



© 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, KEAMANAN, DAN LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP NIAT MELANJUTKAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DI JAKARTA



Disusun Oleh:
Hanadhia Arifin/2204411032

PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2026



© 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, KEAMANAN,
DAN LINGKUNGAN SOSIAL TERHADAP NIAT
MELANJUTKAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI
DI JAKARTA**



PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN SYARIAH

PROGRAM PENDIDIKAN SARJANA TERAPAN

JURUSAN AKUNTANSI

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2026



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 menyatakan bahwa yang tertulis di dalam Laporan Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri bukan jiplakan karya orang lain baik sebagian atau seluruhnya. Pendapat, gagasan, atau temuan orang lain yang terdapat di dalam Laporan Skripsi ini telah saya kutip dan saya rujuk sesuai dengan etika ilmiah.

Nama : Hanadhia Arifin

NIM : 2204411032

Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah

Depok, 03 Juli 2026



Hanadhia Arifin

NIM. 2204411032



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 PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Hanadhia Arifin
NIM : 2204411032
Program Studi : Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI di Jakarta

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. Sylvia Rozza, S.E., M.M. ()

Anggota Penguji : Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si. ()

DISAHKAN OLEH KETUA JURUSAN AKUNTANSI

Ditetapkan di : Depok

Tanggal : 03 Juli 2026

Ketua Jurusan Akuntansi



Dr. Bambang Mulyo, S.E., Ak., CA., SAS., M.Si.

NIP. 197009131999031002



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 PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama Penyusun : Hanadhia Arifin
NIM : 2204411032
Jurusan / Program Studi : Akuntansi /Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah
Judul Skripsi : Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI di Jakarta

Disetujui oleh Pembimbing

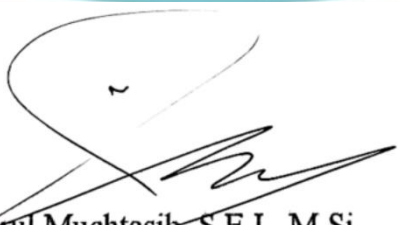

Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si.

NIP. 197810032015041002

NEGERI
JAKARTA

Diketahui Oleh

Kepala Program Studi


Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si.

NIP. 197902232014041001



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

Alhamdulillah rabbil ‘alamin, segala puji bagi Allah *Subhanahu Wa Ta’ala* yang senantiasa melimpahkan rahmat, karunia, dan nikmat yang tidak terhingga, khususnya nikmat iman, Islam, serta kesempatan untuk terus menuntut ilmu. Berkat izin dan pertolongan-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi terapan ini. Shalawat serta salam semoga selalu tercurah kepada Nabi Muhammad *Shalallahu ‘Alaihi Wassalam*, beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya hingga akhir zaman. Semoga kita termasuk umat yang memperoleh syafaat beliau kelak.

Skripsi yang berjudul “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI di Jakarta” ini dapat diselesaikan berkat bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih 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., SAS., M.Si., selaku Ketua Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta.
3. Bapak Ach. Bakhrul Muchtasib, S.E.I., M.Si., selaku Kepala Program Sarjana Terapan Keuangan dan Perbankan Syariah Politeknik Negeri Jakarta.
4. Bapak Dr. Dede Abdul Fatah, S.H.I., M.Si., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dr. Sylvia Rozza, S.E., M.M., selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran guna penyempurnaan skripsi ini.
6. Seluruh dosen dan staf administrasi Jurusan Akuntansi Politeknik Negeri Jakarta, khususnya pada Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, atas ilmu dan bimbingan yang telah diberikan selama masa perkuliahan.
7. Kedua orang tua penulis, Alm. Muhammad Husni Arifin dan Diana Nursanti, serta seluruh keluarga besar yang selalu memberikan doa, kasih sayang, serta dukungan baik secara moral maupun material.
8. Rekan-rekan mahasiswa Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah angkatan 2022, khususnya kelas BS 8A, yang telah menjadi bagian dari perjalanan akademik peneliti



© 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

9. Semua pihak yang telah membantu dan mendoakan peneliti dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu per satu.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi di masa mendatang. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang keuangan dan perbankan syariah.



Jakarta, 03 Juli 2026

Hanadhia Arifin

2204411032



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 : Hanadhia Arifin

NIM : 2204411032

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, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI di Jakarta.

Dengan hak bebas royalti noneksklusif 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 : Jakarta

Pada Tanggal : 03 Juli 2026

Yang menyatakan

Hanadhia Arifin



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

Hanadhia Arifin

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah

Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI di Jakarta

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden yang merupakan nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI), berdomisili di DKI Jakarta, dan pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI, yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dikumpulkan melalui kuesioner dengan skala Likert dan dianalisis menggunakan metode *Partial Least Squares – Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) dengan bantuan *software* SmartPLS 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan, sedangkan Keamanan dan Lingkungan Sosial terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Secara simultan, ketiga variabel mampu memengaruhi Niat Melanjutkan Penggunaan yang termasuk dalam kategori moderat. Hasil ini mengindikasikan bahwa pada tahap pasca-adopsi, faktor keamanan dan dukungan lingkungan sosial lebih berperan dalam mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi dibandingkan kemudahan penggunaan semata. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT. Bank Syariah Indonesia dalam merumuskan strategi peningkatan keamanan dan pemanfaatan pengaruh sosial guna mempertahankan keberlanjutan penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Kata kunci: Kemudahan Penggunaan, Keamanan, Lingkungan Sosial, Niat Melanjutkan Penggunaan, BYOND by BSI, PLS-SEM



Hanadhia Arifin

Islamic Finance and Banking Study Program

The Influence of Ease of Use, Security, and Social Environment on the Intention to Continue Using the BYOND by BSI Application in Jakarta

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of Ease of Use, Security, and Social Influence on the Continuance Intention to Use the BYOND by BSI application in Jakarta, both partially and simultaneously. This study employed a quantitative approach with an associative research design. The sample consisted of 100 respondents who were active customers of Bank Syariah Indonesia (BSI), resided in Jakarta, and had used the BYOND by BSI application. The respondents were selected using a purposive sampling technique. Data were collected through a questionnaire using a Likert scale and analyzed using the Partial Least Squares–Structural Equation Modeling (PLS-SEM) method with SmartPLS 4 software. The results indicate that Ease of Use does not have a significant effect on Continuance Intention to Use, while Security and Social Influence have a positive and significant effect. Simultaneously, these three variables influence Continuance Intention to Use, which is categorized as moderate. The findings suggest that in the post-adoption stage, security factors and social support play a more important role in encouraging the continued use of the application than ease of use alone. This study is expected to provide insights for PT. Bank Syariah Indonesia in formulating strategies to enhance security and leverage social influence in order to sustain the continued use of the BYOND by BSI application.

Keywords: *Perceived Ease of Use, Security, Social Influence, Continuance Intention to Use, BYOND by BSI, PLS-SEM.*

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



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

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3. Pertanyaan Penelitian	7
1.4. Tujuan Penelitian	8
1.5. Manfaat Penelitian	8
1.6. Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Landasan Teori	11
2.1.1. Kemudahan Penggunaan.....	11
2.1.2. Keamanan	13
2.1.3. Lingkungan Sosial	14
2.1.4. Niat Melanjutkan Penggunaan.....	16
2.2. Penelitian Terdahulu	17
2.3. Kerangka Pemikiran dan Pengembangan Hipotesis	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Objek Penelitian	29
3.3. Metode Pengambilan Sampel.....	29
3.4. Jenis dan Sumber Data Penelitian	31
3.5. Metode Pengumpulan Data Penelitian	31
3.6. Definisi Operasional Variabel	32
3.7. Metode Analisis Data	33
3.7.1. Model Pengukuran (<i>Outer Model</i>).....	34
3.7.1. Model Struktural (<i>Inner Model</i>)	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37



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 , pennisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

4.1. Hasil Penelitian.....	37
4.1.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas (<i>Pre-Test</i>)	37
4.1.2. Gambaran Umum Responden.....	38
4.1.3. Analisis Deskriptif	48
4.1.4. Analisis Data.....	49
4.2. Pembahasan	57
4.2.1. Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI.....	57
4.2.2. Pengaruh Keamanan terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI	59
4.2.3. Pengaruh Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI	60
4.2.4. Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial secara Simultan terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI	62
4.3. Implikasi Hasil Penelitian	63
4.3.1. Implikasi Teoritis.....	63
4.3.2 Implikasi Praktis	64
BAB V PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan.....	66
5.2. Saran	67
DAFTAR PUSTAKA.....	70



