



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta:**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**SKRIPSI TERAPAN**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, LINGKUNGAN SOSIAL, DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MULTIPLE MOBILE BANKING DALAM MEMILIH BYOND BY BSI SEBAGAI APLIKASI UTAMA**



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2025**



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

**Hak Cipta:**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

**SKRIPSI TERAPAN**

**PENGARUH KEMUDAHAN PENGGUNAAN, LINGKUNGAN SOSIAL, DAN RELIGIUSITAS TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH MULTIPLE MOBILE BANKING DALAM MEMILIH BYOND BY BSI SEBAGAI APLIKASI UTAMA**



Disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan dari Politeknik Negeri Jakarta

Disusun oleh:

Muhammad Syaif Al-Amin/2104411040

**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH  
PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN  
JURUSAN AKUNTANSI  
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
TAHUN 2025**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syaif Al-Amin

NIM : 2104411040

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Jurusan : Akuntansi

Menyatakan bahwa yang dituliskan di dalam Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan (plagiasi) karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Tugas akhir telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.



Muhammad Syaif Al-Amin

NIM. 2104411040



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Syaif Al-Amin  
NIM : 2104411040  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah *Multiple Mobile Banking* Dalam Memilih BYOND By BSI Sebagai Aplikasi Utama.

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.

### DEWAN PENGUJI

Ketua Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si. (  )  
Anggota Penguji : Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. (  )

### DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok  
Tanggal : 17 Juli 2025

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si  
NIP 197009111999031002



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengurangi kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Muhammad Syaif Al-Amin  
NIM : 2104411040  
Jurusan / Program Studi : Akuntansi / Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah *Multiple Mobile Banking* Dalam Memilih BYOND By BSI Sebagai Aplikasi Utama.

Disetujui oleh  
Pembimbing

Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.  
NIP. 19700913199031002

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Diketahui Oleh

KPS Keuangan dan Perbankan Syariah

Nurul Hasanah, S.ST., M.Si.  
NIP. 199201122018032001



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas limpahan rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah *Multiple Mobile Banking* dalam Memilih BYOND by BSI sebagai Aplikasi Utama” dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Shalallahu ‘Alaihi Wassalam, yang menjadi suri teladan utama dalam kehidupan umat manusia hingga akhir zaman. Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi D4 Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan, bimbingan, serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Syamsurizal, S.E., M.M selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta. Sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi penulis yang telah dengan penuh dedikasi membimbing penulis melalui setiap tahapan penyusunan, serta memberikan arahan, waktu, dan pemikiran berharga sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan berkualitas.
3. Ibu Nurul Hasanah, S.ST., M.Si. selaku Ketua Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S.HI., M.Si. selaku dosen pengaji yang telah memberikan masukan dan arahan yang membangun demi kelancaran skripsi penulis.
5. Orang Tua penulis, Bapak Budi Susilo dan Ibu Parsiyah, serta Eka Umiasih Ramdhini selaku saudara kandung yang selalu memberikan doa, motivasi, dan dukungan moral yang tiada henti.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

6. Ustadz Mukhlis Zamzami Can An Nadwi, M.A. dan Ustadz Nur Kholid, S.Pd.I, yang senantiasa memberikan nasihat, doa, serta motivasi spiritual yang menjadi penguat dalam setiap langkah penulis selama menjalani proses penyusunan skripsi ini. Semoga Allah membala segala kebaikan dan keikhlasan yang telah diberikan.
7. Tema-teman “Mahling” dan “TCN Squad” yang selalu menjadi tempat berbagi semangat, canda, dan dukungan selama masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas kebersamaan dan motivasinya yang tak ternilai.
8. Rekan-rekan seperjuangan kelas BS8C, terima kasih atas kebersamaan, kerja sama, serta semangat yang selalu menyertai selama proses perkuliahan.
9. Seluruh pihak yang terlibat dalam proses penulisan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu namun tidak mengurangi rasa terima kasih penulis.

Penulis menyadari bahwa penyusunan laporan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang sangat penulis harapkan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menjadi tambahan wawasan, baik bagi penulis sendiri maupun bagi rekan-rekan mahasiswa di Politeknik Negeri Jakarta.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Jakarta, 17 Juli 2025

Muhammad Syaif Al-Amin  
NIM. 2104411040



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademis Politeknik Negeri Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Syaif Al-Amin  
NIM : 2104411040  
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah  
Jurusan : Akuntansi  
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

**“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah *Multiple Mobile Banking* Dalam Memilih *Beyond By Bsi* Sebagai Aplikasi Utama”.**

Dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Depok

Pada Tanggal : 17 Juli 2025

Yang menyatakan,

(Muhammad Syaif Al-Amin)



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Muhammad Syaif Al-Amin  
Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

### Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, Dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah *Multiple Mobile Banking* Dalam Memilih BYOND By BSI Sebagai Aplikasi Utama

#### ABSTRAK

Fenomena penggunaan beberapa aplikasi *mobile banking* secara bersamaan (*multiple mobile banking*) menuntut bank untuk menghadirkan fitur yang lebih *user-friendly* dan sesuai nilai religius nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, lingkungan sosial, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam menetapkan BYOND by BSI sebagai aplikasi utama. Metode yang digunakan dengan pendekatan kuantitatif dengan *Partial Least Square Structural Equation Modeling* (PLS-SEM), berdasarkan data dari 120 responden pengguna *multiple mobile banking*. Hasil menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan, lingkungan sosial, dan religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama. Temuan ini diharapkan dapat memperluas pemahaman mengenai perilaku adopsi *mobile banking* syariah serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji integrasi antara teknologi dan nilai religius. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan masukan bagi Bank Syariah Indonesia untuk menyempurnakan antarmuka BYOND agar lebih mudah digunakan, memperkuat citra syariah dalam strategi pemasaran, dan membangun keterikatan dengan pengguna, khususnya Generasi Z yang terbiasa menggunakan lebih dari satu aplikasi perbankan secara bersamaan.

Kata Kunci: Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, Religiusitas, Keputusan Nasabah, *Mobile Banking* Syariah, *Multiple Mobile Banking*

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



Muhammad Syaif Al-Amin

Bachelor of Applied Finance and Islamic Banking

***The Influence of Ease of Use, Social Environment, and Religiosity on Multiple Mobile Banking Customers' Decision to Choose BYOND by BSI as Their Primary Application.***

***ABSTRACT***

*The growing phenomenon of multiple mobile banking customers using several banking apps concurrently requires banks to deliver more user-friendly features that align with users' religious values. This study examines the effects of ease of use, social environment, and religiosity on the decision of multiple-mobile-banking users to designate BYOND by Bank Syariah Indonesia (BSI) as their primary application. A quantitative approach employing Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) was applied to survey data from 120 multiple-mobile-banking users. The results show that ease of use, social environment, and religiosity each exert a significant influence on customers' decisions to select BYOND by BSI as their main banking app. These findings are expected to enrich the academic understanding of Islamic mobile-banking adoption and to guide future research that integrates technological factors with religious values. Practically, the study offers insight for Bank Syariah Indonesia to refine BYOND's interface for greater usability, reinforce its Sharia-compliant brand image in marketing strategies, and strengthen engagement with users especially Generation Z, who routinely operate more than one banking application.*

**Keywords:** Ease of Use; Social Environment; Religiosity; Customer Decision; Islamic Mobile Banking; Multiple Mobile Banking.

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG TUGAS AKHIR .....</b>	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS .....</b>	<b>viii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	6
1.3 Pertanyaan Penelitian .....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
1.6 Sistematika Penulisan.....	8
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>11</b>
2.1 Landasan Teori.....	11
2.1.1 Pengertian Kemudahan Penggunaan .....	11
2.1.2 Indikator Kemudahan Penggunaan .....	11
2.1.3 Pengertian Lingkungan Sosial.....	12
2.1.4 Indikator Lingkungan Sosial .....	13
2.1.5 Pengertian Religiusitas.....	14
2.1.6 Indikator Religiusitas .....	15
2.1.7 Pengertian Keputusan Nasabah.....	16
2.1.8 Indikator Keputusan Nasabah .....	16
2.1.9 Pengertian <i>Mobile banking</i> .....	17
2.2 Penelitian Terdahulu .....	17
2.3 Kerangka Pemikiran .....	29
2.4 Hipotesis.....	30
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>35</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Objek Penelitian .....	35



