

SKRIPSI

**PENGARUH KEPERIBADIAN DAN KEAMANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH MENGGUNAKAN APLIKASI
BYOND BANK SYARIAH INDONESIA
(Studi Pada Pelaku UMKM Pasar Lambaro Aceh Besar)**



Disusun Oleh:

**GUSRIAN NORSA
NIM. 190603107**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY
BANDA ACEH
2025 M / 1447 H**

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Gusrian Norsa
NIM : 190603107
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan SKRIPSI ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan manipulasi dan pemalsuan data.*
5. *Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.*

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggung jawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 20 Agustus 2025

yatakan


Gusrian Norsa

PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kepribadian Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Pelaku UMKM Pasar Lambaro Aceh Besar)

Disusun Oleh:

Gusrian Norsa
NIM. 190603107

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I,



Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP. 198310282015031001

Pembimbing II,



Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 1969020242025211001

جامعة الرانيري

A R R A N I R Y

Mengetahui
Ketua Program Studi Perbankan Syariah,



Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M. Ag.
NIP. 197711052006042003

PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Kepribadian Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Pelaku UMKM Pasar Lambaro Aceh Besar)

Gusrian Norsa
NIM. 190603107

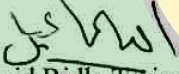
Telah Disidangkan Oleh Dewan Sidang Penguji Skripsi Fakultas
Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh dan
Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk
Menyelesaikan Program Studi Strata satu (S-1) dalam Bidang
Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 19 Agustus 2025 M
25 Shafar 1447 H

Banda Aceh
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua,

Sekretaris,


Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP. 198310282015031001


Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CP/
NIP. 1969020242025211001

Penguji I,

Penguji II,


Muhammad Arifin, Ph. D
NIP. 197410152006041002


Akmal Riza, S.E M.Si
NIP. 198402022023211023



Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam,


Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec
NIP. 198006252009011009



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY BANDA ACEH
UPT. PERPUSTAKAAN**

Jl. Syeikh Abdur Rauf Kopelma Darussalam Banda Aceh
Telp. 0651-7552921, 7551857, Fax. 0651-7552922
Web: www.library.ar-raniry.ac.id Email: library@ar-raniry.ac.id

**FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Gusrian Norsa
NIM : 190603107
Fakultas/Jurusan : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
E-mail : gusriannorsa16@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

☐ Tugas Akhir ☐ KKKU ☐ Tesis

Yang berjudul:

Pengaruh Kepribadian Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Pelaku UMKM Pasar Lambaro Aceh Besar)

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut. UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh
Pada tanggal : 20 Agustus 2025

Mengetahui,

Penulis

Gusrian Norsa
N. 190603107

Pembimbing I

Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
NIP. 198310282015031001

Pembimbing II

Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA
NIP. 196902242025211001

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi Allah SWT atas segala limpahan karunia, nikmat, dan petunjuk-Nya sehingga pada akhirnya proposal skripsi ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam selalu kita turunkan kepada panutan Nabi Muhammad SAW, keluarga, sahabat, dan para pengikut beliau hingga akhir zaman. Lepas dari khilaf dan segala kekurangan, penulis merasa sangat bersyukur telah menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepribadian Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Byond BSI (Studi Pada Pelaku UMKM Pasar Lambaro Aceh Besar)”, sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar strata satu Sarjana Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry. Dalam skripsi ini, penulis menyadari bahwa ada beberapa kesilapan dan kesulitan, namun berkat bantuan dari berbagai pihak dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M. Ec selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
2. Dr. Nevi Hasnita, M.Ag selaku Ketua Program Studi dan Ana Fitria, S.E., M.Sc, selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

3. Hafiih Maulana, SP., S.Hi. M.E selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi & Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.
4. Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A, selaku pembimbing II sekaligus dosen wali, Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA selaku pembimbing I dan keduanya sebagai motivasi penulis dan telah memberikan waktu dan ilmu pengetahuan selama proses bimbingan sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Semua staf Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh yang telah memberikan masukan, dukungan dan ilmu kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Para nasabah PT Bank Syariah Indonesia di kalangan khususnya para pelaku usaha (UMKM) di pasar tradisional Lambaro Aceh Besar yang menjadi responden dan telah meluangkan waktu untuk membantu peneliti dalam proses pengumpulan data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini
7. Kedua orang tua tercinta Ayahanda Basarudin dan Ibunda Sulastri, yang selalu memberi semangat dan dorongan materil, abang-abangku Fitra Iwaniara dan Roni Aramico, yang selalu mensupport untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Sahabat se-Angkatan 2019 Perbankan Syariah FEBI-UINAR Banda Aceh yang selalu memberikan menyemangati dan dorongan motivasi pada penulis sehingga dapat diselesaikan karya ilmiah tepat waktu.

