



Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Byond By BSI di KCP Citra Raya

Fitriah Ananda Dewi^{1,2}, Moh Mukhsin²

^{1,2}Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa

E-mail: 5554230050@untirta.ac.id¹, moh.mukhsin@untirta.ac.id²

Article Info

Article history:

Received June 10, 2026

Revised June 12, 2026

Accepted June 14, 2026

Keywords:

Perceived Ease of Use,
Security, Trust, User
Satisfaction, Mobile Banking

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of perceived ease of use, security, and trust on user satisfaction of the BYOND by BSI application at KCP Citra Raya. The rapid development of digital technology in the banking sector has increased the use of mobile banking services, making user satisfaction a crucial factor in determining the success of an application. The variables examined in this study include perceived ease of use, security, and trust as independent variables, and user satisfaction as the dependent variable. This research employs a quantitative approach with an associative research design. The data used are primary data collected through questionnaires distributed to users of the BYOND by BSI application. The sampling technique used is purposive sampling with a total of 100 respondents. The data analysis method applied is multiple linear regression analysis using statistical software. The results of this study are expected to indicate that perceived ease of use, security, and trust have a positive and significant effect on user satisfaction, both partially and simultaneously. This study is expected to provide insights for Bank Syariah Indonesia in improving digital service quality and serve as a reference for future research in the field of digital banking.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Article Info

Article history:

Received June 10, 2026

Revised June 12, 2026

Accepted June 14, 2026

Kata Kunci:

Kemudahan Penggunaan,
Keamanan, Kepercayaan,
Kepuasan Pengguna, Mobile
Banking

ABSTRACT

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI di KCP Citra Raya. Perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan mendorong peningkatan penggunaan layanan mobile banking, sehingga kepuasan pengguna menjadi faktor penting dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini meliputi kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan sebagai variabel independen, serta kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda dengan bantuan



aplikasi statistik. Hasil penelitian diharapkan menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pihak Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya di bidang perbankan digital.

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.



Corresponding Author:

Fitriah Ananda Dewi
Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
Email: 5554230050@untirta.ac.id

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat telah membawa perubahan yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam sektor ekonomi dan perbankan. Transformasi digital menjadi salah satu fenomena yang tidak dapat dihindari, di mana lembaga keuangan dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna meningkatkan kualitas layanan serta memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks. Perubahan ini tidak hanya mengubah cara bank beroperasi, tetapi juga memengaruhi perilaku nasabah dalam melakukan transaksi keuangan.

Salah satu bentuk nyata dari transformasi digital di sektor perbankan adalah hadirnya layanan mobile banking. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengelolaan rekening hanya melalui perangkat smartphone. Dengan adanya mobile banking, aktivitas perbankan menjadi lebih efisien karena dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank. Hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat modern yang mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas dalam mengakses layanan keuangan (Casandra et al., 2025).

Selain memberikan kemudahan, layanan mobile banking juga berperan dalam meningkatkan inklusi keuangan di masyarakat. Dengan adanya teknologi digital, masyarakat yang sebelumnya memiliki keterbatasan akses terhadap layanan perbankan kini dapat memanfaatkan layanan keuangan dengan lebih mudah. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi perbankan tidak hanya berdampak pada efisiensi operasional, tetapi juga pada pemerataan akses layanan keuangan secara luas (Hidayah et al., 2025).

Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, perbankan syariah juga turut beradaptasi dengan menghadirkan inovasi berbasis teknologi. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia melakukan transformasi digital melalui peluncuran aplikasi BYOND by BSI. Aplikasi ini merupakan pengembangan dari layanan sebelumnya yang dirancang sebagai superapp berbasis syariah dengan mengintegrasikan berbagai layanan



finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform (Muhardiani et al., 2025). Kehadiran BYOND menjadi langkah strategis dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah di era digital serta memberikan pengalaman layanan yang lebih modern kepada nasabah.

BYOND by BSI tidak hanya menawarkan kemudahan dalam bertransaksi, tetapi juga menyediakan berbagai fitur tambahan yang mendukung kebutuhan pengguna, seperti pembayaran zakat, transfer antarbank, hingga layanan keuangan lainnya. Dengan berbagai keunggulan tersebut, aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah serta mendorong loyalitas dalam penggunaan layanan digital perbankan syariah. Namun, dalam implementasinya, keberhasilan suatu aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fitur, tetapi juga oleh bagaimana pengguna merasakan kualitas layanan yang diberikan.

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi, khususnya dalam konteks layanan digital. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana harapan pengguna terhadap suatu layanan dapat terpenuhi. Jika layanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pengguna, maka pengguna akan merasa puas dan cenderung untuk terus menggunakan layanan tersebut. Sebaliknya, jika layanan tidak sesuai dengan harapan, maka pengguna akan merasa kecewa dan berpotensi beralih ke layanan lain (Hidayah et al., 2025).