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

3.3 Metode Pengambilan Sampel.....	36
3.4 Jenis dan Sumber Data Penelitian .....	37
3.5 Metode Pengumpulan Data Penelitian .....	37
3.6 Definisi Operasional Variabel.....	38
3.7 Metode Analisis Data .....	42
3.7.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	43
3.7.2 Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	44
3.7.3 Uji Hipotesis.....	45
<b>BAB IV PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Responden .....	48
4.1.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
4.1.2 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
4.1.3 Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
4.1.4 Responden Berdasarkan Lama Penggunaan .....	50
4.2 Uji Data Penelitian .....	51
4.2.1 Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) .....	52
4.2.2 Model Struktural ( <i>Inner model</i> ) .....	55
4.2.3 Uji Hipotesis.....	58
4.3 Pembahasan.....	60
4.3.1 Data Hasil Penelitian.....	60
4.3.2 Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Nasabah .	78
4.3.3 Pengaruh Lingkungan Sosial Terhadap Keputusan Nasabah.....	79
4.3.4 Pengaruh Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah .....	81
4.3.5 Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingungan Sosial, dan Religiusitas Terhadap Keputusan Nasabah.....	82
4.4 Implementasi Hasil Penelitian.....	83
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>86</b>
5.1 Kesimpulan.....	86
5.2 Saran.....	87
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>95</b>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 3. 1 Skala Likert .....	38
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	38
Tabel 4. 1 Nilai Average Variance Extracted (AVE) .....	53
Tabel 4. 2 Nilai Uji Reliabilitas .....	55
Tabel 4. 3 Nilai <i>R-Square</i> .....	55
Tabel 4. 4 Nilai <i>Bootstrapping Analysis</i> .....	56
Tabel 4. 5 Nilai <i>Q-Square</i> .....	57
Tabel 4. 6 Nilai <i>F-Square</i> Parsial.....	57
Tabel 4. 7 Nilai <i>F-Square</i> Simultan .....	58
Tabel 4. 8 Nilai Uji Hipotesis .....	59
Tabel 4. 9 Jawaban Kuesioner KP.1 .....	61
Tabel 4. 10 Jawaban Kuesioner KP.2 .....	62
Tabel 4. 11 Jawaban Kuesioner KP.3 .....	63
Tabel 4. 12 Jawaban Kuesioner KP.4 .....	64
Tabel 4. 13 Jawaban Kuesioner LS.1 .....	65
Tabel 4. 14 Jawaban Kuesioner LS.2 .....	66
Tabel 4. 15 Jawaban Kuesioner LS.3 .....	67
Tabel 4. 16 Jawaban Kuesioner LS.4 .....	68
Tabel 4. 17 Jawaban Kuesioner R.1 .....	69
Tabel 4. 18 Jawaban Kuesioner R.2 .....	70
Tabel 4. 19 Jawaban Kuesioner R.3 .....	71
Tabel 4. 20 Jawaban Kuesioner R.4 .....	72
Tabel 4. 21 Jawaban Kuesioner R.5 .....	73
Tabel 4. 22 Jawaban Kuesioner KN.1 .....	74
Tabel 4. 23 Jawaban Kuesioner KN.2 .....	75
Tabel 4. 24 Jawaban Kuesioner KN.3 .....	76
Tabel 4. 25 Jawaban Kuesioner KN.4 .....	77



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Mobile banking Terpopuler Di Indonesia 2024.....	1
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 4. 1 Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Gambar 4. 2 Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	49
Gambar 4. 3 Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Gambar 4. 4 Berdasarkan Lama Penggunaan BYOND .....	51
Gambar 4. 5 Model Penelitian Smart-PLS .....	52





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	95
Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel.....	101
Lampiran 3 Uji Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ) pada SmartPLS ....	104
Lampiran 4 Uji Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ) pada SmartPLS .....	106
Lampiran 5 Uji Hipotesis pada SmartPLS .....	107





## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

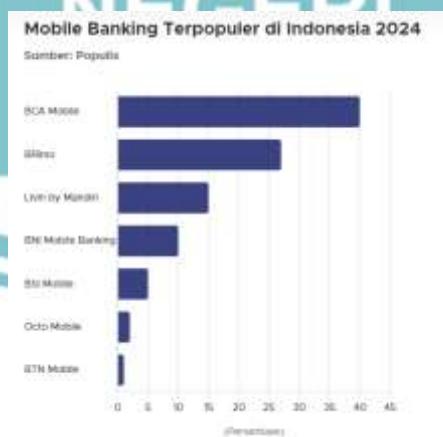
## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi di berbagai sektor khususnya perbankan, semakin meningkat seiring dengan adanya transformasi digital. Perkembangan tersebut memberikan peluang bagi sektor perbankan untuk meningkatkan mutu layanan serta memperkuat daya saing, salah satunya melalui pemanfaatan layanan *mobile banking*. Aplikasi ini merupakan sebuah layanan yang ditawarkan oleh pihak bank guna memfasilitasi berbagai transaksi keuangan melalui berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi digital Sihotang dan Hudi (2023), dengan memberikan kemudahan akses, efisiensi, serta fleksibilitas bagi nasabah dalam mengelola keuangan mereka (Fauzi et al., 2023)

Dalam upaya menghadapi kompetisi di masa digitalisasi, BSI memperkenalkan BYOND by BSI sebagai terobosan layanan *mobile banking* yang berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Aplikasi ini dirancang untuk meningkatkan daya saing dengan menawarkan layanan yang cepat, aman, dan efisien. Perkembangan ini mencerminkan tren industri perbankan yang semakin kompetitif, di mana bank konvensional dan syariah berlomba menghadirkan layanan digital yang lebih baik (Hari Subagyo dan Wutsqo, 2020).



Sumber: [data.goodstats.id](http://data.goodstats.id)

Dalam tahun terakhir, pemakaian aplikasi *mobile banking* di Indonesia telah melonjak dengan yang signifikan. Survei yang dilakukan oleh Populix



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

menunjukkan bahwa aplikasi seperti BCA *Mobile* mendominasi dengan (40%) pengguna, diikuti oleh BRImo (27%), dan Livin' by Mandiri (15%). Sedangkan BSI *Mobile* hanya (5%) pengguna di tahun 2024. Data tersebut menunjukkan bahwa meskipun menawarkan fitur berbasis syariah, adopsi *Mobile banking* BSI masih tertinggal dibandingkan bank konvensional lainnya.

Kondisi tersebut mulai menunjukkan pergeseran positif sejak peluncuran aplikasi terbaru BYOND by BSI pada November 2024. Dalam kurun waktu dua bulan, BYOND berhasil mencatat lebih dari 3 juta pengguna aktif, adanya pertumbuhan yang sangat pesat. Bahkan menurut pernyataan resmi Direktur Utama BSI, sebanyak 85,7% pengguna lama BSI *Mobile* telah bermigrasi ke superapps BYOND, menandakan adanya potensi besar bagi BSI dalam memperkuat posisinya di tengah persaingan *mobile banking* nasional (BSI, 2025). Capaian ini menandakan bahwa BSI mulai berhasil menarik kembali perhatian nasabahnya melalui inovasi layanan digital berbasis syariah. Namun, besarnya jumlah pengguna tidak menjamin bahwa aplikasi BYOND akan menjadi pilihan utama dalam transaksi harian nasabah.

Semakin banyaknya pilihan aplikasi *Mobile banking* yang tersedia, nasabah kini cenderung memilih lebih dari satu aplikasi untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial mereka. Fenomena ini dikenal sebagai *multiple mobile banking*, di mana nasabah memilih beberapa aplikasi perbankan secara bersamaan untuk mengakses fitur-fitur yang berbeda dari masing-masing bank. Fenomena ini berdampak pada keputusan nasabah dalam menentukan aplikasi mana yang akan menjadi *mobile banking* utama mereka, atau dalam arti aplikasi mana yang sering digunakan untuk aktivitas transaksi sehari-hari.

Dalam konteks ini, penulis melakukan pra-penelitian guna mendapatkan data dan mengetahui bagaimana posisi aplikasi BYOND di tengah fenomena tersebut. Hasil pra-penelitian terhadap 50 responden pengguna BYOND by BSI dan *mobile banking* lainnya, diketahui bahwa hanya 42% yang menjadikan BYOND sebagai aplikasi utama dalam bertransaksi, sementara 58% lainnya lebih sering memilih *mobile banking* lain. Hasil ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND belum berhasil merebut posisi sebagai aplikasi pilihan utama di tengah persaingan *multiple mobile banking*.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Padahal, dalam perspektif syariah, transaksi keuangan yang bebas dari unsur riba merupakan kewajiban bagi umat Muslim. Hal ini ditegaskan dalam firman Allah SWT, bahwa “Allah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba” (QS. Al-Baqarah: 2:275). Selain itu, Rasulullah juga bersabda, “Akan datang suatu masa ketika seseorang tidak peduli dari mana hartanya diperoleh, apakah dari yang halal atau haram” (HR. Bukhari no. 2083, dari Abu Hurairah radhiyallahu ‘anhу). Dua landasan ini menunjukkan bahwa memilih layanan keuangan berbasis syariah merupakan bagian dari kepatuhan terhadap prinsip Islam, termasuk dalam penggunaan mobile banking.

Rendahnya proporsi pengguna yang menjadikan BYOND sebagai aplikasi utama tentu berdampak terhadap intensitas transaksi yang dilakukan. Hal ini berdampak pada tingkat transaksi nasabah melalui *mobile banking* bank tertentu, jika nasabah memilih aplikasi konvensional sebagai *mobile banking* utama mereka, maka bank syariah seperti BSI berpotensi kehilangan kesempatan untuk meningkatkan nilai transaksi melalui *mobile banking* mereka. Peningkatan penggunaan *mobile banking* terbukti berkontribusi terhadap volume dan nilai transaksi perbankan. Penelitian menunjukkan bahwa adopsi *mobile banking* mempercepat proses transaksi dan meningkatkan volume perdagangan bank (Osiolo dan Sije, 2023). Selain itu, terdapat korelasi positif antara transaksi *mobile banking* dan aktivitas perbankan, di mana peningkatan transaksi *mobile banking* berkontribusi langsung pada peningkatan volume perdagangan (Chepkutwo dan Nasieku, 2022). Dengan demikian, bank yang berhasil menarik lebih banyak pengguna *Mobile banking* akan memperoleh keuntungan kompetitif.

