2023) "*Intention to Use Mobile Banking Service: Examining the Role of Ease of Use, Perceived Usefulness and Trust,"International Journal of Economics, Business, and Entrepreneurship*, Vol. 6, No. 1, hlm. 27–35.

[35] Tafsir surah Al-Quran Al-Baqarah ayat 185.

Surah Al-Baqarah ayat 185 menjelaskan konteks penelitian kemudahan penggunaan aplikasi (*usability research*), ayat ini dapat dijadikan landasan filosofis dan etis untuk mendesain serta mengevaluasi aplikasi digital yang memprioritaskan pengalaman pengguna yang mudah, intuitif, dan bebas dari hambatan. Penelitian *usability* biasanya melibatkan metode kuantitatif seperti pengujian heuristik, survei dengan skala *Likert* untuk mengukur kepuasan, atau analisis kualitatif melalui observasi pengguna, dengan tujuan meminimalkan kesulitan interaksi, seperti navigasi rumit atau antarmuka yang membingungkan. Dengan demikian, ayat ini menegaskan bahwa inovasi teknologi harus mencerminkan rahmat Allah *Subhanahu Wa Ta'ala* melalui desain yang manusiawi, menghindari kompleksitas yang tidak perlu, dan memfasilitasi kemudahan dalam kehidupan sehari-hari.[36]

3. Kepuasan Nasabah

a. Definisi Kepuasan Nasabah

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dari suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimilikinya. Apabila kinerja produk atau jasa berada di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya,

[36] Al-Quran, Surah Al-Baqarah: 185 (terjemahan dari Kementerian Agama RI).

apabila kinerja sesuai atau bahkan melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas atau sangat puas.[37]

Menurut Fandy Tjiptono, kepuasan pelanggan merupakan respons emosional yang muncul setelah pelanggan melakukan evaluasi terhadap pengalaman penggunaan suatu produk atau jasa. Kepuasan mencerminkan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan yang dimilikinya terhadap produk atau layanan tersebut.[38]

Selanjutnya, Richard L. Oliver menjelaskan bahwa kepuasan merupakan tanggapan pelanggan terhadap pemenuhan kebutuhan yang menunjukkan bahwa suatu produk atau jasa telah memberikan tingkat kenikmatan yang berkaitan dengan konsumsi. Kepuasan muncul sebagai hasil evaluasi atas pengalaman penggunaan yang dirasakan pelanggan setelah menggunakan suatu produk atau layanan.[39]

Kepuasan nasabah merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam industri perbankan, kepuasan nasabah menjadi faktor penting karena dapat memengaruhi loyalitas, kepercayaan, serta keberlanjutan hubungan antara nasabah dan bank. Semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah,

---

[37] Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Edisi ke-15 (Harlow, England: *Pearson Education Limited*), 2016. hlm. 153.

[38] Fandy Tjiptono, "*Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*" (*Yogyakarta: Andi Offset*,), 2019. hlm. 379.

[39] Richard L. Oliver, "*Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer, 2nd ed*. (*New York: Routledge*), 2015. hlm. 8–10.

semakin besar kemungkinan nasabah untuk terus menggunakan produk dan layanan yang ditawarkan oleh bank.[40]

Penelitian yang dilakukan oleh Firda Anggraeni dkk. Mengenai pengguna BYOND *by* BSI, kepuasan nasabah diartikan sebagai tingkat perasaan pengguna setelah membandingkan pengalaman penggunaan aplikasi dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Kepuasan akan meningkat apabila aplikasi mampu memberikan kemudahan, keamanan, kenyamanan, dan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.[41]

[40] Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, dan Indri Supriani, "*Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks,"Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2021. hlm. 59–61.

[41] Firda Anggraeni, Bambang Waluyo, dan Muhammad Arifin, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI,"Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2025. hlm. 57.

b. Indikator Kepuasan Nasabah

Menurut Richard L. Oliver, kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan kinerja produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Evaluasi tersebut tercermin melalui beberapa dimensi yang menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap suatu produk maupun layanan. Dimensi tersebut meliputi: kesesuaian harapan (*expectation confirmation*), minat menggunakan kembali (*repurchase intention*), dan kesediaan merekomendasikan (*willingness to recommend*).[42]

1) Kesesuaian Harapan (*expectation confirmation*)

Kesesuaian harapan merupakan tingkat kesesuaian antara harapan nasabah sebelum menggunakan layanan dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah penggunaan. Nasabah akan merasa puas apabila layanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan yang dimilikinya. Dalam konteks aplikasi BYOND *by* BSI, kesesuaian harapan dapat dilihat dari kemampuan aplikasi dalam memberikan kemudahan transaksi, keamanan, kecepatan layanan, serta kenyamanan selama digunakan.