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 TABEL

Tabel 2. 1. Penelitian Terdahulu	17
Tabel 3. 1. Skor Skala Likert.....	32
Tabel 3. 2. Variabel Operasional Penelitian	32
Tabel 4. 1. Hasil Uji Validitas Pre-Test	37
Tabel 4. 2. Hasil Uji Reliabilitas Pre-Test.....	38
Tabel 4. 3. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
Tabel 4. 4. Responden Berdasarkan Usia.....	41
Tabel 4. 5. Responden Berdasarkan Domisili	43
Tabel 4. 6. Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	44
Tabel 4. 7. Responden Berdasarkan Pekerjaan	46
Tabel 4. 8. Responden Berdasarkan Durasi Pengalaman Penggunaan BYOND By BSI	47
Tabel 4. 9. Hasil Uji Analisis Deskriptif	48
Tabel 4. 10. Hasil Uji Outer Loading	50
Tabel 4. 11. Hasil Uji Average variance extracted (AVE).....	51
Tabel 4. 12. Hasil Uji Cross Loading	51
Tabel 4. 13. Hasil Uji Cronbach's Alpha dan Composite Reliability	53
Tabel 4. 14. Hasil Uji R-Square	54
Tabel 4. 15. Hasil Uji F-Square.....	55
Tabel 4. 16. Hasil Uji Hipotesis Penelitian Melalui Bootstrapping	56

**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. Logo BYOND by BSI.....	2
Gambar 2. 1. Kerangka Penelitian	26
Gambar 4. 1. Jenis Kelamin Responden	39
Gambar 4. 2. Umur Responden.....	41
Gambar 4. 3. Domisili Responden	42
Gambar 4. 4. Pendidikan Terakhir Responden.....	44
Gambar 4. 5. Pekerjaan Responden	45
Gambar 4. 6. Durasi Pengalaman Penggunaan Aplikasi BYOND By BSI pada Responden.....	47





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.....	75
Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Responden	79
Lampiran 3. Hasil Uji Pre-Test 30 Responden.....	88
Lampiran 4. Hasil Uji Main-Test	93





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

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah memicu perubahan besar pada sektor perbankan di seluruh dunia. Proses digitalisasi membuat layanan keuangan dapat diakses dengan lebih efisien, cepat, serta tidak terbatas oleh ruang dan waktu. Perubahan tersebut memunculkan berbagai bentuk inovasi layanan perbankan digital, salah satunya *mobile banking* (M-Banking), yaitu layanan perbankan yang memberikan keleluasaan bagi nasabah untuk bertransaksi secara jarak jauh melalui perangkat *smartphone* (Alsmadi et al., 2022). Inovasi ini menjadi salah satu strategi utama untuk mendorong efisiensi operasional sekaligus memperluas akses layanan, termasuk kepada kelompok masyarakat yang sebelumnya sulit menjangkau layanan perbankan konvensional (Abu Al-Haija et al., 2025).

Sektor ekonomi dan keuangan digital di Indonesia juga mengalami percepatan yang cukup pesat dalam beberapa tahun terakhir. Hal ini tercermin dari data Bank Indonesia dalam siaran Rapat Dewan Gubernur (RDG) Maret 2026 yang menunjukkan volume transaksi pembayaran digital mencapai 4,67 miliar pada Februari 2026. Peningkatan ini didorong oleh penggunaan *mobile* dan internet masing-masing 9,49% dan 22,16% year on year (yoy), serta transaksi QRIS yang tumbuh 133,20% yoy. Selain itu, pertumbuhan juga didukung oleh bertambahnya pengguna, merchant, dan infrastruktur seperti BI-FAST dengan 434 juta transaksi senilai Rp1.092 triliun (Bank Indonesia, 2026). Data tersebut memperlihatkan bahwa layanan keuangan digital, khususnya *mobile banking*, kian memegang peranan penting dalam aktivitas transaksi masyarakat.

Fenomena serupa juga terlihat di Jakarta, yang tercatat memiliki tingkat penetrasi internet tertinggi di Indonesia, yakni sebesar 91,35% (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia, 2025). Selain itu, dalam Laporan Perekonomian Provinsi DKI Jakarta November 2025, tercatat bahwa pada triwulan III tahun 2025, aktivitas sistem pembayaran di DKI Jakarta menunjukkan pergeseran yang semakin kuat ke



© 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

arah penggunaan teknologi digital dalam kegiatan ekonomi. Hal ini terlihat dari peredaran uang kartal yang mengalami *net outflow*, yang mengindikasikan berkurangnya ketergantungan terhadap uang tunai. Di sisi lain, transaksi pembayaran nontunai terus mengalami peningkatan, terutama melalui sistem pembayaran digital seperti BI-RTGS dan QRIS (Bank Indonesia, 2025). Kondisi ini menegaskan bahwa masyarakat dan pelaku ekonomi di Jakarta semakin mengandalkan teknologi dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

Dalam konteks ini, bank syariah tidak lagi cukup mengandalkan prinsip syariah sebagai keunggulan utama, tetapi juga perlu meningkatkan kualitas layanan, inovasi teknologi, dan pengalaman nasabah agar tetap relevan dengan kebutuhan masyarakat modern (Zouari & Abdelhedi, 2021). Sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan tersebut, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. BSI sebelumnya telah menyediakan layanan *mobile banking* melalui aplikasi BSI Mobile yang tercatat memiliki sekitar tiga setengah juta *user* yang aktif (PT Bank Syariah Indonesia, 2024). Namun, seiring dengan perkembangan teknologi dan meningkatnya tuntutan layanan digital yang jauh lebih terintegrasi, BSI kemudian melakukan transformasi dengan meluncurkan aplikasi BYOND by BSI sebagai *super app* dengan logo sebagai berikut.



Gambar 1. 1. Logo BYOND by BSI
Sumber: PT Bank Syariah Indonesia Tbk, 2024

Kehadiran BYOND dinilai sebagai terobosan dalam transformasi digital perbankan syariah, karena mampu mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dalam satu



© 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

aplikasi yang lebih modern dan komprehensif. Hal ini terlihat dari tingginya migrasi pengguna, di mana 85,7% pengguna BSI Mobile beralih ke BYOND dalam sekitar dua bulan sejak peluncuran pada 9 November 2024. Sementara itu, hingga 1 Januari 2025, jumlah unduhan BYOND telah melampaui 2 juta pengguna dengan total transaksi mencapai 15 juta, yang mencerminkan keberhasilan BSI dalam mendorong adopsi layanan perbankan digitalnya (PT Bank Syariah Indonesia, 2024).

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan terhadap 35 responden yang pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta, ditemukan bahwa masih terdapat sejumlah permasalahan dalam pengalaman penggunaan. Hal ini terlihat dari 31,43% responden yang menyatakan aplikasi belum mudah digunakan serta 31% responden yang meragukan aspek keamanan. Selain itu, dari sisi lingkungan sosial, hasil menunjukkan adanya fenomena yang menarik. Sebanyak 85,7% responden menyatakan bahwa orang di sekitar mereka juga menggunakan aplikasi BYOND, yang menunjukkan bahwa aplikasi ini telah cukup luas digunakan dalam lingkungan sosial. Namun demikian, sebanyak 34% responden menyatakan bahwa mereka tidak menggunakan aplikasi tersebut karena rekomendasi orang lain. Di sisi lain, dari segi melanjutkan penggunaan, terdapat 28,6% responden yang menyatakan tidak berniat untuk terus menggunakan aplikasi, dan bahkan 40% responden mengaku pernah berpikir untuk berhenti menggunakan aplikasi tersebut. Temuan ini menunjukkan adanya kontras antara tingginya tingkat adopsi aplikasi dengan persepsi serta pengalaman pengguna yang belum sepenuhnya optimal sehingga berpotensi memengaruhi niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan di masa mendatang.

Temuan survei tersebut selaras dengan hasil penelitian Azkia dan Jatnika (2025) dalam kajiannya terhadap aplikasi BYOND by BSI, menemukan bahwa empat dari enam variabel dalam *User Experience Questionnaire* (UEQ), yakni daya tarik, kejelasan, efisiensi, dan ketepatan masih berada pada kategori *below average* jika dibandingkan dengan standar pembandingan (*benchmark*) dari banyak data penelitian sebelumnya yang meneliti produk sejenis. Temuan ini mengindikasikan bahwa secara umum kualitas aplikasi tersebut masih relatif berada di bawah rata-rata dibandingkan produk sejenisnya, karena mayoritas variabel yang diukur belum



© 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

mencapai standar *benchmark* yang ditetapkan. Selain itu, kondisi ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara tingginya adopsi aplikasi dengan kualitas yang dirasakan pengguna, sehingga menarik untuk dikaji lebih jauh terkait faktor apa yang memengaruhi niat melanjutkan penggunaan aplikasi ini.

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa niat melanjutkan penggunaan (*continuance intention*) memiliki peran yang lebih krusial dibandingkan dengan adopsi awal dalam menentukan keberhasilan jangka panjang aplikasi *digital banking* (Kumar et al., 2018). Keberhasilan suatu aplikasi tidak cukup diukur dari banyaknya pengguna yang mencobanya, tetapi juga dari konsistensi pengguna dalam memanfaatkan layanan tersebut secara berkelanjutan (Foroughi et al., 2019). Oleh sebab itu, niat melanjutkan penggunaan telah menjadi salah satu faktor kunci dalam mendukung kesuksesan aplikasi *mobile banking* (Huang & Huang, 2025). Maka dari itu, penting untuk meneliti berbagai faktor yang memengaruhi niat melanjutkan penggunaan untuk memahami bagaimana mempertahankan penggunaan layanan *mobile banking* secara berkelanjutan.

