

## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 4 September 2025



**Marva Dwi Puspa Maharani**

**NIM.211420036**

## ABSTRAK

Nama: Marva Dwi Puspa Maharani, NIM: 211420036, Judul Skripsi: **Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Byond By BSI (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Joglo).**

Layanan perbankan berbasis teknologi (*digital banking*) memberikan dampak positif bagi bank dan nasabahnya, yaitu memberikan kemudahan nasabah dalam mengakses berbagai layanan serta produk yang ditawarkan oleh pihak bank. PT Bank Syariah Indonesia Tbk adalah bank yang memberikan layanan *digital banking* dengan meluncurkan aplikasi *mobile banking* Byond By BSI. Beberapa indikator yang menjadi keputusan penggunaan Byond By BSI yaitu efektivitas, kemudahan dan keamanan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh dari efektivitas, kemudahan dan keamanan terhadap keputusan penggunaan Byond By BSI kepada masyarakat Kelurahan Joglo Kecamatan Kembangan Jakarta Barat.

Data dalam penelitian ini dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 196 masyarakat Kelurahan Joglo Kecamatan Kembangan Jakarta Barat yang menggunakan *mobile banking* byond sebagai sampel penelitian. Teknik pengambilan sampel yang digunakan melalui kuesioner. Metode analisis data yang digunakan adalah analisis kuantitatif, yaitu uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedastisitas, analisis regresi linear berganda, analisis korelasi berganda, uji hipotesis yang terdiri dari uji t, uji F serta uji koefisien determinasi (*adjusted R square*) dan autokorelasi.

Berdasarkan analisis data, hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator-indikator pada penelitian ini bersifat valid dan reliabel. Pada uji asumsi klasik data berdistribusi normal, tidak terjadi heteroskedastisitas dan multikolinieritas. Pada uji hipotesis dalam uji t diketahui bahwa variabel efektivitas layanan tidak berpengaruh terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* byond dibuktikan dengan hasil p-value lebih besar dari signifikansi yaitu  $0.959 > 0.05$ . Hasil tersebut menyatakan bahwa faktor efektivitas layanan belum menjadi pertimbangan utama pengguna dalam memutuskan untuk menggunakan aplikasi. Sedangkan variabel kemudahan penggunaan dan keamanan berpengaruh positif signifikan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* Byond dengan nilai  $0.001 < 0.05$ . Salah satu faktor utama yang memengaruhi keputusan untuk menggunakan byond by BSI dalam kemudahan transaksi dan keamanan data pribadi masyarakat.

**Kata kunci:** *keputusan penggunaan, efektivitas, kemudahan penggunaan, keamanan*



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI**  
**SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171  
Email: [surat@uinbanten.ac.id](mailto:surat@uinbanten.ac.id) Website : [www.uinbanten.ac.id](http://www.uinbanten.ac.id)

---

Nomor	: Nota Dinas	Kepada Yth.
Lampiran	: 1 (Satu) Eksemplar	<b>Dekan</b> Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Hal	: <b>Usulan Munaqasyah</b> <b>a.n. Marva Dwi Puspa</b> <b>Maharani</b> <b>NIM. 211420036</b>	<b>UIN SMH BANTEN</b> di – Serang

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Dipermauklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Marva Dwi Puspa Maharani, NIM. 211420036** dengan judul Skripsi *"Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Byond By BSI (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Joglo)"* diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

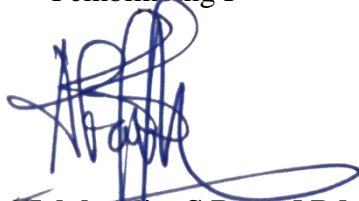
Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*


