

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang sangat pesat telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sektor perbankan. Proses digitalisasi dalam sektor perbankan mendorong lembaga keuangan untuk menciptakan berbagai inovasi layanan berbasis teknologi, bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memudahkan nasabah dalam bertransaksi finansial. Salah satu inovasi yang pesat tumbuh adalah *mobile banking*, yaitu layanan perbankan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan beragam aktivitas keuangan melalui perangkat *mobile* seperti *smartphone* yang terhubung dengan jaringan internet. Dengan menggunakan layanan ini, nasabah dapat melakukan beragam transaksi seperti cek saldo, transfer antar rekening, membayar tagihan, pembelian pulsa, hingga membeli produk finansial secara cepat dan praktis tanpa perlu mengunjungi kantor bank. Hadirnya *mobile banking* memberikan kemudahan bagi nasabah karena dapat digunakan kapan saja dan di mana saja serta mampu meningkatkan efisiensi dalam bertransaksi.¹

Seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi digital, penggunaan *mobile banking* di Indonesia juga menunjukkan peningkatan yang signifikan. Masyarakat semakin memanfaatkan layanan perbankan digital karena dinilai

¹ Alviandra Hikmahtiar Wijaya and Banu Witono, "Pengaruh Manfaat, Kepercayaan, Kemudahan, Kenyamanan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Jateng Kantor Cabang Sukoharjo" 09, no. 03 (2025): 1–9.

lebih efisien, praktis, serta bisa menghemat waktu untuk melakukan transaksi finansial. *Mobile banking* menjadi salah satu strategi kunci bagi bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada pelanggan dan memperluas akses layanan perbankan. Melalui platform digital, bank mampu memberikan layanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien dibandingkan dengan metode konvensional. Oleh sebab itu, sejumlah bank di Indonesia terus berinovasi secara digital untuk meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* yang mereka tawarkan.²

Perkembangan teknologi digital mendorong lembaga keuangan syariah untuk terus berinovasi dalam menyediakan layanan perbankan digital yang lebih mutakhir dan bersaing. Salah satu lembaga keuangan syariah yang secara aktif menjalani transformasi digital adalah Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai lembaga keuangan syariah terkemuka di tanah air, BSI terus meningkatkan berbagai layanan digital untuk memperbaiki kualitas pengalaman nasabah dan memperluas akses terhadap keuangan syariah bagi masyarakat umum. Salah satu inovasi terkini yang diperkenalkan oleh BSI adalah aplikasi Byond by BSI, sebuah platform *mobile banking* berbasis *SuperApp* yang menggabungkan beragam layanan keuangan, sosial, dan spiritual dalam satu tempat. Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat

² Yuni Fahmi Pratiwi EBGC, Yuliniar EBGC, and Dahlia Pinem EBGC, "Influence of Service Quality and Trust in Customer Satisfaction of Mobile Banking Users," *Journal of Economics, Business, and Government Challenges* 5, no. 01 (2022): 47–53, <https://doi.org/10.33005/ebgc.v5i1.213>.

mempermudah masyarakat dalam melakukan berbagai kegiatan keuangan sekaligus mendukung aktivitas sosial dan ibadah.³

BSI merilis aplikasi *mobile banking* pertama kali yang bernama BSI *Mobile* pada tahun 2021. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan layanan perbankan yang lebih kompleks di era digital, BSI merilis aplikasi *SuperApp* bernama Byond by BSI pada 9 November 2024. Sebesar 85,7% atau sekitar 3,5 juta pengguna lama BSI *Mobile* telah bermigrasi ke aplikasi Byond by BSI dalam kurun 2 bulan sejak diluncurkan (Bank Syariah Indonesia, 2025).⁴ Bank Syariah Indonesia (BSI) memperkenalkan aplikasi Byond by BSI sebagai salah satu hasil dari proses transformasi digital yang dilakukan perusahaan dalam menghadapi perkembangan digitalisasi pada sektor perbankan. Aplikasi Byond by BSI dikembangkan sebagai platform *mobile banking* berbasis *SuperApp* yang menyediakan berbagai fitur layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform yang lebih mudah digunakan serta dilengkapi dengan sistem keamanan yang lebih baik. Aplikasi ini dirancang sebagai layanan *mobile banking* yang komprehensif dengan tampilan yang modern sehingga dapat meningkatkan pengalaman pengguna dalam mengakses layanan perbankan digital.⁵