Salah satu faktor yang dinilai penting dalam memengaruhi niat melanjutkan penggunaan layanan digital adalah kemudahan penggunaan. Penelitian Yin dan Lin (2022) yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan *mobile banking*. Hasil yang sejalan juga dikemukakan oleh Maulana & Sarianti (2024) yang mengungkap bahwa kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap peningkatan kepercayaan pengguna, yang dapat mendorong niat untuk terus menggunakan *mobile banking*. Senada dengan itu, Olivia dan Marchyta (2022) juga menemukan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan, di mana semakin mudah suatu aplikasi dioperasikan, semakin besar pula keinginan pengguna untuk terus memanfaatkannya.

Namun demikian, sejumlah penelitian justru menunjukkan kesimpulan yang berbeda, dengan pengaruh kemudahan penggunaan yang cenderung melemah pada tahap penggunaan lanjutan (*post-adoption*). Foroughi et al. (2019) menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan pada tahap tersebut, terutama pada pengguna yang telah memiliki pengalaman dan familiaritas tinggi



© 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

terhadap *mobile banking*. Hal tersebut serupa dengan temuan Novira et al. (2024) yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan tidak lagi berpengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan karena faktor ini cenderung lebih berperan pada tahap awal adopsi dibandingkan pada tahap penggunaan yang sudah berlangsung lama.

Keamanan juga menjadi sorotan utama dalam layanan perbankan digital. Penelitian mengenai keamanan *digital banking* menunjukkan bahwa ancaman siber seperti *malware*, *phishing*, dan *data breach* dapat menurunkan tingkat kepercayaan pengguna apabila tidak diimbangi dengan sistem keamanan yang memadai (Waliullah et al., 2025). Penelitian Hidayat-ur-Rehman et al. (2021) menegaskan bahwa keamanan ialah salah satu faktor yang berpengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan *mobile banking*. Selanjutnya, Yin dan Lin (2022) juga menemukan bahwa keamanan juga faktor yang berpengaruh positif terhadap niat melanjutkan penggunaan. Selain itu, Zhang et al. (2019) mengemukakan bahwa keamanan mempunyai pengaruh kuat terhadap niat melanjutkan penggunaan layanan pembayaran digital.

Namun demikian, Chen et al. (2023) menemukan bahwa keamanan tidak selalu menjadi faktor penentu dalam niat melanjutkan penggunaan pada *financial technology*, khususnya pada tahap penggunaan lanjutan (*post-adoption*), karena faktor lain lebih cenderung memengaruhi *user* Hasil yang mirip ditemukan juga pada penelitian Amay dan Sugiat (2025) pada *M-Banking* MyBCA, dimana keamanan terbukti memengaruhi kepuasan pengguna, tetapi tidak berpengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan. Dengan demikian, meskipun keamanan merupakan faktor penting, pengaruhnya terhadap niat melanjutkan penggunaan dapat berbeda tergantung pada kondisi dan karakteristik pengguna.

Selain faktor kemudahan dan keamanan, pengaruh lingkungan sosial telah lama dianggap sebagai salah satu elemen krusial pada saat mengambil keputusan dalam ilmu perilaku (*behavioural science*). Para peneliti sepakat bahwa seseorang tidak terlepas dari pengaruh interaksi sosial di lingkungan sekitarnya. Interaksi tersebut membentuk cara pandang, persepsi, serta niat perilaku pengguna, yang pada



© 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

akhirnya dapat berubah sebagai hasil dari proses internalisasi opini dan informasi yang berkembang dalam lingkungan sosial tersebut (Lu et al., 2016).

Penelitian Al Amin et al. (2022) menemukan bahwa pengaruh sosial memiliki pengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan *mobile banking*. Hasil ini diperkuat oleh Abu-Tajeh et al., (2022) yang menyatakan bahwa pengaruh sosial turut memengaruhi niat penggunaan layanan *mobile banking*. Selain itu, Lu et al. (2016) juga menemukan bahwa pengaruh sosial secara langsung mendorong melanjutkan penggunaan layanan pembayaran digital.

Namun demikian, beberapa studi menunjukkan hasil yang berbeda, di mana pengaruh sosial tidak selalu berpengaruh dalam tahap penggunaan lanjutan (*post-adoption*). Qamar dan Qureshi (2022) menemukan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap penggunaan berkelanjutan karena pengguna *mobile banking* cenderung lebih mengandalkan pengalaman pribadi. Hal ini sejalan dengan Nguyen dan Dao (2024) yang menegaskan bahwa pengaruh sosial tidak berpengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan pada pengguna *mobile banking* yang telah berpengalaman.

Berdasarkan berbagai penelitian yang telah diuraikan, terdapat inkonsistensi terkait pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan lingkungan sosial terhadap niat melanjutkan penggunaan *mobile banking*. Beberapa studi menunjukkan pengaruh signifikan, sementara penelitian lainnya menyatakan sebaliknya, terutama pada tahap *post-adoption*. Di sisi lain, aplikasi BYOND by BSI menunjukkan adanya kesenjangan antara tingginya adopsi dan pengalaman pengguna yang belum optimal, sehingga sebagian nasabah mempertimbangkan untuk berhenti menggunakan aplikasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk mengkaji kembali faktor-faktor yang memengaruhi niat melanjutkan penggunaan, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai “Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI di Jakarta”.

1.2. Rumusan Masalah Penelitian

Perkembangan layanan *mobile banking* yang semakin pesat tidak hanya menuntut peningkatan jumlah pengguna, tetapi juga melanjutkan penggunaan layanan oleh



© 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

nasabah. Dalam konteks aplikasi BYOND by BSI, tingginya tingkat adopsi yang ditunjukkan melalui jumlah unduhan dan transaksi belum sepenuhnya diikuti dengan tingkat kepuasan pengguna yang optimal. Hal ini terlihat dari adanya berbagai keluhan pengguna terkait kemudahan, kekhawatiran terhadap aspek keamanan dan privasi, serta lemahnya pengaruh sosial untuk menggunakan aplikasi ini. Fenomena ini mengindikasikan adanya jarak antara harapan pengguna dan kenyataan yang dialami selama penggunaan, sehingga membuat sebagian nasabah mempertimbangkan untuk tidak meneruskan pemakaian aplikasi BYOND by BSI.

Selain itu, kajian-kajian terdahulu memperlihatkan ketidaksamaan hasil mengenai faktor-faktor yang berperan dalam membentuk niat melanjutkan penggunaan, terutama pada aspek kemudahan penggunaan, keamanan, dan pengaruh lingkungan sosial. Sebagian riset menyimpulkan bahwa ketiga aspek tersebut memberikan dampak yang signifikan, sedangkan riset lainnya justru memperlihatkan bahwa pengaruhnya tidak signifikan, khususnya saat memasuki tahap penggunaan lanjutan (*post-adoption*). Perbedaan hasil ini mengindikasikan bahwa kekuatan pengaruh setiap faktor bisa berubah-ubah, bergantung pada situasi yang dihadapi, profil pengguna, maupun sejauh mana pengguna sudah terbiasa dengan teknologi yang digunakan.

Mengacu pada kondisi-kondisi tersebut, dipandang perlu untuk menelaah lebih jauh variabel apa yang berkontribusi terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI, terutama pada pengguna di wilayah Jakarta yang dikenal memiliki intensitas aktivitas serta tingkat adopsi teknologi digital yang tinggi. Atas dasar itu, penelitian ini diarahkan untuk mengkaji pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan, dan lingkungan sosial terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di kalangan masyarakat Jakarta.

1.3. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah disampaikan, maka pertanyaan penelitian yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di 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

2. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta?
3. Bagaimana pengaruh lingkungan sosial terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta?
4. Bagaimana pengaruh kemudahan penggunaan, keamanan dan lingkungan sosial secara simultan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta?

1.4. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta.
2. Menganalisis pengaruh keamanan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta.
3. Menganalisis pengaruh lingkungan sosial terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta.
4. Menganalisis pengaruh kemudahan, keamanan, dan lingkungan sosial terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta secara simultan.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Studi ini diharapkan dapat memperkaya khazanah ilmu pengetahuan, terutama pada bidang manajemen, sistem informasi, dan perilaku konsumen yang berkaitan dengan pemanfaatan layanan *digital banking*. Lebih spesifik, penelitian ini berpotensi memperluas wawasan terkait faktor-faktor yang berperan dalam membentuk niat melanjutkan penggunaan (*continuance intention*), terutama pada variabel kemudahan penggunaan, keamanan, dan pengaruh sosial. Lebih jauh, hasil studi ini juga diharapkan mampu menjadi rujukan akademik bagi riset-riset mendatang yang mengangkat tema



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

sejenis, terutama yang berfokus pada konteks mobile banking serta proses transformasi digital pada perbankan syariah di tanah air.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

a. Bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)

Temuan dari riset ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi BYOND by BSI, khususnya pada dimensi kemudahan penggunaan, keamanan, serta pengaruh sosial, demi memperkuat niat nasabah BSI untuk terus memanfaatkan layanan tersebut.

b. Bagi Industri Perbankan Digital

Hasil studi ini bisa dijadikan rujukan oleh para pelaku usaha di sektor perbankan digital dalam memahami faktor-faktor yang mendorong keberlanjutan penggunaan layanan mobile banking, sehingga dapat dimanfaatkan untuk menyusun strategi guna meningkatkan kualitas layanan serta pengalaman pengguna.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Riset ini dapat berfungsi sebagai bahan referensi dan sumber kajian bagi peneliti lain yang berminat mengembangkan studi terkait perilaku pengguna pada layanan *mobile banking*, terutama yang menyangkut niat untuk melanjutkan penggunaannya.