Dalam konteks mobile banking, terdapat beberapa faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, di antaranya adalah kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan. Ketiga faktor ini menjadi elemen penting dalam menentukan keberhasilan suatu aplikasi digital karena berkaitan langsung dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

Faktor pertama yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah kemudahan penggunaan (ease of use). Kemudahan penggunaan berkaitan dengan sejauh mana suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Aplikasi yang memiliki desain sederhana, navigasi yang jelas, serta fitur yang mudah dipahami akan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna. Sebaliknya, aplikasi yang rumit dan sulit digunakan dapat menurunkan minat pengguna untuk terus menggunakan layanan tersebut. Penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna karena pengguna cenderung memilih aplikasi yang mudah dipelajari dan digunakan (Casandra et al., 2025).

Namun, hasil penelitian lain menunjukkan adanya perbedaan temuan terkait pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Harahap et al., 2025), ditemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah secara parsial, meskipun secara simultan bersama variabel lain tetap memberikan pengaruh yang signifikan. Perbedaan hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut, khususnya dalam konteks penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Selain kemudahan penggunaan, faktor keamanan (security) juga menjadi aspek yang sangat penting dalam layanan mobile banking. Keamanan berkaitan dengan kemampuan sistem dalam melindungi data pribadi serta transaksi keuangan pengguna dari berbagai ancaman, seperti peretasan dan penyalahgunaan data. Tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan rasa aman pengguna dalam menggunakan layanan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan



pengguna. Sebaliknya, jika pengguna merasa bahwa sistem tidak aman, maka mereka akan cenderung menghindari penggunaan layanan tersebut (Casandra et al., 2025).

Dalam praktiknya, isu keamanan masih menjadi salah satu tantangan dalam pengembangan layanan digital perbankan. Beberapa kasus gangguan sistem dan serangan siber yang terjadi pada layanan perbankan dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna terhadap keamanan sistem. Hal ini juga terjadi pada layanan BYOND by BSI, di mana gangguan sistem dan kendala teknis yang terjadi pada masa transisi aplikasi menjadi perhatian bagi pengguna (Muhardiani et al., 2025) Kondisi ini menunjukkan bahwa keamanan menjadi faktor penting yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna.

Faktor berikutnya adalah kepercayaan (trust). Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna terhadap kemampuan sistem dan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang aman, andal, dan sesuai dengan harapan. Dalam layanan digital, kepercayaan menjadi faktor yang sangat penting karena tidak adanya interaksi langsung antara pengguna dan pihak bank. Kepercayaan yang tinggi akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan layanan serta meningkatkan loyalitas terhadap aplikasi tersebut (Muhardiani et al., 2025).

Kepercayaan tidak hanya dipengaruhi oleh reputasi bank, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dalam menggunakan aplikasi. Jika pengguna sering mengalami gangguan sistem atau kendala teknis, maka tingkat kepercayaan terhadap aplikasi akan menurun. Sebaliknya, jika aplikasi mampu memberikan layanan yang stabil dan aman, maka kepercayaan pengguna akan meningkat.

Selain faktor-faktor tersebut, kualitas sistem juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan pengguna. Kualitas sistem mencakup stabilitas aplikasi, kecepatan akses, serta kemampuan sistem dalam menjalankan fungsi dengan baik. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (Harahap et al., 2025), ditemukan bahwa kualitas sistem memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa selain kemudahan dan keamanan, kualitas teknis aplikasi juga berperan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna.

Namun, dalam praktiknya masih terdapat berbagai kendala yang dihadapi oleh pengguna aplikasi BYOND by BSI, seperti error aplikasi, gangguan sistem, serta masalah teknis lainnya. Berdasarkan penelitian (Casandra et al., 2025), gangguan sistem yang terjadi secara menyeluruh dapat menimbulkan ketidakpuasan nasabah dan menurunkan kepercayaan terhadap layanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah dirancang untuk memberikan kemudahan, masih diperlukan evaluasi dan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi mobile banking dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan memiliki peran penting dalam menentukan keberhasilan suatu layanan digital perbankan. Oleh karena itu, penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna menjadi penting untuk dilakukan, khususnya dalam konteks aplikasi BYOND by BSI yang merupakan inovasi terbaru dalam layanan digital perbankan syariah.



Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak bank dalam meningkatkan kualitas layanan digital. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen, khususnya terkait dengan sistem informasi dan perilaku pengguna dalam penggunaan layanan digital perbankan.

Dengan demikian, penelitian ini berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna BYOND by BSI” yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna.

Tabel 1. Research Gap

No	Peneliti & Tahun	Variabel	Hasil Penelitian	Research Gap
1	Casandra et al. (2025)	Kemudahan, Keamanan → Kepuasan	Berpengaruh positif dan signifikan	Perlu diuji pada objek dan lokasi berbeda
2	Harahap et al. (2025)	Kemudahan → Kepuasan	Tidak signifikan secara parsial	Terjadi inkonsistensi hasil penelitian
3	Hidayah et al. (2025)	Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan → Kepuasan	Signifikan simultan	Perlu diuji pengaruh parsial masing-masing variabel
4	Kusumawardani & Saebani (2025)	Kemudahan, Kepercayaan → Kepuasan	Signifikan	Variabel keamanan belum diteliti
5	Handinisari et al. (2022)	Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan → Minat	Signifikan	Variabel dependen berbeda (minat, bukan kepuasan)
6	Subowo et al. (2023)	Kemudahan, Kepercayaan → Penggunaan	Risiko, Risiko negatif	Fokus belum pada kepuasan pengguna
7	Lubis & Lukman (2023)	Kemudahan, Keamanan → Kepuasan	Signifikan	Variabel kepercayaan belum dimasukkan
8	Muhardiani et al. (2025)	Kemudahan, Keamanan, Kepercayaan → Keputusan	Signifikan	Variabel dependen berbeda (keputusan, bukan kepuasan)



