

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Penggunaan perangkat telepon pintar (*smartphone*) saat ini sudah menjangkau hampir seluruh lapisan masyarakat. *Smartphone* dianggap telah memberikan banyak bantuan dalam kehidupan manusia.<sup>1</sup> Di sektor perbankan, kemajuan teknologi informasi mendorong bank menempatkan teknologi sebagai inti inovasi produk dan jasa. Layanan *electronic banking*, seperti ATM, *mobile banking*, dan *internet banking*, yang mengubah proses transaksi dari yang serba manual menjadi serba digital.<sup>2</sup>

Kemajuan yang pesat dalam komunikasi, media, dan teknologi informasi, serta pertumbuhan infrastruktur data global yang meluas, telah mengubah pola dan cara berbisnis di industri, perdagangan, pemerintahan, sosial politik, dan perbankan. Perkembangan ekonomi berbasis komputer telah menjadi paradigma global yang dominan. Di kota-kota besar saat ini sudah banyak pelaku ekonomi yang tidak lagi menggunakan uang tunai untuk transaksi pembayaran, tetapi sudah menggunakan layanan digital perbankan. Tentunya layanan ini memudahkan kita dalam melakukan aktivitas hidup.<sup>3</sup>

Dengan terus berkembangnya jaringan teknologi informasi yang semakin

---

<sup>1</sup> Muhtadin Amri Dan Yus Arija Shobri, *Presepsi Mahasiswa Terhadap Penggunaan Quizizz Dalam Pembelajaran Akuntansi Konsolidasi Bank Syariah Di Iain Ponorogo*, Jurnal Teknologi Informasi Dan Pendidikan, Vol. 13 No. 1 (2020) hal. 129.

<sup>2</sup> Dini Haryati Dan Ayu Feranika, *System Informasi Perbankan* (Selayo: Insan Cendikia Mandiri, 2021) hal. 52

<sup>3</sup> Sri Ismulyaty Et Al., *Pengaruh Kualitas Layanan Dan Kepuasan Penggunaan Internet Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia (Bsi Kalirejo)* Jurnal Perbankan Syariah Vol. 8 No. 1 (2022) hal. 66-75

canggih hubungan antara bank dan nasabah semakin dekat, efisien, hemat waktu, cepat, dan juga terjangkau. Namun, meskipun digital banking menawarkan berbagai keunggulan, tidak semua produk dan layanan perbankan dapat disediakan secara digital karena industri perbankan tetap membutuhkan unsur manusia. Oleh karena itu, bank perlu terus memperhatikan dan meningkatkan kualitas produk layanan yang diberikan oleh pegawai kepada nasabah.<sup>4</sup> Produk merupakan tidak hanya terdiri dari suatu barang yang berwujud, tetapi definisi produk yang lebih luas meliputi suatu objek fisik, jasa, kegiatan, orang-orang, tempat, organisasi ataupun campuran dari hal-hal tersebut. Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu faktor yang sangat berpengaruh terhadap kepuasan nasabah karena berkaitan langsung dengan kualitas layanan dan pengalaman pengguna.<sup>5</sup>

Berikut sejalan dengan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, maka semakin tinggi kepuasan penggunanya. TAM menggambarkan hubungan sebab-akibat antara keyakinan pengguna, khususnya persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan suatu teknologi informasi, dengan sikap, minat, serta perilaku pengguna dalam menggunakan suatu system tersebut. Tujuan utama dari TAM adalah untuk menjelaskan dan memprediksi sejauh mana pengguna dapat menerima suatu teknologi informasi. Dalam penerapannya, TAM digunakan sebagai landasan untuk memahami keterkaitan

---

<sup>4</sup> Yuyun Yuningsih Et Al., *Hubungan Digital Bankin Dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention Di Masa Pandemic Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kantor Cabang Perwakilan (Kcp) Kota Serang*, Ekombis Review: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis 10, No. 2: 77-84

<sup>5</sup> Erni Zulfa Arini; Prasetia Adiputra, *Strategi Pemasaran Sukuk Ritel Seri SR019 Sebagai Instrument Keuangan Syariah*, Vol. 03, No. 02, Journal Of Management and Sharia Business 243-245 (2023)

antara persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan terhadap minat individu dalam memanfaatkan teknologi informasi.<sup>6</sup>