1.6. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah pembahasan dalam penelitian ini, penulis menyusun sistematika penulisan ke dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian, rumusan masalah, pertanyaan penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.



© 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 II: TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini dibahas landasan teori yang berkaitan dengan kemudahan penggunaan, keamanan, dan pengaruh sosial. Selain itu, disajikan pula penelitian terdahulu yang relevan, kerangka pemikiran, serta pengembangan hipotesis penelitian.

BAB III: METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian, meliputi objek penelitian, variabel penelitian, populasi dan sampel, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini memaparkan hasil analisis data yang telah diperoleh serta pembahasan terkait temuan penelitian.

BAB V: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait maupun penelitian selanjutnya.

**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 penelitian yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan belum menjadi faktor yang mendorong niat pengguna untuk melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Jakarta. Responden menilai baik seluruh aspek kemudahan penggunaan aplikasi ini, dengan penilaian paling tinggi terlihat pada kemudahan mempelajari aplikasi sejak awal digunakan, sementara kemudahan dalam bertransaksi sehari-hari juga dinilai baik oleh responden meski tidak sekuat indikator lainnya. Kondisi ini sejalan dengan karakteristik responden yang mayoritas merupakan kelompok dewasa muda dengan latar belakang pendidikan yang cukup baik dan telah menggunakan aplikasi dalam jangka waktu yang lama, sehingga kemudahan penggunaan dianggap sebagai hal yang wajar tersedia pada layanan mobile banking, bukan merupakan sebagai alasan utama untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Temuan yang berbeda terlihat pada aspek keamanan, yang menunjukkan adanya pengaruh terhadap niat pengguna untuk tetap menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Niat melanjutkan penggunaan BYOND By BSI paling dipengaruhi oleh kemampuan aplikasi dalam menyimpan riwayat transaksi secara rapi sehingga dapat dijadikan bukti ketika dibutuhkan. Sementara itu, kestabilan sistem yang minim gangguan juga memiliki pengaruh terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi ini, walaupun porsi kontribusinya lebih kecil dibandingkan aspek lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa bagi nasabah, rasa aman tidak hanya berasal dari lancarnya sistem, tetapi juga dari jaminan bahwa setiap transaksi tercatat dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini ialah sebuah kebutuhan yang wajar mengingat mayoritas responden merupakan pengguna aktif jangka panjang yang telah terbiasa mengandalkan aplikasi ini untuk berbagai transaksi keuangan.

Niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI tidak hanya dipengaruhi oleh aspek keamanan, tetapi juga oleh lingkungan sosial. Dorongan paling kuat datang dari banyaknya orang di sekitar responden yang telah menggunakan aplikasi ini, sementara rekomendasi langsung dari orang terdekat juga dinilai baik dan tetap memberikan pengaruh yang berarti, meski bobotnya



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

sedikit lebih kecil dibandingkan pengaruh dari banyaknya pengguna di lingkungan sekitar. Temuan ini relevan dengan gambaran responden yang didominasi oleh generasi muda dengan interaksi sosial yang aktif, baik di lingkungan pendidikan maupun pekerjaan, sehingga melihat langsung banyaknya pengguna di sekitarnya ternyata memberi keyakinan yang sedikit lebih besar bagi mereka untuk terus menggunakan aplikasi dibandingkan sekadar mendengar rekomendasi dari orang-orang terdekat.

Secara keseluruhan, ketiga faktor tersebut, yakni kemudahan penggunaan, keamanan, dan lingkungan sosial, secara bersama-sama terbukti mampu mempengaruhi niat melanjutkan penggunaan aplikasi BYOND by BSI meski kontribusi masing-masing faktor jika dilihat secara terpisah tergolong tidak terlalu besar. Hal ini mengindikasikan bahwa keputusan pengguna untuk tetap setia menggunakan aplikasi ini terbentuk dari perpaduan berbagai pertimbangan, bukan dari satu aspek tunggal. Temuan ini semakin masuk akal bila dikaitkan dengan profil responden penelitian yang sebagian besar berstatus pelajar, mahasiswa, dan pegawai swasta di usia produktif serta berdomisili di wilayah Jakarta yang dikenal dengan tingkat literasi digital dan konektivitas sosial yang tinggi. Kelompok pengguna seperti ini cenderung mempertimbangkan banyak hal sekaligus, mulai dari kemudahan penggunaan, jaminan keamanan data dan transaksi, hingga pengaruh lingkungan sosial di sekitarnya, sebelum akhirnya memutuskan untuk terus menggunakan layanan mobile banking seperti BYOND by BSI dalam aktivitas keuangan mereka sehari-hari.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diperoleh, beberapa saran berikut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak terkait serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI)

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sebaiknya lebih memprioritaskan pemeliharaan infrastruktur teknologi, seperti *server*, jaringan, dan *sistem backend*, guna meminimalkan terjadinya *error* maupun *downtime*. Karena indikator keamanan yang berkaitan dengan minimnya gangguan sistem juga memiliki



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

pengaruh walaupun memperoleh penilaian paling rendah dibandingkan indikator keamanan lainnya. Di sisi lain, upaya dalam mempertahankan fitur keamanan yang telah dinilai baik, seperti perlindungan data, menyimpan bukti transaksi secara tertata dan mekanisme autentikasi berlapis, juga perlu terus dilakukan agar kepercayaan pengguna tetap terjaga.

BSI juga perlu mengoptimalkan strategi yang dapat meningkatkan keterlibatan pengguna melalui lingkungan sekitarnya, misalnya dengan mengembangkan program referral, memberikan apresiasi kepada nasabah yang berhasil merekomendasikan aplikasi kepada pengguna lain, serta memperluas kampanye digital yang melibatkan komunitas. Langkah tersebut dipilih karena indikator yang berkaitan dengan rekomendasi dari keluarga, teman, maupun rekan kerja memperoleh penilaian paling rendah dibandingkan indikator lingkungan sosial lainnya, sehingga potensi penyebaran rekomendasi secara aktif masih dapat ditingkatkan. Sementara itu, kondisi positif yang telah terbentuk, seperti tingginya penggunaan aplikasi di lingkungan sekitar pengguna, juga perlu terus dipertahankan agar pengaruh lingkungan sosial terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi tetap terjaga.

Kemudahan penggunaan tetap perlu menjadi perhatian dalam pengembangan aplikasi BYOND by BSI. Bagi mayoritas responden yang berada pada usia produktif dengan tingkat literasi digital yang baik, kemudahan penggunaan telah menjadi standar dasar yang diharapkan tersedia pada sebuah aplikasi mobile banking. Atas dasar tersebut, kualitas pengalaman pengguna perlu dipertahankan melalui pengembangan antarmuka yang konsisten, proses transaksi yang lancar, serta kemudahan dalam mengakses berbagai fitur yang tersedia. Dengan demikian, aplikasi diharapkan mampu terus memenuhi ekspektasi pengguna sekaligus memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman dan konsisten dalam jangka panjang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk memfokuskan penelitian pada kelompok pengguna dengan usia yang lebih tua. Saran ini didasarkan pada karakteristik responden dalam penelitian ini yang masih didominasi oleh kelompok usia 20–29



© 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

tahun, sedangkan responden berusia 40 tahun ke atas hanya mencakup sebagian kecil dari keseluruhan sampel. Dominasi responden usia muda diduga turut memengaruhi temuan bahwa kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat melanjutkan penggunaan aplikasi. Hal tersebut dapat dijelaskan karena mayoritas responden berada pada usia produktif dengan tingkat literasi digital yang relatif baik, sehingga kemudahan penggunaan telah dipandang sebagai suatu kebutuhan dasar, bukan lagi faktor yang menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya diharapkan dapat berfokus pada pengguna berusia 40 tahun ke atas untuk mengetahui apakah kemudahan penggunaan masih menjadi faktor yang memengaruhi niat melanjutkan penggunaan pada kelompok yang memiliki karakteristik dan tingkat literasi digital yang berbeda.

Selain memperluas karakteristik responden, penelitian selanjutnya juga disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian variasi niat melanjutkan penggunaan aplikasi yang belum dapat dijelaskan oleh variabel kemudahan penggunaan, keamanan, dan lingkungan sosial. Oleh karena itu, penelitian berikutnya dapat mempertimbangkan variabel kepercayaan virtual (*e-trust*), mengingat pada kelompok pengguna yang lebih tua kepercayaan terhadap layanan digital sering kali menjadi pertimbangan utama sebelum memutuskan untuk terus menggunakan aplikasi *mobile banking*. Variabel efikasi diri teknologi (*technology self-efficacy*) juga layak dipertimbangkan karena kemampuan individu dalam menggunakan teknologi diduga memengaruhi niat melanjutkan penggunaan khususnya pada pengguna yang belum terbiasa memanfaatkan layanan digital. Selain itu, dalam konteks perbankan syariah, variabel kepatuhan syariah (*sharia compliance*) juga berpotensi menjadi faktor penting yang memengaruhi niat melanjutkan penggunaan, terutama pada kelompok usia yang lebih dewasa yang cenderung memiliki motivasi religius lebih kuat dalam memilih layanan keuangan syariah. Penambahan variabel-variabel tersebut diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan aplikasi BYOND by BSI sekaligus memperkaya pengembangan penelitian pada bidang perbankan syariah digital.