Hal tersebut tercermin dalam data transaksi aktual. Data transaksi *Mobile banking* di Indonesia pada tahun 2024 juga menunjukkan dominasi pada aplikasi bank konvensional, seperti BCA *Mobile* dengan 23 miliar transaksi dan nilai transaksi 20.560 triliun rupiah, serta BRImo dengan 3,15 miliar transaksi dan nilai transaksi 4.034 triliun rupiah (Simamora, 2024). Sementara itu, BSI hanya mencatat 247,32 juta transaksi dengan nilai transaksi 298,82 triliun rupiah (BSI, 2024). Data ini memperkuat pentingnya memahami apa saja faktor yang dapat memengaruhi keputusan seorang nasabah dalam memilih *mobile banking* utama.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Situasi ini mempertegas urgensi untuk meninjau faktor mana yang memengaruhi keputusan nasabah dalam pemilihan aplikasi *mobile banking* utama. Salah satu faktor kunci kesuksesan aplikasi *mobile banking* dalam industri perbankan adalah nasabah. Kepuasan nasabah menjadi panduan utama bagi organisasi untuk memenuhi kebutuhan konsumen, yang pada akhirnya menjadi sumber keunggulan kompetitif perusahaan. Setiap keputusan yang diambil oleh konsumen didasarkan pada pilihan yang dianggap paling baik bagi mereka, sehingga dapat membantu meningkatkan kesejahteraan ekonomi mereka.

Tingkat kemudahan dalam penggunaan menjadi salah satu aspek krusial yang berperan dalam keputusan nasabah untuk memilih aplikasi *mobile banking*. Kemudahan bertransaksi dengan fleksibilitas waktu dan tempat dapat meningkatkan penggunaan *mobile banking* syariah (Mukhtisar et al., 2021). Namun, penelitian lain menunjukkan bahwa persepsi tentang kemudahan memiliki dampak negatif pada keputusan nasabah dalam memilih *mobile banking*, karena terdapat faktor yang lebih diprioritaskan bagi mereka (Halim et al., 2022).

Pemilihan *mobile banking* sering mempertimbangkan faktor eksternal sebelum memilihnya untuk bertransaksi. Interaksi dengan keluarga, teman, dan rekan kerja dapat membentuk preferensi mereka terhadap suatu layanan keuangan. Rekomendasi dari orang terdekat serta tren di masyarakat turut memengaruhi keputusan nasabah, di mana mereka cenderung memilih aplikasi yang populer di lingkungan mereka karena dianggap lebih aman, terpercaya, dan bermanfaat.

Pengaruh lingkungan sosial dapat membentuk preferensi dan keputusan nasabah dalam memilih aplikasi *mobile banking*. Semakin besar pengaruh lingkungan sosial yang diterima seseorang, semakin besar kemungkinan mereka mengikuti keputusan orang-orang di sekitarnya dalam memilih layanan perbankan digital (Firmansyah et al., 2023). Namun, dalam penelitian lain menjelaskan bahwa pengaruh sosial tidak selalu menjadi faktor dominan dalam keputusan nasabah, karena beberapa nasabah memilih aplikasi berdasarkan kebutuhan pribadi (Alalwan et al., 2016). Hal tersebut relevan dalam penelitian lain yang menyatakan, sosial media influencer memiliki pengaruh, tetapi tidak signifikan terhadap keputusan nasabah memilih BSI (Kartikasari dan Rozza, 2022).



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Selain kemudahan dan pengaruh sosial, religiusitas memainkan peran penting dalam membentuk perilaku individu, termasuk dalam pengambilan keputusan finansial. Teori *Religiously Motivated Decision Making* menjelaskan bahwa, bagi umat Islam memilih atau menggunakan produk halal dan berinteraksi dengan merek Islam merupakan ketaatan dalam agama dan sering kali dianggap sebagai perbuatan baik atau ibadah (Alserhan, 2020). Oleh karena itu, religiusitas dapat menjadi faktor yang signifikan bagi nasabah dalam memilih layanan *mobile banking* syariah. Pernyataan tersebut sejalan dalam penelitian mengenai faktor religiusitas berpengaruh pada penggunaan *mobile banking* BSI (Nurmajid et al., 2023). Namun, studi lain justru menemukan bahwa tingginya tingkat religiusitas seseorang, maka semakin rendah kemungkinan dalam menentukan keputusan pilihan jasa bank syariah (Nurhasanah et al., 2024). Data potensi pasar juga menunjukkan bahwa, dengan 87,2% penduduk Indonesia beragama Islam (283,49 juta jiwa) pada tahun 2024 (BPS, 2024), seharusnya terdapat dorongan kuat untuk adopsi *mobile banking* syariah. Kenyataannya BYOND by BSI masih tertinggal dibandingkan aplikasi bank konvensional, sehingga religiusitas saja belum cukup mendorong adopsi layanan *mobile banking* syariah.

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi faktor kemudahan penggunaan, lingkungan sosial, dan religiusitas sebagai faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih *mobile banking*. Namun, hingga kini belum terdapat penelitian yang secara khusus menggabungkan ketiga variabel dalam konteks *multiple mobile banking*, sehingga studi ini menjadi kontribusi baru dalam literatur dan pemahaman gap dengan menganalisis faktor-faktor terhadap keputusan nasabah dalam memilih BYOND by BSI sebagai *mobile banking* utama di tengah fenomena *multiple mobile banking*.

Berdasarkan fenomena, data, dan hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan hasil inkonsistensi, penelitian ini dikembangkan dengan merujuk pada beberapa studi terdahulu. Perbedaan utama dalam penelitian ini terletak pada fokusnya terhadap fenomena *multiple mobile banking* yang menjadi pembaharuan dan isu penting untuk diteliti. Dengan itu, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, Dan Religiusitas Terhadap**

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## **Keputusan Nasabah *Multiple Mobile Banking* Dalam Memilih Byond By BSI Sebagai Aplikasi Utama”.**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjabaran yang dikemukakan sebelumnya pada latar belakang, teori *Religiously Motivated Decision Making*, menyatakan bahwa umat Islam cenderung memilih produk halal dan berinteraksi dengan merek Islam sebagai bentuk ketiaatan agama (Alserhan, 2020). Selain itu, data dari BPS (2024) menunjukkan bahwa penduduk Indonesia mayoritas beragama Islam dengan persentase sebesar 87,2%, yang secara teoritis seharusnya menjadi potensi besar bagi adopsi *mobile banking* syariah. Namun hasil pra-penelitian terhadap 50 responden nasabah pengguna BYOND By BSI dan *mobile banking* lainnya menunjukkan bahwa hanya 42% yang menjadikan BYOND sebagai aplikasi utama dalam bertransaksi, sementara 58% lainnya memilih *mobile banking* lain. Temuan tersebut bertentangan dengan teori yang menyiratkan bahwa religiusitas seharusnya menjadi pendorong utama adopsi layanan syariah. Maraknya fenomena *multiple mobile banking*, di mana nasabah cenderung memilih lebih dari satu aplikasi untuk memenuhi kebutuhan finansial mereka, menjadi tantangan tersendiri bagi BSI. Nasabah biasanya memilih satu aplikasi sebagai platform utama mereka dalam bertransaksi, dan jika mereka memilih *mobile banking* konvensional, BSI berpotensi kehilangan jumlah transaksi dan akan menghambat peningkatan nilai transaksi mereka (Chepkutwo dan Nasieku, 2022).

Beberapa faktor seperti kemudahan penggunaan, pengaruh sosial dan religiusitas telah diidentifikasi memengaruhi keputusan nasabah dalam memilih *mobile banking*. Namun, penelitian sebelumnya lebih fokus pada faktor-faktor ini secara terpisah dan belum ada penelitian yang menggabungkan ketiganya dalam konteks fenomena *multiple mobile banking*. Selain itu, terdapat inkonsistensi dalam hasil penelitian sebelumnya mengenai pengaruh faktor-faktor seperti kemudahan penggunaan dan lingkungan sosial terhadap keputusan nasabah. Oleh sebab itu, studi yang lebih komprehensif diperlukan untuk menelusuri pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap pilihan nasabah dalam menjadikan BYOND by BSI sebagai mobile banking utama di tengah maraknya penggunaan *multiple mobile banking*.



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 1.3 Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan, maka pertanyaan penelitiannya sebagai berikut:

1. Apakah kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama?
2. Apakah lingkungan sosial berpengaruh terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama?
3. Apakah religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama?
4. Apakah kemudahan penggunaan, lingkungan sosial, dan religiusitas berpengaruh terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama?