Fenomena yang terjadi saat ini di kalangan mahasiswa perbankan syariah menunjukkan adanya perbedaan perilaku dalam melakukan transaksi keuangan, seiring dengan perkembangan teknologi digital yang semakin pesat. Mahasiswa kini lebih memilih memanfaatkan aplikasi *mobile banking* sebagai alat utama dalam melakukan berbagai aktivitas keuangan, seperti transfer dana, pembayaran atau belanja *online*, pembelian pulsa atau paket data, hingga *top-up e-wallet*, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang maupun ATM. Jadi, mahasiswa adalah segmen pengguna aktif *mobile banking*, sehingga relevan untuk dijadikan populasi penelitian. Kemudahan ini tidak hanya menghemat waktu dan tenaga, tetapi juga memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih efisien dan praktis.<sup>7</sup>

Penggunaan *mobile banking* yang berbasis prinsip syariah juga menjadi nilai tambah tersendiri bagi mahasiswa yang ingin tetap menjalankan aktivitas keuangan sesuai dengan ajaran Islam. Fenomena ini turut mencerminkan adanya peningkatan literasi keuangan digital di kalangan mahasiswa, khususnya pada mahasiswa program studi perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri, yang tidak hanya memahami pentingnya transaksi secara digital, tetapi juga menempatkannya sebagai bagian penting dari gaya hidup finansial modern yang Islami.

Pemilihan mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri

---

<sup>6</sup> Gusti Agung Made Yoga Mahaputa; Ida Bagus Alit Swamadika; Rukmi Sari Hartati, *Analisis Penerimaan Aplikasi Hadir Sebagai Media Absensi Pada PT Bali Yoni Saguna Menggunakan Technology Acceptance Model*, Majalah Ilmiah Teknologi Elektro, Vol. 21, No. 2 (2022) 309-310

<sup>7</sup> Syarifah Viola, *Pengaruh Kepemilikan Aplikasi Mobile Banking Dan Gaya Hidup Terhadap Perilaku Konsumtif Di Kalangan Mahasiswa* (Padangsidempuan: UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary, 2024) 3-4

sebagai responden dalam penelitian ini didasarkan pada pertimbangan akademik maupun praktis. Pertimbangan akademik terletak pada relevansi disiplin ilmu yang sudah emreka pelajari, yaitu bidang perbankan syariah, yang memiliki keterkaitan langsung dengan praktik penggunaan layanan perbankan syariah. Mahasiswa prodi perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri diharapkan memiliki pengetahuan dasar maupun pemahaman konseptual mengenai prinsip-prinsip ekonomi Islam terlebih lagi dalam perbankan syariah, termasuk transaksi keuangan yang sesuai dengan ketentuan syariah. Dengan dmeikian, mereka dipandang sebagai subjek yang tepat untuk menilai dan memberikan gambaran mengenai kemudahan penggunaan aplikasi perbankan syariah, karena hal tersebut erat hubungannya dengan bidang kajian yang sedang mereka pelajari.

Selain itu, pertimbangan praktis juga menjadi dasar pemilihan responden, di mana mahasiswa program studi perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri merupakan salah satu kelompok yang aktif melakukan transaksi keuangan, baik untuk kebutuhan akademik, pribadi, maupun sosial. Hal ini menjadikan mereka berpotensi memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan perbankan syariah, termasuk aplikasi digital yang disediakan oleh bank syariah.oleh karena itu, pendapat dan pengalaman mereka relevan untuk dijadikan bahan analisis dalam penelitian ini. adapun jumlah total mahasiswa program studi perbankan syariah aktif yang tercatat di FEBI adalah :

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Aktif di UIN Syekh Wasil Kediri per Tahun 2025**