Penelitian Bayu Arie Fianto dkk. menunjukkan bahwa kepuasan pengguna *mobile banking* syariah meningkat ketika kualitas layanan

[42] Richard L. Oliver, Satisfaction: *A Behavioral Perspective on the Consumer, 2nd ed.* (*New York: Routledge*), 2015. hlm. 8–15.

digital mampu memenuhi ekspektasi nasabah terhadap kemudahan, keamanan, dan keandalan sistem.[43]

2) Minat Menggunakan Kembali (*repurchase intention*)

Minat menggunakan kembali merupakan keinginan nasabah untuk tetap menggunakan produk atau layanan setelah memperoleh pengalaman yang memuaskan. Kepuasan yang dirasakan nasabah akan meningkatkan kemungkinan penggunaan layanan secara berulang dalam jangka panjang.[44]

3) Kesediaan Merekomendasikan (*willingness to recommend*)

Kesediaan merekomendasikan merupakan keinginan nasabah untuk menyarankan penggunaan produk atau layanan kepada orang lain berdasarkan pengalaman positif yang telah diperoleh. Nasabah yang merasa puas umumnya akan memberikan rekomendasi kepada keluarga, teman, maupun rekan kerja karena memiliki keyakinan terhadap kualitas layanan yang diterima.[45]

c. Kepuasan Nasabah dalam Pandangan Islam

Dalam perspektif Islam, kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari terpenuhinya kebutuhan material, tetapi juga dari terpenuhinya nilai-nilai syariah dalam setiap aktivitas muamalah. Kepuasan akan tercipta apabila produk maupun jasa yang diterima sesuai dengan harapan, memberikan manfaat, dilakukan secara jujur, adil, transparan, dan tidak mengandung

---

[43] Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, dan Indri Supriani, "*Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks,"Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2021. hlm. 60–64.

[44] Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal, "*Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah," Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis,* Vol. 2, No. 1, 2021. hlm. 183–185.

[45] Miftahul Rachma, Junaidi, dan Suhardi M. Anwar, "*The Role of Satisfaction in Enhancing Customer Loyalty in Islamic Mobile Banking Services of Bank Syariah Indonesia*," 2026. hlm. 1326–1329.

unsur yang dilarang dalam Islam seperti *gharar* (ketidakjelasan), *maysir* (perjudian), riba, maupun *tadlis* (penipuan). Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan tetap berpedoman pada prinsip-prinsip syariah sehingga mampu memberikan kepuasan yang tidak hanya bersifat duniawi, tetapi juga bernilai ibadah.

Prinsip memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dijelaskan dalam firman Allah Swt. pada Al-Qur'an Surah An-Nahl ayat 90.[46]

اِنَّ اللّٰهَ يَأْمُرُ بِالْعَدْلِ وَالْاِحْسَانِ وَاِيْتَآئِ ذِى الْقُرْبٰى وَيَنْهٰى عَنِ الْفَحْشَآءِ وَالْمُنْكَرِ وَالْبَغْيِ يَعِظُكُمْ لَعَلَّكُمْ تَذَكَّرُوْنَ

Artinya: "*Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi bantuan kepada kerabat, dan Dia melarang perbuatan keji, kemungkaran, dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran*." (Q.S. An-Nahl [16]: 90)

Ayat tersebut mengandung makna bahwa setiap aktivitas muamalah, termasuk pelayanan dalam lembaga keuangan syariah, harus dilaksanakan dengan prinsip keadilan ('*adl*) dan ihsan (memberikan pelayanan terbaik). Dalam konteks perbankan syariah, pelayanan yang dilakukan secara profesional, jujur, transparan, dan bertanggung jawab akan memberikan pengalaman positif kepada nasabah sehingga mampu menciptakan kepuasan.