³ Tenti Tri Apriani, Choirunnisak, and Fadilla, "Analisis Perbandingan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dan Byond By BSI Sebagai Inovasi Digital Dikalangan Mahasiswa Perbankan Syariah," *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah* 5, no. 2 (2025): 778.

⁴ Azka Azkia and Dika Jatnika, "Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) Pada Aplikasi BYOND by BSI," *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (2025): 62.

⁵ Website, "Pengguna BYOND by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User," 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user#:~:text=Superapp BYOND by BSI meraih,user per 7 Maret 2025>.

Salah satu layanan yang berkaitan dengan kebutuhan ibadah yang tersedia dalam layanan perbankan syariah adalah Tabungan Qurban. Tabungan Qurban memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan produk tabungan pada umumnya. Pada tabungan biasa, masyarakat pada umumnya menisihkan dan menyimpan dana untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan pribadi pada masa yang akan datang, seperti kebutuhan pendidikan, perjalanan, kebutuhan konsumsi, maupun kebutuhan lainnya. Sementara itu, Tabungan Qurban memiliki tujuan yang lebih spesifik, yaitu membantu masyarakat mempersiapkan dana secara bertahap untuk melaksanakan ibadah qurban. Dengan demikian, dana yang disisihkan melalui Tabungan Qurban tidak semata-mata ditujukan untuk kepentingan finansial pribadi, tetapi diarahkan untuk mewujudkan suatu tujuan ibadah yang memiliki dimensi sosial, yaitu pelaksanaan qurban yang manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat melalui pembagian daging qurban.

Dalam perkembangan layanan perbankan digital, keberadaan Byond by BSI memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses berbagai layanan perbankan syariah secara digital. Tabungan Qurban yang dapat diakses melalui layanan digital tersebut memberikan alternatif bagi masyarakat untuk mempersiapkan dana qurban secara lebih praktis dan terencana tanpa harus selalu datang langsung ke kantor bank. Dengan demikian, keberadaan Tabungan Qurban melalui layanan digital tidak hanya menunjukkan perkembangan inovasi produk perbankan syariah, tetapi juga menunjukkan

adanya upaya mengintegrasikan kebutuhan finansial dengan kebutuhan ibadah dan sosial dalam layanan perbankan digital.⁶

kebutuhan masyarakat terhadap Tabungan Qurban tidak terlepas dari terus meningkatnya partisipasi masyarakat Indonesia dalam pelaksanaan ibadah qurban dari tahun ke tahun. Berdasarkan data Sistem Informasi Kesehatan Hewan Nasional (iSIKHNAS) Kementerian Pertanian, jumlah pemotongan hewan kurban secara nasional pada tahun 2025 tercatat sebanyak 2.268.764 ekor, meningkat 11,5% dibandingkan tahun 2024 yang sebanyak 2.033.995 ekor, dan pada tahun 2026 kebutuhan hewan kurban diproyeksikan kembali meningkat sebesar 3,82% dibandingkan tahun sebelumnya.⁷ Peningkatan partisipasi ini sejalan dengan kenaikan harga hewan kurban yang terjadi hampir setiap tahun akibat faktor inflasi, kenaikan biaya pakan ternak, serta biaya distribusi, sehingga masyarakat yang ingin berqurban dituntut untuk mempersiapkan dana secara lebih terencana agar tidak terbebani oleh kenaikan harga menjelang Hari Raya Idul Adha.⁸

Kondisi tersebut mendorong lembaga keuangan syariah untuk menghadirkan produk tabungan berbasis rencana ibadah qurban sebagai solusi keuangan bagi masyarakat. Ini terlihat dari semakin banyaknya bank syariah

⁶ Galih Ananda Firman et al., “Pengaruh Efisiensi , Keamanan , Kemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking,” n.d., 243–58.