9. Akhirnya seluruh yang telah terlibat langsung maupun tidak langsung dan yang telah memberi dukungan moril dan doa untuk kelangsungan penelitian menjadi karya ilmiah yang telah disidangkan dengan tidak mengurangi rasa hormat tidak penulis sebut secara rinci kepada yang maha esa memohon balasan kepada mereka.

Segala doa, seluruh bantuan, ilmu dari segala arah yang diberikan dapat menjadi amalan yang baik dan mendapatkan balasan rahmat dan hidayah oleh Allah SWT. Bahwa karya ilmiah ini masih jauh dari kesempurnaan, maka penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang membangun agar skripsi ini dapat menjadi lebih baik dan bermanfaat bagi pembaca serta dapat menjadi sumbangan pikiran bagi perkembangan akademik.

Banda Aceh, 20 Juli 2025

Penulis,

Gusrian Norsa

TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN
Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K
Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987

1 Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	‘
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	‘
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	Ḍ			

2 Vokal

Vokal Bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harkat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
َ ي	<i>Fathah dan ya</i>	Ai
َ و	<i>Fathah dan wau</i>	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3 Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
اَ / ِي	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>ya</i>	Ā
اِ / ِي	<i>Kasrah</i> dan <i>ya</i>	Ī
اُ / ِي	<i>Dammah</i> dan <i>wau</i>	Ū

Contoh:

قَالَ : *qāla*
رَمَى : *ramā*
قِيلَ : *qīla*
يَقُولُ : *yaqūlu*

4 Ta Marbutah (ة)

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua.

1 Ta *marbutah* (ة) hidup

Ta *marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat *fathah*, *kasrah* dan *dammah*, transliterasinya adalah t.

2 Ta *marbutah* (ة) mati

Ta *marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

3 Kalau pada suatu kata yang akhir katanya ta *marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta *marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Rauḍah al-atfāl/ rauḍatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul Munawwarah*

طَلْحَةُ : *Ṭalḥah*

Catatan:

Modifikasi

- 1 Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
- 2 Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
- 3 Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

ABSTRAK

Nama : Gusrian Norsa
NIM. : 190603107
Fakultas/Prodi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah
Judul : Pengaruh Kepribadian Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Pelaku UMKM Pasar Lambaro Aceh Besar)
Pembimbing I : Ismail Rasyid Ridla Tarigan, M.A
Pembimbing II : Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CA., CPA

Transaksi keuangan salah satu jasa/produk dalam memenuhi kebutuhan dan perkembangan usaha mikro (UMKM) di Aceh Besar. Penelitian bertujuan ingin mengetahui tingkat kepribadian dan keamanan dalam mempengaruhi kepuasan pengguna Byond-BSI dikalangan pelaku UMKM pasar Lambaro baik secara parsial maupun simultan. Pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif dan teknik *accidental sampling* terhadap 96 nasabah bank BSI yang sebagai pelaku usaha di pasar tradisional, menggunakan sumber data primer berupa kuesioner dengan teknik pengumpulan data dokumentasi dan penyebaran kuesioner (*googleform*). Hasil analisis data regresi linier berganda membuktikan bahwa baik secara parsial maupun simultan variabel kepribadian dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (UMKM) menggunakan Byond-BSI.

