

**PENGARUH KEAMANAN, KEMUDAHAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP
KEPUTUSAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* BSI DI BANDA ACEH**

*The Effect of Security, Ease of Use, and Trust on the Decision to Use
BSI Mobile Banking in Banda Aceh*

Riska Ananda Muhandiani^{1*)}, Amelia Amelia²⁾, Fani Sartika³⁾

^{1,3)} Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Aceh

²⁾ Program Studi Magister Manajemen, Pascasarjana, Universitas Muhammadiyah Aceh

*e-mail korespondensi: riskaanandamuhardiani@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI baik secara simultan maupun parsial. Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode kuantitatif dengan jumlah sampel penelitian ini sebanyak 96 responden. Data penelitian dikumpulkan melalui daftar pertanyaan/kuesioner. Pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear berganda, uji F (simultan) dan uji t (parsial) dimaksud untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Keamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI. Sedangkan variabel Kemudahan dan Kepercayaan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI. Variabel Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.

Kata Kunci: Keamanan; Kemudahan; Kepercayaan; Keputusan Nasabah

Abstract

This study aims to examine the influence of Security, Ease of Use, and Trust on Customer Decisions in Using the Byond by BSI Application, both simultaneously and partially. The research employed a quantitative method with a sample size of 96 respondents. Data were collected through a questionnaire. Hypothesis testing was conducted using multiple linear regression analysis, F-test (simultaneous), and t-test (partial) to determine the effect of independent variables on the dependent variable. The results indicate that the Security variable does not have a partial effect on Customer Decisions in Using the Byond by BSI Application. However, the Ease of Use and Trust variables have a partial effect on Customer Decisions. Simultaneously, the variables Security, Ease of Use, and Trust have a significant influence on Customer Decisions in Using the Byond by BSI Application.

Keywords: Security; Ease of Use; Trust; Customer Decision

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi digital telah memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam bidang komunikasi dan sistem pembayaran. Perkembangan pesat internet serta perangkat pintar seperti smartphone telah merevolusi cara individu berinteraksi dan melakukan transaksi keuangan. Teknologi digital kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan sehari-hari karena kemampuannya dalam mempercepat akses informasi serta meningkatkan efisiensi di berbagai bidang, mulai dari ekonomi, sosial, hingga politik (Rahman et al., 2025; Lestari, 2022).

Dalam sektor perbankan, perkembangan teknologi mendorong hadirnya layanan *digital banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara fleksibel tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan ini mencakup *internet banking*, *mobile banking*, *phone banking*, dan mesin ATM. Di antara layanan tersebut, *mobile banking* menjadi yang paling diminati karena menawarkan kemudahan akses layanan perbankan hanya melalui ponsel pintar kapan pun dan di mana pun (Lestari, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank yang aktif melakukan transformasi digital. Sebagai bentuk inovasi, pada 9 November 2024 BSI meluncurkan aplikasi *Byond by BSI* sebagai pengganti dari *BSI Mobile* (Ulfah et al., 2025). Aplikasi ini diklaim sebagai *superapp* berbasis syariah yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Sejak diluncurkan hingga Januari 2025, jumlah pengguna aktif mencapai 3 juta dan meningkat menjadi 3,5 juta pada Maret 2025.

Namun, meskipun adopsi *digital banking* menunjukkan tren meningkat, berbagai tantangan masih dihadapi, khususnya terkait aspek keamanan, kemudahan penggunaan, dan tingkat kepercayaan nasabah. Kasus peretasan layanan ATM BSI pada Mei 2023 akibat serangan *ransomware* oleh kelompok LockBit menimbulkan kekhawatiran publik terhadap keamanan sistem perbankan syariah. Di sisi lain, kendala teknis yang terjadi saat transisi dari aplikasi BSI Mobile ke *Byond by BSI*, seperti gangguan sistem serentak pada 5 Desember 2024, memperlihatkan bahwa faktor kemudahan penggunaan belum sepenuhnya optimal. Hal tersebut juga tercermin dari ulasan pengguna di Google Play Store yang mengeluhkan kesulitan verifikasi wajah, *bug*, dan gangguan aplikasi, sehingga rating aplikasi hanya mencapai 3,3 dari 5 bintang.

Selain keamanan dan kemudahan, tingkat kepercayaan nasabah juga menjadi faktor krusial dalam keberhasilan penerapan layanan *mobile banking*. Kepercayaan mencerminkan keyakinan nasabah terhadap kemampuan bank menjaga integritas dan keamanan data pribadi, serta konsistensi dalam memberikan layanan yang andal (Amelia & Sartika, 2025). Namun, gangguan sistem yang berulang dan ancaman siber dapat menurunkan kepercayaan tersebut, menyebabkan sebagian nasabah kembali memilih layanan konvensional seperti melalui ATM atau kantor cabang (Sembiring et al., 2024; Fatmala Putri & Ratna Sari, 2023).

Penelitian terdahulu mengungkap bahwa faktor keamanan (Hadi & Novi, 2015; Wandu et al., 2020), kemudahan (Aieni & Purwantini, 2017), dan kepercayaan (Tiana et al., 2019) berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *mobile banking*. Namun, sebagian besar penelitian tersebut berfokus pada bank konvensional atau aplikasi digital yang telah lama beroperasi, sedangkan studi terkait *Byond by BSI* sebagai aplikasi *superapp* syariah yang baru diluncurkan masih sangat terbatas. Dengan demikian, terdapat *research gap* dalam konteks perbankan syariah modern yang tengah mengalami proses digitalisasi cepat namun belum sepenuhnya stabil.

Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji secara teoritis dan empiris bagaimana faktor keamanan, kemudahan, dan kepercayaan memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *Byond by BSI*, khususnya di Kota Banda Aceh. Pemilihan ketiga variabel ini didasarkan pada relevansinya terhadap isu utama yang dihadapi BSI, yaitu keamanan siber, transisi sistem digital, dan penurunan kepercayaan pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perumusan strategi pengembangan *digital banking* berbasis syariah yang lebih aman, mudah, dan terpercaya, serta membantu memperkuat posisi BSI di tengah persaingan industri perbankan syariah yang semakin ketat.

LANDASAN TEORI

Keputusan Nasabah

Keputusan nasabah merupakan bagian dari perilaku konsumen, yaitu aktivitas individu dalam menilai, mencari, dan menggunakan produk atau jasa (Afrillia et al., 2022; Julita et al., 2024). Menurut Marimin (2004) dalam Nurlaeli (2017), pengambilan keputusan sering terjadi dalam kondisi ketidakpastian dan kompleksitas karena melibatkan risiko dan implikasi jangka panjang. Hawkins (1992) dan Engel (1990) dalam Nurlaeli (2017) menjelaskan bahwa terdapat tiga jenis keputusan konsumen: keputusan luas, terbatas, dan berdasarkan kebiasaan, yang semuanya melibatkan lima tahap, yakni identifikasi kebutuhan, pencarian informasi, evaluasi alternatif, keputusan, dan perilaku pasca pembelian.

Beberapa faktor utama yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking syariah menurut Desiana et al. (2018) antara lain sistem bagi hasil, kualitas keagamaan, latar belakang pendidikan, serta kelengkapan produk dan jasa. Adapun indikator keputusan nasabah menurut Pribadi & Gunawan (2020) mencakup kemudahan penggunaan, keuntungan, kesesuaian dengan kebutuhan, serta biaya yang lebih ekonomis.

Hasil penelitian sebelumnya, seperti Amanda & Hidayat (2023), menunjukkan bahwa kemudahan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan keuangan digital. Namun, penelitian Desiana et al. (2018) lebih menekankan faktor religiusitas dan tidak secara spesifik menyoroti aspek teknologi seperti keamanan sistem digital. Oleh karena itu, penelitian ini berusaha mengisi celah tersebut dengan meneliti pengaruh keamanan, kemudahan, dan kepercayaan terhadap keputusan penggunaan *mobile banking* BSI di Banda Aceh, yang merupakan konteks baru dalam sistem keuangan syariah digital.

Kemudahan

Kemudahan (*perceived ease of use*) merujuk pada sejauh mana seseorang percaya bahwa penggunaan suatu teknologi, seperti *mobile banking*, tidak memerlukan banyak usaha dan mudah dipahami. Menurut Jogiyanto (2009) dalam Romadloniyah & Prayitno (2018), jika pengguna merasa sistem mudah digunakan, maka kemungkinan besar mereka akan menerimanya. Hal ini juga ditegaskan oleh Agustina (2017) yang menyebutkan bahwa kemudahan muncul dari kepercayaan terhadap desain sistem yang intuitif dan bebas kesalahan. Desain yang *user-friendly* membuat pengguna lebih percaya diri dan nyaman dalam bertransaksi secara digital (Amanda & Hidayat, 2023).

Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kemudahan meliputi reputasi teknologi, pengalaman pengguna, serta desain aplikasi itu sendiri (Farokha & Rivai, 2022). Indikator kemudahan menurut

Amanullahi (2014) mencakup kemudahan belajar, kemudahan operasional, efektivitas penggunaan, dan minimnya usaha dan waktu yang dibutuhkan.

Penelitian Agustina (2017) dan Amanda & Hidayat (2023) menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif terhadap minat dan keputusan penggunaan layanan digital perbankan. Namun, masih terdapat perbedaan hasil pada konteks bank syariah, terutama dalam hal penerapan teknologi pada layanan BSI yang terus berkembang. Penelitian ini mencoba mengonfirmasi apakah persepsi kemudahan tetap menjadi faktor dominan dalam keputusan nasabah di Banda Aceh untuk menggunakan *mobile banking* BSI.

Kepercayaan

Kepercayaan merupakan fondasi penting dalam hubungan antara bank dan nasabah. Bank sebagai lembaga keuangan sangat bergantung pada kepercayaan publik, karena rasa percaya mendorong kepuasan dan loyalitas nasabah (Lutfiani & Musfiroh, 2022). Pramana & Rastini (2016) menambahkan bahwa kepercayaan juga memperkuat komitmen nasabah dalam jangka panjang, karena mereka yakin layanan yang diterima akan sesuai harapan. Pelayanan yang baik, terutama di bank syariah, terbukti berpengaruh positif terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah (Sondakh, 2015 dalam Lutfiani & Musfiroh, 2022).

Menurut Griffin & Pustay (2015), kepercayaan dibangun melalui rasa hormat, kepedulian terhadap masalah nasabah, serta keterbukaan dua arah. Sementara itu, indikator kepercayaan versi Rojuaniah et al. (2024) mencakup kualitas informasi, sistem, layanan, jaminan keamanan, dan kegunaan aplikasi *mobile banking*.

