

BAB III

OBJEK PENELITIAN DAN METODE PENELITIAN

3.1 Objek Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan dengan memeriksa situasi nyata dari subjek yang diteliti. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendapatkan data penelitian yang akurat dan sesuai dengan kenyataan di lapangan. Objek dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Masjid Agung. Fokus penelitian ini adalah bagaimana persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan berdampak pada penggunaan berulang BYOND by BSI oleh pengguna. Persepsi kepercayaan berkaitan dengan keyakinan pengguna terhadap keamanan, keandalan, dan perlindungan data saat menggunakan aplikasi. Persepsi kemudahan berkaitan dengan seberapa mudah pengguna memahami dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia dalam BYOND by BSI.

Dengan demikian, penelitian ini dilakukan pada BSI KCP Masjid Agung untuk mendapatkan informasi yang tepat dan relevan tentang tingkat kepercayaan dan kemudahan yang dirasakan pelanggan serta bagaimana kedua faktor tersebut memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali aplikasi BYOND by BSI. Hasilnya diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas dan objektif tentang perilaku penggunaan berulang layanan digital perbankan di BSI KCP Masjid Agung.

3.1.1 Sejarah dan Profil Perusahaan

Indonesia dikenal sebagai negara dengan jumlah penduduk muslim terbesar di dunia, sehingga memiliki peluang strategis untuk menjadi pusat pertumbuhan industri keuangan berbasis syariah. Kesadaran masyarakat terhadap prinsip halal dalam aktivitas ekonomi terus meningkat seiring dengan dukungan kebijakan pemerintah untuk memperkuat ekosistem industri halal nasional. Hal ini tercermin dalam pertumbuhan industri perbankan syariah yang mengalami perkembangan signifikan dari waktu ke waktu, baik dalam inovasi produk, peningkatan layanan, maupun perluasan jaringan operasional (Aransyah, 2021).

Salah satu tonggak penting dalam sejarah industri perbankan syariah Indonesia adalah penggabungan tiga bank syariah milik BUMN, yaitu Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah menjadi satu lembaga yang kini dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia pada 1 Februari 2021. Merger ini dilakukan sebagai strategi nasional untuk memperkuat struktur modal, meningkatkan efisiensi operasional, serta mendorong pertumbuhan pangsa pasar perbankan syariah yang lebih kompetitif.

Di wilayah Tasikmalaya, keberadaan BSI turut diperkuat dengan hadirnya beberapa unit layanan, baik Kantor Cabang maupun Kantor Cabang Pembantu (KCP). Salah satu unit yang melayani masyarakat di pusat kota adalah Bank Syariah Indonesia KCP Masjid Agung Tasikmalaya. Lokasi KCP ini strategis karena berada di kawasan Masjid Agung Tasikmalaya yang menjadi pusat aktivitas masyarakat. Kehadiran KCP Masjid Agung bertujuan untuk mempermudah akses layanan

perbankan syariah bagi masyarakat sekitar, pelaku usaha, maupun jamaah yang beraktivitas di area tersebut.

Dalam menjalankan operasionalnya, KCP Masjid Agung memberikan berbagai layanan perbankan seperti pembukaan rekening, transaksi tunai dan non-tunai, layanan pembiayaan, hingga pemanfaatan layanan digital banking. Unit ini didukung oleh struktur organisasi yang di pimpin oleh Kepala KCP Bapak Reza, dengan jumlah karyawan *Branch Operation & Service Manager* (BOSM) 1, *Small Medium Enterprises* (SME) 1, Pembiayaan mikro 2, Pembiayaan consumer 2, *Pawning* (Gadai) 1, Funding 2, CSS 1, *Teller* 2, *Customer Service* 2, Personal assistant 1, *Risk Based Capital* (RBC) 2, petugas keamanan 3, Driver 3, OB 2 yang bekerja secara profesional untuk memberikan pelayanan yang optimal. Hingga saat ini, KCP Masjid Agung terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dan mendorong pemanfaatan layanan digital perbankan guna menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan transaksi masyarakat yang semakin dinamis.