⁷ Lida Puspaningtyas, “Kementan: Jumlah Hewan Kurban Surplus 800 Ribu Ekor,” 2026, <https://ekonomi.republika.co.id/berita/tfqqquo502/kementan-jumlah-hewan-kurban-surplus-800-ribu-ekor-part2>.

⁸ “BRK Syariah Dorong Budaya Menabung Qurban Untuk Memudahkan Pegawai Beribadah Setiap Tahun,” 2026, <https://m.liputanoke.com/read-68303-2026-05-28-brk-syariah-dorong-budaya-menabung-qurban-untuk-memudahkan-pegawai-beribadah-setiap-tahun.html>.

yang meluncurkan produk sejenis, seperti program Hijra Box qurban hasil kolaborasi Badan Amil Zakat Nasional (Baznas) dengan Hijra Bank, program tabungan qurban BRK Syariah, hingga produk tabungan qurban dari Bank Mega Syariah dan bank syariah lainnya.⁹ Perkembangan layanan tersebut juga diikuti oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi Byond by BSI. BSI bersama Baznas menghadirkan fitur Menu qurban dan Pembayaran DAM Haji melalui Byond by BSI sebagai upaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan yang berkaitan dengan kebutuhan ibadah secara digital.¹⁰

Namun demikian, tersedianya layanan digital dan produk Tabungan Qurban tidak secara otomatis membuat masyarakat memiliki niat untuk menggunakannya. Masyarakat dapat memiliki pertimbangan yang berbeda sebelum memiliki niat untuk menggunakan suatu layanan perbankan digital. Dalam konteks Tabungan Qurban melalui Byond by BSI, masyarakat tidak hanya mempertimbangkan tujuan menabung untuk melaksanakan ibadah qurban, tetapi juga dapat mempertimbangkan bagaimana layanan tersebut dapat digunakan, bagaimana keamanan dana dan data pribadi terjamin, serta sejauh mana masyarakat memiliki kepercayaan terhadap layanan dan pihak bank. Oleh

⁹ Despian Nurhidayat, "Baznas Perluas Layanan Tabungan Kurban Digital," 2026, <https://mediaindonesia.com/humaniora/893167/baznas-perluas-layanan-tabungan-kurban-digital>.

¹⁰ BSI, "BSI Dan BAZNAS Hadirkan Layanan Digital DAM Haji Dan Kurban, Perkuat Ekosistem Keuangan Syariah Nasional," 2026, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/bsi-dan-baznas-hadirkan-layanan-digital-dam-haji-dan-kurban-perkuat-ekosistem-keuangan-syariah-nasional>.

karena itu, niat masyarakat untuk menggunakan Tabungan Qurban melalui Byond by BSI menjadi penting untuk dikaji.¹¹

Salah satu faktor yang dapat memengaruhi niat penggunaan layanan digital adalah persepsi kemudahan. Persepsi kemudahan merupakan penilaian atau keyakinan seseorang bahwa suatu teknologi atau sistem dapat digunakan dengan mudah dan tidak membutuhkan usaha yang besar. Dalam konteks layanan perbankan digital, persepsi kemudahan berkaitan dengan sejauh mana pengguna merasa bahwa aplikasi mudah dipelajari, mudah dipahami, dan mudah digunakan dalam melakukan aktivitas perbankan. Penelitian mengenai *mobile banking* menunjukkan bahwa persepsi kemudahan merupakan salah satu faktor yang dapat memengaruhi penerimaan dan penggunaan layanan perbankan digital.¹² Semakin mudah suatu aplikasi digunakan, maka semakin besar kemungkinan seseorang untuk menggunakannya.¹³

Selain persepsi kemudahan, persepsi keamanan merupakan faktor penting dalam penggunaan layanan *mobile banking*. Persepsi keamanan berkaitan dengan keyakinan pengguna bahwa sistem mampu melindungi data pribadi, privasi, dan transaksi dari berbagai risiko seperti pencurian data, akses tidak sah, dan penipuan. Apabila pengguna merasa bahwa suatu layanan memiliki sistem keamanan yang baik, maka rasa aman dalam menggunakan

¹¹ Greta Widiar, Agung Yuniarinto, and Ida Yulianti, "Perceived Ease Of Use's Effects On Behavioral Intention Mediated By Perceived Usefulness and Trust," no. 1989 (2023): 1829–44.