Penelitian sebelumnya seperti Pramana & Rastini (2016) serta Lutfiani & Musfiroh (2022) berfokus pada kepercayaan terhadap lembaga bank secara umum, bukan terhadap sistem digital. Oleh karena itu, penelitian ini mengisi kesenjangan dengan menelaah kepercayaan dalam konteks digitalisasi layanan BSI—bagaimana keyakinan nasabah terhadap sistem dan keamanan teknologi memengaruhi keputusan mereka menggunakan *mobile banking*.

Keamanan

Keamanan merupakan faktor penting dalam penggunaan layanan digital perbankan seperti *e-banking* dan *mobile banking*. Menurut Susanto et al. (2013) dalam Kholid & Soemarso (2018), keamanan yang dirasakan nasabah sangat memengaruhi minat mereka dalam menggunakan layanan ini. Penelitian oleh Ahmad & Pambudi (2014) menunjukkan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap keputusan nasabah. Namun, tidak semua studi menunjukkan hasil serupa; Afghani & Yuliyanti (2016) menemukan bahwa persepsi keamanan tidak selalu berdampak signifikan terhadap adopsi *e-banking*.

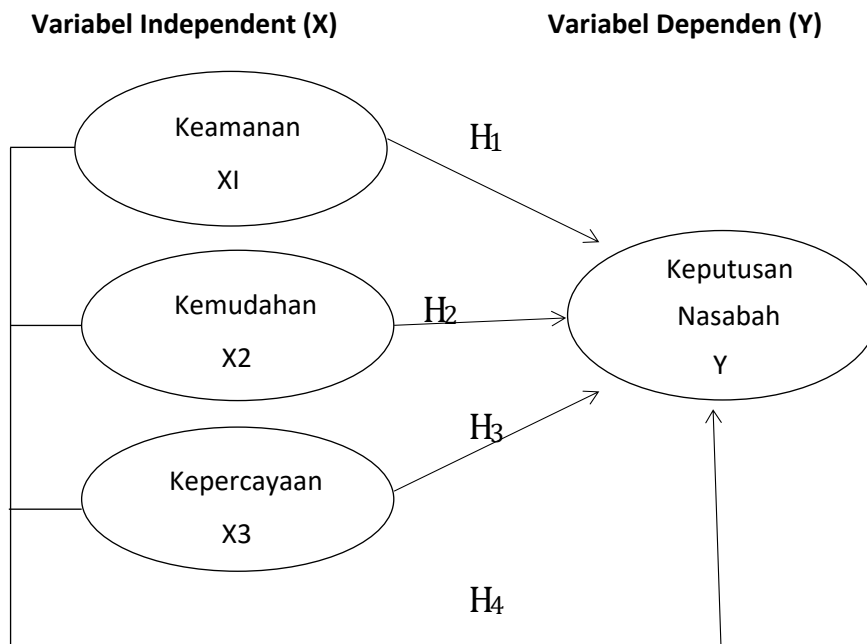
Keamanan tidak hanya berarti bebas dari ancaman, tetapi juga mencakup perlindungan data pribadi dan privasi nasabah saat melakukan transaksi (Amanda & Hidayat, 2023). Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi keamanan meliputi keamanan transfer uang, perlindungan privasi, kerahasiaan informasi, sistem keamanan berlapis, serta jaminan dari pihak bank (Melanie & Taufiq, 2020). Indikator keamanan menurut Bakhtiar et al. (2022) meliputi keamanan sistem, jaminan layanan, perlindungan data, dan komitmen bank untuk tidak menyalahgunakan informasi pribadi.

Beberapa hasil studi sebelumnya menunjukkan perbedaan pandangan mengenai sejauh mana keamanan berpengaruh terhadap keputusan penggunaan layanan digital (Afghani & Yuliyanti, 2016; Bakhtiar et al., 2022). Oleh karena itu, penelitian ini menguji kembali pengaruh keamanan dalam

konteks layanan *mobile banking* BSI di Banda Aceh, untuk melihat apakah tingkat keamanan digital yang ditawarkan BSI masih menjadi pertimbangan utama dalam keputusan nasabah.

Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori, dapat disusun kerangka pemikiran yang menggambarkan hubungan antara variabel-variabel penelitian. Dalam penelitian ini, keamanan, kemudahan, dan kepercayaan diasumsikan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI di Banda Aceh. Hubungan antarvariabel tersebut digambarkan dalam kerangka pemikiran berikut.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Sumber: Aprianti et al (2023), dan dikembangkan oleh penulis (2025).

Hipotesis Penelitian

Keputusan nasabah menggunakan *mobile banking* dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap keamanan, kemudahan, dan kepercayaan. Keamanan berkaitan dengan keyakinan nasabah bahwa transaksi dan data pribadi terlindungi dengan baik (Bakhtiar et al., 2022). Kemudahan mencerminkan sejauh mana aplikasi mudah digunakan dan dipahami, sehingga mendorong kenyamanan dalam bertransaksi (Amanda & Hidayat, 2023). Sementara kepercayaan muncul ketika nasabah yakin terhadap kredibilitas dan integritas bank dalam memberikan layanan digital (Rojuaniah et al., 2024).

Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan bersama-sama memengaruhi keputusan penggunaan *mobile banking* pada nasabah BSI di Banda Aceh. Berdasarkan hal ini, penelitian merumuskan beberapa hipotesis yang akan diuji yaitu:

H1 : Keamanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.