3.1.2 Visi dan Misi Perusahaan

a. Visi

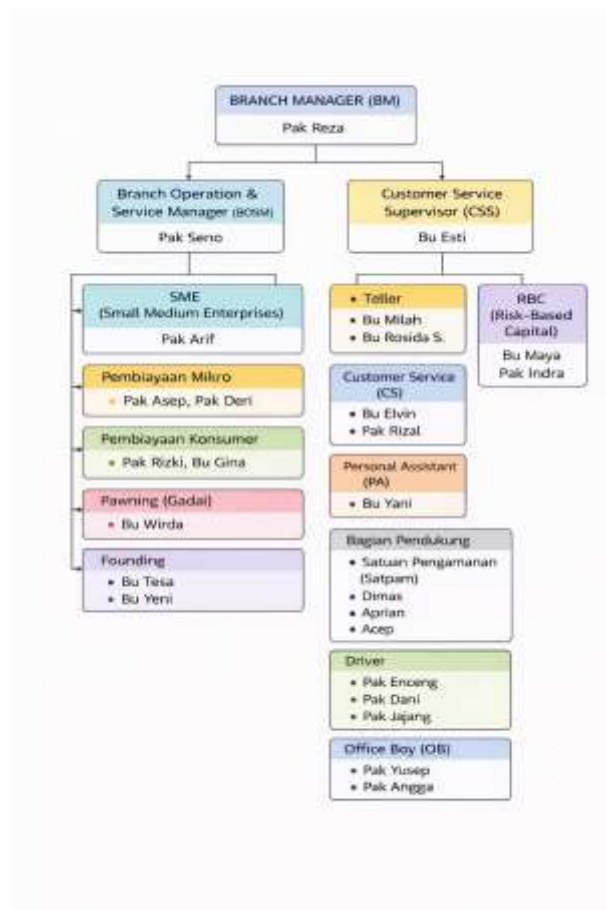
Top 10 Global *Islamic* Bank

b. Misi

- 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50T di tahun 2025.

- 2) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- 3) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

3.1.3 Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar 3.1 Struktur Organisasi BSI KCP Masjid Agung Tasikmalaya

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2026

3.1.4 Byond by BSI

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan lembaga perbankan syariah yang berdiri sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Proses merger tersebut resmi berlaku pada tanggal 1 Februari 2021 dengan tujuan memperkuat struktur industri perbankan syariah di Indonesia agar lebih kompetitif serta mampu memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pertumbuhan ekonomi nasional. Melalui penggabungan ini, BSI diharapkan dapat memperluas jaringan layanan, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengembangkan inovasi produk dan layanan berbasis prinsip syariah.

Menurut Aransyah (2021:12), Bank Syariah Indonesia merupakan institusi keuangan yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah dengan tujuan menyediakan layanan perbankan yang tidak hanya berorientasi pada keuntungan, tetapi juga memperhatikan aspek keadilan, transparansi, dan keberkahan dalam kegiatan ekonomi. Kehadiran BSI juga menjadi salah satu langkah strategis dalam memperkuat perkembangan industri perbankan syariah di Indonesia agar mampu bersaing dengan perbankan konvensional serta memperluas akses masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis syariah (Aransyah, 2021).

Dalam perkembangannya, BSI terus melakukan inovasi terutama dalam bidang digitalisasi layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin modern. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah peluncuran aplikasi super-app bernama BYOND by BSI yang diperkenalkan kepada masyarakat pada 9 November 2024. Aplikasi ini dikembangkan sebagai platform layanan digital

yang mengintegrasikan berbagai fitur finansial, sosial, dan spiritual dalam satu aplikasi yang mudah digunakan oleh nasabah. Melalui BYOND by BSI, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan seperti transfer, pembayaran, pembelian, hingga layanan berbasis nilai-nilai Islami secara praktis melalui perangkat telepon seluler.

3.2 Metode Penelitian

3.2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan eksplanatori (*explanatory*). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan kondisi atau karakteristik variabel penelitian, yaitu persepsi kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fenomena yang sedang diteliti berdasarkan data yang diperoleh di lapangan.

Selain itu, penelitian ini juga menggunakan metode eksplanatori, yaitu penelitian yang bertujuan untuk menjelaskan hubungan serta menguji pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, metode eksplanatori digunakan untuk menganalisis pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menggambarkan fenomena yang terjadi, tetapi juga menjelaskan hubungan sebab akibat antar variabel yang diteliti.

Pendekatan kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka yang kemudian dianalisis menggunakan metode statistik. Analisis tersebut bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sehingga dapat diperoleh kesimpulan yang objektif, sistematis, dan dapat dipertanggung jawabkan mengenai hubungan antar variabel dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2020:8), metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dengan teknik pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data bersifat statistik untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Menurut Arikunto (2019), penelitian kuantitatif merupakan penelitian yang menggunakan data berupa angka sebagai dasar dalam melakukan analisis sehingga hasil penelitian dapat diukur secara objektif menggunakan teknik statistik. Pendekatan ini bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya berdasarkan data empiris yang diperoleh dari responden.