Kata Kunci: Keamanan, kepribadian, kepuasan Byond

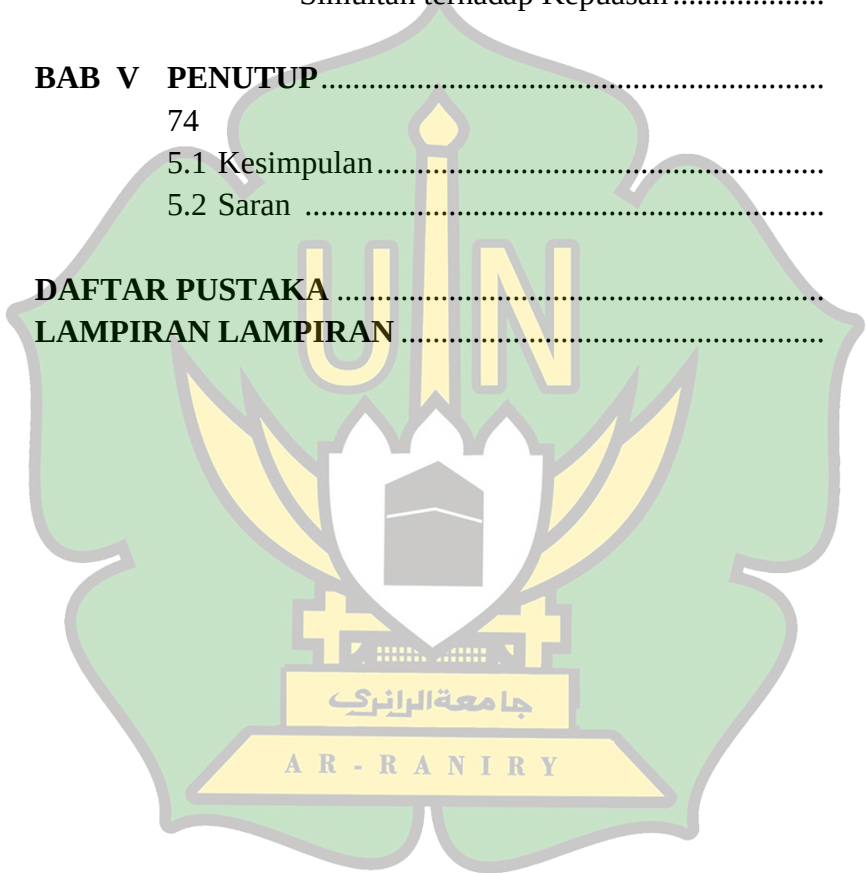
DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL KEASLIAN	i
HALAMAN SAMPUL DALAM	ii
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH	iii
PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	iv
PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI	v
FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI ...	vi
KATA PENGANTAR	vii
TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN	ix
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxiii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sitematika Pembahasan	7
 BAB II LANDASAN TEORETIS	 9
2.1 Bank Syariah	9
2.1.1 Pengertian Bank Syariah	9
2.1.2 Tujuan Bank Syariah	10
2.1.3 Peran dan Fungsi Bank Syariah	11
2.1.4 Produk dan Jasa Bank Syariah	11
2.2 <i>Mobile Banking</i>	13
2.2.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	13
2.2.2 Tujuan <i>M Banking</i>	14
2.2.3 Manfaat dan Kekurangan <i>M Banking</i> ..	14
2.2.4 Fitur-fitur <i>M Banking</i>	15

2.2.5	Hukum dan Perlindungan <i>M Banking</i> ...	16
2.3	Teori Perilaku Konsumen dan UMKM.....	17
2.3.1	Pengertian Perilaku Konsumen.....	17
2.3.3	Perilaku UMKM di Era Digital.....	18
2.3.4	Kriteria UMKM	20
2.3.4	Bidang Usaha pada UMKM.....	20
2.4	Kepuasan Nasabah	21
2.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah	21
2.4.2	Ciri-ciri Kepuasan Nasabah	22
2.4.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah	23
2.4.4	Indikator Kepuasan Nasabah	24
2.5	Kepribadian Nasabah	24
2.5.1	Pengertian Kepribadian Nasabah	24
2.5.2	Dinamika Kepribadian	25
2.5.3	Faktor-faktor Pembentuk Kepribadian Nasabah	26
2.5.4	Indikator Kepribadian Nasabah	26
2.6	Keamanan Aplikasi	27
2.6.1	Pengertian Keamanan Aplikasi Nasabah	27
2.6.2	Manfaat Keamanan Aplikasi	28
2.6.3	Proses Keamanan Aplikasi	29
2.6.4	Indikator Keamanan Aplikasi	30
2.7	Penelitian Terdahulu	31
2.8	Kerangka Pemikiran	37
2.9	Hipotesis	38
BAB III	METODE PENELITIAN	39
3.1	Desain Penelitian.....	39
3.1.1	Jenis dan Pendekatan Penelitian	39
3.1.2	Lokasi dan Waktu Penelitian.....	39
3.2	Populasi dan sampel.....	40
3.2.1	Populasi Penelitian.....	40
3.2.2	Sampel Penelitian	40
3.3	Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.3.1	Sumber Data i Penelitian	41
3.3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.4 Definisi, Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukuran.....	42
3.4.1 Defenisi Operasional Variabel Penelitian ..	42
3.4.2 Operasionalisasi Variabel	
3.4.3 Skala Pengukuran	43
3.5 Metode Analisis.....	44
3.5.1 Uji Kualitas Data	44
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.6 Analisi Regresi Linier Berganda	45
3.6.1 Uji Hipotesis Partisial (<i>T-test</i>).....	46
3.6.2 Uji Hipotesis Simultan (<i>F-test</i>).....	47
3.6.3 Uji Koefesien Determinasi (R^2)	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
4.1 Hasil Penelitian.....	49
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.2 Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran	
Byond 50	
4.1.3 Peran dan Fungsi Beyond Untuk UMKM	
53	
4.1.4 Demografi Pasar Tradisional Lambaro .	54
4.1.5 Deskripsi dan Karakteristik Responden	
Penelitian 55	
4.1.6 Skor Tanggapan Responden Terhadap Variabel	
A Penelitian.....	59
4.1.7 Hasil Analisis Kualitas Instrumen.....	60
4.1.8 Hasil Pengujian Asumsi Klasik.....	62
4.1.9 Hasil Pengujian Analisis Regresi Linier	
(Multivariate) 65	
4.1.10 Hasil Pengujian Hipotesis	66
4.1.11 Hasil Pengujian Determinasi.....	67
4.2 Pembahasan	68