Serang, 4 September 2025

Pembimbing I

Pembimbing II,



**Dr. Helaluddin, S.Pd., M.Pd.**  
NIP. 198110052015031001



**Rezky Mehta Setiadi, SE., M.Ak.**  
NIP. 198805192020121006

## PERSETUJUAN

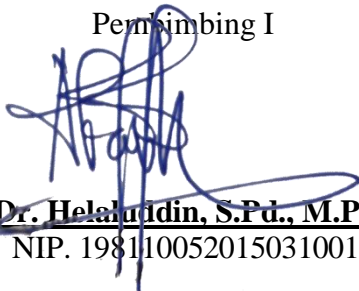
### ANALISIS FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUTUSAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING BYOND BY BSI (STUDI KASUS MASYARAKAT KELURAHAN JOGLO)

Oleh:


**Marva Dwi Puspa Maharani**  
NIM: 211420036

Menyetujui,

Pembimbing I

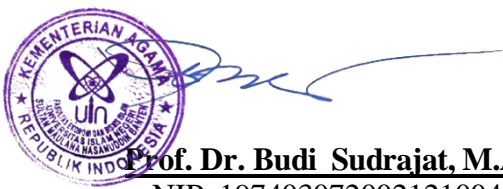
  
**Dr. Helaluddin, S.Pd., M.Pd**  
NIP. 198110052015031001

Pembimbing II

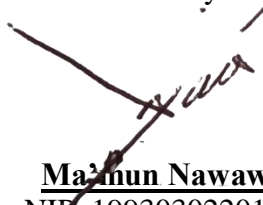
  
**Rezky Mehta Setiadi, SE., M.Ak.**  
NIP. 198805192020121006

Menyetujui,

Dekan  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

  
**Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.**  
NIP. 197403072002121004

Ketua Jurusan  
Perbankan Syariah

  
**Mahmun Nawawi, M.E.**  
NIP. 199303022019031009

## PENGESAHAN

Skripsi a.n. Marva Dwi Puspa Maharani NIM: 211420036 yang berjudul : *“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Byond By BSI (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Joglo)”*, telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal 29 September 2025 skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 29 September 2025

### Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



**Dr. H. Efi Svarifudin, M.M.**

NIP: 197803142005011005

Sekretaris Merangkap Anggota



**Yani Aguspriyani, M.E.**

NIP: 198908222019032009

Anggota-Anggota

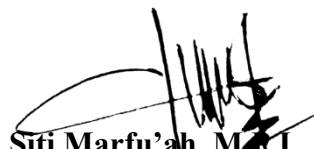
Penguji I



**Prof. Dr. Suryani, M.Si.**

NIP: 197912222008012012

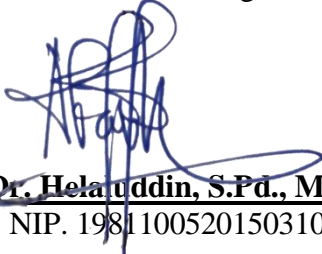
Penguji II



**Siti Marfu'ah, M.A.I.**

NIP: 199012182019032014

Pembimbing I



**Dr. Helauddin, S.Pd., M.Pd.**

NIP. 198110052015031001

Pembimbing II



**Rezky Mehta Setiadi, SE., M.Ak.**

NIP: 198805192020121006

## **PERSEMBAHAN**

Segala puji syukur atas rahmat Allah SWT. Sebagai ungkapan rasa terimakasih, persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua penulis Ayahanda Amir Muchammad dan Ibunda Emi Sukrisni yang sangat berjasa dalam hidup saya, dua orang yang selalu mengusahakan penulis dalam menempuh pendidikan setinggi-tingginya. Terima kasih atas motivasi, doa, harapan yang selalu mendampingi setiap langkah penulis. Terima kasih atas kasih sayang tanpa batas yang tak pernah lekang oleh waktu, atas kesabaran dan pengorbanan yang selalu mengiringi perjalanan hidup penulis. Terakhir, terima kasih banyak atas segala hal yang kalian berikan yang tak terhitung jumlahnya.