¹² Dwika Septa and Hapzi Ali, "Persepsi Manfaat Kemudahan Terhadap Niat Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile Banking" 6, no. 2 (2024): 823–34.

¹³ Angela Melia Gunawan and Kartika Gianina Tileng, "Analisis Kebergunaan, Kemudahan, Dan Kepercayaan Pada Intention to Use Mobile Banking Bank BUMN," *JITSI : Jurnal Ilmiah Teknologi Sistem Informasi* 6, no. 2 (2025): 170–76, <https://doi.org/10.62527/jitsi.6.2.400>.

layanan tersebut dapat meningkat. Sebaliknya, persepsi keamanan yang rendah dapat menimbulkan keraguan dan mengurangi niat seseorang untuk menggunakan layanan digital.¹⁴

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah persepsi kepercayaan. Persepsi kepercayaan merupakan keyakinan pengguna terhadap keandalan dan integritas suatu layanan. Dalam layanan *mobile banking*, kepercayaan menjadi sangat penting karena transaksi dilakukan secara online tanpa adanya interaksi langsung antara nasabah dan pihak bank. Dengan demikian, semakin tinggi kepercayaan pengguna terhadap layanan, semakin besar kemungkinan munculnya niat untuk menggunakan layanan tersebut.¹⁵

Kota Padang dipilih sebagai lokasi penelitian karena penelitian ini berfokus pada masyarakat Kota Padang yang menggunakan Byond by BSI tetapi belum menggunakan produk Tabungan Qurban. Pemilihan masyarakat yang telah menggunakan Byond by BSI tetapi belum menggunakan Tabungan Qurban memungkinkan penelitian untuk mengkaji niat terhadap produk yang belum digunakan, sekaligus melihat bagaimana persepsi terhadap kemudahan, keamanan, dan kepercayaan dapat memengaruhi niat tersebut.

Pada variabel persepsi kemudahan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan layanan digital perbankan. Menurut penelitian yang dilakukan

¹⁴ Richard Apaua and Harjinder Singh Lallie, "Measuring User Perceived Security of Mobile Banking Applications," 2022, 1–36, <http://arxiv.org/abs/2201.03052>.

¹⁵ Khairana Disi Adani et al., "Pengaruh Keamanan Transaksi, Kepercayaan Konsumen, Dan Kemudahan Akses Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking" 14, no. 1 (2026): 305–45.

oleh Rafiqo Mutia Rakhmi dan Rizki Pratama Johanis Parasa Penelitian mengenai Byond by BSI menemukan bahwa persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan SuperApp Byond by BSI.¹⁶ Menurut penelitian yang dilakukan oleh Gitta Safira, dkk persepsi keamanan berpengaruh positif terhadap niat menabung.¹⁷ Menurut penelitian yang dilakukan oleh Riska Febriyanti, dkk persepsi kepercayaan berpengaruh positif terhadap niat menabung.¹⁸ Sedangkan menurut penelitian yang telah dilakukan oleh Sita Farokha dan Alimuddin Rizal Rivai persepsi kemudahan dan persepsi keamanan tidak berpengaruh terhadap niat menabung.¹⁹ .

Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa hubungan antara persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap niat menabung masih perlu dikaji lebih lanjut. Selain adanya inkonsistensi hasil penelitian terdahulu, penelitian yang menguji pengaruh persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap niat menabung tabungan qurban Byond by BSI di Kota Padang masih sangat terbatas. Sebagian besar penelitian sebelumnya hanya menguji variabel kemudahan, keamanan, dan kepercayaan pada layanan mobile banking secara umum, belum pada produk tabungan

¹⁶ Rofiqo Mutia Rakhmi, Rizki Pratama, and Johanis Paransa, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Dan Kepercayaan Terhadap Niat Menggunakan SuperApp Byond Dari BSI" 1 (2025): 34–46, <https://doi.org/10.21831/jaboa.v1i2.2199>.