Penelitian Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, dan Indri Supriani, menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* yang sesuai dengan harapan pengguna berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Kepuasan tersebut terbentuk ketika layanan digital mampu

[46] Al-Qur'an, Q.S. An-Nahl [16]: 90.

memberikan kemudahan, keamanan, keandalan sistem, serta pengalaman transaksi yang nyaman. Dengan demikian, penerapan nilai-nilai Islam dalam pelayanan, yang dipadukan dengan kualitas layanan digital yang baik, akan meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.[47]

4. Bank Syariah Indonesia (BSI)

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia yang resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan (*merger*) PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI syariah Tbk. Penggabungan tersebut dilakukan sebagai bagian dari strategi pemerintah untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional sehingga mampu bersaing di tingkat nasional maupun internasional. Dengan adanya merger tersebut, BSI memiliki aset, jaringan layanan, dan kapasitas bisnis yang lebih besar sehingga dapat memberikan layanan yang lebih optimal kepada masyarakat[48]

Sebagai bank syariah nasional, BSI menjalankan seluruh kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah. Dalam operasionalnya, BSI tidak hanya berorientasi pada keuntungan (profit), tetapi juga mengedepankan prinsip keadilan, kemitraan, transparansi, serta kemaslahatan bagi masyarakat. Selain menyediakan berbagai produk penghimpunan dana, pembiayaan, dan jasa perbankan, BSI juga aktif

---

[47] Bayu Arie Fianto, Charissa Kezia Rahmawati, dan Indri Supriani, "*Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks*," *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, Vol. 7, No. 1, 2021. hlm. 59–68.

[48] PT Bank Syariah Indonesia Tbk., *Laporan Tahunan* (*Annual Report*) (Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk), 2024. hlm. 24–28.

mengembangkan ekosistem ekonomi syariah melalui digitalisasi layanan keuangan.[49]

Seiring berkembangnya teknologi informasi, BSI terus melakukan transformasi digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Transformasi tersebut diwujudkan melalui pengembangan layanan digital banking yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara cepat, aman, dan efisien tanpa harus datang ke kantor cabang. Digitalisasi ini menjadi bagian dari strategi BSI dalam mewujudkan visi sebagai bank syariah modern yang memberikan solusi finansial, sosial, dan spiritual bagi masyarakat Indonesia.[50]

5. BYOND *by* BSI

BYOND *by* BSI merupakan aplikasi mobile banking generasi terbaru yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia sebagai bagian dari transformasi layanan digital perusahaan. Aplikasi ini diluncurkan untuk menggantikan BSI Mobile dengan menghadirkan teknologi yang lebih modern, antarmuka yang lebih sederhana, serta pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik. Nama BYOND merupakan akronim dari *Bring Your Optimistic New Digital Experience*, yang mencerminkan komitmen BSI dalam menghadirkan layanan digital yang inovatif dan berorientasi pada kebutuhan nasabah.[51]

---

[49] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Pasal 2 dan Pasal 3.

[50] PT Bank Syariah Indonesia Tbk., *Laporan Tahunan* (*Annual Report*) (Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk) 2024. hlm. 146–151.

[51] Ibid. hlm. 146–149.

BYOND *by* BSI mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dalam satu aplikasi sehingga nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pembukaan rekening secara daring, transaksi menggunakan QRIS, investasi, hingga pengelolaan keuangan pribadi. Selain menyediakan layanan finansial, aplikasi ini juga dilengkapi berbagai fitur sosial dan spiritual, seperti pembayaran zakat, infak, sedekah, wakaf, informasi masjid, jadwal salat, arah kiblat, serta berbagai layanan Islami lainnya. Integrasi tersebut menjadi salah satu keunggulan BYOND *by* BSI dibandingkan layanan mobile banking lainnya karena mampu memenuhi kebutuhan finansial sekaligus mendukung aktivitas ibadah pengguna.[52]

Dalam perspektif teknologi informasi, keberhasilan implementasi aplikasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem serta kemudahan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, BSI terus melakukan penyempurnaan terhadap BYOND by BSI melalui peningkatan keamanan transaksi, penyederhanaan antarmuka pengguna (user interface), peningkatan kecepatan sistem, serta pengembangan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah sekaligus memperkuat loyalitas pengguna terhadap layanan digital Bank Syariah Indonesia.[53]

B. Penelitian Relevan

Tinjauan penelitian terdahulu atau sering disebut dengan tinjauan pustaka merupakan telaah terhadap hasil-hasil penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian yang berkaitan dengan objek penelitian yang sedang dikaji. Kemudian,

[52] PT Bank Syariah Indonesia Tbk., *Laporan Tahunan* (*Annual Report*) (Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk), 2024. hlm. 148–151.

[53] Ibid. hlm. 146–151.

bagaimana hasilnya jika dikaitkan dengan tema penelitian yang akan dilaksanakan dan melakukan penelitian mengenai apa saja yang belum diteliti. Oleh karena itu, sebelum merencanakan penelitian ini maka penulis mengkaji beberapa referensi penelitian yang relevan. Hal ini dimudahkan agar peneliti memiliki acuan dalam melaksanakan penelitian sehingga dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan.