### 1.4 Tujuan Penelitian

Dari permasalahan yang diangkat, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama.
2. Menganalisis pengaruh lingkungan sosial terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama.
3. Menganalisis pengaruh religiusitas terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama.
4. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan, lingkungan sosial, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking* dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi utama.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memberikan manfaat, salah satunya adalah menyajikan wawasan mengenai evolusi dua sektor yang berbeda, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini bertujuan untuk dapat memberikan kontribusi pada pengembangan literatur terkait pengaruh kemudahan penggunaan, lingkungan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

sosial, dan religiusitas terhadap keputusan nasabah *multiple mobile banking*. Hasilnya dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas preferensi nasabah dalam memilih aplikasi perbankan syariah digital, khususnya BYOND by BSI. Selain itu, diharapkan dapat memberikan wawasan baru bagi kemajuan teori dalam bidang perbankan syariah, serta menjadi bahan evaluasi untuk bersaing di era digital.

### 2. Manfaat Praktis

#### a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Hasil ini dapat menjadi bahan evaluasi dan acuan bagi BSI dalam dapat membuat rencana strategi yang lebih baik untuk menarik dan mempertahankan nasabah, khususnya dalam menghadapi persaingan dengan aplikasi *mobile banking* konvensional.

#### b. Bagi Nasabah Generasi Z

Penelitian ini dapat memberikan wawasan bagi nasabah generasi Z dalam memilih aplikasi *mobile banking* yang sesuai kebutuhan serta nilai-nilai agama yang mereka anut. Sehingga mereka dapat membuat pilihan yang lebih baik dalam mengelola keuangan mereka.

#### c. Bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini dapat menjadi panduan untuk penelitian selanjutnya yang membahas preferensi nasabah dalam memilih aplikasi *mobile banking* syariah. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk mengembangkan variabel atau metode penelitian yang lebih komprehensif.

### 1.6 Sistematika Penulisan

Penelitian ini terdiri dari beberapa bab yang disusun secara berurutan dan sistematis agar mudah dipahami. Adapun sistematika penulisan dijabarkan sebagai berikut:

#### BAB I - PENDAHULUAN

Pendahuluan membahas latar belakang penelitian yang menjelaskan substansi masalah mengenai fenomena *multiple mobile banking* dan tantangan Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan adopsi *mobile banking* mereka ditengah persaingan dengan *mobile banking* konvensional. Dalam rumusan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

masalah, peneliti merangkum isu utama yang ingin diteliti terkait apakah faktor kemudahan penggunaan, lingkungan sosial dan religiusitas dapat mempengaruhi keputusan nasabah dalam memilih *mobile banking* utama. Pertanyaan penelitian disusun berdasarkan rumusan masalah dan fokus pada hubungan antara variabel. Tujuan penelitian diarahkan untuk menganalisis dan menguji terhadap pertanyaan penelitian yang diajukan. Manfaat Penelitian menjelaskan harapan hasil penelitian secara praktis dan teoritis. Terakhir, sistematika penulisan yang menjelaskan struktur dan alur penelitian yang mencangkup, pendahuluan, tinjauan pustaka, metode penelitian, hasil dan pembahasan, serta kesimpulan dan saran.

### BAB II – TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tinjauan literatur yang melibatkan aspek teoritis dan empiris untuk mendukung penelitian, menguraikan teori-teori yang relevan dengan variabel penelitian, yaitu kemudahan, pengaruh sosial, dan religiusitas, beserta indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing variabel. Kajian penelitian terdahulu memaparkan penelitian yang relevan, digunakan sebagai referensi dan perbandingan untuk mengidentifikasi kesenjangan penelitian (*research gap*) yang ingin diisi oleh penelitian ini. Selanjutnya, kerangka pemikiran dan hipotesis penelitian, menjelaskan dasar pemikiran yang menggabungkan teori dengan fakta, observasi, dan tinjauan literatur, yang akan menjadi landasan untuk kegiatan penelitian.

### BAB III - METODOLOGI PENELITIAN

Bagian ini menguraikan metode penelitian, termasuk jenis dan objek penelitian, metode pengambilan sampel, jenis serta sumber data, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif digunakan untuk mengkaji keterkaitan antar variabel. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan secara daring kepada nasabah generasi Z BSI yang memilih BYOND by BSI dan memiliki lebih dari satu aplikasi *mobile banking*. Teknik pengambilan sampel memilih *purposive sampling* dengan kriteria usia 17-27 tahun. Data dianalisis memilih teknik *statistic* seperti uji validitas, reliabilitas, dan regresi linier berganda untuk menguji hipotesis penelitian.

### BAB IV - HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Bab ini menyajikan hasil dari seluruh proses analisis data yang telah dilakukan selama penelitian. Penulis tidak hanya memaparkan data yang diperoleh dari responden, tetapi juga menginterpretasikan hasil temuan secara mendalam dan sistematis. Analisis dilakukan berdasarkan uji *statistic* yang relevan guna menjawab rumusan masalah serta menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Bab ini mengaitkan hasil penelitian dengan teori maupun studi terdahulu untuk memperkaya pemahaman dan memberikan konteks akademik. Pembahasan yang disampaikan juga mencakup potensi penerapan hasil temuan dalam praktik nyata, khususnya bagi pihak-pihak yang berkepentingan dalam pengembangan layanan *mobile banking* syariah.

### BAB V - HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab terakhir ini berisi penarikan kesimpulan dari keseluruhan hasil penelitian yang telah disusun dan dianalisis pada bab sebelumnya. Kesimpulan diformulasikan secara ringkas, padat, dan mengacu langsung pada tujuan serta rumusan masalah penelitian. Selain itu, penulis menyampaikan saran yang bersifat konstruktif sebagai masukan untuk pengembangan lebih lanjut, baik dalam praktik industri maupun dalam penelitian akademik di masa mendatang. Hasil penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada penyusunan strategi layanan digital dalam perbankan syariah dan menjadi referensi bagi studi-studi berikutnya yang membahas tema sejenis dengan pendekatan yang lebih komprehensif.

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V PENUTUP

### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan beberapa poin utama sebagai berikut:

1. Kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam memilih BYOND by BSI sebagai *mobile banking* utama. Hasil penelitian membuktikan bahwa semakin mudah suatu aplikasi dipelajari, dipahami, dan dioperasikan, maka semakin tinggi kecenderungan nasabah, khususnya Generasi Z, untuk menjadikannya sebagai pilihan utama dalam melakukan transaksi digital perbankan. Kedepannya Bank Syariah Indonesia perlu untuk meningkatkan desain antarmuka yang *user-friendly*, navigasi yang jelas, serta fitur yang efisien guna mempertahankan loyalitas pengguna.
2. Lingkungan sosial juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah. Rekomendasi dari kelompok acuan seperti teman, keluarga, hingga persepsi sosial dari komunitas sekitar dapat memengaruhi preferensi nasabah terhadap penggunaan BYOND. Temuan ini mengindikasikan pentingnya strategi promosi berbasis komunitas, dukungan *influencer* atau brand ambassador, serta peningkatan citra sosial positif terhadap aplikasi BYOND di kalangan pengguna muda.
3. Religiusitas memberikan pengaruh yang signifikan terhadap keputusan nasabah dalam memilih BYOND by BSI. Keputusan yang diambil nasabah tidak semata-mata didasarkan pada manfaat praktis, tetapi juga didorong oleh nilai-nilai keagamaan yang mereka anut. Penguatan konteks keuangan syariah, terkait preferensi terhadap produk berbasis syariah tidak terlepas dari akidah, syariat, dan kesadaran spiritual nasabah. Maka, BSI perlu memperkuat citra religius dan kehalalan aplikasinya dalam setiap layanan dan komunikasi pemasaran.
4. Secara simultan, kemudahan penggunaan, lingkungan sosial, dan religiusitas berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah Generasi Z yang memiliki lebih dari satu aplikasi *mobile banking* untuk menjadikan BYOND by BSI sebagai pilihan utama. Strategi pengembangan dan pemasaran yang terintegrasi



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

dari ketiga aspek tersebut sangat penting untuk menarik minat dan membentuk loyalitas nasabah secara berkelanjutan.