Menurut Sugiyono (2020:10), terdapat beberapa tahapan yang umumnya dilakukan dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif, di antaranya sebagai berikut:

1. Identifikasi Masalah dan Tujuan Penelitian

Tahap pertama dalam penelitian kuantitatif adalah mengidentifikasi permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Dalam penelitian ini, permasalahan yang diangkat berkaitan dengan pemanfaatan layanan digital perbankan melalui aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, layanan perbankan digital semakin banyak

digunakan oleh masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara persepsi kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada BSI KCP Masjid Agung (Sugiyono, 2020).

2. Penentuan Variabel Penelitian

Tahap selanjutnya adalah menentukan variabel yang akan diteliti. Dalam penelitian ini terdapat dua jenis variabel, yaitu variabel independen (variabel bebas) dan variabel dependen (variabel terikat). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari persepsi kepercayaan (X_1) dan kemudahan penggunaan (X_2). Persepsi kepercayaan berkaitan dengan tingkat keyakinan nasabah terhadap keamanan, keandalan, serta kredibilitas layanan yang diberikan oleh bank melalui aplikasi BYOND by BSI. Sementara itu, kemudahan penggunaan berkaitan dengan tingkat kemudahan yang dirasakan nasabah dalam memahami dan menggunakan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi tersebut. Adapun variabel dependen dalam penelitian ini adalah penggunaan berulang (Y), yaitu kecenderungan nasabah untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI dalam melakukan berbagai transaksi perbankan (Sugiyono, 2020).

3. Pengumpulan Data

Tahap berikutnya adalah proses pengumpulan data penelitian. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan kuesioner atau angket yang disebarakan kepada nasabah yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI pada BSI KCP Masjid Agung. Kuesioner tersebut berisi sejumlah

pernyataan yang berkaitan dengan variabel persepsi kepercayaan, kemudahan penggunaan, serta penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Responden diminta untuk memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman dan persepsi mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut. Data yang telah diperoleh selanjutnya akan dianalisis menggunakan teknik analisis statistik untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antara variabel yang diteliti (Sugiyono, 2020).

3.2.2 Operasionalisasi Variabel

Operasionalisasi variabel merupakan proses mendefinisikan variabel penelitian ke dalam bentuk yang lebih konkret dan terukur sehingga dapat diamati serta dianalisis secara empiris dalam penelitian. Melalui operasionalisasi variabel, konsep yang bersifat abstrak dijabarkan menjadi dimensi dan indikator yang dapat digunakan sebagai dasar dalam penyusunan instrumen penelitian, seperti kuesioner atau angket. Dengan adanya operasionalisasi variabel, peneliti dapat menentukan cara pengukuran variabel secara sistematis sehingga memudahkan proses pengumpulan dan analisis data. Berikut adalah operasionalisasi variabel dalam penelitian ini:

Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel

Variabel	Dimensi	Indikator	Skala
Persepsi Kepercayaan (X_1)	<i>Ability</i> (Kemampuan)	1. Aplikasi BYOND by BSI mampu memberikan layanan dengan baik kepada nasabah. 2. Aplikasi BYOND by BSI dapat digunakan untuk melakukan transaksi dengan lancar. 3. Sistem aplikasi BYOND by BSI dapat diandalkan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan.	Ordinal
	<i>Integrity</i> (Integritas)	1. Bank memberikan informasi yang jujur kepada nasabah.	Ordinal