No.	Angkatan	Jumlah Mahasiswa Aktif
1	2020	45
2	2021	106

3	2022	127
4	2023	102
5	2024	79
6	2025	66
Total		525

**Sumber** : Data Akademik FEBI UIN Syekh Wasil Kediri Tahun 2025

Saat ini, hampir semua bank konvensional maupun bank syariah memiliki layanan *mobile banking*. *M-Banking* adalah layanan membantu nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan menggunakan *smartphone*. *M-banking* tidak hanya memudahkan transaksi nasabah, tetapi juga membantu mengefisienkan layanan perbankan. Penggunaan *m-banking* juga memberikan kenyamanan dan kemudahan bertransaksi secara bebas, tidak terbatas oleh waktu dan lokasi.<sup>8</sup>

Peneliti tertarik untuk meneliti aplikasi BYOND by BSI sebagai objek penelitian karena FEBI memiliki kerja sama dengan BSI. Bentuk nyata kerja sama tersebut dapat dilihat melalui keberadaan laboratorium *mini bank* yang didirikan di lingkungan FEBI. Laboratorium ini berfungsi sebagai sarana pembelajaran praktis bagi mahasiswa, khususnya dalam memahami dan mempraktikkan berbagai aktivitas perbankan syariah. Kehadiran *mini bank* tersebut tidak hanya memperkuat hubungan kelembagaan antara FEBI dan BSI, tetapi juga memberikan nilai tambah bagi mahasiswa dalam meningkatkan kompetensi serta keterampilan yang relevan dengan dunia perbankan syariah modern.

Hal ini juga didukung oleh fakta bahwa BSI (Bank Syariah Indonesia) merupakan bank syariah terbesar di Indonesia dikarenakan hasil dari penggabungan atau *merger* dari tiga bank syariah, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri

---

<sup>8</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Bijak Ber-Electronic Banking* (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2015) hal. 1-91

Syariah. Sehingga secara potensial memiliki jumlah nasabah dan pengguna *mobile banking* yang besar pula termasuk di kalangan mahasiswa FEBI khususnya prodi perbankan syariah.

Selain itu, peneliti ingin mengetahui sejauh mana mahasiswa masih aktif memanfaatkan layanan *m-banking* yang dimiliki BSI dalam kegiatan transaksional sehari-hari. Mahasiswa, khususnya mahasiswa program studi perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri yang tidak hanya membutuhkan rekening bank untuk menyimpan dana, tetapi juga memanfaatkan aplikasi *mobile banking* sebagai sarana praktis dalam melakukan berbagai transaksi. Kehadiran BYOND by BSI menjadi pilihan yang relevan karena aplikasi ini menawarkan fitur-fitur yang sesuai dengan kebutuhan generasi muda, serta tetap berlandaskan prinsip syariah. Untuk memperkuat konteks ini, peneliti melakukan survei awal kepada mahasiswa program studi perbankan syariah UIN Syekh Wasil Kediri terkait penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

**Tabel 1.2**

**Alasan Utama Menggunakan BYOND by BSI**

Alasan utama	Jumlah Responden	Presentase
Kemudahan penggunaan	30 responden	66%
Jelas serta dapat dipahami	7 responden	14%
Bersifat Fleksibel	3 responden	6%
Dapat dikontrol	3 responden	6%
Mudah menjadi terampil	4 responden	8%
Total	47 responden	100%

**Sumber:** Kuesioner (Data Diolah)

Berdasarkan data pada tabel 1.2 dapat diketahui bahwa mayoritas responden memilih kemudahan penggunaan sebagai alasan utama, yaitu sebanyak 30 responden atau sebesar 60%. Selanjutnya, sebanyak 7 responden atau 14% menyatakan bahwa

penggunaan aplikasi ini jelas serta dapat dipahami. Lalu, ada 4 responden atau 8% memilih mudah menjadi terampil sebagai alasan utamanya. Sementara itu, masing-masing 3 responden atau sebesar 6% memilih alasan kemudahan untuk dipelajari, bersifat fleksibel, dan dapat dikontrol sebagai alasan mereka menggunakan BYOND by BSI.

