

Persepsi Masyarakat Urban dan Rural terhadap Penggunaan BYOND by BSI di Kota Sungai Penuh

Jihan Dwi Artika¹, Zul Ihsan Mu'arrif²

¹Institut Agama Islam Negeri Kerinci, jihanartika15@gmail.com

²Institut Agama Islam Negeri Kerinci, zulihsanmuarrif@iainkerinci.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi masyarakat urban dan rural terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan perbankan digital syariah di Kota Sungai Penuh. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik wawancara mendalam terhadap informan yang dipilih secara purposif, serta didukung oleh observasi non-partisipatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat urban lebih cepat mengadopsi aplikasi BYOND karena dinilai efisien, mudah digunakan, aman, dan sesuai dengan prinsip syariah. Sementara itu, masyarakat rural masih menghadapi kendala berupa keterbatasan literasi digital, ketidakstabilan jaringan internet, serta ketergantungan pada bantuan anggota keluarga dalam pengoperasian aplikasi. Faktor kepercayaan terhadap keamanan sistem, kemudahan antarmuka, dan kesesuaian nilai religius berperan penting dalam membentuk persepsi pengguna. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh inovasi teknologi, tetapi juga oleh strategi edukasi, peningkatan infrastruktur, dan pendekatan berbasis nilai lokal guna memperkuat inklusi keuangan syariah di wilayah dengan karakteristik sosial dan geografis yang berbeda.

Kata Kunci : BYOND by BSI, Perbankan Digital Syariah, Persepsi Pengguna, Masyarakat Urban dan Rural.

ABSTRACT

This study aims to analyze the perceptions of urban and rural communities regarding the use of the BYOND by BSI application as a digital sharia banking service in Sungai Penuh City. The study used a descriptive qualitative approach with in-depth interviews with purposively selected informants, supported by non-participatory observation. The results showed that urban communities were quicker to adopt the BYOND application because it was considered efficient, easy to use, secure, and in accordance with sharia principles. Meanwhile, rural communities still face obstacles such as limited digital literacy, unstable internet connections, and dependence on family members for assistance in operating the application. Factors such as trust in system security, ease of interface, and conformity with religious values play an important role in shaping user perceptions. This study confirms that the success of the digitalization of sharia banking is determined not only by technological innovation, but also by educational strategies, infrastructure improvements, and a local values-based approach to strengthen sharia financial inclusion in areas with different social and geographic characteristics.

Keywords : *Byond by BSI, Islamic Digital Banking, User Perception, Urban and Rural Communities.*

A. PENDAHULUAN

Revolusi digital telah mengubah cara perbankan dalam menyediakan layanan kepada nasabah, dari yang semula berbasis tatap muka, menjadi berbasis digital yang mengandalkan konektivitas internet dan teknologi pada perangkat mobile. Proses transformasi ini tidak hanya melibatkan adopsi perangkat lunak dan sistem teknologi, tetapi juga menyentuh aspek budaya organisasi, model bisnis, hingga relasi antara bank dan nasabah (Vial 2019).

Digitalisasi perbankan ditandai dengan munculnya berbagai layanan seperti internet banking, mobile banking, digital onboarding, hingga layanan berbasis AI dan blockchain. Layanan-layanan ini bertujuan meningkatkan efisiensi, mempercepat transaksi, serta menciptakan pengalaman nasabah yang lebih personal dan real-time



(Pousttchi and Dehnert 2018). Menurut laporan McKinsey & Company (2021), lebih dari 60% transaksi perbankan global kini dilakukan secara digital, dan tren ini diperkirakan akan terus meningkat seiring dengan meningkatnya penetrasi smartphone dan internet di negara-negara berkembang, termasuk Indonesia.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara aktif mendorong akselerasi digitalisasi sektor keuangan melalui kebijakan strategis seperti "Roadmap Digitalisasi Perbankan 2021–2025", yang menekankan pentingnya inovasi digital dalam menjaga daya saing industri perbankan nasional. Data Otoritas Jasa Keuangan (2023) menunjukkan bahwa penggunaan layanan perbankan digital meningkat signifikan, dengan total transaksi digital banking mencapai lebih dari Rp 5.000 triliun pada tahun 2022, meningkat hampir 30% dari tahun sebelumnya.