## MOTTO

وَيَقَوْمٍ أَوْفُوا الْمِكْيَالَ وَالْمِيزَانَ بِالْقِسْطِ وَلَا تَبْخَسُوا النَّاسَ أَشْيَاءَهُمْ وَلَا  
تَعْتَوْا فِي الْأَرْضِ مُفْسِدِينَ

*“Wahai kaumku, penuhilah takaran dan timbangan dengan adil!  
Janganlah kamu merugikan manusia akan hak-hak mereka dan  
janganlah kamu membuat kejahatan di bumi dengan menjadi  
perusak!”*

(QS. Hud: 85)

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Marva Dwi Puspa Maharani, lahir di kota Jakarta, pada hari minggu tanggal 13 Juli 2003. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, dari orang tua bernama, ayah Amir Muchammad dan ibu Emi Sukrisni. Penulis menempuh pendidikan sekolah dasar di SDN 09 KOTA JAKARTA pada tahun 2009 lulus pada tahun 2015. Kemudian penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang selanjutnya di SMPN 215 KOTA JAKARTA pada tahun 2015, selama sekolah penulis aktif organisasi di OSIS dan lulus pada tahun 2018. Setelah itu penulis melanjutkan pendidikan di SMAS 5 YADIKA KOTA JAKARTA pada tahun 2019, selama sekolah penulis aktif ekstrakurikuler menari saman dan band selain itu penulis pernah mengikuti lomba OSN dan lulus pada tahun 2021. Pada tahun 2021 penulis melanjutkan studi di perguruan tinggi negeri, tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah, selama dibangku kuliah penulis pernah publish jurnal di *Indonesian Journal Of Multidisciplinary*. Selain itu penulis mengikuti kursus Brevet AB di Jakarta Pusat untuk mendalami ilmu yang penulis punya dan penulis pernah membantu menjadi kasir di FEBI Mart UIN Banten, terakhir penulis pernah *internship* di kantor pusat Perum Bulog di Jakarta Selatan bagian divisi treasury.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Selawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul *“Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Masyarakat Menggunakan Mobile Banking Byond By BSI (Studi Kasus Masyarakat Kelurahan Joglo)”*.

Oleh kerena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten
2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
3. Bapak Ma'mun Nawawi, M.E., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten.
4. Bapak Dr. Helaluddin, S.Pd., M.Pd., selaku Pembimbing I dan Bapak Rezky Mehta Setiadi, SE., M.Ak., selaku pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan saran-saran dalam penyusunan skripsi ini.
5. Bapak/Ibu Seluruh Dosen, staf dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.

6. karya dan peran yang menghibur serta memberikan semangat secara tidak langsung dalam proses ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya.

*Wassalamu"alaikum Wr. Wb.*

Serang, 4 September 2025

Penulis,

Marva Dwi Puspa Maharani  
NIM. 211420036

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....</b>	<b>0</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>NOTA DINAS.....</b>	<b>iii</b>
<b>PERSETUJUAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PENGESAHAN.....</b>	<b>v</b>
<b>PERSEMBAHAN .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>RIWAYAT HIDUP.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah .....	11
C. Batasan Masalah .....	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	14
G. Sistematika Pembahasan.....	15
<b>BAB II KAJIAN TEORITIS.....</b>	<b>16</b>
A. Landasan Teori .....	16
1. Teori Perilaku Konsumen.....	16
2. Technology Acceptance Model (TAM ) .....	20
3. Information System Success Model (ISSM).....	21
4. Layanan Perbankan.....	23

5. Kemudahan Penggunaan .....	31
6. Keamanan Penggunaan.....	35
7. Mobile Banking .....	37
8. Keputusan Penggunaan.....	38
B. Penelitian Terdahulu .....	40
C. Kerangka Pemikiran.....	45
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
A. Waktu dan Tempat Penelitian.....	49
B. Populasi Dan Sampel.....	50
1. Populasi .....	50
2. Sampel .....	51
C. Jenis Metode Penelitian .....	51
D. Instrumen Penelitian .....	52
E. Teknik Pengumpulan Data .....	53
F. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional.....	53
1. Variabel penelitian.....	53
2. Definisi Operasional.....	54
G. Teknik Analisis Data .....	55
1. Analisis Deskriptif.....	55
2. Uji Kualitas Data .....	56
3. Uji Asumsi Klasik .....	58
4. Uji Kuantitatif.....	60
5. Uji Hipotesis.....	65
<b>BAB IV PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>67</b>
A. Gambaran Umum Objek Penelitian.....	67
1. Profil Bank Syariah Indonesia.....	67
2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia .....	68