Kemudahan penggunaan dalam aplikasi BYOND by BSI seperti, mudah untuk dipelajari, mudah menjadi terampil atau mahir, jelas serta dapat dipahami, mudah untuk dioperasikan atau digunakan, bersifat fleksibel, mudah dikontrol, dapat memengaruhi tingkat penerimaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM), *Perceived Ease of Use* (PEoU) atau dalam Bahasa Indonesia yang berarti kemudahan penggunaan, memengaruhi penerimaan teknologi dan kepuasan karena pengguna merasa system mudah dipahami dan dioperasikan. Walaupun banyak studi membahas mobile banking secara umum, kajian yang secara spesifik menilai pengaruh *perceived ease of use* terhadap kepuasan pada aplikasi BYOND by BSI di segmen mahasiswa prodi perbankan syariah FEBI UIN Syekh Wasil Kediri masih terbatas, padahal segmen ini termasuk pengguna intensif dengan kebutuhan transaksi rutin dan preferensi syariah yang jelas.<sup>9</sup>

---

<sup>9</sup> Ridwan Alwi Hidayat, *Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking Muamalat DIN (Digital Islamic Network) Dengan Minat Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pada Nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga)* (Purwokerto: UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri, 2023)15-16

**Tabel 1.3**

**Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian Layanan Aplikasi BYOND By BSI dengan Harapan Nasabah**

Pilihan	Jumlah Responden	Presentase
Ya	24 responden	80%
Tidak	2 responden	6,7%
Netral	4 responden	13,3%
Total	30 responden	100%

**Sumber:** Kuesioner (Data Diolah)

Setelah pada tabel 1.2 ditunjukkan bahwa sebanyak 30 responden memilih alasan kemudahan penggunaan, selanjutnya pada tabel 1.3 disajikan tanggapan responden terhadap kesesuaian layanan aplikasi BYOND by BSI dengan harapan nasabah. Dari tabel 1.3, mayoritas responden memberikan tanggapan “Ya” terhadap kesesuaian layanan aplikasi BYOND by BSI dengan harapan nasabah, yaitu sebanyak 24 responden atau sebesar 80%. Sementara itu, sebanyak 4 responden atau sebesar 13,3% memilih “Netral” yang menunjukkan bahwa masih terdapat nasabah yang merasa layanan BYOND by BSI belum sepenuhnya memenuhi harapan mereka. Adapun 2 responden atau sebesar 6,7% menyatakan “Tidak”, yang berarti nasabah merasa bahwa layanan yang diberikan belum sesuai dengan harapan mereka.

**Tabel 1.4**

**Minat Responden dalam Penggunaan Ulang Aplikasi BYOND By BSI**

Pilihan	Jumlah Responden	Presentase
Ya	19 responden	79,2%
Tidak	1 responden	4,2%
Netral	4 responden	16,7%
Total	24 responden	100%

**Sumber:** Kuesioner (Data Diolah)

Setelah pada tabel 1.3 ditunjukkan bahwa sebanyak 24 responden atau sebesar 80% merasa layanan aplikasi BYOND by BSI sesuai dengan harapan

mereka, maka selanjutnya pada tabel 1.4 disajikan tingkat keinginan mahasiswa terhadap penggunaan ulang aplikasi BYOND by BSI. Dari tabel 1.4 menunjukkan bahwa sebanyak 19 responden atau sebesar 79,2% memilih “Ya” yang artinya mereka berminat untuk menggunakan kembali aplikasi BYOND by BSI. Sementara itu, terdapat 4 responden atau sebesar 16,7% menyatakan “Netral” yang artinya mereka belum sepenuhnya yakin untuk menggunakan kembali aplikasi BYOND by BSI. Adapun 1 responden atau sebesar 4,2% menyatakan “Tidak” yang artinya mereka tidak berminat untuk menggunakan kembali aplikasi tersebut.