Tabel 2. Novelty (kebaruan penelitian)

No	Aspek	Penelitian Terdahulu	Penelitian Sekarang (Novelty)
1	Variabel Independen	Umumnya parsial (2 variabel)	Menggabungkan 3 variabel: kemudahan, keamanan, kepercayaan
2	Variabel Dependen	Minat / keputusan / penggunaan	Fokus pada kepuasan pengguna
3	Objek Penelitian	Mobile banking umum / bank lain	Spesifik pada aplikasi BYOND by BSI
4	Lokasi Penelitian	Beragam daerah	Fokus di KCP Citra Raya
5	Model Analisis	Sebagian tidak menguji simultan	Menguji simultan & parsial
6	Konteks Penelitian	Mobile banking konvensional	Mobile banking syariah (BSI)
7	Fenomena	Umum	Berdasarkan fenomena gangguan & evaluasi BYOND

Berdasarkan tabel research gap, terlihat bahwa terdapat inkonsistensi hasil penelitian terutama pada variabel kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, masih terdapat penelitian yang belum menggunakan variabel secara lengkap, khususnya belum memasukkan variabel keamanan dan kepercayaan secara bersamaan dalam satu model penelitian.

Di sisi lain, sebagian penelitian terdahulu menggunakan variabel dependen yang berbeda seperti minat, keputusan, dan penggunaan, sehingga belum secara spesifik mengkaji kepuasan pengguna sebagai variabel utama. Perbedaan objek dan lokasi penelitian juga menunjukkan bahwa hasil penelitian sebelumnya belum tentu dapat digeneralisasikan pada konteks aplikasi BYOND by BSI.

Berdasarkan tabel novelty, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menggabungkan tiga variabel utama yaitu kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan dalam satu model penelitian, serta menggunakan kepuasan pengguna sebagai variabel dependen. Selain itu, penelitian ini juga berfokus pada aplikasi BYOND by BSI sebagai inovasi digital perbankan syariah dengan lokasi penelitian yang spesifik, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih relevan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI?
3. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI?
4. Apakah kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh keamanan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan secara simultan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen, sistem informasi, dan perbankan digital. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan pengguna mobile banking, khususnya yang menggunakan variabel kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan pertimbangan dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna.

b. Bagi Pengguna

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi kepada pengguna mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dalam menggunakan aplikasi mobile banking, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memilih dan menggunakan layanan digital perbankan.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan acuan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, serta dapat dikembangkan dengan variabel atau objek penelitian yang berbeda.



TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Technology Acceptance Model (TAM)

Model Technology Acceptance Model merupakan salah satu kerangka teoritis yang paling banyak digunakan dalam menjelaskan perilaku penerimaan teknologi oleh individu. Model ini pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis pada tahun 1989 dan hingga saat ini masih relevan dalam berbagai penelitian, khususnya dalam bidang sistem informasi dan layanan digital. TAM menjelaskan bahwa keputusan seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan dan kegunaan teknologi tersebut.

Dalam perkembangannya, TAM tidak hanya digunakan untuk menjelaskan penggunaan sistem informasi secara umum, tetapi juga telah diadaptasi dalam berbagai konteks, termasuk mobile banking. Hal ini disebabkan karena layanan perbankan digital memiliki karakteristik yang kompleks, seperti keterlibatan risiko dan kebutuhan akan kepercayaan. Oleh karena itu, banyak penelitian terbaru yang mengembangkan TAM dengan menambahkan variabel lain seperti keamanan dan kepercayaan untuk meningkatkan kemampuan model dalam menjelaskan perilaku pengguna (Venkatesh & Davis, 2000).

Konsep utama dalam TAM, yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, menjadi dasar dalam memahami bagaimana pengguna menilai suatu teknologi. Dalam konteks aplikasi mobile banking, kemudahan penggunaan menjadi faktor penting karena pengguna cenderung memilih aplikasi yang tidak rumit dan mudah dipahami. Selain itu, persepsi kegunaan juga memengaruhi keputusan pengguna dalam menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Penelitian terbaru menunjukkan bahwa TAM masih memiliki relevansi yang tinggi dalam menjelaskan perilaku pengguna teknologi digital. (Gunawan & Tileng, 2025) menemukan bahwa kemudahan penggunaan dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat penggunaan mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun teknologi terus berkembang, faktor-faktor dasar dalam TAM tetap menjadi determinan utama dalam penerimaan teknologi.

Dengan demikian, TAM dapat dijadikan sebagai landasan teori dalam penelitian ini karena mampu menjelaskan hubungan antara variabel kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna. Model ini memberikan kerangka konseptual yang kuat untuk memahami bagaimana pengguna mengevaluasi dan merespons layanan mobile banking seperti BYOND by BSI.