4.2.1 Pengaruh Kepribadian terhadap Kepuasan	68
4.2.2 Pengaruh Keamanan terhadap Kepuasan	70
4.2.3 Pengaruh Kepribadian dan Keamanan secara bersama	
Simultan terhadap Kepuasan	72
BAB V PENUTUP	74
5.1 Kesimpulan	74
5.2 Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN LAMPIRAN	82



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	31
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	43
Tabel 3.2 Skala likert (Bobot Nilai Setiap Pertanyaan).....	44
Tabel 4.1 Limit Transaksi App Beyond by BSI	53
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Penelitian (Menggunakan Beyond).....	55
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Penelitian (Jenis Kelamin)	56
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Penelitian (Umur).....	56
Tabel 4.5 Karakteristik Responden Penelitian (Pendidikan) .	57
Tabel 4.6 Karakteristik Responden Penelitian (Menjadi Nasabah BSI)	58
Tabel 4.7 Karakteristik Responden Penelitian (Jenis Bid. Usaha).....	58
Tabel 4.8 Score Tanggapan Responden Terhadap Kepribadian.....	59
Tabel 4.9 Score Tanggapan Responden Terhadap Keamanan	59
Tabel 4.10 Score Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan	60
Tabel 4.11 Hasil Pengujian Validitas.....	61
Tabel 4.12 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	62
Tabel 4.13 Hasil Pengujian Multikolinieritas	64
Tabel 4.14 Hasil Pengujian Regresi Linear Berganda	65
Tabel 4.15 Hasil Pengujian Simultan	67
Tabel 4.16 Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R^2)	68