¹⁷ Gitta Safira, Martaleni1, and Umi Muawanah, "The Effect of Service Quality on Customer Saving Intention Mediated by Security Perception and Religiosity as Moderating Variables" 6, no. 1 (2026): 69–85.

¹⁸ Riska Febriyanti et al., "Predicting the Effect of Digitalization and Brand Trust on Customers ' Saving Intention of Islamic Banking" 23, no. 20 (2023): 78–91, <https://doi.org/10.9734/AJEBA/2023/v23i201093>.

¹⁹ Sita Farokha and Alimuddin Rizal Rivai, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Kemudahan Penggunaan Dan Keamanan Terhadap Niat Menabung Pada Produk Tabungan Emas Pegadaian," *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, no. 3 (2022): 1323–1341.

qurban berbasis Byond by BSI. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai **“Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kepercayaan Terhadap Niat Menabung Tabungan Qurban Byond by BSI di Kota Padang.”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menabung tabungan qurban Byond by BSI di Kota Padang?
2. Bagaimana pengaruh persepsi keamanan terhadap niat menabung tabungan qurban Byond by BSI di Kota Padang?
3. Bagaimana pengaruh persepsi kepercayaan terhadap niat menabung tabungan qurban Byond by BSI di Kota Padang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah dijelaskan, maka tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan terhadap niat menabung tabungan qurban Byond by BSI di kota Padang.
2. Untuk mengetahui pengaruh persepsi keamanan terhadap niat menabung tabungan qurban Byond by BSI di kota Padang.
3. Untuk mengetahui pengaruh persepsi kepercayaan terhadap niat menabung tabungan qurban Byond by BSI di kota Padang.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah terkait dengan persepsi kemudahan, persepsi keamanan, dan persepsi kepercayaan dalam penggunaan layanan *mobile banking* syariah. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji layanan perbankan digital syariah dengan variabel yang sejenis maupun berbeda.

2. Secara Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam kepada penulis mengenai kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap niat menabung tabungan qurban melalui aplikasi Byond by BSI, serta sebagai sarana penerapan teori yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam penelitian ilmiah.

b. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat menambah bahan referensi dan literatur di lingkungan akademik, khususnya di bidang perbankan syariah dan digital banking. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumber rujukan dan acuan bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi

kemudahan, keamanan, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan *mobile banking* syariah.

c. Bagi Pengguna/Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan pemahaman kepada pengguna mengenai pentingnya aspek persepsi kemudahan, keamanan, dan kepercayaan terhadap prinsip syariah dalam penggunaan layanan *mobile banking* syariah, sehingga pengguna dapat merasa lebih aman dan percaya dalam melakukan transaksi keuangan digital melalui Byond by BSI.

E. Sistematika Penulisan

Pada bagian ini penulis akan menjelaskan secara umum isi dari keseluruhan skripsi ini dalam format sistematika penulisan. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I : Pendahuluan

Pada bab 1 ini meliputi pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II : Landasan Teori

Pada bab ini membahas tentang landasan teori yang digunakan dan pembahasan mengenai penelitian terdahulu. Selain itu bab ini juga berisi kerangka pemikiran serta hipotesis penelitian yang berkaitan satu sama lain.

BAB III : Metode Penelitian

Pada bab ini berisi metode penelitian yang digunakan oleh peneliti yang terdiri dari jenis penelitian, sumber dan objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, sumber data, dan teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini.

BAB IV : Hasil Penelitian dan Pembahasan

Pada bab ini membahas tentang gambaran umum objek penelitian, dan berisi mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan serta pembahasan dari data penelitian yang telah peneliti peroleh.

BAB V : Penutup

Pada bab penutup ini, berisi mengenai kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan, serta saran yang dapat memberikan kontribusi pemikiran dan pengetahuan bagi pembaca atau pihak lain.