H2 : Kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.

H3 : Kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.

H4 : Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini yaitu menggunakan metode kuantitatif, dan jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian survei. Metode ini dipilih karena bertujuan untuk menguji hubungan atau pengaruh antara variabel bebas, yaitu keamanan, kemudahan, dan kepercayaan nasabah, terhadap variabel terikat, yaitu keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI. Penelitian ini dilakukan pada Juli 2025. Adapun lokasi penelitiannya dilakukan di Kota Banda Aceh dan yang menjadi objeknya yaitu nasabah Bank BSI yang menggunakan aplikasi Byond by BSI.

Unit analisis dalam penelitian ini adalah individu Nasabah Bank BSI yang menggunakan aplikasi Byond by BSI. Populasi penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi Byond by BSI di kota Banda Aceh. Sampel dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi Byond by BSI di kota Banda Aceh. Teknik pengumpulan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, karena hanya nasabah yang telah menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kota Banda Aceh yang dipilih sebagai sampel. Adapun jumlah sampelnya ditentukan menggunakan rumus Rao Purba, sehingga didapatkan 96 sampel.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner untuk memperoleh data terkait variabel yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013) dalam (Nasution 2020), dalam penelitian ini, kuesioner yang digunakan bersifat tertutup, yaitu berisi pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah disediakan. Adapun teknik analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda, dan didalamnya turut juga dilakukan pengujian data (uji validitas dan uji reliabilitas), pengujian asumsi klasik (uji one sample Kolmogorov smirnov, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas) pengujian hipotesis (uji t dan uji f) dan koefisien korelasi. Analisis data pada penelitian ini menggunakan alat bantu program statistic yaitu yaitu SPSS (*Statistical Package For The Social Sciences*).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Validitas Instrumen

Pengujian validitas bertujuan untuk menguji tingkat validnya suatu data, yang bermakna dapat digunakan untuk mengukur apa yang seharusnya diukur. Penentuan validitas data yaitu apabila nilai R-hitung > R-tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid. Hasil statistik pengujian validitas disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	Variabel	Pearson Correlation (R-Hitung)	R-Tabel	Ket
1	A1	Y	0,719	0,202	VALID
2	A2		0,769	0,202	VALID
3	A3		0,802	0,202	VALID
4	A4		0,758	0,202	VALID

No	Pertanyaan	Variabel	Pearson Correlation (R-Hitung)	R-Tabel	Ket
5	B1		0,881	0,202	VALID
6	B2		0,889	0,202	VALID
7	B3	X1	0,879	0,202	VALID
8	B4		0,915	0,202	VALID
9	B5		0,856	0,202	VALID
10	C1		0,841	0,202	VALID
11	C2	X2	0,803	0,202	VALID
12	C3		0,875	0,202	VALID
13	C4		0,840	0,202	VALID
14	D1		0,850	0,202	VALID
15	D2		0,865	0,202	VALID
16	D3	X3	0,850	0,202	VALID
17	D4		0,894	0,202	VALID
18	D5		0,866	0,202	VALID

Sumber: output SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 1 dapat diketahui semua nilai R-hitung lebih besar dari nilai R-tabel, sehingga dapat dinyatakan semua indikator variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah valid.

Uji Reliabilitas Instrumen

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menguji tingkat keandalan (reliable) suatu data, seperti tingkat ketepatan dan keakuratan data. Hasil *statistic* pengujian reliabilitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Hasil Uji Reabilitas

No	Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Keputusan Nasabah (Y)	4	0,758	Reliabel
2	Keamanan (X1)	5	0,929	Reliabel
3	Kemudahan (X1)	4	0,861	Reliabel
4	Kepercayaan (X3)	5	0,915	Reliabel

Sumber: output SPSS (2025)

Hasil uji reliabilitas dapat dilihat dari nilai *cronbach's alpha*, bahwa Keputusan Nasabah (Y) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,758. Keamanan (X1) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,929. Kemudahan (X2) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,861. Kepercayaan (X3) mempunyai nilai *cronbach's alpha* 0,915. Artinya bahwa semua keseluruhan jumlah pertanyaan dapa variabel Keputusan Nasabah, Keamanan, Kemudahan, Dan Kepercayaan dapat dikatakan Reliable dan layak digunakan.

Pengujian Asumsi Klasik

Uji One Sample Kolmogorov Smirnov

Uji Kolmogorov-Smirnov adalah metode yang umum digunakan untuk menguji normalitas dalam analisis regresi, terutama dalam konteks persamaan regresi linier berganda (Mardiatmoko, 2021). Hasil Uji One Sample Kolmogorov Smirnov dapat dilihat pada Tabel 3. berikut:

Tabel 3. Hasil Uji One Sample Kolmogrov-Smirnov Test

One-Sample Kolmogrov-Smirnov Test		
		Undstandardized Residual
N		96
Normal Parameters	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,70531638
Most Extreme Differences	Absolute	,070
	Positive	,052
	Negative	-,070
Test Statistic		,070
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data c. Lilliefors Significance Correction d. This is a lower bound of the true significance		

Sumber: Output SPSS (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa model regresi telah memenuhi asumsi klasik, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar 0,200. Karena nilai ini lebih besar dari 0,05 ($0,200 > 0,05$), maka dapat dikatakan bahwa variabel dependen dan independen dalam penelitian ini berdistribusi normal.