		2. Bank menepati dalam memberikan layanan kepada nasabah. 3. Informasi yang diberikan dalam aplikasi BYOND by BSI dapat di percaya.	
	<i>Benevolence (Kepedulian)</i>	1. Bank memperhatikan kepentingan nasabah dalam penggunaan BYOND. 2. Bank memberikan pelayanan yang baik kepada aplikasi BYOND. 3. Aplikasi BYOND memberikan manfaat bagi nasabah.	Ordinal
Kemudahan (X_2)	Mudah dipelajari (<i>Easy to Learn</i>)	1. Aplikasi BYOND by BSI mudah dipelajari oleh nasabah. 2. Nasabah dapat dengan cepat memahami cara menggunakan aplikasi BYOND.	Ordinal
	Mudah digunakan (<i>Easy to Use</i>)	1. Aplikasi BYOND by BSI mudah digunakan untuk melakukan transaksi perbankan. 2. Fitur-fitur dalam aplikasi BYOND mudah di operasikan oleh pengguna.	Ordinal
	Mudah dipahami (<i>Clear and Understandable</i>)	1. Menu dan tampilan aplikasi BYOND by BSI mudah dipahami oleh nasabah. 2. Informasi yang tersedia dalam aplikasi BYOND mudah dimengerti.	Ordinal
Penggunaan Berulang (Y)	Niat melanjutkan penggunaan	1. Nasabah berniat untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI dimasa yang akan datang. 2. Nasabah berencana tetap menggunakan aplikasi BYOND sebagai sarana transaksi perbankan	Ordinal
	Prefensi penggunaan	1. Nasabah lebih memilih menggunakan aplikasi BYOND dibandingkan layanan perbankan lainnya. 2. Nasabah menjadi aplikasi BYOND sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi.	Ordinal
	Frekuensi Penggunaan	1. Nasabah menggunakan aplikasi BYOND secara rutin untuk melakukan transaksi. 2. Nasabah sering menggunakan aplikasi BYOND dalam aktivitas perbankan sehari-hari.	Ordinal

Sumber: Diolah Oleh Penulis, 2026

Pengukuran variabel pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan skala Likert yang terdiri dari lima kategori penilaian, yaitu:

1. Sangat Tidak Setuju (STS)
2. Tidak Setuju (ST)
3. Netral (N)
4. Setuju (S)

5. Sangat Setuju (SS)

3.2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara yang disesuaikan dengan kebutuhan penelitian mengenai pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI, yaitu:

a. Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner digunakan untuk memperoleh data secara langsung dari responden yang berkaitan dengan variabel penelitian, yaitu persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Dalam penelitian ini, kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan menggunakan skala Likert sebagai alat ukur. Penyebaran kuesioner dilakukan secara daring melalui Google Form kepada nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI, khususnya nasabah BSI KCP Masjid Agung yang menjadi responden dalam penelitian ini.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan narasumber untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai objek penelitian. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pihak terkait di Bank Syariah Indonesia KCP Masjid Agung guna memperoleh informasi tambahan mengenai

penggunaan layanan digital banking serta tanggapan nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI. Data yang diperoleh dari wawancara digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil penelitian yang diperoleh dari penyebaran kuesioner.

c. Observasi

Observasi adalah Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk melihat secara langsung bagaimana perilaku atau aktivitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Melalui observasi, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi di lapangan yang berkaitan dengan variabel penelitian, sehingga dapat mendukung hasil analisis yang dilakukan.

d. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan dan mempelajari berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi tersebut dapat berupa laporan, data internal, arsip, maupun informasi tertulis lainnya yang relevan dengan penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Teknik ini di gunakan untuk melengkapi data yang telah diperoleh dari kuesioner dan wawancara, serta sebagai bahan pendukung dalam penyusunan penelitian.

e. Studi Pustaka

Studi pustaka merupakan Teknik pengumpulan data dengan cara mengkaji berbagai sumber literatur seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber

lainnya yang relevan dengan topik penelitian. Studi pustaka di gunakan untuk memperoleh landasan teori, konsep, serta hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan variabel persepsi kepercayaan, kemudahan, dan penggunaan berulang. Dengan adanya studi pustaka, penelitian ini memiliki dasar teoritis yang kuat dan dapat dipertanggung jawabkan secara ilmiah.

3.2.3.1 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan jenis kuantitatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan serta pengaruh variabel kepercayaan, kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI pada nasabah BSI KCP Masjid Agung. Pendekatan kuantitatif menggunakan data yang berbentuk angka diperoleh melalui instrument penelitian dan kemudian dianalisis menggunakan metode statistic untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber pertama melalui proses pengumpulan data di lapangan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Masjid Agung yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Kuesioner yang digunakan berisi sejumlah pernyataan yang berkaitan dengan variabel penelitian yaitu persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Data yang diperoleh dari responden kemudian diolah dan dianalisis untuk mengetahui hubungan serta pengaruh antar variabel dalam penelitian ini (Sugiyono, 2020).