2.1.2 Kemudahan Penggunaan (Perceived Ease of Use)

Kemudahan penggunaan merupakan salah satu konsep utama dalam TAM yang menggambarkan sejauh mana seseorang percaya bahwa suatu sistem dapat digunakan dengan mudah tanpa memerlukan usaha yang besar. Menurut Fred D. Davis (1989), kemudahan penggunaan berkaitan dengan tingkat kemudahan dalam mempelajari, memahami, dan mengoperasikan suatu sistem. Konsep ini menjadi sangat penting dalam konteks layanan digital, termasuk mobile banking.

Dalam praktiknya, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti desain antarmuka (*user interface*), navigasi menu, serta kecepatan akses sistem. Aplikasi yang



memiliki tampilan sederhana dan intuitif akan memudahkan pengguna dalam melakukan transaksi, sehingga meningkatkan kenyamanan dalam penggunaan. Sebaliknya, aplikasi yang kompleks dan sulit dipahami dapat menurunkan minat pengguna untuk menggunakan layanan tersebut.

Penelitian oleh (Antoni & Lukman, 2024) menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Hasil penelitian tersebut menegaskan bahwa pengguna cenderung merasa lebih puas ketika mereka dapat menggunakan aplikasi dengan mudah tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Selain itu, kemudahan penggunaan juga berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi kesalahan dalam transaksi.

Lebih lanjut, kemudahan penggunaan juga berkaitan dengan pengalaman pengguna (user experience). Pengalaman yang positif akan mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan. Dalam era digital saat ini, pengguna memiliki banyak pilihan aplikasi, sehingga aspek kemudahan menjadi salah satu faktor pembeda yang penting dalam menarik dan mempertahankan pengguna.

Dengan demikian, kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang dapat memengaruhi kepuasan pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking. Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan loyal terhadap layanan tersebut.

2.1.3 Keamanan (Security)

Keamanan merupakan aspek yang sangat penting dalam layanan mobile banking karena berkaitan langsung dengan perlindungan data dan transaksi keuangan pengguna. Dalam konteks sistem informasi, keamanan mencakup kemampuan sistem dalam menjaga kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data. Hal ini menjadi krusial karena layanan perbankan digital rentan terhadap berbagai ancaman, seperti peretasan dan penyalahgunaan data.

Menurut (Suardana & Mahyuni, 2024), keamanan dalam mobile banking meliputi beberapa dimensi, seperti perlindungan data pribadi, sistem autentikasi, serta kemampuan sistem dalam mencegah akses yang tidak sah. Tingkat keamanan yang tinggi akan memberikan rasa aman kepada pengguna, sehingga mereka lebih percaya dalam menggunakan layanan tersebut.

Penelitian oleh (Firdaus & Dananjaya, 2024), menunjukkan bahwa keamanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Pengguna cenderung merasa lebih nyaman dan puas, mereka yakin bahwa data dan transaksi mereka terlindungi dengan baik. Sebaliknya, jika terdapat keraguan terhadap keamanan sistem, maka pengguna akan enggan untuk menggunakan layanan tersebut.

Selain itu, keamanan juga memiliki hubungan yang erat dengan kepercayaan pengguna. Sistem yang aman akan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan. Dalam jangka panjang, hal ini akan berdampak pada loyalitas pengguna serta peningkatan penggunaan layanan mobile banking.

Dengan demikian, keamanan menjadi salah satu faktor utama yang harus diperhatikan dalam pengembangan layanan mobile banking. Tingkat keamanan yang tinggi tidak hanya melindungi pengguna, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan kepercayaan terhadap layanan.



2.1.4 Kepercayaan (Trust)

Kepercayaan merupakan faktor penting dalam penggunaan layanan digital, terutama dalam konteks mobile banking yang tidak melibatkan interaksi langsung antara pengguna dan penyedia layanan. Kepercayaan dapat diartikan sebagai keyakinan pengguna bahwa sistem yang digunakan aman, dapat diandalkan, dan tidak menimbulkan kerugian.

Menurut (Kusumawardani & Saebani, 2025), kepercayaan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti reputasi penyedia layanan, kualitas sistem, serta pengalaman pengguna. Dalam konteks perbankan, reputasi bank menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna. Bank yang memiliki reputasi baik cenderung lebih dipercaya oleh nasabah.

Penelitian menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Pengguna yang memiliki tingkat kepercayaan tinggi terhadap aplikasi akan cenderung merasa lebih puas dan nyaman dalam menggunakan layanan tersebut. Selain itu, kepercayaan juga mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan.

Kepercayaan juga berkaitan erat dengan pengalaman pengguna. Jika pengguna sering mengalami gangguan sistem atau masalah teknis, maka kepercayaan terhadap aplikasi akan menurun. Sebaliknya, jika aplikasi dapat memberikan layanan yang stabil dan aman, maka kepercayaan pengguna akan meningkat.

Dengan demikian, kepercayaan merupakan faktor yang sangat penting dalam menentukan keberhasilan layanan mobile banking. Tingkat kepercayaan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna serta mendorong loyalitas terhadap aplikasi.