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 PUSTAKA

- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhawaldeh, R. S., Khwaldeh, S., & Alrowwad, A. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3). <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Abu Al-Haija, E., Al-Haraizah, A., Lataifeh, A. S., Meqdade, M., & Yousef, N. (2025). The impact of digital banking transformation (DBT) platforms on the profitability and efficiency of Islamic banking. *Journal of Islamic Marketing*, 17(3), 1080–1100. <https://doi.org/10.1108/JIMA-06-2024-0241>
- Addula, S. R. (2025). *Mobile Banking Adoption : A Multi-Factorial Study on Social Influence , Compatibility , Digital Self-Efficacy , and Perceived Cost Among Generation Z Consumers in the United States*.
- Al Amin, M., Arefin, M. S., Alam, M. S., & Rasul, T. F. (2022). Understanding the Predictors of Rural Customers' Continuance Intention toward Mobile Banking Services Applications during the COVID-19 Pandemic. *Journal of Global Marketing*, 35(4), 324–347. <https://doi.org/10.1080/08911762.2021.2018750>
- Almaiah, M. A., Al-Otaibi, S., Shishakly, R., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Qatawneh, M., & Alghanam, O. A. (2023). Investigating the Role of Perceived Risk, Perceived Security and Perceived Trust on Smart m-Banking Application Using SEM. In *Sustainability* (Vol. 15, Issue 13, p. 9908). <https://doi.org/10.3390/su15139908>
- Alsmadi, A. A., Shuhaiber, A., Alhawamdeh, L. N., Alghazzawi, R., & Al-Okaily, M. (2022). Twenty Years of Mobile Banking Services Development and Sustainability: A Bibliometric Analysis Overview (2000–2020). *Sustainability (Switzerland)*, 14(17), 1–14. <https://doi.org/10.3390/su141710630>
- Amay, D., & Sugiat, M. A. (2025). A TAM-Based Analysis of Perceived Factors Influencing Satisfaction and Continued Use of MyBCA Mobile Banking. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management*, 4(12), 2417–2427. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v4i12.920>
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2025). Profil Internet Indonesia 2025. In *Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia*. <https://survei.apjii.or.id/>
- Azkie, A., & Jatnika, D. (2025). Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 8(1), 61–66. <https://doi.org/10.32493/drj.v8i1.47421>
- Bank Indonesia. (2025). *Laporan Perekonomian Provinsi DKI Jakarta November 2025*.
- Bank Indonesia. (2026). *BI-Rate Tetap 4,75%: Mempertahankan Stabilitas, Mendorong Pertumbuhan Ekonomi*. https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Pages/sp_286526.aspx



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

- Chen, C. F. Y., Chan, T. J., & Hashim, N. H. (2023). Factor Influencing Continuation Intention of Using Fintech from the Users' Perspectives: Testing of Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT2). *International Journal of Technology*, 14(6), 1277–1287. <https://doi.org/10.14716/ijtech.v14i6.6636>
- Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Demir, S., & Uşak, M. (2025). Analyzing the Implementation of PLS-SEM in Educational Technology Research: A Review of the Past 10 Years. *SAGE Open*, 15(2), 1–23. <https://doi.org/10.1177/21582440251345950>
- DEUTSCH, M., & GERARD, H. B. (1955). A study of normative and informational social influences upon individual judgement. *Journal of Abnormal Psychology*, 51(3), 629–636. <https://doi.org/10.1037/h0046408>
- Foroughi, B., Iranmanesh, M., & Hyun, S. S. (2019). Understanding the determinants of mobile banking continuance usage intention. *Journal of Enterprise Information Management*, 32(6), 1015–1033. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/JEIM-10-2018-0237>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *Multivariate Data Analysis Eighth Edition*. Cengage Learning. www.cengage.com/highered
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Pemodelan Persamaan Struktural (Structural Equation Modeling/SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi Menggunakan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis*. PT Inkubator Penulis Indonesia.
- Hidayat-ur-Rehman, I., Ahmad, A., Khan, M. N., & Mokhtar, S. A. (2021). Investigating Mobile Banking Continuance Intention: A Mixed-Methods Approach. *Mobile Information Systems*, 2021(1), 9994990. <https://doi.org/https://doi.org/10.1155/2021/9994990>
- Huang, S., & Huang, F. (2025). Extending Technology Continuance Theory: Investigating the Impact of AI Characteristics on Continuance Intention in AI Enabled Mobile Banking. *Journal of Information Systems Engineering and Management*, 10(3), 895–928. <https://doi.org/10.52783/jisem.v10i3.6467>
- Ilmiyah, K., & Krishnawan, I. (2020). Pengaruh Ulasan Produk, Kemudahan, Kepercayaan, Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Pada Marketplace Shopee Di Mojokerto. *Maker: Jurnal Manajemen*, 6(1), 31–42. <https://doi.org/10.37403/mjm.v6i1.143>
- Kumar, A., Adlakaha, A., & Mukherjee, K. (2018). The effect of perceived security and grievance redressal on continuance intention to use M-wallets in a developing country. *International Journal of Bank Marketing*, 36(7), 1170–1189. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2017-0077>
- Lu, J., Wei, J., Yu, C. S., & Liu, C. (2016). How do post-usage factors and espoused cultural values impact mobile payment continuation? *Behaviour and*



- Marianus, S., & Ali, S. (2021). Factors Determining the Perceived Security Dimensions in B2C Electronic Commerce Website Usage: An Indonesian Study. *Journal of Accounting and Investment*, 22(1), 104–132. <https://doi.org/10.18196/jai.v22i1.8171>
- Maulana, F., & Sarianti, R. (2024). Analysis of Perceived Ease of Use, Trust and Perceived Usefulness on Intention to Reuse of Ollin Mobile Banking Users by Bank Nagari in Padang City. *Jamanika (Jurnal Manajemen Bisnis Dan Kewirausahaan)*, 5(1), 1–11. <https://doi.org/10.22219/jamanika.v5i1.39550>
- Nguyen, G. Do, & Dao, T. H. T. (2024). Factors influencing continuance intention to use mobile banking: an extended expectation-confirmation model with moderating role of trust. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1). <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02778-z>
- Novira, D., Utomo, H. S., & Mulyanto, I. H. (2024). Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness towards Continuance Intention with Customer Satisfaction as Intervening Variable: a study of Startup Companies Using e-Wallet. *Journal of Business Management and Economic Development*, 2(02), 602–614. <https://doi.org/10.59653/jbmed.v2i02.669>
- Olivia, M., & Marchyta, N. K. (2022). The Influence of Perceived Ease of Use and Perceived Usefulness on E-Wallet Continuance Intention. *Jurnal Teknik Industri: Jurnal Keilmuan Dan Aplikasi Teknik Industri*, 24(1), 13–22. <https://doi.org/10.9744/jti.24.1.13-22>
- PT Bank Syariah Indonesia, T. (2024). *BYOND by BSI Capai Target Satu Juta Pengguna, Game Changer Bagi BSI*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/byond-by-bsi-capai-target-satu-juta-pengguna-game-changer-bagi-bsi>
- Qamar, A., & Qureshi, M. A. (2022). Impact of Behavioral, Technological & Societal Antecedents on Continuous Usage Intentions of Mobile Banking. *ABAC Journal*, 42(4), 46–63.
- Rasoolimanesh, S. M. (2022). Discriminant validity assessment in PLS-SEM: A comprehensive composite-based approach. *Data Analysis Perspectives Journal*, 3(2), 1–8.
- Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2021). *Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM) Using R*.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). *Metode Riset Penelitian Kuantitatif Penelitian Di Bidang Manajemen, Teknik, Pendidikan, dan Eksperimen*. Deepublish.
- Salisbury, W. D., Pearson, R. A., Pearson, A. W., & Miller, D. W. (2001). Perceived security and World Wide Web purchase intention. *Industrial Management & Data Systems*, 101(4), 165–177. <https://doi.org/10.1108/02635570110390071>

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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