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh peneliti dari sumber kedua atau sumber yang telah tersedia sebelumnya dan digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, laporan perusahaan, serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan persepsi kepercayaan, kemudahan penggunaan, dan penggunaan berulang pada layanan digital perbankan. Selain itu, data sekunder juga diperoleh dari informasi resmi mengenai Bank Syariah Indonesia serta publikasi yang berkaitan dengan aplikasi BYOND by BSI yang mendukung pembahasan dalam penelitian ini (Bungin, 2013).

3.2.3.2 Populasi Sasaran

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Masjid Agung yang menggunakan layanan perbankan digital, khususnya aplikasi BYOND by BSI. Nasabah tersebut dipilih sebagai populasi penelitian karena mereka merupakan pengguna layanan digital banking yang dapat memberikan informasi terkait persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, serta penggunaan berulang terhadap aplikasi BYOND by BSI. Berdasarkan data yang diperoleh dari BSI KCP Masjid Agung, jumlah nasabah yang terdaftar adalah sebanyak 6.407 nasabah per tahun, sehingga jumlah tersebut dijadikan sebagai populasi dalam penelitian ini (Sugiyono, 2020).

3.2.3.3 Penentuan Sampel

Dalam penelitian ini, teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Purposive sampling merupakan teknik penentuan sampel

dengan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan penelitian. Teknik ini digunakan agar responden yang dipilih benar-benar memiliki karakteristik yang relevan dengan variabel penelitian, sehingga data yang diperoleh dapat memberikan informasi yang sesuai dengan permasalahan yang diteliti (Sugiyono, 2018). Kriteria sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Responden merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Masjid Agung. Kriteria ini ditetapkan agar responden yang dipilih benar-benar merupakan nasabah yang terdaftar dan memiliki hubungan layanan dengan BSI KCP Masjid Agung, sehingga informasi yang diberikan berkaitan langsung dengan objek penelitian.
2. Responden merupakan nasabah yang telah memiliki dan menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Kriteria ini ditentukan karena penelitian ini berfokus pada persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan digital banking, sehingga responden harus pernah menggunakan aplikasi berikut.
3. Responden pernah melakukan transaksi perbankan melalui aplikasi BYOND by BSI. Responden yang pernah melakukan transaksi seperti transfer, pembiayaan, pembelian, atau aktivitas layanan perbankan lainnya melalui aplikasi BYOND by BSI dianggap memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan aplikasi tersebut sehingga dapat memberikan penilaian terkait persepsi kepercayaan dan kemudahan penggunaan aplikasi.
4. Responden menggunakan aplikasi BYOND by BSI dalam aktivitas transaksi lebih dari satu kali. Kriteria ini ditetapkan agar responden memiliki pengalaman penggunaan yang cukup terhadap aplikasi BYOND by BSI sehingga dapat

memberikan penilaian yang lebih objektif mengenai penggunaan berulang terhadap aplikasi tersebut.

5. Responden bersedia untuk mengisi kuesioner penelitian yang diberikan oleh peneliti yang secara sukarela. Kesiediaan responden untuk mengisi kuesioner sangat penting agar data yang diperoleh dapat digunakan dalam proses analisis penelitian serta mendukung tercapainya tujuan penelitian mengenai pengaruh persepsi kepercayaan, kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI.

Melalui penetapan kriteria tersebut, diharapkan responden yang dipilih benar-benar memiliki keterkaitan dengan objek penelitian sehingga data yang diperoleh dapat menggambarkan secara lebih akurat mengenai pengaruh persepsi kepercayaan, kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Selanjutnya, untuk menentukan jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan (*margin of error*) sebesar 10% dari jumlah populasi yang telah ditetapkan.

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Diketahui:

$N = 6.407$ (ukuran populasi)

n = jumlah yang harus diambil

$e = 10\% = 0,10$ (*margin of error*)

Perhitungan:

$$n = \frac{6407}{1 + 6407(0,10)^2}$$

$$n = \frac{6407}{1 + 6407(0,01)}$$

$$n = \frac{6407}{1 + 64,07}$$

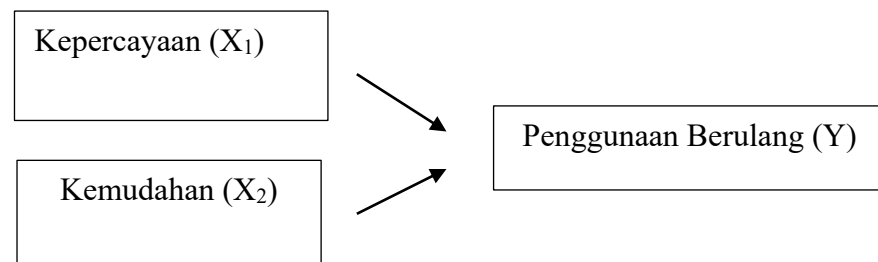
$$n = \frac{6407}{65,07}$$

$$n = 98,46 = 99 \text{ responden}$$

Jadi jumlah sampel yang digunakan adalah 99 responden.