Uji Multikolinearitas

Ada tidaknya multikolinearitas dapat diketahui melalui pengujian dengan menggunakan perhitungan Tolerance (TOL) dan Variance Inflation Factor (VIF). Apabila nilai Tolerance $> 0,10$ dan $VIF < 10$ maka dapat dikatakan bahwa tidak terjadi gejala Multikolinearitas. Namun sebaliknya, apabila nilai Tolerance $< 0,10$ dan VIF lebih dari 10 dikatakan telah terjadi gejala Multikolinearitas dapat disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Uji Multikolinearitas

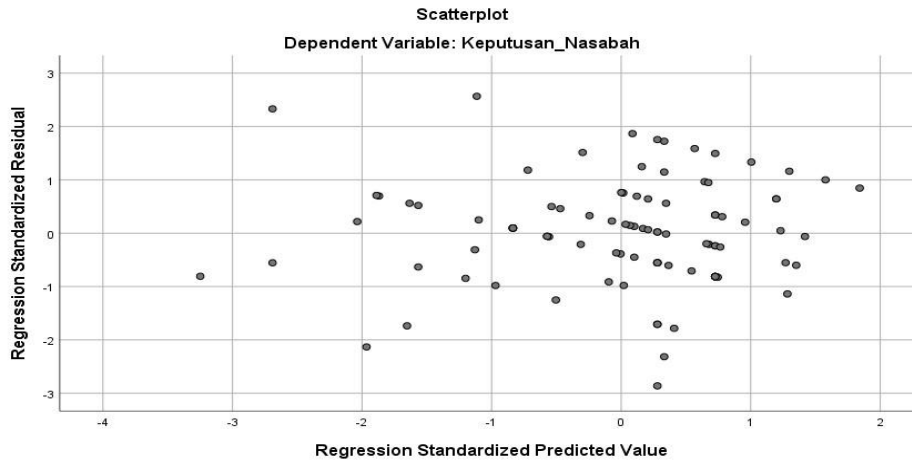
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	X1	0,730	1,369
	X2	0,936	1,068
	X3	0,747	1,338
a. Dependent Variabel Y			

Berdasarkan Tabel 4. diatas, diperoleh nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) untuk variabel X1 nilai Tolerance sebesar $0,730 >$ dari nilai $0,10$. sedangkan nilai VIF adalah $1.369 < 10$. Nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) untuk variabel X2 nilai Tolerance sebesar $0,936 >$ dari nilai $0,10$. sedangkan nilai VIF adalah $1.068 < 10$. Dan Nilai Tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor) untuk variabel X3 nilai Tolerance sebesar $0,747 >$ dari nilai $0,10$.

sedangkan nilai VIF adalah $1,338 < 10$. Maka dapat dinyatakan bahwa tidak terjadi gejala multikolinearitas pada semua variabel tersebut.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan atau kesamaan varians residual antar pengamatan dalam model regresi. Hasil lengkap pengujian dapat ditampilkan pada Gambar 2:



Gambar 2. Uji Heteroskedastisitas

Dari gambar di atas dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat adanya heteroskedastisitas karena titik-titik berada di atas dan dibawah angka 0 dan titik-titik tidak hanya mengumpul diatas atau dibawah dan penyebaran juga penyebaran titik-titik tidak berbentuk pola.

Uji Regresi Linear Berganda

Bertujuan untuk melihat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen, beserta arah dan besar pengaruhnya. Hasil statistik pengujian regresi linear berganda dapat dilihat pada Tabel 5 berikut:

Tabel 5. Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients						
Model		Unstandardized Coefficients		Unstandardized Coefficients	t	Sig
		B	Std. Error	Beta		
1	(constant)	5,030	2,266	-	2,220	,029
	X1	,053	,071	,079	,753	,453
	X2	,281	,090	,289	3,117	,002
	X3	,262	,075	,364	3,510	,001

a. Dependent Variabel : Y

Sumber: Output SPSS 2025

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat nilai konstanta (nilai α) sebesar 5,030 dan untuk nilai Keamanan X1 (nilai B) sebesar 0,053. Nilai Kemudahan X2 (nilai B) 0,281. Dan nilai Kepercayaan X3 (nilai B) 0,262. Sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linear berganda sebagai berikut:

$$Y = 5,030 + 0,053 X_1 + 0,281 X_2 + 0,262 X_3 + e$$

Dari persamaan linear di atas, maka dapat dijelaskan yaitu:

- Nilai konstan (α) adalah 5,030 artinya bila mana Keamanan (X_1), Kemudahan (X_2) dan Kepercayaan (X_3) dianggap konstan, maka Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI di Kota Banda Aceh sebesar 5,030 pada satuan skala likert.
- Nilai koefisien regresi Keamanan (X_1) sebesar 0,053 yang artinya setiap adanya perubahan satuan pada variabel Keamanan, maka secara relatif akan meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI sebesar nilai koefisien regresi.
- Nilai koefisien regresi Kemudahan (X_2) sebesar 0,281 yang artinya setiap adanya perubahan satuan ada variabel Kemudahan, maka secara relatif akan meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI sebesar nilai koefisien regresi.
- Nilai koefisien regresi Kepercayaan (X_3) sebesar 0,262 yang artinya setiap adanya perubahan satuan ada variabel Kepercayaan, maka secara relatif akan meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI sebesar nilai koefisien regresi.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat diketahui bahwa dari ketiga variabel yang diteliti, ternyata variabel Kepercayaan mempunyai pengaruh dominan dalam meningkatkan Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI karena nilai koefisien regresi Kepercayaan sebesar 26,2%.