### 5.2 Saran

Penulis menyadari penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, sehingga diperlukan pengembangan lanjutan baik dari sisi praktis maupun akademik. Oleh karena itu, beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

- a. Berdasarkan hasil penelitian, Bank Syariah Indonesia (BSI) disarankan untuk terus mempertahankan aspek-aspek yang sudah dinilai sangat positif oleh pengguna, seperti penyusunan fitur aplikasi BYOND yang jelas dan mudah dipahami, serta kenyamanan spiritual dalam penggunaan aplikasi syariah. Di sisi lain, kecepatan transaksi dalam aplikasi dinilai belum optimal, sehingga BSI perlu menyederhanakan navigasi dan meningkatkan performa teknis agar transaksi dapat diselesaikan lebih cepat dan responsif. Dari sisi sosial, meskipun pengaruh keluarga cukup kuat, citra sosial aplikasi BYOND belum sepenuhnya terbentuk, maka promosi berbasis komunitas seperti kerja sama dengan mahasiswa atau influencer syariah dapat memperkuat persepsi publik. Meskipun kenyamanan spiritual sudah terasa, namun tingkat pemahaman responden terhadap perbedaan sistem syariah dan konvensional masih rendah. Oleh karena itu, BSI dapat menambahkan fitur edukatif, seperti informasi akad, prinsip syariah, serta pengingat zakat, untuk memperkuat kesadaran religius pengguna dalam konteks keuangan digital.
- b. Bagi nasabah yang merupakan pengguna digital aktif diharapkan tidak hanya mempertimbangkan faktor teknis dalam memilih *mobile banking*, tetapi juga mempertimbangkan nilai-nilai keislaman yang terkandung dalam layanan tersebut. Penggunaan BYOND dapat menjadi bagian dari praktik ekonomi Islam yang sesuai dengan nilai keberkahan dan amanah. Selain itu, dalam meningkatkan kualitas layanan digital berbasis Syariah, nasabah disarankan untuk memberikan masukan yang konstruktif kepada BSI.
- c. Penelitian ini dapat dijadikan dasar bagi peneliti selanjutnya untuk memperdalam analisis terhadap variabel kemudahan penggunaan, lingkungan sosial, dan religiusitas, khususnya dengan pendekatan yang lebih eksploratif. Peneliti berikutnya dapat menggunakan metode *mix-method* atau menambahkan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

pendekatan kualitatif guna menggali pemahaman lebih dalam mengenai alasan dan motivasi nasabah dalam memilih aplikasi BYOND sebagai *mobile banking* utama, khususnya di kalangan pengguna *multiple mobile banking*. Selain itu, cakupan penelitian dapat diperluas pada generasi atau segmen demografis yang berbeda untuk menguji konsistensi pengaruh dari ketiga variabel tersebut.





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR PUSTAKA

- Al-islam, H., dan Marah Manunggal, S. A. (2023). The Influence of Social Environment, Religiosity, and Customer Knowledge on Saving Decisions with Wadi'ah Contracts at Bank Muamalat Indonesia Tulungagung Sub-Branch. *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah*, 8(2), 327–344. <https://doi.org/10.36908/isbank.v8i2.600>
- Alalwan, A. A., Dwiwedi, Y., Rana, N. P. P., dan Williams, M. D. (2016). Consumer adoption of mobile banking in Jordan. *Journal of Enterprise Information Management*, 29(1), 118–139. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JEIM-04-2015-0035>
- Alserhan, B. A. (2020). The Principles of Islamic Marketing. In *The Principles of Islamic Marketing*. <https://doi.org/10.4324/9781003075110>
- Amin, N. F., Garancang, S., dan Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian. *Kajian Islam Kontemporer*, 14(1), 15–31. <https://doi.org/10.21070/2017/978-979-3401-73-7>
- Amirah, T. N., Iqbal Fasa, M., dan Suharto. (2023). Pengaruh Strategi Pemasaran (Word Of Mouth) Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Produk Di Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*, 4(1), 42.
- Anisa, P. S., dan Rumanto, A. (2024). *Analisis Kemudahan , Kenyamanan , dan Pengaruh Sosial terhadap Minat Penggunaan Mobile Banking Muamalat DIN*. 2(4), 482–496.
- Anjani, W., dan Mukhlis, I. (2022). Penerapan Model UTAUT (The Unified Theory of Acceptance and Use of Technology) Terhadap Minat dan Perilaku Penggunaan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen*, 21(1), 1. <https://doi.org/10.19184/jeam.v21i1.30570>
- Anouze, A. L. M., dan Alamro, A. S. (2020). Factors affecting intention to use e-banking in Jordan. *International Journal of Bank Marketing*, 38(1), 86–112. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2018-0271>
- Ari, M., Fanggidae, R., Dhae, Y., dan Fanggidae, A. (2023). Pengaruh Perilaku Konsumen Dan Persepsi Konsumen Terhadap Keputusan Pembelian Produk Pakaian Bekas Di Kota Kupang (Studi Pada Mahasiswa/I Universitas Nusa Cendana). *GLORY Jurnal Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 4(2), 335–447. Retrieved from <https://ejurnal.undana.ac.id/index.php/glory/article/view/10286>
- BPS. (2024). Agama di Indonesia, 2024. Retrieved March 17, 2025, from samarindakota.bps.go.id website: <https://samarindakota.bps.go.id/id/statistic-table/1/MzI0IzE=/agama-di-indonesia-2024.html>
- BSI. (2024). Kinerja keuangan moncer, BSI cetak pertumbuhan laba 20,28%. Retrieved February 24, 2025, from www.bankbsi.co.id website: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/kinerja-keuangan-moncer-bsi-cetak-pertumbuhan-laba-2028#:~:text=Layanan Digital Semakin Diminati,baru melalui profesi BSI Agen.>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- BSI. (2025). Pengguna BYOND by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User. Retrieved April 14, 2025, from <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user>
- Bukhori, M., dan Ekasari, T. (2018). Faktor-Faktor Yang Dipertimbangkan Dalam Keputusan Pembelian Minyak Goreng Bimoli Pada Ibu Rumah Tangga Desa Kebonagung Kecamatan Purworejo Kota Pasuruan. *Jurnal Ilmiah Bisnis Dan Ekonomi Asia*, 11(2), 11–19. <https://doi.org/10.32812/jibeka.v11i2.40>
- Chepkutwo, L. K., dan Nasieku, N. T. (2022). Impact of Electronic Banking Transactions on the Volume of Trade of Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Finance*, 7(5), 41–52. <https://doi.org/10.47941/ijf.1074>
- Desiana, L., Mar, B., Africano, F., dan Dinanti, A. (2024). *The Effect of Perceived Usefulness and Perceived Convenience on Customer Decision in Using BSI Mobile*. 02(01), 81–92.
- Dewi, N. A. K., Fuadah, M., Disastra, S. A. N., Ramadhani, Z. A., dan Nalita, Z. T. (2024). Pengaruh Religiusitas terhadap Resiliensi pada Mahasiswa Gap Year. *Journal of Psychology Students*, 3(1), 46–53. <https://doi.org/10.15575/jops.v3i1.34447>
- Evi, T., dan Rachbini, W. (2022). Partial Least Squares (Teori Dan Praktek). In D. M. S. M.Pd (Ed.), *Tahta Media Group*.
- Fakhrudin, A. (2022). Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 110–121. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.577>
- Falikah, T. Y. (2021). Comparative Study of The Concept of Religiosity in The Western and Islamic Perspective. *Al-Misbah (Jurnal Islamic Studies)*, 9(2), 128–139. <https://doi.org/10.26555/almisbah.v9i2.5223>
- Farah, M. F., Hasni, M. J. S., dan Abbas, A. K. (2018). Mobile-banking adoption: empirical evidence from the banking sector in Pakistan. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1386–1413. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2017-0215>
- Fauzi, M. E., Zakiansyah, M., Ariiq, D. T. Al, dan Sutabri, T. (2023). Transformasi Teknologi Digital Di Bidang Perbankan. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 1(8), 91–100.
- Fikri, M. M., dan Diwanti, D. P. (2024). Analisis Pengaruh Religiusitas, Pengetahuan, dan Electronic Banking Terhadap Keputusan Generasi Z Menggunakan Jasa Perbankan Syariah. *Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Akuntansi*, 11(1), 1–9. <https://doi.org/10.54131/jbma.v11i1.184>
- Firmansyah, D., Hakim, M. M., dan Nugroho, F. A. (2023). Analisis Faktor yang Mempengaruhi Pengguna pada Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Masyarakat Informatika*, 14(2), 119–130. <https://doi.org/10.14710/jmasif.14.2.59214>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Gupta, R., dan Varma, S. (2019). A structural equation model to assess behavioural intention to use biometric enabled e-banking services in India. *International Journal of Business Information Systems*, 31(4), 555–572. <https://doi.org/10.1504/IJBIS.2019.101586>
- Halim, S. P., Azhad, M. N., dan Puspitadewi S, I. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kemanfaatan, Dan Risiko Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Jember). *Jurnal Mahasiswa Entrepreneurship (JME)*, 1(10), 2035. <https://doi.org/10.36841/jme.v1i10.2252>
- Hari Subagyo, W., dan Wutsqo, U. (2020). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Nasabah Dalam Memilih Bank Syariah Mandiri (Studi Kasus Nasabah Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Cibinong). *Economicus*, 12(1), 1–11. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.139>
- Indah, M., dan Lestari, W. (2024). Pengaruh Religiusitas terhadap Niat Pembelian Produk Keuangan Syariah dengan Mediasi Literasi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 7(1), 111–122. [https://doi.org/10.25299/syarikat.2024.vol7\(1\).15476](https://doi.org/10.25299/syarikat.2024.vol7(1).15476)
- Inzaghi, A., dan Priyono, A. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mobile payment: memperluas model meta-UTAUT dengan faktor personal innovativeness , anxiety , trust , dan grievance redressal. *Selekta Manajemen: Jurnal Mahasiswa Bisnis dan Manajemen*, 01(02), 186–205. <https://doi.org/https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/24777>
- Jadil, Y., Rana, N. P., dan Dwivedi, Y. K. (2021). A meta-analysis of the UTAUT model in the mobile banking literature: The moderating role of sample size and culture. *Journal of Business Research*, 132, 354–372. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2021.04.052>
- Janah, N., Medias, F., dan Pratiwi, E. K. (2020). The intention of religious leaders to use Islamic banking services: the case of Indonesia. *Journal of Islamic Marketing*, 12(9), 1786–1800. <https://doi.org/10.1108/JIMA-01-2020-0012>
- Jatnika, M. D., Friantoro, D., Andani, L., dan Tasikmalaya, U. S. (2022). Analisis Variabel Niat Mengadopsi Mobile. *I-ECONOMICS: A Research Journal on Islamic Economics*, 8(2), 119–134. <https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.19109/ieconomics.v8i2.13902>
- Kartikasari, A., dan Rozza, S. (2022). Pengaruh Public Relations dan Social Media Influencer terhadap Keputusan Nasabah Melakukan Transaksi via Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Repository.Pnj.Ac.Id*, 3. Retrieved from [https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/%0Ahttps://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/1/Halaman Identitas Skripsi\\_Aprilia Kartikasari\\_1904411060.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/%0Ahttps://repository.pnj.ac.id/id/eprint/12208/1/Halaman Identitas Skripsi_Aprilia Kartikasari_1904411060.pdf)
- Kirana, A. T., dan Waluyo, B. (2023). Pengaruh Efektivitas , Kemudahan dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan QRIS Pada BSI. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen Pnj*, 4(2).