3.2.4 Model Penelitian

Model penelitian merupakan gambaran konseptual yang menunjukkan hubungan antara variabel-variabel yang diteliti dalam suatu penelitian sehingga dapat memudahkan peneliti dalam memahami arah hubungan antar variabel. Dalam penelitian ini, model penelitian menggambarkan hubungan antara variabel independen yaitu Persepsi Kepercayaan (X_1) dan Persepsi Kemudahan (X_2) dengan variabel dependen yaitu Penggunaan Berulang (Y) pada aplikasi BYOND by BSI. Persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan yang dirasakan oleh nasabah diduga dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan kembali aplikasi BYOND by BSI untuk melakukan berbagai transaksi perbankan digital. Oleh karena itu, model penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan memiliki hubungan atau pengaruh terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah.



Gambar 3.2 Model Penelitian

Sumber : Diolah Oleh Penulis, 2026

3.2.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif dan analisis statistik inferensial dengan bantuan perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 26. Analisis data dilakukan untuk mengolah data yang diperoleh dari hasil penyebaran kuesioner kepada responden sehingga dapat memberikan gambaran serta menjawab tujuan penelitian mengenai pengaruh persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Adapun tahapan analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.2.5.1 Uji Kualitas Data

1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, uji validitas dilakukan terhadap seluruh item pernyataan yang berkaitan dengan variabel persepsi kepercayaan, persepsi kemudahan, dan penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Pengujian validitas dilakukan dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel pada tingkat signifikansi tertentu

dengan *degree of freedom* (df) = $n - 2$, dimana n merupakan jumlah sampel penelitian. Apabila nilai r hitung lebih besar dari r tabel, maka item pernyataan dalam kuesioner dinyatakan valid dan dapat digunakan sebagai instrumen dalam penelitian.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur tingkat konsistensi atau keandalan suatu instrumen penelitian dalam menghasilkan data. Instrumen yang reliabel akan memberikan hasil pengukuran yang relatif sama apabila digunakan dalam kondisi yang serupa. Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* melalui bantuan program SPSS. Suatu variabel atau konstruk penelitian dinyatakan memiliki reliabilitas yang baik apabila nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,70, sehingga instrumen tersebut dapat dipercaya untuk digunakan dalam proses pengumpulan data penelitian.

3.2.5.2 Uji Statistik Deskriptif

Uji statistik deskriptif merupakan teknik analisis data yang digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi mengenai data yang diperoleh dalam penelitian tanpa bermaksud menarik kesimpulan yang bersifat umum. Analisis ini bertujuan untuk menjelaskan karakteristik data yang diperoleh dari responden terkait variabel penelitian yaitu persepsi kepercayaan, kemudahan, dan penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Statistik deskriptif berfungsi untuk merangkum dan menggambarkan distribusi data melalui ukuran pemusatan seperti rata-rata (*mean*), nilai tengah (*median*), dan nilai yang paling sering muncul (*modus*), serta

ukuran penyebaran data seperti nilai minimum, maksimum, dan standar deviasi, sehingga peneliti dapat memahami kecenderungan, variasi, serta pola jawaban responden dalam penelitian. Melalui analisis ini, peneliti dapat memperoleh gambaran awal mengenai karakteristik data baik yang bersifat kualitatif maupun kuantitatif sebelum dilakukan analisis lebih lanjut (Imam Ghazali, 2018).

Dalam penelitian ini, hasil analisis deskriptif juga diinterpretasikan menggunakan Nilai Jenjang Interval (NJI). NJI digunakan untuk menentukan batas kategori penilaian terhadap rata-rata skor jawaban responden pada masing-masing variabel penelitian. Melalui NJI, skor rata-rata yang diperoleh dapat dikelompokkan ke dalam kategori tertentu, seperti sangat rendah, rendah, sedang, tinggi, dan sangat tinggi, sehingga memudahkan peneliti dalam menjelaskan tingkat persepsi kepercayaan, kemudahan, dan penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI secara lebih sistematis.