Pengujian Hipotesis

Uji T (Parsial)

Untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas (Keamanan, Kemudahan dan Kepercayaan) terhadap variabel terikat (Keputusan Nasabah) dengan menggunakan uji parsial (uji t). Hasil uji parsial (uji t) dapat ditunjukkan pada tabel 6 berikut:

Tabel 6. Uji T (Parsial)

Coefficients					
Model	Unstandardized Coefficient ^d		Unstandardized Coefficient ^d		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	5,030	2,266	-	2,220	,029
Keamanan (X1)	,053	,071	,079	,753	,453
Kemudahan (X2)	,281	,090	,289	3,117	,002
Kepercayaan (X3)	,262	,075	,364	3,510	,001

a. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah

Sumber: Output SPSS (2025)

Melalui tabel tersebut bisa dilihat bahwa nilai signifikansi variabel Keamanan adalah sebesar 0,453. Nilai signifikansi variabel Kemudahan adalah sebesar 0,002. Dan nilai signifikansi variabel Kepercayaan adalah sebesar 0,001. Apabila nilai signifikansi di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan

bahwa uji-t berpengaruh, namun apabila sebaliknya maka dapat disimpulkan bahwa uji-t tidak berpengaruh. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara parsial hanya variabel Kemudahan dan variabel Kepercayaan yang berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah karena nilai signifikansi di bawah 0,05.

Untuk Variabel Keamanan diperoleh nilai t-hitungnya sebesar $0,753 < t_{tabel} 1.661$ dengan nilai signifikansi $0,453 > 0,05$. Karena nilai t- hitung variabel Keamanan lebih kecil bila dibandingkan dengan t- tabel, maka H_a ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa Keamanan secara parsial tidak berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI. Variabel Kemudahan diperoleh nilai t-hitungnya sebesar $3,117 > t_{tabel} 1.661$ dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,05$ Karena nilai t- hitung variabel Kemudahan lebih besar bila dibandingkan dengan t- tabel, maka H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kemudahan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI. Variabel Kepercayaan diperoleh nilai t-hitungnya sebesar $3,510 > t_{tabel} 1.661$ dengan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Karena nilai t- hitung variabel Kepercayaan lebih besar bila dibandingkan dengan t- tabel, maka H_a diterima. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa variabel Kepercayaan secara simultan berpengaruh terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI.

Uji F (Simultan)

Uji-F dilakukan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independent terhadap variabel dependen secara simultan. Uji-F digunakan untuk melihat apakah semua variabel independen secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap variabel dependen atau tidak. Hasil Uji-F dapat dilihat pada Tabel 7. berikut.

Tabel 7. Uji F (Simultan)

ANOVA						
	Model	Sum Squares	Of df	Mean Square	F	Sig
1	Regression	96,720	3	32,240	10,736	,000
	Residual	276,270	92	3,003		
	Total	372,990	95			

a. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kepercayaan X3, Kemudahan X2, Keamanan X1

Sumber: Output SPSS (2025)

Pada tabel tersebut terlihat bahwa nilai signifikansinya sebesar 0,000. Apabila nilai signifikansi di bawah 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa uji-F berpengaruh, apabila tidak maka uji-F dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa variabel keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh terhadap keputusan nasabah secara simultan karena nilai signifikansi di bawah 0,05.

Berdasarkan dari hasil uji F (secara serempak) diperoleh F-hitung sebesar 10,736. Sedangkan F-tabel pada tingkat signifikansi = 5% adalah sebesar 3,095. Hal ini memperlihatkan bahwa F-hitung $>$ dari F-tabel, dengan tingkat signifikansi 0,000. Dari hasil perhitungan ini dapat diambil suatu kesimpulan bahwa menerima hipotesis alternative (H_a) diterima, dengan demikian hipotesis terbukti

bahwa secara serempak variabel keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh secara simultan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond By BSI.

Nilai Determinan

Uji R2 dilakukan untuk mengukur kekuatan dan arah hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Uji R2 digunakan untuk mengetahui apakah hubungan antara variabel independen dan dependen bersifat positif atau negatif, serta seberapa kuat hubungan variabel tersebut. Hasil Uji R2 dapat dilihat pada tabel 8 berikut:

Tabel 8. Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted Square	Std. Error of the Estimate
1	,509	,259	,235	1,733
a. Predictor: (Constant) Kepercayaan X3, Kemudahan, X2, Keamanan X1				
b. Dependent Variabel: Keputusan Nasabah Y				

Sumber: Output SPSS (2025)

Berdasarkan dari hasil analisis data SPSS diatas maka diperoleh koefisien korelasi dalam penelitian sebesar 0,509. dimana dengan nilai tersebut terdapat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat adalah sebesar 50,9 %. Artinya nilai 0,509 (50,9 %) menunjukkan hubungan yang cukup antara variabel Keamanan, variabel Kemudahan dan variabel Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kota Banda Aceh. Selain itu, diperoleh koefisien Determinasi dalam penelitian sebesar 0,235. artinya bahwa pengaruh variabel Keamanan, variabel Kemudahan dan variabel Kepercayaan terhadap Keputusan Nasabah adalah sebesar 23,5 %, sedangkan sisanya sebesar 76,5 % dipengaruhi variabel lain di luar model analisis penelitian ini.