**Tabel 1.5**  
**Tingkat Responden dalam Merekomendasikan Layanan BYOND By BSI kepada Orang Lain**

Pilihan	Jumlah Responden	Presentase
Ya	12 responden	63,2%
Tidak	3 responden	15,8%
Netral	4 responden	21,1%
Total	19 responden	100%

**Sumber:** Kuesioner (Data Diolah)

Setelah pada tabel 1.4 ditunjukkan bahwa sebanyak 19 responden atau sebesar 79,2% berminat menggunakan kembali aplikasi BYOND by BSI, maka selanjutnya pada tabel 1.5 disajikan tingkat responden dalam merekomendasikan layanan BYOND by BSI kepada orang lain. Dari tabel 1.5 dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden yaitu 12 responden atau sebesar 63,2% memilih “Ya” yang artinya berminat untuk merekomendasikan layanan BYOND by BSI kepada orang lain. Sementara itu, terdapat 4 responden atau sebesar 21,1% memilih “Netral” yang artinya mereka belum sepenuhnya yakin untuk merekomendasikan layanan BYOND by BSI kepada orang lain. Adapun 3 responden atau sebesar 15,8% memilih “Tidak” yang artinya mereka tidak akan merekomendasikan layanan BYOND by BSI kepada

orang lain.

Dengan demikian, berdasarkan penjelasan-penjelasan sebelumnya dan sesuai dengan topik yang dibahas, dapat disimpulkan bahwa masalah ini penting dan layak untuk diteliti lebih lanjut. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat, baik secara teori untuk menambah pengetahuan, maupun secara praktik untuk membantu pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul “**Pengaruh *Perceived Ease of Use* Aplikasi BYOND By BSI terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus pada Mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Syekh Wasil Kediri Pengguna BYOND By BSI)**”

## **B. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana tingkat *perceived ease of use* aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Syekh Wasil Kediri?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah (mahasiswa prodi perbankan syariah FEBI UIN Syekh Wasil Kediri) pengguna aplikasi BYOND by BSI?
3. Bagaimana pengaruh *perceived ease of use* aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Syekh Wasil?

## **C. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui *perceived ease of use* aplikasi BYOND by BSI pada mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN Syekh Wasil Kediri pengguna aplikasi BYOND by BSI.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah (prodi perbankan syariah FEBI UIN Syekh Wasil Kediri) pengguna aplikasi BYOND by BSI.
3. Untuk mengetahui pengaruh *perceived ease of use* aplikasi BYOND by BSI

terhadap kepuasan nasabah mahasiswa Prodi Perbankan Syariah FEBI UIN  
Syekh Wasil Kediri.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Kegunaan Secara Teoritis**

Kegunaan secara teoritisnya yaitu untuk memperkuat teori-teori yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, khususnya dalam penelitian ini yaitu mobile banking. Penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan konsep bahwa *perceived ease of use* dalam aplikasi *mobile banking*, seperti akses transaksi dan tampilannya yang mudah dipahami secara signifikan dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini juga mendukung teori bahwa kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan dan manfaat yang dirasakan saat menggunakan teknologi perbankan digital.

##### **2. Kegunaan Secara praktis**

###### **a. Bagi mahasiswa**

Penelitian ini bermanfaat bagi mahasiswa sebagai referensi dan sumber pengetahuan mengenai bagaimana *perceived ease of use* aplikasi *m-banking* BYOND by BSI, dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna. Dengan adanya hasil penelitian ini, mahasiswa dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai teori-teori penerimaan teknologi serta penerapannya dalam dunia perbankan syariah. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi bahan acuan dalam penyusunan karya ilmiah, skripsi, maupun penelitian lanjutan yang berkaitan dengan bidang ekonomi, perbankan, maupun teknologi keuangan.

b. Bagi Akademik

Penelitian ini berkontribusi pada pengembangan kajian akademik di bidang teknologi perbankan digital, manajemen kepuasan pelanggan, dan ekonomi syariah. Penelitian ini membantu memperjelas hubungan antara *perceived ease of use* aplikasi BYOND by BSI dengan tingkat kepuasan nasabah sehingga dapat menjadi bahan kajian bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti lain yang tertarik pada bidang teknologi perbankan digital dan perilaku konsumen.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini memberikan manfaat bagi masyarakat dengan menunjukkan bagaimana *perceived ease of use* aplikasi BYOND by BSI dapat mempermudah berbagai aktivitas transaksi perbankan secara cepat dan praktis. Masyarakat dapat melakukan pembayaran, *transfer* dana, investasi, bahkan berdonasi melalui aplikasi BYOND by BSI. Dengan demikian, aplikasi ini juga dapat mendukung peningkatan literasi dan partisipasi masyarakat dalam sistem keuangan syariah yang modern.

d. Bagi Peneliti

Kegunaan bagi peneliti adalah memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian secara rinci, khususnya dalam menganalisis pengaruh *perceived ease of use* aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini juga membantu memahami lebih baik konsep-konsep terkait teknologi perbankan digital, perilaku konsumen, dan metode kuantitatif dalam pengumpulan dan analisis data.