Dalam konteks perbankan syariah, digitalisasi menjadi strategi penting untuk memperluas jangkauan layanan dan meningkatkan inklusi keuangan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia mengembangkan aplikasi BYOND by BSI sebagai platform digital yang mengintegrasikan layanan perbankan dengan nilai-nilai syariah. Aplikasi ini menyediakan berbagai fitur transaksi keuangan, termasuk pembayaran zakat, infak, dan wakaf, yang dirancang sesuai prinsip syariah.

Meskipun demikian, adopsi layanan perbankan digital tidak berlangsung secara merata. Terdapat perbedaan signifikan antara masyarakat urban dan rural dalam hal akses teknologi, literasi digital, serta kepercayaan terhadap layanan digital. Kota Sungai Penuh sebagai wilayah yang memiliki karakter urban dan rural dalam satu administratif menjadi lokasi yang relevan untuk mengkaji perbedaan persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

Penelitian ini sangat relevan dilakukan karena perbedaan konteks sosial-ekonomi dan budaya antara masyarakat urban dan rural sering kali menghasilkan disparitas signifikan dalam adopsi teknologi (Dijk, 2019). Kota Sungai Penuh sebagai kota dengan wilayah urban dan rural yang berdampingan menawarkan kesempatan unik untuk melakukan studi komparatif yang dapat mengungkap hambatan dan peluang dalam memperluas inklusi keuangan digital. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan berharga bagi Bank Syariah Indonesia dan pemangku kepentingan lainnya dalam mengoptimalkan layanan BYOND by BSI agar lebih responsif terhadap karakteristik beragam segmen masyarakat.

Selain itu, urgensi penelitian juga didukung oleh kebutuhan untuk memperkuat inklusi keuangan syariah di Indonesia. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK, 2023), tingkat inklusi keuangan syariah masih menunjukkan tantangan di berbagai daerah, terutama di wilayah rural. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi landasan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam merancang dan mengimplementasikan strategi pengembangan layanan digital yang lebih efektif dan tepat sasaran. Dari sudut pandang akademik, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan literatur tentang adopsi teknologi digital dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, terutama dalam mengkaji perbedaan persepsi antara masyarakat urban dan rural yang masih jarang dibahas secara mendalam (Wandira et al., 2022).

B. KAJIAN TEORI

Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi perbankan merupakan proses transformasi layanan keuangan melalui pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi, kualitas layanan, dan pengalaman nasabah. Vial (2019) menjelaskan bahwa digitalisasi tidak hanya

berkaitan dengan adopsi teknologi, tetapi juga perubahan model bisnis, budaya organisasi, dan cara lembaga keuangan berinteraksi dengan nasabah. Dalam konteks perbankan, digitalisasi diwujudkan melalui layanan mobile banking, internet banking, digital onboarding, serta sistem pembayaran berbasis aplikasi.

Digitalisasi perbankan memiliki peran strategis dalam meningkatkan inklusi keuangan, terutama di negara berkembang. Namun, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur, literasi digital masyarakat, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem teknologi yang digunakan (Pousttchi & Dehnert 2018).

Mobile Banking Syariah

Mobile banking syariah adalah layanan perbankan berbasis aplikasi digital yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam, seperti larangan riba, gharar, dan maysir. Selain berfungsi sebagai alat transaksi keuangan, mobile banking syariah juga berperan sebagai sarana pendukung aktivitas ibadah melalui fitur zakat, infak, sedekah, dan wakaf (Rahmatia et al., 2022).

Dalam perbankan syariah, digitalisasi layanan memiliki dimensi tambahan berupa nilai religius. Nasabah tidak hanya mempertimbangkan aspek kemudahan dan manfaat, tetapi juga kepastian bahwa layanan tersebut sesuai dengan prinsip Islam. Oleh karena itu, mobile banking syariah seperti BYOND by BSI menjadi instrumen penting dalam memperluas inklusi keuangan syariah, baik di wilayah perkotaan maupun pedesaan.

