

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah, sebagaimana diatur dalam UU No.7 Tahun 1992 tentang perbankan yang saat ini telah diubah dengan UU No. 10 Tahun 1998.<sup>1</sup> Seiring perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai sektor untuk melakukan digitalisasi, termasuk dalam industry perbankan. Di era transformasi digital saat ini, layanan perbankan berbasis teknologi seperti aplikasi mobile mbanking menjadi kebutuhan utama bagi nasabah. Melalui inovasi digital, perbankan dapat meningkatkan efisiensi layanan, memperluas akses, serta memberikan kenyamanan transaksi bagi nasabah.<sup>2</sup>

Perbankan di Indonesia terus menunjukkan pertumbuhan yang sangat pesat pada tahun 2024, terutama dari sisi transaksi digital. Menurut data Otoritas Jasa Keuangan (OJK), pada tahun 2024 nilai transaksi digital perbankan mencapai sekitar Rp 87 kuadriliun, meningkat 50,6%.<sup>3</sup> Bank

---

<sup>1</sup> Ilham and Muslimin H. Kara, *Hukum Perbankan Syariah (Dilengkapi Perlindungan Hukum Nasabah Perbankan Syariah Dan Penyelesaian Sengketa Di Pengadilan Secara Litigasi Dan Non Litigasi)*, CV. Cahaya Bintang Cemerlang, 2021, hlm.2.

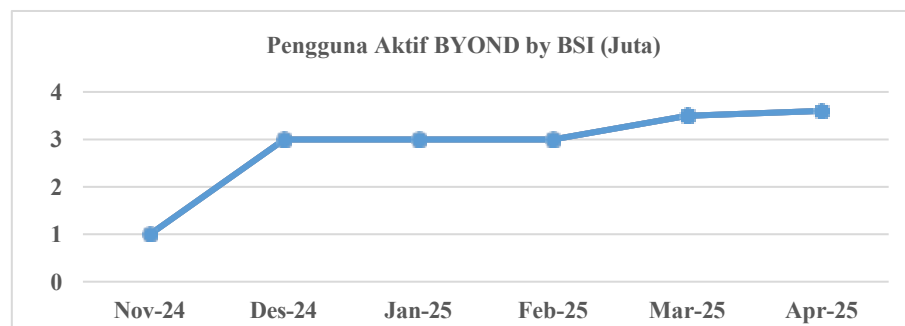
<sup>2</sup> Dwi Setyaningrat, Imam Annas Mushlihin, and Arif Zunaidi, "Strategi Digitalisasi Untuk Mendorong Inklusi Keuangan Nasabah Bank Syariah: Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)," *Proceedings of Islamic Economics, Business and Philanthopy* 2, no. 1 (2023): hlm.54.

<sup>3</sup> Shafira Cendra Arini, "OJK Sebut Transaksi Digital Perbankan RI Tembus Rp 87 Kuadriliun," *Detik Finance*, 2025, <https://finance.detik.com/moneter/d-7794465/ojk-sebut-transaksi-digital-perbankan-ri-tembus-rp-87-kuadrili>.

Indonesia juga mencatat bahwa pada Januari 2024, nilai transaksi digital perbankan tercatat Rp 5.335,33 triliun, naik 17,19% year on year(yoy).<sup>4</sup>

Pertumbuhan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin mengandalkan layanan digital banking dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Namun, transformasi digital perbankan juga menghadirkan tantangan baru, terutama terkait keamanan, kapasitas sistem, dan kendala jaringan, mengingat meningkatnya potensi fraud maupun serangan siber.<sup>5</sup>

Bank Syariah Indonesia terus berinovasi untuk mengatasi tantangan yang muncul di era digital. Bank Syariah Indonesia meluncurkan aplikasi BYOND by BSI sebagai pada 9 November 2024 sebagai super aplikasi yang menggantikan BSI Mobile. BYOND by BSI memiliki fitur yang lebih komprehensif yang mencakup aspek finansial, sosial, dan spiritual dan menawarkan pengalaman perbankan digital yang lebih aman dan nyaman.<sup>6</sup>



**Gambar 1. 1 Pengguna Aktif BYOND by BSI**

<sup>4</sup> Nurtiandriyani Simamora, "BI: Nilai Transaksi Perbankan Digital Capai Rp5.335,33 Triliun," Kontan, 2024, <https://www.antaranews.com/berita/3975426/bi-nilai-transaksi-perbankan-digital-capai-rp533533-triliun>.

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan, "Implementasi Artificial Intelligence (AI) Untuk Digital Banking," 2021, <https://institute.ojk.go.id/ojk-institute/id/capacitybuilding/past/317/implementasi-artificial-intelligence-ai-untuk-digital-banking>.