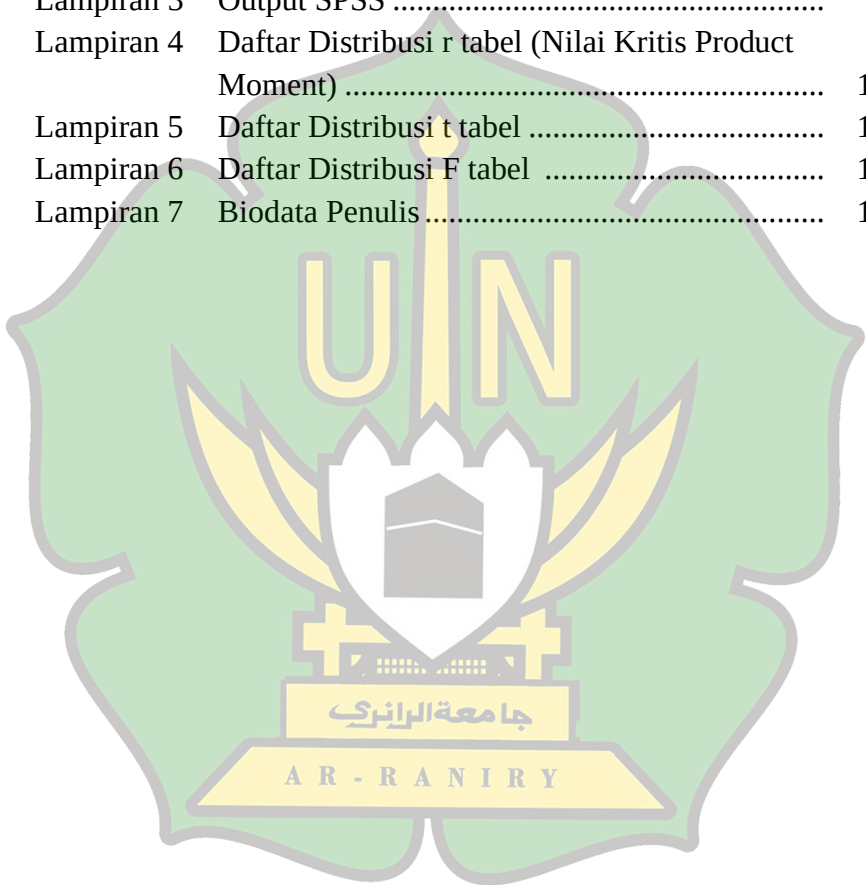
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Berpikir.....	37
Gambar 4.1 Hasil Pengujian Normalitas (<i>Histogram</i>).....	62
Gambar 4.2 Hasil Pengujian Normalitas (<i>P-Plot</i>)	63
Gambar 4.3 Hasil Pengujian Heteroskedastisitas (<i>Scatterplot</i>)	64



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Kuesioner	82
Lampiran 2 Tabulasi Data	85
Lampiran 3 Output SPSS	90
Lampiran 4 Daftar Distribusi r tabel (Nilai Kritis Product Moment)	102
Lampiran 5 Daftar Distribusi t tabel	104
Lampiran 6 Daftar Distribusi F tabel	107
Lampiran 7 Biodata Penulis	110



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Bank syariah menjalankan sistem keuangan sesuai syariah Islam, sebagai salah satu intusi keuangan yang mendorong tumbuhnya perekonomian umat. Sebagai Lembaga intermediasi, bank syariah dapat menjembatani kearah peningkatan kesejahteraan rakyat dengan pemerataan dan ekonomi (Fure, 2016). Dunia usaha baik usaha mikro, kecil maupun usaha menengah membutuhkan kehadiran bank syariah baik untuk sarana menyimpan dananya maupun untuk menyokong pembiayaan usaha-usaha rakyat agar tetap tumbuh maju.

Perkembangan teknologi informasi (TI) dan transformasi industry digital 4.0 mengharuskan bank syariah untuk mengadopsi teknologi keuangan atau *fintech* tersebut dalam operasi produk maupun layanan jasa keuangannya (Billytona, dkk., 2024). Dengan mengadopsi *fintech* pada layanannya, perbankan syariah dapat menghadirkan solusi teknologi dan peningkatan aksesibilitas keuangan bagi masyarakat dengan perangkat-perangkat digital. Beberapa inovasi *fintech* pada industri perbankan syariah antara lain seperti platform pembiayaan *peer to peer* (P2P), aplikasi *mobile banking* berbasis syariah, bahkan teknologi *blockchain* yang memberikan keterbukaan dan keamanan transaksi bagi nasabahnya.

Aplikasi *mobile banking* atau *mbanking* salah satu bentuk inovasi yang terus dikembangkan oleh bank syariah. Sejak hadirnya aplikasi *m banking* menjadi layanan andalan pada perbankan yang telah mengubah cara, dalam mengakses dan mengelola layanan perbankan yang sangat manfaat bagi nasabah (Rianita & Fasa, 2024). *Mobile Banking (mbanking)* menjadi platform teknologi perbankan untuk memberi akses bagi nasabahnya dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri (Rabaa'i & Al Maati, 2021). Dengan menggunakan aplikasi *mobile banking* dapat melakukan transfer online tanpa perlu ke mesin ATM, bahkan sudah dilengkapi dengan fitur *cardless cash withdrawal* untuk menghindari kejahatan skimming di ATM.