Pembahasan

Keamanan terbukti menjadi faktor penting dalam penggunaan aplikasi *mobile banking*. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah menggunakan aplikasi Byond by BSI di Kota Banda Aceh. Temuan ini berbeda dengan hasil penelitian Ahmad dan Pambudi (2014) serta Bakhtiar et al. (2022) yang menyatakan bahwa persepsi keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan layanan perbankan digital. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh faktor konteks lokal, di mana masyarakat Aceh memiliki keterbatasan pilihan bank karena kebijakan Qanun yang mewajibkan sistem perbankan syariah. Akibatnya, meskipun persepsi terhadap keamanan rendah, nasabah tetap menggunakan aplikasi BSI karena merupakan satu-satunya layanan utama yang tersedia. Selain itu, kurangnya edukasi terkait fitur keamanan serta adanya gangguan teknis dapat menurunkan persepsi nasabah terhadap keamanan aplikasi. Oleh karena itu, BSI perlu lebih aktif mensosialisasikan sistem keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi ganda agar meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah (Kurnianingsih & Hidayat, 2021).

Kemudahan penggunaan aplikasi Byond by BSI terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sejalan dengan temuan Aini et al. (2022) dan Amanda & Hidayat (2023) yang

menunjukkan bahwa semakin mudah suatu sistem digunakan, semakin tinggi pula tingkat penerimaannya. Kesamaan hasil ini menegaskan bahwa kemudahan merupakan salah satu faktor utama dalam mendorong adopsi teknologi perbankan digital. Aplikasi dengan antarmuka sederhana, navigasi yang jelas, serta proses transaksi yang cepat akan meningkatkan kenyamanan pengguna. Oleh karena itu, BSI perlu terus mengoptimalkan desain aplikasi agar lebih ramah pengguna dan menyediakan panduan digital yang membantu nasabah baru beradaptasi.

Kepercayaan juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, sesuai dengan hasil penelitian Lutfiani & Musfiroh (2022) dan Pramana & Rastini (2016) yang menunjukkan bahwa rasa percaya mendorong loyalitas dan keputusan penggunaan layanan perbankan. Kesamaan ini menunjukkan bahwa nasabah akan lebih cenderung menggunakan layanan *mobile banking* jika merasa yakin terhadap keamanan data, keandalan sistem, serta integritas lembaga keuangan. BSI dapat memperkuat kepercayaan dengan meningkatkan transparansi transaksi, melindungi privasi nasabah, dan memberikan respon cepat terhadap keluhan. Dengan demikian, kepercayaan yang tinggi akan memperkuat keputusan penggunaan aplikasi Byond by BSI secara berkelanjutan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keamanan tidak berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI, sehingga faktor keamanan belum menjadi pertimbangan utama dalam penggunaan layanan tersebut. Sebaliknya, kemudahan terbukti berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah, yang menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin tinggi minat nasabah untuk memanfaatkannya. Selain itu, kepercayaan juga memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan, yang menegaskan bahwa rasa percaya terhadap keamanan data dan keandalan layanan menjadi faktor penting bagi nasabah. Secara simultan, variabel keamanan, kemudahan, dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Dengan demikian, kemudahan dan kepercayaan dapat disimpulkan sebagai faktor yang paling dominan dalam mendorong keputusan penggunaan aplikasi Byond by BSI di Kota Banda Aceh.

SARAN

Beberapa saran yang dapat diberikan kepada BSI atau pihak terkait adalah meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi dengan memastikan tampilan Byond by BSI lebih sederhana, mudah dipahami, serta dilengkapi panduan atau tutorial bagi nasabah baru agar proses transaksi menjadi lebih cepat dan nyaman. Selain itu, BSI perlu memperkuat kepercayaan nasabah dengan menjaga keamanan dan kerahasiaan data, menjamin transparansi setiap transaksi, serta menyediakan layanan yang responsif dalam menanggapi keluhan atau permasalahan nasabah. Selanjutnya, BSI juga disarankan untuk mengoptimalkan masukan dari pengguna dengan memanfaatkan feedback nasabah sebagai dasar pengembangan dan penyempurnaan fitur aplikasi secara berkelanjutan, sehingga kemudahan penggunaan dan tingkat kepercayaan nasabah semakin meningkat dan berdampak positif pada penggunaan aplikasi secara rutin.