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Kusnandar, A., dan Waluyo, B. (2023). Pengaruh Pengetahuan , Kepercayaan , dan Religiositas Terhadap Minat Menggunakan Produk Edupay Bank Syariah Indonesia. *Seminar Nasional Akuntansi Dan Manajemen Pnj*, 4(2).
- Lestari, N. R., dan Rachmat, B. (2018). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan Internet Banking Nasabah Bank Bri Di Surabaya. *Journal of Business dan Banking*, 8(1). <https://doi.org/10.14414/jbb.v8i1.1003>
- Marzuki, K. I. (2021). Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Fitur Layanan Dan Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan BRI Mobile Bangking (Studi Pada Nasabah Bank BRI Kantor Cabang Kebumen). *Eprints*, 1–9. Retrieved from <http://eprints.universitasputrabangsa.ac.id/id/eprint/892>
- Masruchin, M., Wicaksono, A., Silvia, N. M., dan Dimawan, A. E. (2022). Enhancing Maqasid Syariah through E-Banking: A Qualitative Analysis of Syariah-Compliant Financial Transactions. *Indonesian Journal of Law and Economics Review*, 14(3), 6–14. <https://doi.org/10.21070/ijler.v18i3.934>
- Mortimer, G., Neale, L., E. Hasan, S. F., dan Dunphy, B. (2015). Investigating the factors influencing the adoption of m-banking: a cross cultural study. *International Journal of Bank Marketing*, 33(4), 545–570. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-07-2014-0100>
- Mukhtsar, M., Tarigan, I. R. R., dan Evriyenni, E. (2021). Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh). *Jihbiz: Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 3(1), 56. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v3i1.9632>
- Nu'man, T. M., dan Noviati, N. P. (2021). Perilaku sadar lingkungan dalam perspektif Theory of Planned Behavior: Analisis terhadap intensi penggunaan kantong dan sedotan plastik pada mahasiswa. *Jurnal Ecopsy*, 8(2), 165. <https://doi.org/10.20527/ecopsy.2021.10.016>
- Nurhasanah, U., Nasution, Y. S. J., dan Harianto, B. (2024). Analisis Pengaruh Religiusitas, Motivasi Rasional dan Emosional Terhadap Keputusan Dalam Menggunakan Jasa Bank Syariah (Studi Kasus Bank Muamalat KCP Stabat). *Jesya*, 7(2), 1998–2013. <https://doi.org/10.36778/jesya.v7i2.1726>
- Nurmajid, D. N., Fitriati, A., Dirgantari, N., dan Winarni, D. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kemanfaatan, Keandalan Dan Religiusitas Pada Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Perbankan Syariah*, 9(2), 127. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.30997/jn.v9i2.12893>
- Nurul Haqiqi, Untung Lasiyono, dan Tri Ari Prabowo. (2020). Pengaruh Kemudahan, Manfaat Dan Persepsi Risiko Terhadap Kepuasan Belanja Online Dalam Menggunakan E-Commerce Shopee Di Kelurahan Tanjungsari, Kecamatan Taman Sidoarjo. *Journal of Sustainability Bussiness Research (JSBR)*, 1(1), 317–328. <https://doi.org/10.36456/jsbr.v1i1.3000>
- Osiolo, B. R., dan Sije, A. (2023). Effect of Mobile Banking on Performance of



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Commercial Banks in Kenya. *International Journal of Social Science and Humanities Research*, 11(3), 182–189.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.8330345>

Pranoto, M. O., dan Setianegara, R. G. (2020). Analisis Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Kemudahan, Dan Keamanan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran). *Keunis*, 8(1), 1. <https://doi.org/10.32497/keunis.v8i1.2117>

Prayoga, Syahreza, M., Ramadhani, M., dan Darmawan, A. (2023). Pengaruh Dukungan Sosial Terhadap Keputusan Karier The Influence of Social Support on Career Decisions. *KOPENDIK: Jurnal Ilmiah KOPENDIK (Konseling Pendidikan)*, 2(1), 29–33.

Priadana, S., dan Sunarsi, D. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif. In *Pascal Books* (Cetakan Pe). Tangerang Selatan.

Putley, Z., Lesnussa, Y. A., Wattimena, A. Z., dan Matdoan, M. Y. (2021). Structural Equation Modeling (SEM) untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, dan Keselamatan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 di Kota Ambon. *Indonesian Journal of Applied Statistic*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.13057/ijas.v4i1.45784>

Putri, F., dan Hasan, I. (2024). *Kata Kunci: Pengetahuan; Kepercayaan; Produk; Pelayanan; Religiusitas; Minat Menabung*. 13(November), 928–944.

Rianita, G., dan Fasa, M. I. (2024). Analisis Manfaat Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Pembayaran Digital Analysis Of The Benefits Of Using Mobile Banking As A. *Intelek Dan Cendikiawan Nusantara*, (November), 7647–7652.

Ridhia, A., dan Sutarso, Y. (2021). Peran kepercayaan, manfaat dan religiusitas dalam meningkatkan niat menggunakan kembali dompet digital. *Journal of Business and Banking*, 10(2), 181. <https://doi.org/10.14414/jbb.v10i2.2172>

Salmah, R. (2021). Pendapatan, Pendidikan, Persepsi Kemudahan, dan Sikap sebagai Mediasi terhadap Keputusan Penggunaan Mobile Banking Syari'ah. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 798–805. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2473>

Setyawan, D. A. (2021). Hipotesis Dan Variabel Penelitian. In *Tahta Media Group* (Cetakan Pe). Klaten, Jawa Tengah: Tahta Media Group.

Sihotang, L., dan Hudi, I. (2023). Penerapan M-Banking Dalam Meningkatkan Jasa, Layanan Perbankan Di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Pekanbaru Sudirman. *Jurnal Akuntansi AKTIVA*, 4(2), 106–114. <https://doi.org/10.24127/akuntansi.v4i2.4831>

Simamora, N. (2024). Kuasai Transaksi Mobile Banking Kuartal III, BCA dan BRI Jadi Jawara Kuartal III. Retrieved February 23, 2025, from Kontan.co.id website: <https://keuangan.kontan.co.id/news/kuasai-transaksi-mobile-banking-kuartal-iii-bca-dan-bri-jadi-jawara-kuartal-iii>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- Simarmata, N., Fahlevi, R., Astuti, S. W., Wardani, L. M. I., Fakhri, N., Pramudito, A. A., ... Mastutie, F. (2023). *Pengaruh Sosial* (Afriansyah). PT Global Eksekutif Teknologi. Retrieved from <https://www.scribd.com/doc/264908613/Pengaruh-Sosial#>
- Siregar, D. L., Yusran, R. R., dan Agustini, T. (2019). Analisis Keputusan Nasabah Menabung: Studi Kasus pada Bank Syariah di Kota. *Snistek* 2, (September), 67–72.
- Sofyani, H. (2025). *Penggunaan Teknik Partial Least Square (PLS) dalam Riset Akuntansi Berbasis Survei*. 9(1). <https://doi.org/10.18196/rabin.v9i1.26199>
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R dan D* (Ed. 2, cet; Sutopo, Ed.). Bandung: Afabeta.
- Sugiyono, P. D. (2016). *Metode Penelitian Administrasi dilengkapi Metode R dan D* (Edisi 3). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif* (Cetakan ke). Bandung: Alfabeta.
- Suhartanto, D., Dean, D., Ismail, T. A. T., dan Sundari, R. (2020). Mobile banking adoption in Islamic banks: Integrating TAM model and religiosity-intention model. *Journal of Islamic Marketing*, 11(6), 1405–1418. <https://doi.org/10.1108/JIMA-05-2019-0096>
- Tegar pangesti. (2019). Pengaruh Pengetahuan Dan Religiusitas Terhadap Minat Beli Dengan Sikap Konsumen Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pengguna Kosmetik Wardah Di Yogyakarta). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 16(no 2), 83–93. Retrieved from <http://www.halalcorner.id/daftar-kosmetik-%0Ahttps://journal.uny.ac.id/index.php/jim/article/view/34766>
- Trenggonowati, D. L., dan Kulsum, K. (2018). Analisis Faktor Optimalisasi Golden Age Anak Usia Dini Studi Kasus Di Kota Cilegon. *Journal Industrial Servicess*, 4(1), 48–56. <https://doi.org/10.36055/jiss.v4i1.4088>
- Utami, N. I., Karman, A., dan Syarifudin, M. (2022). Analisis Intensi Penggunaan Mobile Banking dengan Pendekatan Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT). *OIKONOMIKA : Jurnal Kajian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 3(1), 45–72. <https://doi.org/10.53491/oikonomika.v3i1.353>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Halo, perkenalkan saya Muhammad Syaif Al-Amin, mahasiswa tingkat akhir Jurusan Akuntansi, Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah di Politeknik Negeri Jakarta. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk penyusunan proposal skripsi dengan judul:

**"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, dan Religiusitas terhadap Keputusan Nasabah *Multiple Mobile Banking* dalam Memilih *Byond By BSI* sebagai Aplikasi Utama"**

Di bawah bimbingan **Bapak Dr. Bambang Waluyo, S.E., Ak., CA., M.Si.**

Adapun kriteria responden yang diperlukan untuk pengisian kuesioner penelitian ini sebagai berikut:

Syarat responden:

1. Nasabah aktif BYOND by BSI
2. Berusia 18 tahun ke atas (Generasi Z)
3. Menggunakan lebih dari satu aplikasi *mobile banking* (*multiple mobile banking*)
4. Menjadikan BYOND by BSI sebagai aplikasi utama atau sering menggunakan dalam transaksi

Kuesioner ini bersifat anonim dan seluruh jawaban akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meluangkan waktunya dalam mengisi kuesioner ini. Saya menghargai kejujuran dan kesediaan anda dalam mengisi kuesioner ini.

Atas partisipasi dan bantuan Anda, saya ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Semoga kebaikan Anda menjadi amal jariyah.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh,

Hormat Saya,

Muhammad Syaif Al-Amin

[mohammad.syaif.alamin.ak21@mhswnpj.ac.id](mailto:mohammad.syaif.alamin.ak21@mhswnpj.ac.id)



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### A. SCREENING QUESTIONS

Pertanyaan ini untuk memastikan bahwa responden sesuai dengan kriteria yang ditetapkan dalam penelitian ini. Jika Anda menjawab “Tidak” pada salah satu pertanyaan di bawah ini, maka Anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuesioner.

1. Apakah Anda merupakan nasabah BYOND by BSI?
  - Ya
  - Tidak (Jika menjawab “Tidak”, mohon maaf anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisioner ini).
2. Apakah Anda menggunakan lebih dari satu aplikasi *mobile banking*?
  - Ya
  - Tidak (Jika menjawab “Tidak”, mohon maaf anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisioner ini).
3. Apakah BYOND by BSI menjadi aplikasi utama yang Anda gunakan untuk transaksi?
  - Ya
  - Tidak (Jika menjawab “Tidak”, mohon maaf anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisioner ini).
4. Apakah saat ini Anda berusia 17-27 tahun?
  - Ya
  - Tidak (Jika menjawab “Tidak”, mohon maaf anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisioner ini).
5. Apakah Anda Beragama Islam?
  - Ya
  - Tidak (Jika menjawab “Tidak”, mohon maaf anda tidak dapat melanjutkan pengisian kuisioner ini).

### B. IDENTITAS RESPONDEN

Data identitas responden hanya digunakan untuk klasifikasi dan analisis *statistic*. Seluruh informasi akan dijaga kerahasiaannya.

1. Nama Lengkap
2. Jenis Kelamin
  - Laki-Laki
  - Perempuan
3. Pendidikan Terakhir
  - SD/Sederajat
  - SMP/Sederajat



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- SMA/SMK/Sederajat
- Diploma (D1, D2, dan D3)
- Sarjana (S1/D4)
- Pascasarjana (S2/S3)

### 4. Pekerjaan

- Pelajar/Mahasiswa
- Pegawai Swasta
- PNS
- Wirausawan
- Lainnya...

### 5. Lama Menggunakan BYOND

- < 3 Bulan
- 3 - 6 Bulan
- > Bulan

## PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

- a. Bacalah pernyataan pada kuesioner dengan teliti
- b. Seluruh pertanyaan berikut merujuk pada keputusan anda dalam memilih BYOND By BSI sebagai *mobile banking* utama
- c. Jawablah pernyataan kuesioner sesuai pendapat anda
- d. Pilihlah jawaban sesuai dengan skala likert dengan kategori poin sebagai berikut:  
**1 = Sangat Tidak Setuju (STS)**  
**2 = Tidak Setuju (TS)**  
**3 = Ragu-Ragu (RR)**  
**4 = Setuju (S)**  
**5 = Sangat Setuju (SS)**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## C. VARIABEL KEMUDAHAN PENGGUNAAN

(Mengukur persepsi nasabah terhadap sejauh mana aplikasi BYOND by BSI mudah dipelajari, dipahami, dan dioperasikan dalam aktivitas perbankan).

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
<b>Mudah Dipelajari</b>						
1)	Aplikasi BYOND by BSI mudah untuk dipelajari bahkan bagi pengguna baru.					
<b>Mudah Dipahami</b>						
2)	Fitur-fitur dalam aplikasi BYOND disusun dengan jelas dan mudah dipahami.					
<b>Tampilan Sederhana (Simple)</b>						
3)	Tampilan antarmuka BYOND dirancang secara sederhana sehingga memudahkan dalam mengaksesnya.					
<b>Mudah Dioperasikan</b>						
4)	Kemudahan pengoperasian aplikasi BYOND memungkinkan penyelesaian transaksi secara cepat.					

## D. VARIABEL LINGKUNGAN SOSIAL

(Mengukur sejauh mana pengaruh sosial dari lingkungan sekitar seperti keluarga, teman, atau kelompok referensi memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI).

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
<b>Kelompok Acuan</b>						
1)	Saran dari teman atau lingkungan sosial memengaruhi keputusan dalam memilih BYOND untuk bertransaksi.					
<b>Keluarga</b>						
2)	Penggunaan BYOND oleh anggota keluarga mendorong untuk ikut menggunakannya.					



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peran					
3) Menggunakan BYOND dianggap sebagai bentuk kepedulian terhadap prinsip syariah.					
Status					
4) Aplikasi BYOND memberikan citra positif dan meningkatkan kepercayaan di lingkungan sosial.					

### E. VARIABEL RELIGIUSITAS

(Mengukur tingkat keyakinan dan pengamalan nilai-nilai agama Islam yang memengaruhi preferensi nasabah dalam memilih layanan keuangan berbasis syariah seperti BYOND by BSI)

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
<b>Keyakinan (Aqidah)</b>						
1)	Menggunakan produk atau layanan keuangan berbasis syariah seperti BYOND diyakini sebagai bagian dari ketaatan beragama.					
<b>Pengetahuan (Ilmu)</b>						
2)	Memiliki pemahaman tentang perbedaan antara sistem perbankan konvensional dan syariah.					
<b>Praktik Agama (Syariah)</b>						
3)	Lebih mengutamakan penggunaan produk keuangan syariah meskipun terdapat alternatif konvensional yang lebih populer.					
<b>Penghayatan (Ekspsiensial)</b>						
4)	Aplikasi perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam seperti BYOND memberikan rasa nyaman secara spiritual dan ketenangan.					
<b>Pengalaman (Akhlak)</b>						



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5)	Penggunaan produk perbankan syariah BYOND menumbuhkan rasa tanggung jawab secara moral.					
----	---	--	--	--	--	--

## F. VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH

(Mengukur sejauh mana keputusan nasabah dalam memilih BYOND by BSI sebagai aplikasi mobile banking utama di tengah penggunaan *multiple mobile banking*).