Persepsi Pengguna terhadap Teknologi

Persepsi pengguna merupakan penilaian subjektif individu terhadap suatu teknologi berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan keyakinan yang dimiliki. Persepsi ini mencakup pandangan terhadap manfaat, kemudahan penggunaan, keamanan, serta kesesuaian teknologi dengan kebutuhan dan nilai yang dianut pengguna (Alfaris, 2023).

Dalam konteks layanan perbankan digital, persepsi pengguna menjadi faktor kunci yang menentukan apakah suatu aplikasi akan diterima dan digunakan secara berkelanjutan. Persepsi yang positif cenderung mendorong adopsi teknologi, sementara persepsi negatif dapat menimbulkan resistensi, terutama pada kelompok masyarakat dengan keterbatasan literasi digital atau akses teknologi.

Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu *perceived usefulness* (PU) dan *perceived ease of use* (PEOU). *Perceived usefulness* merujuk pada keyakinan bahwa penggunaan teknologi akan meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat nyata, sedangkan *perceived ease of use* berkaitan dengan tingkat kemudahan penggunaan teknologi tanpa usaha yang besar.

Dalam layanan mobile banking, PU tercermin dari kemampuan aplikasi dalam mempercepat transaksi, menghemat waktu dan biaya, serta meningkatkan efisiensi aktivitas keuangan. Sementara itu, PEOU berkaitan dengan kemudahan navigasi aplikasi, kejelasan menu, dan minimnya kesalahan teknis saat penggunaan. Venkatesh dan Davis (2000) menegaskan bahwa PU dan PEOU memiliki pengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi.

Dalam konteks perbankan syariah, TAM perlu dipahami secara lebih luas karena penerimaan teknologi juga dipengaruhi oleh nilai religius. Persepsi manfaat tidak



hanya bersifat ekonomis, tetapi juga spiritual, seperti kemudahan dalam menunaikan kewajiban zakat dan sedekah melalui aplikasi digital.

Kepercayaan dan Keamanan dalam Perbankan Digital Syariah

Kepercayaan (trust) merupakan faktor krusial dalam adopsi layanan perbankan digital. Utomo & Rahman (2024) menyatakan bahwa pengguna akan menerima teknologi apabila mereka percaya bahwa sistem tersebut aman, andal, dan mampu melindungi data pribadi serta transaksi keuangan. Persepsi keamanan yang rendah dapat meningkatkan persepsi risiko dan menurunkan minat penggunaan teknologi (Priambodo & Prabawani 2016).

Dalam perbankan syariah, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan keamanan teknis, tetapi juga dengan kepatuhan terhadap prinsip-prinsip Islam. Nasabah cenderung lebih percaya pada layanan digital yang tidak hanya aman secara sistem, tetapi juga transparan dan sesuai dengan nilai syariah. Oleh karena itu, aspek trust dalam mobile banking syariah bersifat multidimensi, mencakup keamanan teknologi dan keyakinan religius.

Literasi Digital dan Konteks Urban–Rural

Literasi digital merujuk pada kemampuan individu untuk mengakses, memahami, dan menggunakan teknologi digital secara efektif dan aman. Tingkat literasi digital berpengaruh langsung terhadap kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi serta memengaruhi persepsi kemudahan dan kepercayaan terhadap teknologi digital (Ramadhani, 2025).

Perbedaan tingkat literasi digital antara masyarakat urban dan rural menjadi faktor penting dalam adopsi layanan mobile banking. Masyarakat urban umumnya memiliki akses teknologi dan pengalaman digital yang lebih baik, sehingga lebih mudah menerima inovasi teknologi. Sebaliknya, masyarakat rural sering menghadapi keterbatasan infrastruktur dan pengalaman digital, yang dapat memengaruhi persepsi terhadap kemudahan dan keamanan layanan perbankan digital. Oleh karena itu, konteks geografis dan sosial perlu dipertimbangkan dalam memahami persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

C. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggali dan memahami secara mendalam persepsi masyarakat urban dan rural terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan perbankan digital syariah. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu mengkaji fenomena sosial secara holistik dan kontekstual berdasarkan pengalaman serta pandangan subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi. Pandangan ini sejalan dengan Creswell (2018) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif berfokus pada pemahaman makna yang dibangun oleh individu terhadap suatu fenomena sosial.