Selanjutnya, menurut Riduwan (2018:41), rentang nilai untuk setiap kategori dapat ditentukan menggunakan nilai jenjang interval yang didasarkan pada skor tertinggi dan skor terendah dari instrumen penelitian. Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung nilai jenjang interval (NJI) adalah sebagai berikut:

$$NJI = \frac{\text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}}{\text{Jumlah Kategori}}$$

Dalam penelitian ini, skala yang digunakan adalah skala Likert dengan rentang nilai 1 sampai dengan 5, sehingga perhitungan NJI adalah sebagai berikut:

$$NJI = \frac{5 - 1}{5} = 0,8$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, maka interval kategori penilaian dapat disusun sebagai berikut:

Tabel 3.2 Interval Kategori Penilaian

Interval Nilai	Kategori
1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
1,81 – 2,60	Tidak Setuju
2,61 – 3,40	Cukup / Netral
3,41 – 4,20	Setuju
4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber: Riduwan (2018:93)

a. Transformasi Data Ke MSI

Method of Successive Interval (MSI) merupakan metode transformasi data yang digunakan untuk mengubah data berskala ordinal menjadi data berskala interval. Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari hasil penyebaran kuesioner menggunakan Skala Likert, sehingga data yang dihasilkan masih berupa data ordinal. Menurut Sugiyono (2022), data ordinal merupakan data yang menunjukkan urutan atau tingkatan, namun belum memiliki jarak yang pasti antar kategori. Oleh karena itu, data ordinal perlu ditransformasikan menjadi data interval agar memenuhi syarat analisis statistik parametrik.

Dalam penelitian ini, transformasi data dilakukan karena teknik analisis yang digunakan adalah analisis regresi linear berganda, korelasi, koefisien determinasi, dan uji hipotesis yang termasuk ke dalam statistik parametrik.

Menurut Imam Ghozali (2021), penggunaan analisis parametrik mensyaratkan data penelitian berada pada skala interval atau rasio. Oleh sebab itu, peneliti menggunakan metode *Method of Successive Interval* (MSI) untuk mentransformasikan data ordinal hasil kuesioner menjadi data interval sehingga dapat digunakan dalam pengolahan data statistik menggunakan bantuan aplikasi SPSS.

Pada penelitian ini, data yang ditransformasikan merupakan data hasil tanggapan responden terhadap variabel Persepsi Kepercayaan (X_1), Kemudahan (X_2), dan Penggunaan Berulang BYOND by BSI (Y) pada BSI KCP Masjid Agung Tasikmalaya.

Adapun langkah-langkah transformasi data menggunakan *Method of Successive Interval* (MSI) adalah sebagai berikut:

1. Peneliti membuka website pengolahan MSI secara online melalui salah satu link berikut:
<https://gldcalc.shinyapps.io/msi1/>
<https://gldcalc.shinyapps.io/msi2/>
<https://gldcalc.shinyapps.io/msi3/>
2. Data hasil kuesioner kemudian disusun dalam format Microsoft Excel sesuai ketentuan, di mana setiap indikator disusun tanpa jarak antar kolom maupun baris, kemudian file diunggah (*browse*) ke website MSI secara terpisah untuk masing-masing variabel penelitian.

3. Pada menu separator dipilih format “xlsx”, kemudian pada bagian “show” diubah menjadi 100 agar seluruh hasil transformasi data dapat ditampilkan secara lengkap.
4. Setelah proses transformasi selesai, data interval hasil perhitungan MSI akan muncul sesuai jumlah responden dan indikator penelitian. Selanjutnya data tersebut disalin ke Microsoft Excel untuk digunakan dalam proses pengolahan data statistik menggunakan aplikasi SPSS.

Penggunaan metode MSI dalam penelitian ini bertujuan agar data hasil penelitian dapat memenuhi syarat pengujian statistik parametrik sehingga hasil analisis mengenai pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan terhadap penggunaan berulang BYOND by BSI pada BSI KCP Masjid Agung Tasikmalaya dapat dilakukan secara lebih akurat dan objektif.