## E. Telaah Pustaka

1. Di dalam skripsi yang ditulis oleh Ridwan Alwi Hidayat dengan judul “*Pengaruh Perceived Ease Of Use dan Perceived Usefulness terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Bankig Muamalat DIN (Digital Islamic Network) dengan Minat sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus pada Nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga)*”<sup>10</sup>

Penelitian ini memiliki dua variabel independen yaitu *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness*, satu variabel dependen yaitu keputusan menggunakan *Mobile Banking* Muamalat DIN, dan satu variabel intervening yaitu minat. Hasil dari penelitian ini yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga. *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan, sedangkan *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga. Minat menggunakan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN pada nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga. *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan, sedangkan *perceived usefulness* tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga melalui minat untuk menggunakan *mobile banking* Muamalat DIN.

Persamaan penelitian kami adalah sama-sama meneliti faktor

---

<sup>10</sup> Ibid

kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) terhadap sikap atau perilaku nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* berbasis syariah, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan studi kasus pada objek tertentu serta melibatkan responden yang relevan dengan penggunaan aplikasi *mobile banking*. Lalu untuk perbedaannya yaitu, pada penelitian saya hanya berfokus pada satu variabel independen, yaitu kemudahan penggunaan, dengan variabel dependen berupa kepuasan nasabah. Responden yang saya pilih adalah mahasiswa FEBI yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Sedangkan pada skripsi ini melibatkan lebih banyak variabel, yaitu kemudahan penggunaan, kegunaan, keputusan penggunaan, serta minat sebagai variabel intervening. Objek penelitiannya adalah aplikasi Muamalat DIN dengan responden nasabah Bank Muamalat KCP Purbalingga.

2. Dalam skripsi yang ditulis oleh Siti Fattimatul Zahroh yang berjudul “*Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan pada Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019)*”<sup>11</sup>

Penelitian ini memiliki satu variabel independen yaitu kemudahan penggunaan dan satu variabel dependen yaitu kepuasan pengguna. Hasil dari penelitian ini yaitu kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penggunanya.

---

<sup>11</sup> Siti Fattimatul Zahroh, *Pengaruh Kemudahan Terhadap Kepuasan Pada Penggunaan Mobile Banking (Studi Kasus Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Kediri Angkatan 2019)* (Kediri: IAIN Kediri, 2024)

Persamaan dalam penelitian kami yaitu sama-sama meneliti hubungan antara variabel kemudahan penggunaan (*Perceived Ease Of Use*) dengan tingkat kepuasan pengguna layanan *mobile banking*, menggunakan mahasiswa sebagai objek penelitian sehingga konteks responden relatif sama yaitu dalam lingkup ilmu ekonomi maupun perbankan syariah. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu, penelitian saya menitikberatkan pada aplikasi BYOND by BSI dengan responden mahasiswa FEBI UIN Syekh Wasil Kediri yang merupakan pengguna aktif aplikasi tersebut. Sementara itu, penelitian ini meneliti *mobile banking* secara umum tanpa menekankan pada satu aplikasi tertentu., dengan responden mahasiswa program studi perbankan syariah IAIN Kediri angkatan 2019.

3. Dalam skripsi yang disusun oleh Lutfia Salsabila Putri Afifa dengan judul “*Analisis Faktor yang Memengaruhi Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI Pada Generasi Z*”<sup>12</sup>

Penelitian ini memiliki satu variabel independen yaitu faktor yang memengaruhi penggunaan aplikasi BYOND by BSI dan satu variabel dependen yaitu pada generasi z. Hasil dari penelitian ini yaitu, seluruh variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan aplikasi.