Salah satu segmen nasabah yang menggunakan layanan *mbanking* adalah pelaku usaha mikro, kecil dan menengah (UMKM) yang yang memanfaatkan tren teknologi digital untuk berbagai keperluan usahanya. Alda, dkk., (2023) menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi *mobile* bagi UMKM di Indonesia sangat peran untuk meningkatkan kinerja dan daya saing usahanya. Aplikasi *mobile* dapat membantu di berbagai aspek, termasuk pemasaran, manajemen inventaris, dan pelayanan pelanggan UMKM. Sehingga dengan memanfaatkan aplikasi *mobile*, UMKM dapat meningkatkan taraf ekonomi melalui peningkatan penjualan dan efisiensi operasional.

Hadirnya inovasi teknologi informasi (TI) pada perbankan terutama pada layanan aplikasi *mbanking* juga berdampak pada

perubahan perilaku konsumen atau nasabah yang secara psikologis berkaitan dengan perubahan pada tindakan dan sikap nasabah. Hal ini menambah perhatian manajemen pemasaran bank untuk lebih mengenal perilaku konsumennya, karena perhatian bank dalam mengembangkan bisnis keuangannya yang berorientasi pada kebutuhan nasabahnya. Proses perilaku konsumen sangat dinamis yang secara terus menerus mengalami perubahan kebutuhannya baik secara individual, berkelompok atau di kalangan masyarakat umum (Suryani, 2013:5). Perilaku konsumen sangat berkaitan dengan kepuasan atau tingkatan ekspektasi sejauh mana kinerja suatu produk atau layanan dapat memberikan manfaat atau tidak.

Kepuasan konsumen (*customer satisfaction*) suatu perasaan senang atau kecewa yang dialami nasabah setelah membandingkan kinerja barang atau jasa yaitu hasil yang diterima dengan harapan (ekspektasi) sebelumnya (Kotler dan Keller, 2017:196). Dalam konteks ini adalah kepuasan nasabah yang menilai apakah bagus atau tidaknya penggunaan layanan aplikasi *mbanking* pada perbankan syariah dengan membandingkan ekspektasi dengan kinerja atau manfaat aplikasi tersebut. Evaluasi yang dilakukan dengan sadar yang secara kognitif dan menyimpulkan sejauhmana kinerja suatu produk atau jasa bermanfaat sesuai ekspektasinya.

Menurut Gerson (2017:231) kepuasan nasabah dalam penggunaan jasa dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor utama diantaranya kelangsungan hidup perusahaan penyediaan jasa tersebut serta kualitas pelayanan diberikan kepada konsumennya.

Sehingga perusahaan penyedia jasa secara berkelanjutan memperbaharui kualitas produk dan layanannya agar konsumen tetap puas dan loyal. Kepuasan pelaku UMKM yang menggunakan aplikasi *mbanking* pada perbankan berkaitan dengan tuntutan dunia usaha agar tidak ketinggalan dalam berbagai implementasi TI untuk pengembangan bisnis UMKM tersebut (Nugraha dkk, 2022). Maka dapat ditinjau dari kepribadian pelaku UMKM memanfaatkan aplikasi tersebut dan keamanan aplikasi *m banking* tersebut.

Kepribadian menunjukkan suatu sifat dan karakteristik sebagai atribut psikologis yang bersifat relatif stabil dan membedakan satu individu dengan lainnya (Griffin & Moorhead, 2014:91). Kepribadian pelaku UMKM sudah terbentuk terbentuk oleh berbagai keadaan dan situasi dalam lingkungan bisnis yang ditekuninya. Imanuddin & Ratnasari (2022) menyebutkan aspek kepribadian seperti rasa optimis, kreatif dan watak positif lainnya merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan usaha pelaku UMKM.

Dinamika kepribadian pelaku UMKM dapat mengarahkan penilaian kepuasan terhadap sesuatu yang dimiliki dan digunakan. Penilaian kepuasan tersebut secara psikologis berkaitan dengan naluri dan rasionalisasi untuk mengkritisi antara ekspektasi dan kenyataan yang dihadapi dalam kegiatan usahanya. Kepribadian setiap individu unik dalam mengartikan aneka pengalaman hidupnya dan berperan dalam perilaku sehari-hari pada lingkungan dan organisasi (Tirtawati, 2014). Kepuasan dapat diperoleh berdasarkan

pengalaman pribadi pelaku UMKM yang berperan penting dalam perilakunya dan interaksi pada bidang usahanya.