3. <i>Mobile Banking</i> Byond by Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	69
B. Temuan Hasil Penelitian .....	70
1. Profil Responden .....	70
C. Hasil Analisis Data.....	75
1. Analisis Deskriptif.....	75
2. Uji Kualitas Data .....	77
a. Uji Validitas.....	77
b. Uji Reabilitas .....	79
3. Uji Asumsi Klasik .....	80
a. Uji Normalitas.....	80
b. Uji Multikolinearitas.....	81
c. Uji Heterokedastisitas .....	83
4. Uji Kuantitatif.....	85
a. Regresi Linear Berganda .....	85
b. Uji Autokorelasi.....	87
c. Uji Determinasi (Adjusted R Square).....	88
d. Korelasi Linear Berganda .....	88
5. Uji Hipotesis .....	89
a. Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	89
b. Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	93
D. Pembahasan Hasil Penelitian.....	94
1. Pengaruh Efektivitas Layanan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	94
2. Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Keputusan Penggunaan.....	96
3. Pengaruh Keamanan Terhadap Keputusan Penggunaan ..	98

<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>101</b>
A. Kesimpulan .....	101
B. Saran .....	102
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN - LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	40
Tabel 2. 2 Kerangka Pemikiran .....	45
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	52
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian .....	54
Tabel 3. 3 Sifat Hubungan Korelasi Berdasarkan Nilai r .....	59
Tabel 3. 4 Penafsiran Nilai R <sup>2</sup> .....	63
Tabel 3. 5 Kriteria Keputusan.....	64
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	52
Tabel 3. 2 Operasional Variabel Penelitian .....	54
Tabel 3. 3 Sifat Hubungan Korelasi Berdasarkan Nilai r .....	59
Tabel 3. 4 Penafsiran Nilai R <sup>2</sup> .....	63
Tabel 3. 5 Kriteria Keputusan.....	64
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Responden.....	71
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan .....	72
Tabel 4. 4 Karakteristik responden merupakan Nasabah BSI .....	72
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Lamanya Menjadi Nasabah BSI.....	73
Tabel 4. 6 Karakteristik Berdasarkan Responden.....	74
Tabel 4. 7 Hasil Uji Analisis Statistik Deskriptif .....	75
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Efektifitas Layanan (X1) .....	77
Tabel 4. 9 Hasil Uji Validitas Kemudahan Penggunaan (X2) .....	78
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Keamanan (X3).....	78
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Keputusan Penggunaan (Y) .....	78
Tabel 4. 12 Hasil Uji (X1), (X2), (X3) .....	79
Tabel 4. 13 Hasil Uji Normalitas .....	80
Tabel 4. 14 Hasil Uji Multikolinearitas .....	82
Tabel 4. 15 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	84
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda .....	85
Tabel 4. 17 Hasil Uji Autokorelasi .....	87
Tabel 4. 18 Hasil Uji Determinasi .....	88
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Korelasi Berganda .....	89
Tabel 4. 20 Uji Signifikan Parsial (Uji T).....	90
Tabel 4. 21 Uji Signifikan Simultan (Uji F) .....	94

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Penetrasi Indonesia.....	2
Gambar 1. 2 Bank Syariah Terbaik di Indonesia .....	3
Gambar 1. 3 Data Pengguna Byond By BSI.....	4
Gambar 1. 4 Rating Aplikasi Byond By BSI.....	5
Gambar 1. 5 Data Komentar Byond By BSI.....	6
Gambar 4. 1 Logo Byond By BSI.....	69
Gambar 4. 2 Hasil Uji Heterokedastisitas.....	83
Gambar 4. 3 Kurva Uji Two-Tailed Efektivitas .....	91
Gambar 4. 4 Kurva Uji Two-Tailed.....	92