REFERENSI

- Afrillia, W., Fauzi, A., Rambe, D., Anggraeni, T., Rika Ambarwati, N., & Febrian, H. (2022). Pengaruh strategi pemasaran dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah pada Bank Syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 1(3), 212–218.
- Agustina, H. (2017). Penggunaan teknologi informasi, kemudahan, dan fitur layanan terhadap minat nasabah dalam menggunakan Internet Banking (Studi pada Bank Syariah Mandiri). *Jurnal Manajemen Kinerja*, 3(1), 24–29.
- Aieni, A. N., & Purwantini, A. H. (2017). Eksplorasi penggunaan mobile banking: Pendekatan Technology Acceptance Model. *Jurnal Analisis Bisnis Ekonomi*, 15(1), 86–96.
- Aini, S. A., Wijyantini, B., & Rusdiyanto, R. (2022). Pengaruh persepsi kemudahan dan persepsi fitur layanan islami terhadap keputusan nasabah menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia Cabang Jember. *National Multidisciplinary Sciences*, 1(3), 493–503. <https://doi.org/10.32528/nms.v1i3.83>
- Amanda, N., & Hidayat, H. (2023). Pengaruh faktor keamanan dan kemudahan terhadap minat generasi millennial menggunakan mobile banking. *Jurnal AlFatih Global Mulia*, 5(1), 31–44. <https://doi.org/10.59729/alfatih.v5i1.59>
- Amelia, A., & Sartika, F. (2025). Factors Affecting Customer Trust in Chatbot Usage: Evidence from Indonesia. *Journal of Indonesian Economy and Business*, 40(3), 327-342. <https://doi.org/10.22146/jieb.v40i3.11047>
- Aprianti, R. D., Alhadi, E., & Badri, M. (2023). Pengaruh kemudahan dan keamanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan QRIS Livin' by Mandiri pada Bank Mandiri. *Jurnal Terapan Ilmu Ekonomi, Manajemen dan Bisnis*, 3(2), 65–74. <http://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jtiemb>
- Bakhtiar, M. R., Kartika, E., & Listyawati, I. (2022). Faktor-faktor pengaruh minat nasabah pengguna internet banking Bank Syariah Mandiri. *Al Tijarah*, 6(3), 156. <https://doi.org/10.21111/tijarah.v6i3.5696>
- Desiana, D., Susilowati, D., & Putri, N. K. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan nasabah untuk menggunakan jasa perbankan syariah di Kota Tasikmalaya. *Jurnal Ilmu Akuntansi*, 11(1). <https://doi.org/10.15408/akt.v11i1.8135>
- Farokha, S., & Rivai, A. R. (2022). Pengaruh persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap niat menabung pada produk tabungan emas Pegadaian. *Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 4(3), 1323–1341.
- Fatmala Putri, D., & Ratna Sari, W. (2023). Analisis perlindungan nasabah BSI terhadap kebocoran data dalam menggunakan digital banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Manajemen*, 1(4), 173–181. <https://doi.org/10.61722/jiem.v1i4.331>
- Julita, R., Amelia, A., & Firdaus, S. (2024). Pengaruh Sosial Media Marketing Instagram dan Kualitas Produk Terhadap Minat Beli Produk MS Glow di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi, Akutansi dan Organisasi*, 2(2), 92-98.

- Joni, R. Y., & Hamidah, C. (2022). Pengaruh persepsi risiko, kepercayaan dan kemudahan penggunaan terhadap penggunaan mobile banking. *Serambi Konstruktivis*, 4(2), 56–63.
- Kholid, F. I., & Soemarso, E. D. (2018). Analisis pengaruh keamanan, kemudahan penggunaan, kepercayaan nasabah dan kebermanfaatan terhadap minat menggunakan e-banking pada PT Bank BNI Syariah KCP Magelang. *Jurnal Sains Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 8(2), 49–57. <http://journal2.um.ac.id/index.php/ekobis/article/view/2164>
- Kurnianingsih, A., & Hidayat, M. R. (2021). Faktor keamanan transaksi dan persepsi risiko dalam memutuskan penggunaan layanan perbankan yang dimediasi oleh kepercayaan nasabah. *Jurnal Manajemen dan Retail*, 1(2), 179–200. <https://doi.org/10.47080/jumerita.v1i02.1579>
- Lestari, N. (2022). Analisis terhadap manfaat penggunaan fitur layanan m-banking BSI bagi nasabah KCP Gombang Kebumen. *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur*, 1(2), 224.
- Lutfiani, A., & Musfiroh, M. (2022). Pengaruh kepercayaan dan pelayanan terhadap loyalitas nasabah. *Jurnal Akuntansi, Manajemen & Perbankan Syariah*, 2, 50–64.
- Melanie, & Taufiq, M. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi nasabah dalam menggunakan internet banking. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Manajemen*, 3(1), 44–56.
- Nurlaeli, I. (2017). Pengaruh faktor budaya, psikologi, pelayanan, promosi dan pengetahuan tentang produk terhadap keputusan nasabah memilih BPRS di Banyumas. *Jurnal Pemikiran Islam*, 18(2), 75. <https://doi.org/10.30595/islamadina.v18i2.1922>
- Pramana, I. G. Y., & Rastini, N. M. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah pada Bank BRI Denpasar. *E-Jurnal Manajemen Universitas Udayana*, 5(9), 5673–5690.
- Pribadi, A., & Gunawan, R. (2020). Analisis pengaruh persepsi kemudahan, risiko, fitur layanan terhadap keputusan nasabah pengguna internet banking (Studi kasus BRI Syariah Pusat). *Jurnal Visionida*, 6(2), 64. <https://doi.org/10.30997/jvs.v6i2.3508>
- Rahman, L., Amelia, A., & Nadiya, N. (2025). Pengaruh Digital Marketing Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Pada Coffee Shop Kopi Kiri Peuniti Banda Aceh. *Jurnal Ekonomi, Akutansi dan Organisasi*, 2(3), 137-143.
- Rojuaniah, R., Anugraheni, S., Syah, T. Y. R., Havidz, I. L. H., & Sari, B. M. (2024). Analisis faktor yang berpengaruh terhadap kepercayaan dan kepuasan nasabah pengguna mobile banking. *Journal of Economics and Business*, 8(1), 321. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i1.1385>