No	Pernyataan	Tanggapan Responden				
		STS	TS	R	S	SS
<b>Kebutuhan</b>						
1)	BYOND menyediakan layanan yang diperlukan tanpa harus bergantung pada aplikasi mobile banking lainnya.					
<b>Publikasi</b>						
2)	Publikasi dan promosi yang dilakukan BSI cukup efektif dalam menarik perhatian untuk memilih aplikasi BYOND.					
<b>Manfaat</b>						
3)	Aplikasi BYOND memberikan nilai tambah lebih dibandingkan aplikasi <i>mobile banking</i> lainnya yang digunakan.					
<b>Kepuasan</b>						
4)	BYOND terbukti memberikan kenyamanan dan efisiensi, sehingga layak untuk terus digunakan					

## G. PENUTUP

Terima kasih yang sebesar-besarnya atas partisipasi dan waktu yang telah diluangkan dalam mengisi kuesioner ini. Semoga segala kebaikan yang diberikan memberi manfaat bagi penelitian ini dan dibalas oleh Allah SWT dengan limpahan keberkahan dan pahala. Aamiiin.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 2 Distribusi Frekuensi Variabel

#### A. VARIABEL KEMUDAHAN PENGGUNAAN

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
<b>Mudah Dipelajari</b>							
1)	Aplikasi BYOND by BSI mudah untuk dipelajari bahkan bagi pengguna baru.	-	4	20	58	38	4.08
<b>Mudah Dipahami</b>							
2)	Fitur-fitur dalam aplikasi BYOND disusun dengan jelas dan mudah dipahami.	-	1	13	63	43	4.23
<b>Tampilan Sederhana (Simple)</b>							
3)	Tampilan antarmuka BYOND dirancang secara sederhana sehingga memudahkan dalam mengaksesnya.	-	5	15	66	34	4.07
<b>Mudah Dioperasikan</b>							
4)	Kemudahan pengoperasian aplikasi BYOND memungkinkan penyelesaian transaksi secara cepat.	-	1	16	58	45	4.22

#### B. VARIABEL LINGKUNGAN SOSIAL

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
<b>Kelompok Acuan</b>							
1)	Saran dari teman atau lingkungan sosial memengaruhi keputusan dalam memilih BYOND untuk bertransaksi.	1	6	34	45	34	3.87
<b>Keluarga</b>							
2)	Penggunaan BYOND oleh anggota keluarga mendorong untuk ikut menggunakan.	-	11	38	48	23	3.69



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Peran							
3)	Menggunakan BYOND dianggap sebagai bentuk kepedulian terhadap prinsip syariah.	-	4	23	50	43	<b>4.10</b>
Status							
4)	Aplikasi BYOND memberikan citra positif dan meningkatkan kepercayaan di lingkungan sosial.	-	3	28	53	36	<b>4,01</b>

## C. VARIABEL RELIGIUSITAS

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					Rata-Rata Skor
		STS	TS	R	S	SS	
<b>Keyakinan (Aqidah)</b>							
1)	Menggunakan produk atau layanan keuangan berbasis syariah seperti BYOND diyakini sebagai bagian dari ketaatan beragama.	-	5	19	58	38	<b>4.07</b>
<b>Pengetahuan (Ilmu)</b>							
2)	Memiliki pemahaman tentang perbedaan antara sistem perbankan konvensional dan syariah.	-	3	10	55	52	<b>4.3</b>
<b>Praktik Agama (Syariah)</b>							
3)	Lebih mengutamakan penggunaan produk keuangan syariah meskipun terdapat alternatif konvensional yang lebih populer.	-	3	18	53	46	<b>4.18</b>
<b>Penghayatan (Ekspsiensial)</b>							
4)	Aplikasi perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam seperti BYOND memberikan rasa nyaman secara spiritual dan ketenangan.	-	7	16	48	49	<b>4.15</b>
<b>Pengalaman (Akhlak)</b>							
5)	Penggunaan produk perbankan syariah BYOND menumbuhkan rasa tanggung jawab secara moral.	-	2	18	53	47	<b>4.20</b>



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### D. VARIABEL KEPUTUSAN NASABAH

No	Pernyataan	Tanggapan Responden					
		STS	TS	R	S	SS	
<b>Kebutuhan</b>							
1)	BYOND menyediakan layanan yang diperlukan tanpa harus bergantung pada aplikasi mobile banking lainnya.	1	2	24	57	36	4.04
<b>Publikasi</b>							
2)	Publikasi dan promosi yang dilakukan BSI cukup efektif dalam menarik perhatian untuk memilih aplikasi BYOND.	-	6	21	46	47	4.11
<b>Manfaat</b>							
3)	Aplikasi BYOND memberikan nilai tambah lebih dibandingkan aplikasi <i>mobile banking</i> lainnya yang digunakan.	-	5	18	57	40	4.10
<b>Kepuasan</b>							
4)	BYOND terbukti memberikan kenyamanan dan efisiensi, sehingga layak untuk terus digunakan	-	2	13	62	43	4.21

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 3 Uji Analisis Model Pengukuran (*Outer Model*) pada SmartPLS

#### 1. Outer loading

	Kemudahan Penggunaan	Lingkungan Sosial	Religiusitas	Keputusan Nasabah	Keterangan
KP.1	<b>0,734</b>				Valid
KP.2	<b>0,771</b>				Valid
KP.3	<b>0,751</b>				Valid
KP.4	<b>0,711</b>				Valid
LS.1		<b>0,781</b>			Valid
LS.2		<b>0,801</b>			Valid
LS.3		<b>0,714</b>			Valid
LS.4		<b>0,704</b>			Valid
R.1			<b>0,757</b>		Valid
R.2			<b>0,701</b>		Valid
R.3			<b>0,788</b>		Valid
R.4			<b>0,790</b>		Valid
R.5			<b>0,709</b>		Valid
KN.1				<b>0,724</b>	Valid
KN.2				<b>0,735</b>	Valid
KN.3				<b>0,790</b>	Valid
KN.4				<b>0,732</b>	Valid

#### 2. Average Variance Extracted (AVE)

	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kemudahaan Penggunaan	<b>0,551</b>	Valid
Lingkungan Sosial	<b>0,564</b>	Valid
Religiusitas	<b>0,562</b>	Valid
Keputusan Nasabah	<b>0,556</b>	Valid



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### 3. Cross Loading

	Kemudahan Penggunaan	Lingkungan Sosial	Religiusitas	Keputusan Nasabah
KP.1	<b>0,734</b>	0,340	0,259	0,354
KP.2	<b>0,771</b>	0,299	0,357	0,453
KP.3	<b>0,751</b>	0,241	0,387	0,436
KP.4	<b>0,711</b>	0,214	0,178	0,339
LS.1	0,212	<b>0,781</b>	0,458	0,462
LS.2	0,289	<b>0,801</b>	0,385	0,565
LS.3	0,336	<b>0,714</b>	0,340	0,375
LS.4	0,290	<b>0,704</b>	0,415	0,346
R.1	0,354	0,517	<b>0,757</b>	0,451
R.2	0,276	0,217	<b>0,701</b>	0,293
R.3	0,330	0,326	<b>0,788</b>	0,533
R.4	0,241	0,444	<b>0,790</b>	0,380
R.5	0,323	0,417	<b>0,709</b>	0,343
KN.1	0,431	0,449	0,284	<b>0,724</b>
KN.2	0,432	0,432	0,429	<b>0,735</b>
KN.3	0,455	0,499	0,481	<b>0,790</b>
KN.4	0,284	0,396	0,448	<b>0,732</b>

### 4. Cronbach's Alpha dan Composite Reliability

	Cronbach's Alpha	Composite Reliability	Keterangan
Kemudahan Penggunaan	<b>0,730</b>	<b>0,831</b>	Reliabel
Lingkungan Sosial	<b>0,748</b>	<b>0,838</b>	Reliabel
Religiusitas	<b>0,808</b>	<b>0,865</b>	Reliabel
Keputusan Nasabah	<b>0,734</b>	<b>0,833</b>	Reliabel



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 4 Uji Analisis Model Struktural (*Inner Model*) pada SmartPLS

#### 5. Bootstrapping Analysis

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T-Statistic ( O/STDEV )	P-Value
Kemudahan Penggunaan → Keputusan Nasabah	<b>0.311</b>	<b>0.310</b>	<b>0.093</b>	<b>3.354</b>	<b>0.001</b>
Lingkungan Sosial → Keputusan Nasabah	<b>0.359</b>	<b>0.368</b>	<b>0.078</b>	<b>4.593</b>	<b>0.000</b>
Religiusitas → Keputusan Nasabah	<b>0.236</b>	<b>0.237</b>	<b>0.091</b>	<b>2.578</b>	<b>0.010</b>

#### 6. R-Square

	R-Square	R-Square Adjusted	Kategori
Keputusan Nasabah	<b>0,513</b>	<b>0,501</b>	Sedang

#### 7. Q-Square

	Q-Square	Keterangan
Keputusan Nasabah	<b>0,460</b>	Baik

#### 8. F-Square Parsial

	F-Square	Keterangan
Kemudahan Penggunaan → Keputusan Nasabah	<b>0.158</b>	Berpengaruh Sedang
Lingkungan Sosial → Keputusan Nasabah	<b>0.184</b>	Berpengaruh Sedang
Religiusitas → Keputusan Nasabah	<b>0.076</b>	Berpengaruh Lemah

#### 9. F-Square Simultan

	F-Square	Keterangan
Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, dan Religiusitas → Keputusan Nasabah	<b>0.0000</b>	Berpengaruh Secara Simultan



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak mengikuti kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 5 Uji Hipotesis pada SmartPLS

#### 10. Uji Hipotesis

	T-Statistic	P Valuess	Status
Kemudahan Penggunaan ➔ Keputusa Nasabah	3.354	0.001	H <sub>a</sub> : Diterima
Lingkungan Sosial ➔ Keputusan Nasabah	4.593	0.000	H <sub>a</sub> : Diterima
Religiusitas ➔ Keputusan Nasabah	2.578	0.010	H <sub>a</sub> : Diterima
Kemudahan Penggunaan, Lingkungan Sosial, dan Religiusitas ➔ Keputusan Nasabah	4.278	0.000	H <sub>a</sub> : Diterima