3.2.5.3 Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah data residual dalam model regresi memiliki distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah model yang memiliki distribusi residual yang normal. Pengujian normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov–Smirnov dengan pendekatan Monte Carlo serta melihat grafik normal probability plot melalui bantuan program SPSS. Kriteria pengujian menyatakan bahwa data berdistribusi normal apabila nilai signifikansi pada uji Kolmogorov–Smirnov lebih besar dari 0,05, serta titik-titik pada grafik normal probability plot menyebar di sekitar garis diagonal.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual pada setiap pengamatan. Model regresi yang baik seharusnya tidak mengalami heteroskedastisitas atau memiliki varians residual yang sama pada setiap pengamatan. Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan uji scatterplot serta melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen dengan residualnya. Model regresi dinyatakan tidak mengalami heteroskedastisitas apabila nilai signifikansi pada uji scatterplot lebih besar dari 0,10, serta pola sebaran titik pada grafik scatterplot menunjukkan penyebaran secara acak dan tidak membentuk pola tertentu.

3. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat korelasi yang tinggi antar variabel independen dalam model regresi. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independen. Pengujian multikolinearitas dilakukan dengan melihat nilai Tolerance dan Variance Inflation Factor (VIF) melalui bantuan program SPSS. Kriteria pengujian menyatakan bahwa tidak terjadi multikolinearitas apabila nilai Tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10, sehingga variabel independen dalam penelitian dapat digunakan dalam model regresi.

4. Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi merupakan salah satu uji asumsi klasik yang bertujuan untuk mengetahui apakah dalam model regresi terdapat hubungan antara

kesalahan (residual) pada satu pengamatan dengan pengamatan lainnya. Residual adalah selisih antara nilai yang diprediksi dengan nilai sebenarnya, dan dalam model regresi yang baik residual tersebut tidak boleh saling berhubungan. Jika terjadi hubungan antar residual, maka disebut autokorelasi yang dapat menyebabkan hasil penelitian menjadi kurang akurat. Oleh karena itu, uji autokorelasi penting dilakukan untuk memastikan bahwa model regresi yang digunakan sudah layak dan dapat dipercaya. Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan menggunakan uji Durbin-Watson (DW) dengan bantuan program SPSS, dimana model regresi dikatakan tidak mengalami autokorelasi apabila nilai Durbin-Watson mendekati angka 2.

3.2.5.4 Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan dan kemudahan terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia.

3.2.5.5 Uji Hipotesis

1. Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen dalam model penelitian. Nilai koefisien determinasi menunjukkan proporsi variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen yang digunakan dalam model regresi. Semakin besar nilai

koefisien determinasi, maka semakin besar pula kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen dalam penelitian (Imam Ghozali, 2018).

Hipotesis statistik di gunakan sebagai dasar dalam pengujian secara kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi, yaitu sebagai berikut:

- a. $H_{01} : \beta_1 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh persepsi kepercayaan (X_1) terhadap penggunaan berulang (Y).
- b. $H_{11} : \beta_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh persepsi kepercayaan (X_1) terhadap penggunaan berulang (Y).
- c. $H_{02} : \beta_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh kemudahan (X_2) terhadap penggunaan berulang (Y).
- d. $H_{12} : \beta_2 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh kemudahan (X_2) terhadap penggunaan berulang (Y).
- e. $H_{03} : \beta_1 = \beta_2 = 0$, artinya tidak terdapat pengaruh persepsi kepercayaan (X_1) dan kemudahan (X_2) secara simultan terhadap penggunaan berulang (Y).
- f. $H_{13} : \beta_1 \neq 0$, artinya terdapat pengaruh persepsi kepercayaan (X_1) dan kemudahan (X_2) secara simultan terhadap penggunaan berulang (Y).

2. Uji t (Uji Parsial)

Uji t (uji parsial) digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara individu. Dalam penelitian ini, uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan

(X₁) dan kemudahan (X₂) terhadap penggunaan berulang (Y) aplikasi BYOND by BSI.

1. Pernyataan Hipotesis Operasional

- a. $H_0 : \beta = 0$ (tidak berpengaruh)
- b. $H_1 : \beta \neq 0$ (berpengaruh)

2. Menetapkan Tingkat Kepercayaan

Tingkat signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebesar $\alpha = 0,05$ (5%).

3. Kriteria Pengujian

- a. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ atau $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.
- b. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ atau $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

3. Uji F (Uji Simultan)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh terhadap variabel dependen dalam model penelitian. Dalam penelitian ini, uji F dilakukan untuk mengetahui apakah persepsi kepercayaan dan persepsi kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap penggunaan berulang aplikasi BYOND by BSI. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan F tabel atau dengan melihat nilai signifikansi. Apabila nilai signifikansi lebih kecil dari tingkat signifikansi yang telah ditentukan, maka variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen (Imam Ghozali, 2018).