2.1.5 Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)

Kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu sistem informasi. Kepuasan ini mencerminkan sejauh mana harapan pengguna terhadap suatu layanan dapat terpenuhi. Dalam teori pemasaran, kepuasan sering dikaitkan dengan perbandingan antara harapan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna (Oliver, 1997).

Dalam konteks mobile banking, kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan. Ketiga faktor ini saling berkaitan dan berkontribusi dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Pengguna yang merasa bahwa aplikasi mudah digunakan, aman, dan dapat dipercaya akan cenderung merasa puas.

Penelitian oleh (Hidayah et al., 2025), menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan secara simultan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja, tetapi merupakan hasil dari kombinasi berbagai aspek layanan.

Selain itu, kepuasan pengguna juga memiliki dampak yang luas terhadap keberlanjutan penggunaan layanan. Pengguna yang puas cenderung akan:

- Menggunakan aplikasi secara berulang
- Merekomendasikan kepada orang lain
- Memiliki loyalitas terhadap layanan



Dengan demikian, kepuasan pengguna menjadi tujuan utama dalam pengembangan layanan mobile banking. Meningkatkan kepuasan pengguna tidak hanya berdampak pada keberhasilan aplikasi, tetapi juga pada keberlangsungan bisnis penyedia layanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 3. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Casandra, Nolla Puspita Dewi, Silvia Revana Auzar (2025)	Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI	X: Kualitas Produk, Kemudahan, Keamanan Y: Kepuasan	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki Pengaruh signifikan karena aplikasi yang user-friendly mempermudah nasabah dalam memahami fitur dan melakukan transaksi tanpa hambatan. Keamanan juga berpengaruh signifikan karena adanya perlindungan data dan sistem autentikasi meningkatkan rasa aman pengguna. Kualitas produk turut mendukung kepuasan melalui performa aplikasi yang stabil. Secara simultan, Ketiga variabel berpengaruh positif terhadap kepuasan, sehingga semakin baik kualitas aplikasi, kemudahan, dan keamanan, maka semakin tinggi kepuasan pengguna BYOND.



2	Parlangitan Siallagan, Cecep Taofiqurrochman, Acu Kusnandar (2025)	Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi	X: Kualitas Layanan, Kemudahan, Keamanan Z: Kepuasan Y: Loyalitas	Kuantitatif (SEM)	Penelitian ini menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan karena sistem yang sederhana meningkatkan Pengalaman pengguna. Keamanan juga berpengaruh signifikan karena mampu meminimalkan kekhawatiran nasabah terhadap risiko Transaksi digital. Kepuasan terbukti menjadi variabel mediasi yang kuat, artinya kemudahan dan keamanan tidak hanya mempengaruhi kepuasan secara langsung tetapi juga berdampak pada loyalitas melalui kepuasan tersebut. Dengan kata lain, nasabah yang puas cenderung tetap menggunakan dan merekomendasikan layanan mobile banking.
3	Galih Ananda Firman, Putri, Nani Yunani, Rika Apriani, Wahyu Wibowo, Karnawi Kamar (2025)	Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap	X: Efisiensi, Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Y: Minat	Kuantitatif	Efisiensi berpengaruh signifikan karena pengguna menginginkan transaksi yang cepat dan praktis. Keamanan



		Minat Menggunakan Mobile Banking (BCA Tangerang)			berpengaruh karena semakin tinggi tingkat perlindungan sistem, semakin tinggi minat penggunaan. Kemudahan Penggunaan meningkatkan kenyamanan dan mengurangi kesulitan teknis. Kepercayaan menjadi faktor Penting karena menyangkut keyakinan pengguna terhadap kredibilitas bank. Secara simultan, seluruh variabel berpengaruh positif dan signifikan, menunjukkan bahwa kombinasi faktor teknis dan psikologis menentukan minat penggunaan mobile banking.
4	Tarishah Kusumawardani & Akhmad Saebani (2025)	Pengaruh Fitur Layanan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Banking (Gen Z)	X: Fitur, Kemudahan, Kepercayaan Y: Kepuasan	Kuantitatif	Kemudahan penggunaan terbukti berpengaruh signifikan karena Generasi Z cenderung menyukai aplikasi yang simpel dan intuitif. Kepercayaan juga berpengaruh signifikan karena pengguna membutuhkan jaminan keamanan data pribadi. Fitur layanan mendukung kepuasan, namun



					tidak sekuat pengaruh kemudahan dan kepercayaan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek usability dan trust menjadi prioritas utama dibandingkan kelengkapan fitur.
5	Hesti Handinisari, Sofian Muhlisin, Yono (2024)	Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah BSI terhadap Minat Bertransaksi Mobile Banking (BSI KCP Jalan Baru)	X: Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Y: Minat	Kuantitatif	Keamanan memberikan pengaruh signifikan karena nasabah mempertimbangkan risiko penipuan dan kebocoran data. Kemudahan penggunaan meningkatkan minat karena aplikasi yang mudah digunakan akan lebih sering dimanfaatkan. Kepercayaan berpengaruh signifikan karena Menjadi dasar keyakinan nasabah terhadap sistem perbankan digital. Secara simultan, ketiga variabel memiliki pengaruh positif terhadap minat bertransaksi mobile banking.
6	Riska Ananda Muhardiani, Amelia, Fani Sartika (2024)	Pengaruh Keamanan, Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Penggunaan	X: Keamanan, Kemudahan, Kepercayaan Y: Keputusan Penggunaan	Kuantitatif	Keamanan berpengaruh signifikan karena perlindungan transaksi menjadi prioritas utama pengguna. Kemudahan Penggunaan