Tabel II.1
Penelitian Relevan

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
1.	Firda Anggraeni dan Bambang Waluyo. (2025)	"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile banking* BSI ke BYOND *by* BSI",	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, kepercayaan, dan fitur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah baik secara parsial maupun simultan.[54]
2.	Annisa Oktavia Harahap, Rahmadani, Supaino, Zulhendry, dan Ermyna Seri. (2025)	"Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem BYOND BSI terhadap Kepuasan Nasabah".	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah, sedangkan kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan.[55]
3.	Casandra, Nolla	"Pengaruh Kualitas	Hasil penelitian

[54] Firda Anggraeni dan Bambang Waluyo, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan Mobile Banking BSI ke BYOND by BSI, Prosiding Seminar Nasional Akuntansi dan Manajemen*, Vol. 6, No. 1, 2025. hlm. 1–2.

[55] Annisa Oktavia Harahap, Rahmadani, Supaino, Zulhendry, dan Ermyna Seri, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem BYOND BSI terhadap Kepuasan Nasabah*", *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, Vol. 10, No. 2, 2025. hlm. 470–471.

No.	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil
	Puspita Dewi, dan Silvia Revana Auzar. (2025)	Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Bengkong".	menunjukkan bahwa kualitas produk, kemudahan penggunaan, dan keamanan masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta secara simultan ketiga variabel juga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.[56]
4.	Fitriah Ananda Dewi dan Moh. Mukhsin. (2026)	"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI di KCP Citra Raya".	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna baik secara parsial maupun simultan.[57]
5.	Rachma Gita Irvanto. (2025)	"Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Pengguna, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia dalam BYOND by BSI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)".	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas dan kemudahan pengguna berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, sedangkan keamanan berpengaruh negatif namun tetap signifikan terhadap kepuasan nasabah.[58]

[56] Casandra, Nolla Puspita Dewi, dan Silvia Revana Auzar, *"Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Bengkong", Zona Manajeria*l, Vol. 15, No. 2. 2025. hlm. 67

[57] Fitriah Ananda Dewi dan Moh. Mukhsin, "*Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI di KCP Citra Raya*", JPIM: *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, Vol. 3, No. 1, 2026. hlm. 2583–2584.

[58] Rachma Gita Irvanto, "*Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Pengguna, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia dalam BYOND by BSI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta), Skripsi,* UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025. hlm. 6

Berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian-penelitian terdahulu, diperoleh informasi bahwa telah banyak penelitian yang mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* maupun aplikasi BYOND *by* BSI. Namun demikian, masih terdapat perbedaan pada aspek variabel penelitian, lokasi penelitian, karakteristik responden, metode analisis, serta hasil penelitian. Oleh karena itu, untuk memperjelas posisi penelitian ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, penulis menyajikan ringkasan persamaan dan perbedaan penelitian terdahulu pada Tabel 2.2 berikut.

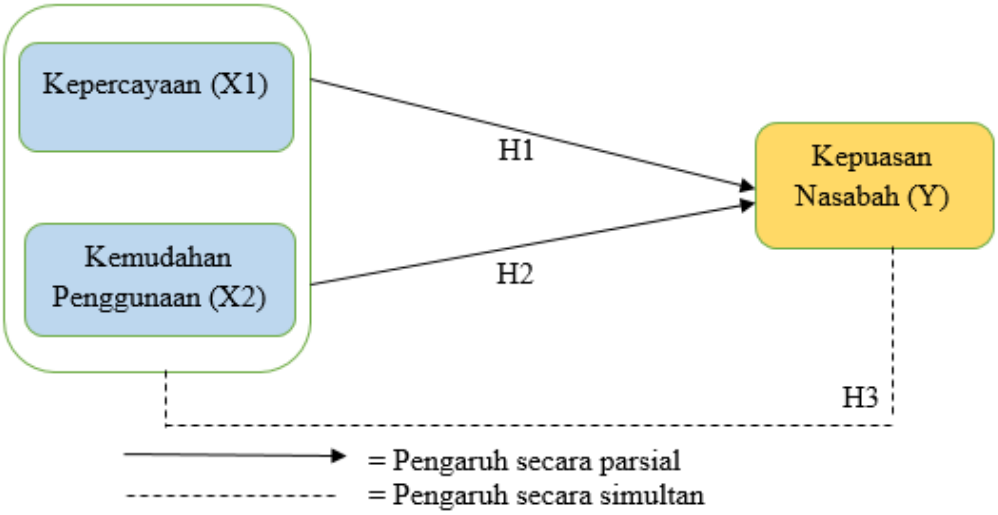
Tabel II.2
Perbandingan Penelitian Relevan