- Sinaga, A. S. R. (2020). *Keamanan Komputer*. CV Insan Cendekia Mandiri.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sweller, J. (1988). Cognitive load during problem solving: Effects on learning. *Cognitive Science*, 12(2), 257–285. [https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0364-0213\(88\)90023-7](https://doi.org/https://doi.org/10.1016/0364-0213(88)90023-7)
- Venkatesh, V., & Bala, H. (2008). Technology Acceptance Model 3 and a Research Agenda on Interventions. *Decision Sciences*, 39(2), 273–315. <https://doi.org/https://doi.org/10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward A Unified View1. *Management Information Systems Quarterly*, 27(3), 425–478. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Waliullah, M., George, M. Z. H., Hasan, M. T., Khorshed, M., Alam, Munira, M. S. K., & Siddiqui, N. A. (2025). Assessing the Influence of Cybersecurity Threats and Risks on the Adoption and Growth of Digital Banking: a Systematic Literature Review. *American Journal of Advanced Technology and Engineering Solutions*, 1(01), 226–257. <https://doi.org/10.63125/fh49gz18>
- Wicaksono, S. R. (2021). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. Seribu Bintang.
- Yan, M., Filieri, R., & Gorton, M. (2021). Continuance intention of online technologies: A systematic literature review. *International Journal of Information Management*, 58, 102315. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2021.102315>
- Yin, L. X., & Lin, H. C. (2022). Predictors of customers' continuance intention of mobile banking from the perspective of the interactivity theory. *Economic Research-Ekonomika Istrazivanja*, 35(1), 6820–6849. <https://doi.org/10.1080/1331677X.2022.2053782>
- Zhang, J., Luximon, Y., & Song, Y. (2019). The role of consumers' perceived security, perceived control, interface design features, and conscientiousness in continuous use of mobile payment services. *Sustainability (Switzerland)*, 11(23). <https://doi.org/10.3390/su11236843>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1). <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>



© 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



LAMPIRAN



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

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Perkenalkan, saya Hanadhia Arifin, mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah yang sedang melaksanakan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

"Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Lingkungan Sosial terhadap Niat Melanjutkan Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI di Jakarta."

Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu/Saudara/i untuk berpartisipasi sebagai responden dengan mengisi kuesioner ini. Kuesioner ini bertujuan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat pengguna untuk terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Nasabah aktif Bank Syariah Indonesia (BSI);
- Berdomisili di DKI Jakarta;
- Pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI; dan
- Berusia minimal 20 tahun.

Seluruh data dan informasi yang diberikan akan dijaga kerahasiaannya serta hanya digunakan untuk kepentingan akademik. Tidak ada jawaban yang benar atau salah dalam pengisian kuesioner ini. Oleh karena itu, saya mengharapkan Bapak/Ibu/Saudara/i dapat memberikan jawaban yang sesuai dengan pengalaman dan kondisi yang sebenarnya.

Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu/Saudara/i dalam penelitian ini, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,
Hanadhia Arifin

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.



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

Tahap 1: Screening

Pertanyaan pada halaman ini ditujukan untuk memastikan bahwa setiap responden termasuk dalam kriteria penelitian ini.

Pertanyaan	Jawaban
Apakah Anda berdomisili di Jakarta?	Iya Tidak
Apakah Anda pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI?	Iya Tidak
Apakah usia Anda saat ini sudah 20 tahun atau lebih?	Iya Tidak

Responden yang memberikan jawaban "**Iya**" dapat melanjutkan ke pertanyaan berikutnya. Sementara itu, responden yang memberikan jawaban "**Tidak**" tidak dapat melanjutkan proses pengisian kuesioner.

Tahap 2: Profil Responden

Kerahasiaan seluruh data yang diberikan oleh responden akan terjamin dan hanya akan digunakan sebagai bahan dalam penelitian ini.

Pertanyaan	Jawaban
Nama/Inisial	
Jenis Kelamin	☐ Laki-laki ☐ Perempuan
Usia	☐ 20–25 tahun ☐ 26–30 tahun ☐ 31–35 tahun ☐ > 35 tahun
Domisili (Kota Administrasi DKI Jakarta)	☐ Jakarta Pusat ☐ Jakarta Timur ☐ Jakarta Barat ☐ Jakarta Selatan ☐ Jakarta Utara ☐ Kabupaten Kepulauan Seribu
Pendidikan Terakhir	☐ SMA/SMK/Sederajat ☐ Diploma (D1–D4) ☐ Sarjana (S1) ☐ Pascasarjana (S2/S3)
Pekerjaan	☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Pegawai Negeri (PNS/BUMN) ☐ Pegawai Swasta ☐ Wirausaha ☐ Freelancer ☐ Ibu Rumah Tangga ☐ Lainnya:
Lama Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI	☐ Kurang dari 3 bulan ☐ 3–6 bulan ☐ 7–12 bulan ☐ Lebih dari 1 tahun



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

Tahap 3: Pernyataan Inti

Petunjuk Pengisian Kuesioner

Silakan pilih jawaban yang paling menggambarkan kondisi dan pendapat Anda. Tidak terdapat jawaban benar atau salah dalam kuesioner ini. Jawablah setiap pernyataan dengan jujur dan objektif.

Skala Penelitian

Penelitian ini menggunakan skala Likert 4 poin sebagai berikut:

1 = Sangat Tidak Setuju (STS)

2 = Tidak Setuju (TS)

3 = Setuju (S)

4 = Sangat Setuju (SS)

1. Variabel Kemudahan Penggunaan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
1	Penggunaan aplikasi BYOND by BSI mudah dipelajari bahkan bagi pengguna baru.				
2	Penggunaan aplikasi BYOND by BSI terasa sederhana dan tidak membingungkan.				
3	Saya dapat mengatur aplikasi BYOND by BSI sesuai dengan keinginan saya melalui fitur pengaturan.				
4	Aplikasi BYOND by BSI dapat digunakan dengan lancar tanpa hambatan teknis saat melakukan transaksi.				
5	Tata letak menu pada aplikasi BYOND by BSI memudahkan saya dalam penggunaan.				



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

2. Variabel Keamanan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
6	Saya percaya bahwa informasi transaksi yang saya lakukan aman dan tidak dapat diakses oleh pihak yang tidak berwenang.				
7	Saya yakin bahwa informasi yang ditampilkan dalam aplikasi BYOND by BSI akurat dan dapat dipercaya.				
8	Saya jarang mengalami gangguan sistem (error/down) pada aplikasi BYOND by BSI.				
9	Riwayat transaksi pada aplikasi BYOND by BSI tersimpan dengan baik dan dapat dijadikan bukti transaksi.				
10	Saya percaya aplikasi BYOND by BSI menjaga kerahasiaan data pribadi pengguna.				

3. Variabel Lingkungan Sosial

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
11	Orang terdekat merekomendasikan saya untuk menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
12	Lingkungan pergaulan saya memengaruhi saya dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
13	Orang-orang di sekitar saya banyak yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI.				
14	Menggunakan aplikasi BYOND by BSI memberikan citra positif di lingkungan saya.				

4. Niat Melanjutkan Penggunaan

No	Pernyataan	STS	TS	S	SS
15	Saya ingin terus menggunakan aplikasi BYOND by BSI untuk kebutuhan transaksi saya.				
16	Saya berniat menggunakan aplikasi BYOND by BSI secara berkelanjutan.				
17	Saya akan konsisten untuk tetap menggunakan BYOND by BSI meskipun ada alternatif layanan lain.				



Lampiran 2. Jawaban Kuesioner Responden

No	Kemudahan Penggunaan (X1)				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
1	4	3	4	3	4
2	3	4	3	3	4
3	3	4	3	3	4
4	4	4	3	4	3
5	4	3	4	4	3
6	2	2	1	1	2
7	4	4	3	3	4
8	4	4	3	3	4
9	2	2	1	1	2
10	4	4	3	3	4
11	4	3	4	3	4
12	4	3	4	3	4
13	2	2	1	2	1
14	3	3	4	3	4
15	4	4	4	3	4
16	4	4	3	3	4
17	1	2	1	1	2
18	3	4	4	4	3
19	4	3	4	4	3
20	2	1	1	1	2
21	3	3	4	4	3
22	1	1	2	2	1
23	3	4	3	3	4
24	4	4	3	3	3
25	4	3	4	3	4
26	3	4	4	3	3
27	2	2	1	2	1
28	4	4	4	4	4
29	4	3	3	4	3
30	3	4	4	3	3
31	3	3	3	4	3
32	4	3	4	4	4
33	1	2	2	1	1
34	3	4	4	4	3
35	4	3	3	3	4
36	1	2	1	1	2
37	4	3	4	4	4
38	3	4	4	4	3
39	3	4	3	3	4
40	3	3	4	4	3
41	3	4	4	3	4
42	4	3	4	3	4
43	4	3	4	4	3
44	2	2	1	1	2
45	4	3	2	1	4
46	4	3	3	3	4

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



© 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

No	Kemudahan Penggunaan (X1)				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
47	4	3	4	4	3
48	4	3	4	3	4
49	3	3	3	4	4
50	4	4	3	3	3
51	4	3	3	4	3
52	3	4	3	4	4
53	3	4	4	3	3
54	3	4	3	4	3
55	4	3	3	4	3
56	2	1	4	2	1
57	3	3	3	2	3
58	3	3	4	4	3
59	3	4	4	3	3
60	3	4	3	3	4
61	3	4	3	3	4
62	3	4	3	4	3
63	3	4	3	4	3
64	3	4	3	4	3
65	3	3	2	4	3
66	3	2	4	3	2
67	3	3	3	3	3
68	3	3	3	3	3
69	3	4	4	3	3
70	4	4	4	3	4
71	3	3	4	3	4
72	4	4	3	4	3
73	4	3	4	2	3
74	3	4	3	4	3
75	4	3	4	3	4
76	3	4	3	3	4
77	3	4	4	3	3
78	4	3	4	4	3
79	2	3	4	3	3
80	4	3	3	4	4
81	4	3	3	4	3
82	3	4	3	4	4
83	4	4	3	4	3
84	3	4	3	2	4
85	4	4	3	2	3
86	3	4	4	3	4
87	4	3	4	4	3
88	4	4	4	3	4
89	4	3	4	4	3
90	4	4	4	3	4
91	4	3	4	4	3
92	4	3	4	4	4
93	4	3	4	4	3
94	4	3	4	4	4