		Mobile Banking BSI di Banda Aceh			memper memudahkan proses adaptasi pengguna terhadap teknologi. Kepercayaan menjadi faktor dominan yang mempengaruhi keputusan penggunaan karena berkaitan dengan Reputasi dan Kredibilitas bank. Secara simultan, Ketiga variabel berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan mobile banking BSI.
7	Darma Yanti Lubis & Sanusi Lukman (2023)	Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah	X: Kegunaan, Kemudahan, Keamanan Y: Kepuasan	Kuantitatif	Kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan karena mempermudah transaksi dan meningkatkan pengalaman pengguna. Keamanan berpengaruh signifikan karena memberikan rasa Aman dalam penggunaan layanan digital. Namun, persepsi kegunaan tidak berpengaruh signifikan, yang menunjukkan bahwa nasabah lebih menekankan kemudahan dan keamanan dibandingkan manfaat fungsional aplikasi.



8	Hery Subowo, Tria Adella Noviantika, Samuel Sumantri (2023)	Pengaruh Persepsi Kemudahan , Risiko, dan Kepercayaa n Generasi Millennial dalam Menggunak an Mobile Banking	X: Kemudahan, Risiko, Kepercayaan Y: Penggunaan	Kuantitatif	Kemudahan penggunaan meningkatkan penggunaan mobile banking karena mengurangi hambatan teknis. Kepercayaan berpengaruh signifikan karena Pengguna merasa sistem dapat diandalkan. Sebaliknya, risiko berpengaruh negatif, artinya semakin tinggi persepsi risiko, semakin rendah tingkat penggunaan. Hal ini menunjukkan pentingnya keamanan dan kepercayaan dalam menekan persepsi risiko pengguna.
---	---	---	--	-------------	---

Berdasarkan tabel penelitian terdahulu yang telah disajikan, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan serta kepuasan terhadap layanan mobile banking. Variabel yang paling sering digunakan dalam penelitian-penelitian tersebut adalah kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan, yang secara umum menunjukkan hasil yang konsisten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan maupun penggunaan mobile banking. Hal ini disebabkan karena kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi dapat meningkatkan kenyamanan pengguna, mempercepat proses transaksi, serta mengurangi hambatan teknis yang dirasakan oleh nasabah.

Dengan demikian, semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan tersebut.

Selanjutnya, variabel keamanan juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dan minat penggunaan mobile banking. Tingkat keamanan yang tinggi,



seperti perlindungan data pribadi dan sistem autentikasi yang baik, mampu meningkatkan rasa aman nasabah dalam melakukan transaksi digital. Rasa aman ini menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna, mengingat tingginya risiko kejahatan digital dalam layanan perbankan berbasis teknologi.

Selain itu, variabel kepercayaan juga menunjukkan pengaruh positif dan signifikan dalam berbagai penelitian. Kepercayaan pengguna terhadap sistem mobile banking, termasuk kredibilitas bank dan keandalan layanan, menjadi faktor utama yang mendorong pengguna untuk terus menggunakan aplikasi. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan loyal terhadap layanan tersebut.

Namun demikian, terdapat variabel lain seperti risiko yang dalam beberapa penelitian menunjukkan pengaruh negatif, di mana semakin tinggi persepsi risiko maka semakin rendah tingkat penggunaan mobile banking. Hal ini menunjukkan bahwa faktor keamanan dan kepercayaan memiliki peran penting dalam menekan persepsi risiko pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian-penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan merupakan faktor utama yang secara konsisten berpengaruh positif terhadap kepuasan maupun penggunaan mobile banking. Meskipun demikian, terdapat perbedaan objek penelitian, lokasi, serta variabel yang digunakan, sehingga masih terdapat peluang untuk melakukan penelitian lebih lanjut.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan dengan fokus pada aplikasi BYOND by BSI di KCP Citra Raya, yang memiliki karakteristik berbeda dari penelitian sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menguji kembali pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan pengguna dalam konteks yang lebih spesifik, sehingga diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris yang lebih relevan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan telah mendorong munculnya berbagai inovasi layanan, salah satunya adalah mobile banking. Dalam konteks ini, kepuasan pengguna menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan suatu aplikasi, termasuk BYOND by BSI. Kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, melainkan oleh



berbagai aspek yang berkaitan dengan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan tersebut.

Salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna adalah kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Kemudahan penggunaan mencerminkan sejauh mana aplikasi dapat dipahami dan digunakan dengan mudah oleh pengguna. Aplikasi yang memiliki tampilan sederhana, navigasi yang intuitif, serta layanan yang cepat akan memberikan pengalaman yang positif bagi pengguna. Dengan demikian, semakin tinggi tingkat kemudahan penggunaan, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Selain itu, keamanan (*security*) juga menjadi faktor penting dalam menentukan kepuasan pengguna *mobile banking*. Keamanan berkaitan dengan kemampuan sistem dalam melindungi data pribadi dan transaksi pengguna dari berbagai ancaman. Pengguna akan merasa lebih nyaman dan percaya dalam menggunakan aplikasi apabila sistem mampu menjamin keamanan informasi mereka. Oleh karena itu, tingkat keamanan yang tinggi akan meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan *mobile banking*.

Faktor berikutnya adalah kepercayaan (*trust*). Kepercayaan merupakan keyakinan pengguna terhadap kemampuan sistem dan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang aman, andal, dan sesuai dengan harapan. Dalam layanan digital, kepercayaan menjadi aspek krusial karena tidak adanya interaksi langsung antara pengguna dan pihak bank. Semakin tinggi tingkat kepercayaan pengguna, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan loyal terhadap aplikasi.

Ketiga variabel tersebut, yaitu kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan, secara teoritis memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pengguna. Ketiganya tidak hanya berpengaruh secara parsial, tetapi juga secara simultan dalam membentuk pengalaman pengguna secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini menguji pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan pengguna *BYOND* by BSI di KCP Citra Raya.

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan antar variabel secara statistik melalui data numerik yang diolah menggunakan metode analisis tertentu. Menurut Sugiyono, penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Jenis penelitian asosiatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen yaitu kemudahan penggunaan, keamanan, dan kepercayaan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pengguna aplikasi *BYOND* by BSI.

Pendekatan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan metode kuantitatif dalam menguji faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna *mobile banking* (Casandra et al., 2025; Hidayah et al., 2025).



3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Citra Raya, dengan objek penelitian adalah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada tingginya penggunaan layanan mobile banking serta relevansi dengan topik penelitian.

Waktu penelitian direncanakan berlangsung selama ± 3 bulan, meliputi tahap:

- Penyusunan instrumen
- Pengumpulan data
- Pengolahan dan analisis data
- Penyusunan laporan penelitian

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi adalah keseluruhan objek atau subjek yang memiliki karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari (Sugiyono, 2019). Dalam penelitian ini, populasi yang digunakan adalah seluruh nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di KCP Citra Raya.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk mewakili keseluruhan populasi. Karena jumlah populasi tidak diketahui secara pasti, maka teknik pengambilan sampel menggunakan non-probability sampling, khususnya purposive sampling.

Kriteria sampel sebagai berikut:

- Nasabah aktif BSI
- Menggunakan aplikasi BYOND by BSI
- Pernah melakukan transaksi minimal 2 kali

Jumlah sampel dalam penelitian ini dapat ditentukan menggunakan rumus Hair et al., yaitu minimal 5–10 kali jumlah indikator. Jika indikator ± 20 item \rightarrow sampel minimal: $20 \times 5 = 100$ responden

3.4 Data dan Sumber Data

3.4.1 Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh dari nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di KCP Citra Raya.

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, yaitu:

- Kemudahan penggunaan
- Keamanan
- Kepercayaan
- Kepuasan pengguna

Menurut (Sugiyono, 2019), data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sehingga lebih relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian.



3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti melalui buku, jurnal ilmiah, dan laporan penelitian terdahulu. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari:

- Jurnal ilmiah nasional dan internasional
- Buku metodologi penelitian
- Artikel terkait mobile banking
- Dokumen resmi terkait BYOND by BSI

Data sekunder digunakan untuk memperkuat landasan teori serta mendukung analisis hasil penelitian. Menurut (Sekaran & Bougie, 2016), data sekunder membantu peneliti dalam memahami konteks penelitian dan memperkaya pembahasan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik utama dalam pengumpulan data. Instrumen penelitian disusun menggunakan skala Likert dengan rentang nilai:

Tabel 4. Skala Likert

Skor	Keterangan
1	Sangat Tidak Setuju
2	Tidak Setuju
3	Netral
4	Setuju
5	Sangat Setuju

Menurut (Sugiyono, 2019), skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terhadap suatu fenomena sosial.

3.5.2 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penggunaan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah untuk memahami perilaku pengguna dalam menggunakan layanan mobile banking.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber tertulis seperti jurnal, buku, dan laporan penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini.

3.6 Definisi Operasional Variabel

1. Kemudahan Penggunaan (X1)



Kemudahan penggunaan Adalah persepsi pengguna terhadap kemudahan dalam menggunakan sistem (Davis, 1989). Indikatornya:

- Aplikasi mudah dipahami
- Navigasi intuitif
- Layanan cepat
- Desain menarik

2. Keamanan

Keamanan adalah kemampuan sistem dalam melindungi data dan transaksi pengguna (Suardana & Mahyuni, 2024). Indikatornya :

- Keamanan Transaksi
- Otentikasi aman
- Perlindungan data pribadi
- Pencegahan penipuan

3. Kepercayaan (X3)

Kepercayaan adalah keyakinan pengguna terhadap sistem (Kusumawardani & Saebani, 2025). Indikatornya :