Keamanan penggunaan aplikasi *m banking* dapat memberikan kepuasan kepada pelaku UMKM dikarenakan dapat melindungi transaksi keuangan dan data sensitif lainnya. Keamanan aplikasi (*Application Security*) atau *appsec* merupakan suatu proses untuk perlindungan aplikasi pada perangkat lunak dari berbagai ancaman dan kelemahan keamanan (Ningrum, dkk, 2024). Keamanan aplikasi merupakan rekayasa perangkat lunak dan manajemen aplikasi untuk mengatasi dan pencegahan pada kerentanan serius agar aplikasi tidak dieksploitasi.

Keamanan aplikasi *mbanking* penting sebagai landasan keamanan informasi dalam bentuk digital untuk melindungi kerahasiaan, integritas, dan informasi keuangan nasabahnya. Akbar, dkk., (2024) menjelaskan bahwa keamanan aplikasi sangat diperlukan untuk mengatasi kejahatan cyber atau serangan *cybercrime* yang dapat menimbulkan kerugian secara finansial. Manfaat keamanan aplikasi ini dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas pengguna aplikasi karena merasa puas (Finio & Downie, 2024).

Fenomena upaya manajemen perbankan syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabahnya yaitu dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank pemerintah terbesar di Indonesia. Berdasarkan informasi Bank Syariah Indonesia (BSI) di situs resminya (<https://www.bankbsi.co.id>), BSI meluncurkan

aplikasi Byond sebagai transformasi *BSI mobile* yang merupakan inovasi dari manajemen pemasaran yang memperhatikan perilaku konsumen atau nasabahnya. Konsep pemasaran yang dirancang adalah solusi komprehensif kebutuhan perbankan syariah dan ekosistem ekonomi Islam. BSI mengklaim Byond menjadi saluran distribusi elektronik bank bagi nasabahnya untuk mengakses rekening melalui jaringan komunikasi baik dengan telepon seluler atau komputer tablet.

Sejak diluncurkan aplikasi *mbanking* Byond oleh BSI pada 9 November 2024, pengguna aplikasi tersebut sudah mencapai 3,5 juta orang pada awal Maret 2025. Tercatat total pengguna mobile banking BSI, yang mencakup Byond by BSI dan BSI *Mobile* mencapai lebih 7,8 juta pengguna dengan lebih dari 5 juta kali transaksi. Sebagai super-app baru Byond by BSI hadir untuk mempermudah segalanya bagi semua orang, dimanapun, kapanpun, dan hal apapun. Dari transaksi lewat Byond by BSI, fitur transaksi sosial yang paling diminati antara lain QRIS, Ziswaf, dan Investasi. BSI pun terus menggencarkan sosialisasi dan edukasi tentang Byond by BSI untuk menjaring nasabah baru dan mendorong migrasi nasabah eksisting (www.bankbsi.co.id).

Saat ini penggunaan aplikasi Byond sudah merambah ke langan pelaku UMKM di Pasar Lambaro Aceh Besar yang sekarang melebihi dari jumlah 628 orang (Data tercatat tahun 2021, Dinas Perindustrian Perdagangan Koperasi dan UKM Kabupaten Aceh). Berdasarkan survey awal di pasar Lambaro, peneliti menemui 15

pelaku UMKM nasabah BSI yang semuanya mengakui sudah menggunakan aplikasi BYOND. 11 orang diantaranya sudah memanfaatkan fitur transaksi perbankan (seperti transfer, pembayaran tagihan, juga pembelian pulsa) dan layanan digital (fitur investasi emas, juga pembelian produk). Sedangkan 4 orang lainnya masih memanfaatkan transaksi perbankan saja, yang disebabkan masih belum berani menggunakan fitur lain yang belum terlalu dipahami. Fenomena ini menunjukkan adanya aspek kepribadian pelaku dan persepsi keamanan aplikasi yang belum terliterasi dengan baik.

Beberapa penelitian sebelumnya telah memberikan hasil yang berbeda-beda tentang pengaruh kepribadian dan keamanan terhadap variable kepuasan. Variabel kepribadian berpengaruh terhadap kepuasan, seperti pada kepribadian yang berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa pada pelayanan biro akademik Universitas Islam di Banjarmasin yang dilakukan oleh Mardah, dkk, (2022). Riza et al (2021) menemukan kepribadian berpengaruh terhadap keputusan masyarakat memilih bank syariah di Banda Aceh, serta privasi dapat mempengaruhi kepuasan pada mahasiswa PTS di Jogja dari hasil penelitian Kinasih & Albari (2016). Pengaruh negatif kepribadian terhadap kepuasan hidup mahasiswa di USK dihasilkan dari hasil penelitian Ramadhani & Amri (2020). Namun berbeda dengan hasil Mahardika (2017) yang menunjukkan kepribadian tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen sepeda motor Kawasaki di Kabupaten Kudus.