No	Judul penelitian terdahulu	Perbedaan	Persamaan
1.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Kepercayaan, dan Fitur Layanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Peralihan *Mobile banking* BSI ke BYOND by BSI	Penelitian Firda Anggraeni menambahkan variabel fitur layanan sebagai variabel independen dan dilakukan pada pengguna BYOND by BSI di wilayah Jabodetabek, sedangkan penelitian ini hanya menggunakan variabel kepercayaan dan kemudahan aplikasi dengan objek penelitian nasabah BSI KCP Pekanbaru Nangka.	Mempunyai kesamaan pada variabel independen dan dependen yang dibahas pada objek byond by BSI
2.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem BYOND BSI terhadap Kepuasan Nasabah	Penelitian Annisa menggunakan variabel kualitas sistem sebagai variabel independen kedua dan objek penelitian adalah mahasiswa Muslim Politeknik Negeri Medan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kepercayaan dan dilakukan pada nasabah BSI KCP Pekanbaru Nangka.	Mempunyai kesamaan pada variabel independen dan dependen serta objek penelitian yakni BYOND by BSI

No	Judul penelitian terdahulu	Perbedaan	Persamaan
3.	Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Kecamatan Bengkong	Penelitian Casandra menggunakan variabel kualitas produk dan keamanan, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kepercayaan. Selain itu lokasi penelitian Casandra berada di Kecamatan Bengkong, sedangkan penelitian ini dilakukan di BSI KCP Pekanbaru Nangka.	Memiliki kesamaan meneliti variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah
4.	Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI di KCP Citra Raya	Penelitian Fitriah menambahkan variabel keamanan sebagai variabel independen dan dilakukan pada pengguna BYOND by BSI di BSI KCP Citra Raya, sedangkan penelitian ini hanya berfokus pada variabel kepercayaan dan kemudahan aplikasi dengan lokasi penelitian BSI KCP Pekanbaru Nangka	Sama-sama meneliti pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan kepuasan nasabah pada pengguna aplikasi BYOND by BSI
5.	Pengaruh Efektivitas, Kemudahan Pengguna, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi di Bank Syariah Indonesia dalam BYOND by BSI (Studi Kasus Mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta)	Penelitian Rachma menggunakan variabel efektivitas dan keamanan sebagai variabel independen, sedangkan penelitian ini menggunakan variabel kepercayaan. Selain itu responden penelitian Rachma adalah mahasiswa UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, sedangkan penelitian ini menggunakan responden nasabah BSI KCP Pekanbaru Nangka.	Sama-sama mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

C. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah argumentasi dalam merumuskan hipotesis yang merupakan jawaban yang bersifat sementara terhadap masalah yang diajukan. Secara umum, kerangka berpikir berfungsi sebagai tempat peneliti memberikan penjelasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan variabel pokok, subvariabel pokok, atau masalah yang ada dalam penelitian berdasarkan teori yang ada.[59] Berdasarkan tinjauan landasan teori dan penelitian terdahulu, maka dapat disusun suatu kerangka pemikiran dalam penelitian ini seperti yang disajikan pada gambar kerangka berpikir berikut:



Gambar II.1
Kerangka Berfikir

[59] Mahmud, "*Metode Penelitian Pendidikan*", (Bandung: Pustaka Setia) 2011. hlm.128.

D. Hipotesis Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diidentifikasi, penelitian ini mengajukan empat hipotesis utama:

1. Pengaruh antara kepercayaan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan byond BSI di KCP Pekanbaru Nangka.

   H_1 = Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap kepercayaan (X1) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan byond BSI di KCP Pekanbaru Nangka.

2. Pengaruh antara kemudahan penggunaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan byond BSI di KCP Pekanbaru Nangka.

   H_2 = Terdapat pengaruh yang signifikan terhadap penggunaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan byond BSI di KCP Pekanbaru Nangka.

3. Pengaruh antara kepercayaan (X1) dan kemudahan penggunaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan byond BSI di KCP Pekanbaru Nangka.

   H_3 = Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X1) dan penggunaan (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y) dalam menggunakan byond BSI di KCP Pekanbaru Nangka.