- Reputasi BYOND by BSI
- Keandalan system
- Integritas layanan
- Kepercayaan terhadap bank

4. Kepuasan Pengguna (Y)

Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan pengguna setelah membandingkan harapan dengan kinerja (Oliver, 1997). Indikatornya:

- Harapan terpenuhi
- Kenyamanan Penggunaan
- Niat penggunaan Kembali
- Rekomendasi kepada orang lain

3.7 Teknik Analisi Data

3.7.1 Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Digunakan untuk mengukur apakah kuesioner valid. Kriteria:

- $r_{hitung} > r_{tabel} \rightarrow$ valid

b. Uji Reliabilitas Menggunakan Cronbach Alpha:

- $0,70 \rightarrow$ reliabel

3.7.2 Uji Asumsi Klasik

Meliputi:

- Uji normalitas



- Uji multikolinearitas
- Uji heteroskedastisitas

3.7.3 Analisis Regresi Linear Berganda

Digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap Y: Persamaan:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

Keterangan:

- Y = Kepuasan pengguna
- X1 = Kemudahan penggunaan
- X2 = Keamanan
- X3 = Kepercayaan

3.7.4 Uji Hipotesis

- a. Uji t (parsial)
Mengetahui pengaruh masing-masing variable
- b. Uji F (simultan)
Mengetahui pengaruh secara bersama-sama
- c. Koefisien Determinasi (R^2)
Mengetahui seberapa besar pengaruh variabel

DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, G., & Lukman, H. (2024). KEMUDAHAN PENGGUNAAN, MANFAAT, DAN RISIKO TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING. 9(204), 3136–3147.
- Casandra, Dewi, N. P., & Auzar, S. R. (2025). Pengaruh Kualitas Produk, Kemudahan Penggunaan, dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Byond By Bsi di Kecamatan Bengkong. *Zona Manajerial: Program Studi Manajemen (S1) Universitas Batam*, 15(2), 67–77. <https://doi.org/10.37776/zonamanajer.v15i2.2052>
- Davis, Fred & Davis, Fred. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*. 13. 319-. 10.2307/249008.
- Firdaus, M. A., & Dananjaya, I. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Quick Response Code Standard (Qris) Bank Syariah Indonesia. *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 19(5), 1–23.
- Firman, G. A., Yunani, N., Apriani, R., Wibowo, W., & Kamar, K. (n.d.). Pengaruh Efisiensi, Keamanan, Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah BCA Kabupaten Tangerang). 243–258.
- Gunawan, A. M., & Tileng, K. G. (2025). Analisis Kebergunaan, Kemudahan, dan Kepercayaan pada Intention to Use Mobile Banking Bank BUMN. *JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi*, 6(2), 170–176. <https://doi.org/10.62527/jitsi.6.2.400>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis (7th ed.)*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Handinisari, H., Muhlisin, S., & Yono, Y. (2022). Pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Indonesia Terhadap Minat Bertransaksi



- Menggunakan Layanan Mobile Banking. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(3), 818–828. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i3.2076>
- Harahap, A. O., Rahmadani, Supaino, Zuhendry, & Seri, E. (2025). Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Sistem Byond BSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 10(02), 470–480. <https://doi.org/10.37366/jespb.v10i02.2957>
- Hidayah, F., Kunaifi, A., Amin, W., Abrar, H., & Nur, M. A. (2025). ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL BYOND BY BSI SIDOARJO GATEWAY DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI. 723–732.
- Kusumawardani, T., & Saebani, A. (2025). Pengaruh Fitur Layanan , Kemudahan , dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Mobile Banking (Studi Pada Generasi Z). 5(1), 76–89.
- Lubis, D. yanti, & Sanusi Lukman. (2023). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 2(Vol. 2 No. 2 (2023): Vol 2 No 2 September 2023), 443–456. <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>
- Muhardiani, R. A., Amelia, A., & Sartika, F. (2025). PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING BSI DI BANDA ACEH. 15, 286–300.
- Oliver, R.L. (1997) *Satisfaction: A Behavioral Perspective on the Consumer*. The McGraw-Hill Companies, Inc., New York.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2016). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach* (7th ed.). Chichester: Wiley.
- Siallagan, P., Taofiqurrochman, C., & Kusnandar, A. (2026). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking , Kemudahan Penggunaan , dan Keamanan Transaksi terhadap Loyalitas Nasabah dengan Kepuasan Nasabah sebagai Variabel Mediasi. 9, 3491–3497.
- Suardana, I. W. A., & Mahyuni, L. P. (2024). How Ease of Use, Convenience, Risk, Trust, and Security Influence Mobile Banking Usage Through Satisfaction. *International Journal of Social Science and Business*, 8(3), press. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i3.83987>
- Subowo, H., Noviantika, T. A., & Sumantri, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan Para Generasi Millennial Dalam Menggunakan Mobile Banking Studi Kasus Pasa Nasabah Bank BCA. 3(2). <https://doi.org/10.37641/jikes.v3i2.1796>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Venkatesh, Viswanath & Davis, Fred. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*. 46. 186-204. [10.1287/mnsc.46.2.186.11926](https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926).