© 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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Kemudahan Penggunaan (X1)				
	KP1	KP2	KP3	KP4	KP5
95	4	3	4	4	3
96	4	3	4	3	4
97	4	3	4	4	4
98	4	3	4	4	4
99	3	4	4	3	4
100	3	4	4	3	4

No	Keamanan (X2)				
	K1	K2	K3	K4	K5
1	4	3	4	4	3
2	4	4	3	3	3
3	4	3	3	3	4
4	4	3	4	4	3
5	3	3	4	3	4
6	1	1	2	2	1
7	3	3	4	3	4
8	3	4	3	4	3
9	1	2	1	1	1
10	3	4	4	3	4
11	3	3	3	4	3
12	4	3	3	4	4
13	1	1	1	2	1
14	3	4	4	3	4
15	3	4	3	3	4
16	3	4	4	3	4
17	1	1	1	2	2
18	4	3	4	4	4
19	3	4	4	3	3
20	1	2	1	1	1
21	4	3	4	4	3
22	2	2	1	2	1
23	4	4	4	3	4
24	4	3	4	4	3
25	4	3	4	3	4
26	4	4	4	3	4
27	1	2	1	2	2
28	4	4	3	3	3
29	3	3	4	4	4
30	4	4	3	3	3
31	4	3	4	4	3
32	3	4	3	3	3
33	2	1	1	1	2
34	4	3	4	3	3
35	3	4	3	4	4
36	2	2	1	1	1
37	3	4	3	3	4
38	4	3	4	4	3



© 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

No	Keamanan (X2)				
	K1	K2	K3	K4	K5
39	4	3	3	4	3
40	4	3	3	4	4
41	3	4	3	4	4
42	1	3	2	1	2
43	4	3	1	2	1
44	4	3	3	4	4
45	3	3	1	4	3
46	4	3	2	3	4
47	3	4	3	4	4
48	3	4	3	4	4
49	4	3	3	3	4
50	2	3	2	3	3
51	2	2	1	3	2
52	3	3	2	4	3
53	4	3	4	3	3
54	2	3	4	3	4
55	2	2	2	2	2
56	4	3	1	3	4
57	2	3	3	3	3
58	3	4	3	3	4
59	2	2	2	3	1
60	4	3	3	4	2
61	4	3	2	3	4
62	4	4	3	3	4
63	4	4	3	3	4
64	4	3	4	3	4
65	3	2	2	3	4
66	3	4	3	4	2
67	3	3	3	4	4
68	3	3	3	3	3
69	2	3	2	4	3
70	4	4	3	4	4
71	1	2	1	3	2
72	3	4	4	3	3
73	3	2	1	2	3
74	4	3	4	3	4
75	3	4	2	3	4
76	4	3	3	4	4
77	4	4	3	4	3
78	3	4	4	4	3
79	2	3	4	2	4
80	3	4	4	4	3
81	4	3	3	4	4
82	4	4	3	4	4
83	4	4	3	4	4
84	4	4	2	3	4
85	2	3	2	3	3
86	3	4	4	3	4



© 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

No	Keamanan (X2)				
	K1	K2	K3	K4	K5
87	4	3	4	4	3
88	3	4	3	4	4
89	3	4	3	4	4
90	3	4	4	4	3
91	3	4	4	3	4
92	4	4	3	4	4
93	3	4	4	3	4
94	3	4	4	4	3
95	4	4	3	4	3
96	3	4	3	4	4
97	3	4	3	4	4
98	3	4	3	4	4
99	4	3	4	4	3
100	4	4	2	4	3

No	Lingkungan Sosial (X3)			
	LS1	LS2	LS3	LS4
1	4	4	3	4
2	4	3	4	4
3	3	3	4	3
4	4	4	3	4
5	3	4	4	4
6	1	2	1	1
7	4	4	3	3
8	4	3	4	4
9	2	1	1	1
10	3	4	3	4
11	4	4	4	3
12	3	3	4	4
13	1	2	1	2
14	4	4	3	4
15	3	3	4	3
16	4	4	4	3
17	2	1	2	1
18	3	3	4	4
19	4	4	3	4
20	2	2	2	1
21	3	4	4	4
22	1	2	1	1
23	3	4	3	3
24	4	3	3	4
25	4	3	4	3
26	3	3	3	4
27	2	2	1	1
28	3	4	4	3
29	4	3	4	4
30	3	4	4	4



© 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

No	Lingkungan Sosial (X3)			
	LS1	LS2	LS3	LS4
31	3	4	3	3
32	4	4	3	4
33	2	2	2	1
34	3	4	4	3
35	4	4	3	4
36	1	2	1	1
37	4	4	4	3
38	3	3	4	3
39	4	3	4	3
40	3	3	4	4
41	1	2	2	2
42	2	1	2	2
43	1	1	1	2
44	3	4	3	2
45	3	4	4	3
46	4	3	3	4
47	2	3	4	2
48	4	2	3	4
49	3	4	4	3
50	3	3	4	3
51	4	4	4	3
52	1	2	1	2
53	3	4	4	3
54	2	4	3	4
55	3	3	3	3
56	3	4	4	2
57	3	3	3	3
58	4	4	3	3
59	4	3	3	3
60	4	3	4	3
61	2	1	1	3
62	3	4	4	3
63	3	3	4	4
64	3	3	4	4
65	2	2	3	4
66	3	2	3	3
67	3	3	3	4
68	3	3	3	3
69	4	4	3	4
70	4	4	4	3
71	4	3	3	4
72	3	4	3	3
73	4	3	4	2
74	3	4	3	4
75	3	3	4	3
76	3	4	4	3
77	4	3	4	3
78	4	3	3	4



© 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

No	Lingkungan Sosial (X3)			
	LS1	LS2	LS3	LS4
79	2	1	4	2
80	3	3	4	4
81	3	4	4	3
82	3	3	4	3
83	3	3	4	4
84	2	2	4	4
85	4	4	4	3
86	3	3	4	3
87	4	4	4	3
88	4	4	3	4
89	3	4	4	3
90	4	4	4	3
91	4	3	4	4
92	3	4	4	4
93	4	4	4	3
94	3	4	4	3
95	4	3	4	4
96	4	3	4	4
97	4	3	4	4
98	3	3	4	4
99	3	4	4	4
100	4	4	4	4

No	Niat Melanjutkan Penggunaan (Y)		
	NMP1	NMP2	NMP3
1	3	4	3
2	4	3	3
3	3	4	3
4	3	4	3
5	4	3	3
6	1	1	2
7	3	4	4
8	3	4	4
9	1	1	2
10	4	4	3
11	3	4	3
12	3	4	3
13	2	1	1
14	4	4	3
15	4	4	4
16	3	4	3
17	1	1	2
18	4	3	4
19	3	3	4
20	1	2	1
21	4	3	4
22	2	2	1



© 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

No	Niat Melanjutkan Penggunaan (Y)		
	NMP1	NMP2	NMP3
23	4	4	3
24	3	4	3
25	4	3	4
26	4	3	4
27	1	2	2
28	3	3	3
29	3	3	4
30	4	4	3
31	3	3	4
32	3	4	3
33	1	2	2
34	4	3	3
35	3	4	4
36	4	3	3
37	3	4	4
38	4	4	3
39	3	4	3
40	3	4	4
41	4	3	4
42	2	1	1
43	2	1	2
44	1	1	2
45	3	4	3
46	3	4	4
47	3	4	3
48	3	4	3
49	3	4	3
50	3	3	3
51	3	4	3
52	3	4	2
53	3	4	4
54	3	4	4
55	3	3	2
56	1	2	3
57	2	3	3
58	3	3	4
59	3	4	2
60	4	3	3
61	3	4	3
62	4	4	3
63	4	3	3
64	4	3	4
65	2	2	3
66	4	3	3
67	3	3	3
68	3	3	3
69	3	3	2
70	3	3	3



© 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

No	Niat Melanjutkan Penggunaan (Y)		
	NMP1	NMP2	NMP3
71	4	4	2
72	4	3	3
73	2	3	1
74	3	4	3
75	4	3	4
76	4	3	4
77	3	3	4
78	4	3	4
79	2	1	2
80	4	4	3
81	3	3	4
82	4	4	3
83	3	4	4
84	2	3	2
85	2	3	3
86	3	3	3
87	4	3	4
88	4	4	4
89	4	3	4
90	4	4	3
91	4	3	4
92	3	4	4
93	3	4	4
94	4	3	3
95	4	3	4
96	4	4	3
97	3	4	4
98	3	4	3
99	3	3	4
100	3	4	4