<sup>6</sup> Bank Syariah Indonesia, "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman Diakses," 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>.

Berdasarkan gambar 1.1, data nasional sejak peluncurannya pada bulan November 2024 aplikasi ini mengalami perkembangan signifikan dan pada akhir bulan peluncuran, jumlah pengguna sudah mencapai 1 juta<sup>7</sup>, meningkat menjadi 3 juta pada bulan Desember dan Januari 2025 dengan target 10 juta pengguna di akhir tahun, tetap di angka 3 juta pada Februari 2025<sup>8</sup>, naik menjadi 3,5 juta pada Maret 2025<sup>9</sup> dan mencapai 3,6 juta pengguna aktif pada April 2025.<sup>10</sup>

Berdasarkan hasil studi pendahuluan yang di lakukan ke BSI KCP Tasikmalaya Universitas Siliwangi, tahun 2025 jumlah nasabah BSI KCP Tasikmalaya Universitas Siliwangi sebanyak 4.000 nasabah, hanya 1.175 orang yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI sehingga tingkat penggunaannya sebesar 29,4%. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak bank, beberapa kendala yang dialami pengguna meliputi aplikasi yang lambat dibuka, transaksi gagal, serta notifikasi tidak sinkron.<sup>11</sup>

---

<sup>7</sup> Bank Syariah Indonesia, "BYOND by BSI Capai Target Satu Juta Pengguna, Game Changer Bagi BSI," 2024, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/byond-by-bsi-capai-target-satu-juta-pengguna-game-changer-bagi-bsi>.

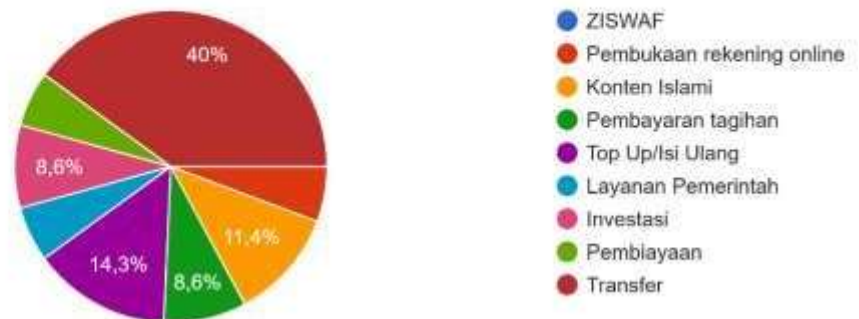
<sup>8</sup> Bank Syariah Indonesia, "Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif," 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif> Program ini diperuntukkan bagi pengguna, sistem komputerisasi di akhir periode.

<sup>9</sup> Bank Syariah Indonesia, "Pengguna BYOND by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User," 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user>.

<sup>10</sup> Suara.com, "BSI Alami Lonjakan Transaksi 40%, Apa Penyebabnya?," *Suara.Com*, 2025, <https://www.suara.com/bisnis/2025/04/09/123736/bsi-alami-lonjakan-transaksi-40-apa-penyebabnya>.

<sup>11</sup> Hasil wawancara dengan Pak Gumilar Branch Operation & Service Manajer BSI KCP Universitas Siliwangii, 06 Oktober 2025, 14.00 WIB

Fitur apa yang paling sering anda gunakan dalam aplikasi BYOND by BSI?  
35 jawaban



Sumber : Hasil Studi Pendahuluan Peneliti

**Gambar 1. 2 Fitur Yang Sering Digunakan**

Di lihat dari gambar 1.2, berdasarkan studi pendahuluan, penggunaan aplikasi BYOND by BSI menunjukkan bahwa tingkat pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI di Kota Tasikmalaya masih tergolong rendah karena hanya 1.175 dari 4.000 nasabah (29,4 %) yang aktif memakai aplikasi BYOND by BSI. Sebagian besar nasabah kecenderungan yang masih terpusat pada fitur-fitur dasar. Responden lebih banyak memanfaatkan aplikasi untuk melakukan transfer, sementara fitur transaksi lain seperti top up/isi ulang dan pembayaran tagihan cukup sering digunakan, meskipun tidak sebanyak transfer. Sebaliknya, berbagai fitur tambahan yang menjadi nilai lebih aplikasi, seperti ZISWAF, investasi, pembiayaan, pembukaan rekening online, layanan pemerintah, maupun konten Islami, terlihat masih jarang dimanfaatkan oleh nasabah. Kondisi ini memperlihatkan bahwa *Actual Use of System* aplikasi belum optimal, karena pengguna cenderung hanya mengakses fitur-fitur rutin yang sudah familiar, sementara potensi dari fitur tambahan yang dirancang

untuk mendukung pengalaman perbankan syariah secara lebih komprehensif masih belum tergalai secara maksimal.