Hasil peneltian yang menunjukkan variabel keamanan berpengaruh terhadap kepuasan yaitu keamanan terhadap kepuasan pada pengguna BRImo di Semarang yang dilakukan oleh Sari, dkk (2024) dan Shafira, dkk (2023). Kemudian persepsi keamanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen online pada mahasiswa PTS di Jogja dari hasil peneltian Kinasih & Albari (2016). Berbeda dengan penelitian di atas, hasil peneltian Robin, dkk (2023) menunjukkan bahwa keamanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan Pada PT Lion Parcel. Mukhtisar et al (2021) menunjukan variabel keamanan tidak berpengaruh terhadap minat nasabah bertransaksi menggunakan mobile banking. Secara umum hasil pengaruh variabel tersebut diperoleh sesuai dengan dari responden penelitian atau lokasi objek penelitian yang dilakukan oleh peneliti.

Berdasarkan uraian di atas, dapat memberi wawasan tentang perilaku UMKM dalam menilai ekpekasinya dalam penggunaan aplikasi *mbanking* BYOND BSI dari dua sisi yang ditinjau dari atribut kepribadian dan keamanan aplikasinya. Oleh karenanya peneliti tertarik untuk mendalami secara empiris dan melanjutkan hasil observasi dan survey awal dalam penelitian dengan judul “Pengaruh Kepribadian dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi Byond BSI (Studi Pada Pelaku Usaha UMKM Pasar Lambaro Aceh Besar)”

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka rumusan masalah yang akan diangkat pada penelitian ini adalah:

1. Apakah kepribadian berpengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam menggunakan Byond BSI di pasar Lambaro Aceh Besar.
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam menggunakan Byond BSI di pasar Lambaro Aceh Besar.
3. Apakah kepribadian dan keamanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam menggunakan Byond BSI di pasar Lambaro Aceh Besar.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang terdapat pada penelitian ini maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam menggunakan Byond BSI di pasar Lambaro Aceh Besar.
2. Untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam menggunakan Byond BSI di pasar Lambaro Aceh Besar.
3. Untuk mengetahui pengaruh kepribadian dan keamanan secara bersama-sama terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM dalam menggunakan Byond BSI di pasar Lambaro Aceh Besar.

1.4 Manfaat Hasil Penelitian`

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah:

1. **Manfaat Teoritis**, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi pada pengembangan teori dan pengetahuan tentang perilaku konsumen terutama tentang kepuasan pelaku UMKM berkaitan kepribadian dan keamanan dalam menggunakan jasa perbankan Syariah secara umum.
2. **Manfaat Praktis**, penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam praktik-praktik penggunaan jasa keuangan berbasis teknologi informasi yang bermanfaat dalam mengimpletasikan tingkat kepuasan nasabah bank Syariah.
3. **Manfaat Kebijakan**, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pada kebijakan perbankan untuk tujuan keberlanjutan pemanfaatan produk dan jasa perbankan syariah.

1.5 Sistematika Pembahasan

Untuk memberikan gambaran mengenai isi bahasan skripsi ini, maka penulis akan menguraikan sistematika pembahasan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab satu menjelaskan tentang latar belakang masalah dari teori, fenomena pelaku UMKM dan hasil-hasil penelitian

sebelumnya, rumusan dan tujuan serta manfaat hasil penelitian beserta sistematika penelitian ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab dua menguraikan tentang perbankan syariah, mobile banking, perilaku konsumen dan UMKM, dan kepuasan konsumen, kepribadian nasabah dan keamanan nasabah, penelitian terkait sebelumnya, kerangka berpikir dan hipotesis penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab tiga menguraikan tentang disain penelitian, populasi dan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data, definisi dan operasional variabel, metode dan teknik pengujian dan analisis data serta pengujian hipotesis.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini diuraikan tentang uraian objek penelitian dan hasil analisis penelitian dan pembahasan tentang hasil penelitian.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan hasil penelitian dan saran untuk peneliti selanjutnya