Lampiran 3. Hasil Uji Pre-Test 30 Responden

1. Uji Validitas

a. Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)

		Correlations					
		X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TOTALX1
X1P1	Pearson	1	,717**	,752**	,758**	,790**	,905**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						
X1P2	Pearson	,717**	1	,666**	,684**	,768**	,862**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						
X1P3	Pearson	,752**	,666**	1	,836**	,747**	,911**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						
X1P4	Pearson	,758**	,684**	,836**	1	,567**	,868**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						
X1P5	Pearson	,790**	,768**	,747**	,567**	1	,877**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						
TOTALX1	Pearson	,905**	,862**	,911**	,868**	,877**	1
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)						
	N						

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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



b. Variabel Keamanan (X2)

		Correlations					
		X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	TOTALX2
X2P1	Pearson						
	Correlation	1	,750**	,822**	,795**	,768**	,927**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2P2	Pearson						
	Correlation	,750**	1	,730**	,534**	,748**	,842**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,002	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2P3	Pearson						
	Correlation	,822**	,730**	1	,777**	,855**	,941**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2P4	Pearson						
	Correlation	,795**	,534**	,777**	1	,685**	,840**
	Sig. (2-tailed)	,000	,002	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30
X2P5	Pearson						
	Correlation	,768**	,748**	,855**	,685**	1	,912**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30	30
TOTALX2	Pearson						
	Correlation	,927**	,842**	,941**	,840**	,912**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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



C. Variabel Lingkungan Sosial (X3)

Correlations

		X3P1	X3P2	X3P3	X3P4	TOTALX3
X3P1	Pearson Correlation	1	,703**	,755**	,776**	,894**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3P2	Pearson Correlation	,703**	1	,686**	,776**	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3P3	Pearson Correlation	,755**	,686**	1	,790**	,903**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30	30
X3P4	Pearson Correlation	,776**	,776**	,790**	1	,934**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30	30
TOTALX3	Pearson Correlation	,894**	,870**	,903**	,934**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

D. Variabel Niat Melanjutkan Penggunaan (Y)

Correlations

		YP1	YP2	YP3	TOTALY
YP1	Pearson Correlation	1	,734**	,731**	,923**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000
	N	30	30	30	30
YP2	Pearson Correlation	,734**	1	,633**	,889**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000
	N	30	30	30	30
YP3	Pearson Correlation	,731**	,633**	1	,870**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000
	N	30	30	30	30
TOTALY	Pearson Correlation	,923**	,889**	,870**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	30	30	30	30

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin 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

2. Uji Reliabilitas

a. Variabel Kemudahan Penggunaan (X1)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	5

b. Variabel Keamanan (X2)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,936	5



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

C. Variabel Lingkungan Sosial (X3)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,920	4

D. Variabel Niat Melanjutkan Penggunaan (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	30	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

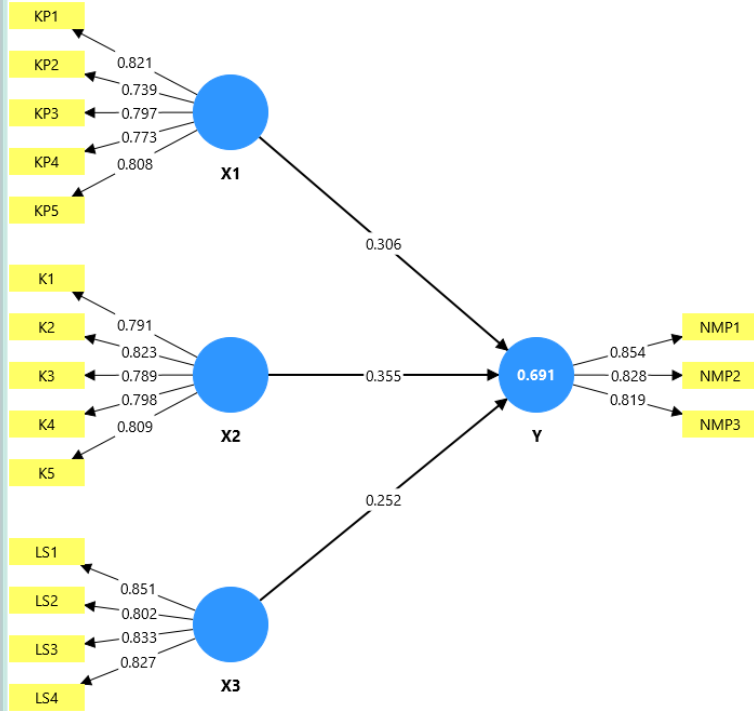
Cronbach's Alpha	N of Items
,873	3



Lampiran 4. Hasil Uji Main-Test

1. Model Pengukuran (*Outer Model*)

a. Hasil Uji Outer Loading



Outer loadings - Matrix

	X1	X2	X3	Y
K1		0.791		
K2		0.823		
K3		0.789		
K4		0.798		
K5		0.809		
KP1	0.821			
KP2	0.739			
KP3	0.797			
KP4	0.773			
KP5	0.808			
LS1			0.851	
LS2			0.802	
LS3			0.833	
LS4			0.827	
NMP1				0.854
NMP2				0.828
NMP3				0.819

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



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 mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Hasil Uji AVE dan Composite Reliability

Construct reliability and validity - Overview				
	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)	Average variance extracte...
X1	0.847	0.847	0.891	0.621
X2	0.862	0.864	0.900	0.644
X3	0.848	0.854	0.897	0.686
Y	0.781	0.781	0.873	0.696

c. Hasil Uji Cross Loading

Discriminant validity - Cross loadings				
	X1	X2	X3	Y
K1	0.535	0.791	0.549	0.576
K2	0.700	0.823	0.587	0.660
K3	0.603	0.789	0.597	0.623
K4	0.600	0.798	0.661	0.657
K5	0.567	0.809	0.587	0.575
KP1	0.821	0.559	0.648	0.569
KP2	0.739	0.573	0.500	0.586
KP3	0.797	0.616	0.603	0.579
KP4	0.773	0.618	0.534	0.619
KP5	0.808	0.592	0.539	0.610
LS1	0.546	0.504	0.851	0.547
LS2	0.461	0.561	0.802	0.581
LS3	0.613	0.669	0.833	0.577
LS4	0.720	0.707	0.827	0.706
NMP1	0.677	0.626	0.561	0.854
NMP2	0.658	0.588	0.657	0.828
NMP3	0.551	0.720	0.621	0.819



2. Model Struktural (*Inner Model*)

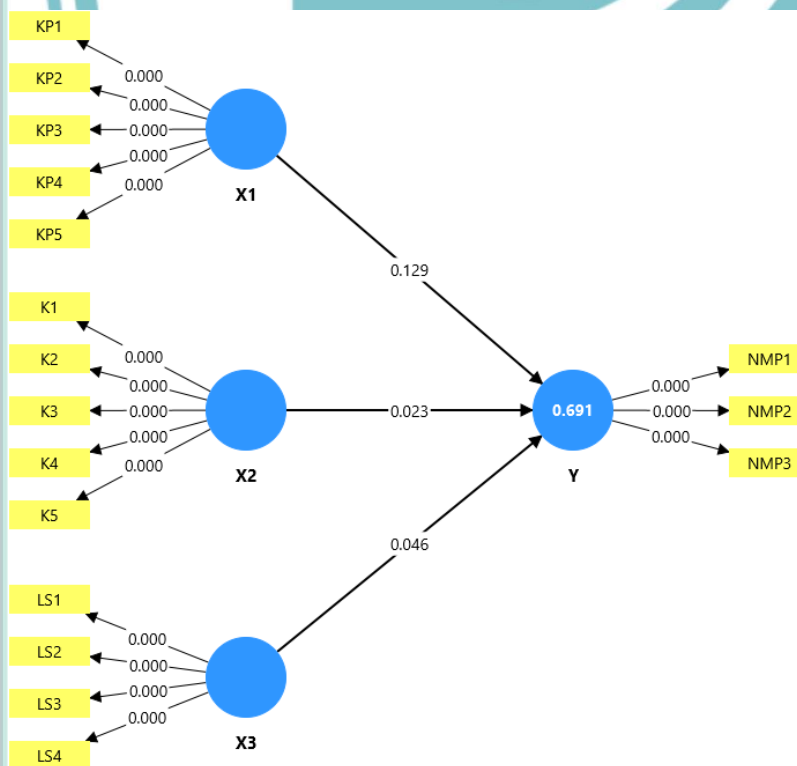
a. Hasil Uji *R-Square*

R-square - Overview		
	R-square	R-square adjusted
Y	0.691	0.681

b. Hasil Uji *F-Square*

f-square - Matrix				
	X1	X2	X3	Y
X1				0.115
X2				0.142
X3				0.080
Y				

c. Hasil Uji Koefisien Jalur Menggunakan Pendekatan *Bootstrapping*



Path coefficients - Mean, STDEV, T values, p values

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
X1 -> Y	0.306	0.305	0.202	1.519	0.129
X2 -> Y	0.355	0.369	0.156	2.282	0.023
X3 -> Y	0.252	0.242	0.126	2.000	0.046

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