Persamaan dalam penelitian kami yaitu sama-sama membahas aplikasi BYOND by BSI sebagai objek utama penelitian, berfokus pada respon pengguna terhadap aplikasi BYOND, sama menggunakan pendekatan

---

<sup>12</sup> Lutfia Salsabila Putri Afifa, *Analisis Faktir Yang Mcemengaruhi Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI Pada Generasi Z* (Jakarta: UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025)

kuantitatif dan menyasar pengguna dari kalangan muda khususnya gen z. Untuk perbedaannya, penelitian ini memiliki ruang lingkup yang lebih luas karena menganalisis berbagai faktor yang memengaruhi penggunaan dan menargetkan kelompok yang lebih luas yaitu generasi Z yang mencakup rentang usia dan latar belakang yang lebih beragam. Sedangkan penelitian saya lebih berfokus pada hubungan antara kemudahan penggunaan aplikasi dan kepuasan nasabah dan dari segi populasi hanya membatasi pada mahasiswa satu fakultas di UIN Syekh Wasil Kediri yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

4. Dalam jurnal yang disusun oleh Grisvian Irvan Budiman dengan judul, “*Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Intention To Use Aplikasi myBCA Digital Banking Dengan Perceived Satisfaction Sebagai Mediator*”<sup>13</sup>

Penelitian ini memiliki empat variabel, dua variabel independen yaitu *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, satu variabel dependen yaitu *intention to use*, dan satu variabel mediator yaitu *perceived satisfaction*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *intention to use* aplikasi myBCA. Artinya, meskipun pengguna menilai aplikasi myBCA mudah digunakan, hal tersebut tidak secara langsung mendorong niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

---

<sup>13</sup> Grisvian Irvan Budiman, *Pengaruh Perceived Ease Of Use Dan Perceived Usefulness Terhadap Intention To Use Aplikasi myBCA Digital Banking Dengan Perceived Satisfaction Sebagai Mediator*, Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan, Vol. 9, No. 5 (2025)

Persamaan penelitian kami yaitu, sama-sama menggunakan TAM sebagai dasar teori dalam menjelaskan perilaku konsumen dalam menerima teknologi, menempatkan *perceived ease of use* sebagai variabel independen yang diuji pengaruhnya terhadap variabel dependen, objek penelitian berada dalam konteks layanan perbankan digital, dan metode pengumpulan datanya menggunakan kuesioner. Sedangkan untuk perbedaannya, yaitu variabel dependen dan model penelitian yang digunakan dan objek aplikasi yang digunakan yaitu dalam penelitian ini menggunakan aplikasi myBCA sedangkan penelitian saya adalah BYOND by BSI.

5. Dalam skripsi yang disusun oleh Yadi Maulana dengan judul, “*Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Terhadap Behavior Intention To Use Pada Pengguna Layanan QRIS BSI Mobile Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening (Studi Pasa Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)*.”<sup>14</sup>

Penelitian ini memiliki empat variabel, dua variabel independen yaitu, *perceived ease of use* dan *perceived usefulness*, satu variabel dependen yaitu *behavioral intention to use*, dan satu variabel mediator yaitu *trust*. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention to use* layanan QRIS BSI Mobile. Selain itu, *perceived ease of use* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel *trust*.

---

<sup>14</sup> Yadi Maulana, *Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Terhadap Behavior Intention To Use Pada Pengguna Layanan QRIS BSI Mobile Dengan Trust Sebagai Variabel Intervening (Studi Pasa Mahasiswa Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung)*. (Lampung: UIN Raden Intan Lampung, 2024)

Persamaan dalam penelitian kami yaitu, sama-sama meneliti tentang layanan yang disediakan oleh BSI, menguji peran *perceived ease of use* sebagai variabel independen dalam kerangka TAM, dan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik untuk menguji hubungan antar variabel yang diteliti. Sedangkan untuk perbedaannya yaitu, variabel dependen yang diteliti serta objek penelitian dimana penelitian ini berfokus pada QRIS BSI Mobile, sedangkan penelitian saya berfokus pada aplikasi BYOND by BSI.