Apa kendala utama yang Anda alami saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI?  
35 jawaban



Sumber : Hasil Studi Pendahuluan Peneliti

**Gambar 1.3 Kendala Utama Yang Dialami Nasabah**

Di lihat dari gambar 1.3, berdasarkan studi pendahuluan, kendala yang paling banyak dialami pengguna aplikasi BYOND by BSI adalah aplikasi yang lambat sering mengalami loading lama. Kondisi ini berkaitan langsung dengan *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan) , karena pengguna cenderung menilai aplikasi sulit digunakan apabila kinerja tidak optimal. Selain itu, masalah seperti transaksi yang gagal dan notifikasi transaksi yang tidak muncul menunjukkan bahwa *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat) dari aplikasi belum sepenuhnya dirasakan sesuai harapan pengguna. Kekhawatiran terhadap keamanan data dan transaksi mencerminkan adanya hambatan pada aspek *Security* (Keamanan). Kendala-kendala ini pada akhirnya memengaruhi *Behavioral Intention to Use* (minat berperilaku pengguna) untuk menggunakan fitur-fitur yang tersedia, kondisi ini mencerminkan bahwa *Actual System Use* (perilaku penggunaan) masih

rendah, yang diduga dipengaruhi oleh faktor *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan), *Perceived Usefulness* (Persepsi Manfaat), *Security* (Keamanan), serta *Behavioral Intention to Use* (minat dalam menggunakan aplikasi).

Sebagai bank hasil merger tiga bank syariah di Indonesia yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki nasabah yang luas dan berasal dari tiga sistem layanan perbankan sebelumnya. Aplikasi BYOND by BSI menjadi pusat layanan digital tunggal bagi seluruh nasabah hasil penggabungan tersebut. Oleh karena itu, apabila aplikasi BYOND by BSI mengalami kendala seperti error, lambat, atau transaksi tidak sinkron, maka dampaknya tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga dapat memengaruhi kepercayaan nasabah secara lebih luas karena layanan digitalnya digunakan oleh berbagai segmen nasabah yang sebelumnya terpisah. Kondisi ini dapat menurunkan minat dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi.

Selain itu, urgensi penelitian ini semakin kuat ketika aplikasi BYOND by BSI dibandingkan dengan aplikasi mobile banking syariah lainnya seperti Muamalat DIN, BJBS Mobile, BMT Mobile. Aplikasi-aplikasi tersebut sebagian besar berfokus pada fungsi dasar seperti transfer dan pembayaran, sedangkan aplikasi BYOND by BSI dikembangkan sebagai superapp yang menggabungkan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform.<sup>12</sup>

Hasil dari beberapa penelitian terdahulu tentang penggunaan Technology Acceptance Model (TAM) dalam analisis penerimaan teknologi menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap). Menurut

---

<sup>12</sup> BSI, "SuperApp BYOND by BSI Siap Meluncur, Layanan Makin Lengkap, Lebih User Friendly, Semakin Aman," Bank Syariah Indonesia, 2024.

penelitian Lutfi Rokhiyatul Mu'asirah & Darwanto ditemukan bahwa variabel keamanan, manfaat, maupun kemudahan berpengaruh signifikan terhadap penggunaan nyata mobile banking<sup>13</sup>. Hasil berbeda ditemukan pada penelitian Rizqi Henson Saputra, Titin Ekowati, dan Dedi Runanto yang meneliti pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan, dan keamanan terhadap minat menggunakan mobile banking pada nasabah BCA di Purworejo penelitian ini menemukan bahwa variabel keamanan justru tidak berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan, sementara kemudahan dan manfaat berpengaruh positif signifikan<sup>14</sup>. Selanjutnya, penelitian oleh Talia Putri & Yuyuk Sri Rahayu menemukan bahwa variabel keamanan, kepercayaan, dan risiko secara parsial berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan mobile banking di kalangan mahasiswa di Kota Malang<sup>15</sup>. Selanjutnya penelitian Batara & Vita menemukan bahwa manfaat, kemudahan berpengaruh signifikan terhadap minat. Selanjutnya, minat juga berpengaruh signifikan terhadap perilaku penggunaan.<sup>16</sup>

Penelitian ini menggunakan model TAM (*Technology Acceptance Model*) yang dikembangkan oleh Davis 1989. Model ini telah dimodifikasi

---

<sup>13</sup> Darwanto Lutfi Rokhiyatul Mu'asirah, "Analisis Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (Tam)," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam* Vol:5, No. 2 (N.D.): Hlm.174-175.

<sup>14</sup> Dedi Runanto Muhammad Rizqi Henson Saputra, Titin Ekowati, "Pengaruh Persepsi Kegunaan, Persepsi Kemudahan, Dan Persepsi Keamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bca Di Purworejo)," *Jurnal Volatilitas* Volume 7 (2025): Hlm.10-11.

<sup>15</sup> Yuyuk Sri Rahayu Talia Putri Kamila, "Pengaruh Keamanan, Kepercayaan, Dan Risiko Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Mahasiswa Di Kota Malang," *Jurnal Perbankan Syariah* Volume 5 (2024).

<sup>16</sup> Vita Briliana Batara Adinda, "The Influence Of Behavioral Intention On Mobile Banking Use Behavior Among Bca Customers In Jakarta (Case Study In Indonesia)," *International Journal Of Business, Economics And Law* 33, No. 1 (2024).

menjadi lebih sederhana dengan dihapusnya *attitude toward*.<sup>17</sup> Model ini terdiri dari 4 variabel yaitu *Perceived Usefulness* (PU), *Perceived Easy of Use* (PE), *Behavioral Intention of Use* (BI), dan *Use Behavior* (UB).

Selanjutnya, peneliti menambahkan variabel yang mempertimbangkan peran pentingnya faktor *Security* (Keamanan). Bahwa *Security* (Keamanan) merupakan masalah penting bagi kepuasan pengguna terhadap layanan mobile banking, selain itu keamanan dan privasi dianggap sebagai kendala utama dalam pengadopsian teknologi informasi. Keamanan dan privasi dalam konteks manajemen keuangan digital merujuk pada langkah-langkah dan praktik yang diterapkan untuk melindungi data dan transaksi keuangan dari akses yang tidak sah, pencurian, atau penyalahgunaan.<sup>18</sup>

Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan di atas dan terdapat ketidak konsistenan dari hasil penelitian pada topik yang sama, penulis tertarik untuk mengangkat judul **”Analisis Penerimaan Dan Penggunaan Aplikasi Byond By BSI dengan Metode Technology Acceptance Model (Studi Kasus pada Nasabah BSI di Kota Tasikmalaya)”**

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan masalah diatas maka penulis merumuskan masalah di dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh *Preceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to Use* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?

---

<sup>17</sup> Viswanath Venkatesh et al., “User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View,” *MIS Quarterly* 27, no. 3 (2003).

<sup>18</sup>WediaSyah,Arfianty,Aprih,Nanny,Rusdiah,Tiarni,Abdul,Amri,Wila,Abel,Halkadri,Eka, *Manajemen Keuangan Era Digital*, ed. Afrih Ariefah (Sumedang: CV.Mega Press Nusantara, 2024), hlm.23.

2. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?
3. Apakah terdapat pengaruh *Security* terhadap *Behavioral Intention to Use* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?
4. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?
5. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?
6. Apakah terdapat pengaruh *Security* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?
7. Apakah terdapat pengaruh *Behavioral Intention to Use* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?
8. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND melalui *Behavioral Intention to Use* pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?
9. Apakah terdapat pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND melalui *Behavioral Intention to Use* pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya ?
10. Apakah terdapat pengaruh *Security* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND melalui *Behavioral Intention to Use* pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Behavioral Intention to Use* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
2. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Behavioral Intention to Use* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
3. Untuk mengetahui pengaruh *Security* terhadap *Behavioral Intention to Use* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
4. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
5. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
6. Untuk mengetahui pengaruh *Security* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
7. Untuk mengetahui pengaruh *Behavioral Intention to Use* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
8. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Usefulness* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND melalui *Behavioral Intention to Use* pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
9. Untuk mengetahui pengaruh *Perceived Ease of Use* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND melalui *Behavioral Intention to Use* pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.
10. Untuk mengetahui pengaruh *Security* terhadap *Actual Use of System* aplikasi BYOND melalui *Behavioral Intention to Use* pada nasabah BSI di Kota Tasikmalaya.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

##### 1. Bagi Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmu pengetahuan khususnya di bidang perbankan syariah melalui teknologi *mobile banking* agar dapat dijadikan perbandingan untuk penulisan sejenis selanjutnya.

##### 2. Bagi Praktis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu acuan untuk meningkatkan kualitas di Lembaga Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui teknologi *mobile banking*

##### 3. Bagi Masyarakat

Dengan melakukan penelitian ini, bagi pembaca secara umum dapat menambah ilmu dan wawasan baru mengenai persepsi nasabah terhadap penerimaan dan penggunaan teknologi BSI *mobile banking*.