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Sungai Penuh, yang memiliki karakteristik geografis berupa wilayah urban dan rural dalam satu wilayah administratif. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa perbedaan kondisi sosial, ekonomi, dan infrastruktur teknologi antara wilayah urban dan rural berpotensi memengaruhi persepsi masyarakat terhadap penggunaan layanan perbankan digital syariah. Menurut Yin (2018) dalam (Nurhayati et al., 2024), pemilihan lokasi penelitian

yang memiliki variasi konteks sosial memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif terhadap fenomena yang diteliti.

Subjek penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa purposive sampling digunakan dalam penelitian kualitatif ketika peneliti membutuhkan informan yang benar-benar memahami fenomena yang diteliti. Adapun kriteria informan dalam penelitian ini meliputi: (1) masyarakat yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI, (2) berdomisili di wilayah urban atau rural Kota Sungai Penuh, dan (3) bersedia memberikan informasi secara mendalam. Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti sejak awal, tetapi mengikuti prinsip data saturation, yaitu pengumpulan data dihentikan ketika informasi yang diperoleh telah berulang dan tidak ditemukan tema baru yang signifikan (Rahimi & Khatooni, 2024).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam (in-depth interviews) yang bersifat semi-terstruktur. Menurut Sugiyono (2019), wawancara mendalam memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih akurat dan mendalam karena memberikan keleluasaan kepada informan dalam menyampaikan pandangan dan pengalaman mereka. Panduan wawancara disusun berdasarkan kerangka Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), khususnya pada aspek *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan *behavioral intention*, sehingga data yang diperoleh tetap terarah sesuai fokus penelitian.

Analisis data dilakukan menggunakan analisis tematik sebagaimana dikemukakan oleh Braun dan Clarke (2006), yang meliputi enam tahap, yaitu: (1) familiarisasi data, (2) pengkodean awal, (3) pencarian tema, (4) peninjauan tema, (5) pendefinisian dan penamaan tema, serta (6) penyusunan laporan hasil analisis. Analisis dilakukan dengan membandingkan tema-tema yang muncul dari kelompok masyarakat urban dan rural guna mengidentifikasi persamaan dan perbedaan persepsi terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan adanya variasi persepsi masyarakat urban dan rural di Kota Sungai Penuh terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Masyarakat urban cenderung menunjukkan tingkat penerimaan yang lebih tinggi, terutama dalam aspek kemudahan penggunaan dan persepsi terhadap manfaat aplikasi. Aplikasi ini dinilai mampu meningkatkan efisiensi waktu, mempermudah transaksi keuangan, serta mendukung pengelolaan keuangan pribadi. Sebaliknya, masyarakat rural cenderung lebih berhati-hati dalam menggunakan aplikasi tersebut karena menghadapi kendala literasi digital, keterbatasan akses internet, serta kekhawatiran terhadap keamanan transaksi. Perbedaan ini mencerminkan pengaruh faktor geografis dan sosial-ekonomi dalam membentuk sikap masyarakat terhadap layanan perbankan digital syariah seperti BYOND by BSI.

Persepsi Manfaat dan Efisiensi

Hasil wawancara mendalam terhadap masyarakat urban dan rural di Kota Sungai Penuh menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI dinilai memberikan manfaat nyata dalam kehidupan keuangan sehari-hari, terutama terkait efisiensi waktu dan kemudahan akses. Persepsi manfaat dalam konteks ini dipahami sebagai kemampuan aplikasi untuk menggantikan aktivitas perbankan konvensional yang memerlukan



kehadiran fisik, menjadi layanan yang lebih fleksibel dan dapat dilakukan kapan saja melalui ponsel.

Responden yang tinggal di wilayah urban umumnya merespons positif penggunaan aplikasi ini karena dapat menunjang rutinitas keuangan mereka secara cepat dan tanpa hambatan berarti. Salah satu informan urban berinisial (DH) mengatakan: "Saya pakai Byond hampir tiap hari. Untuk transfer ke orang tua, bayar listrik, kadang juga top up e-wallet. Kalau ke bank kan lama, ngantri. Ini langsung bisa dari rumah."

Sementara itu, responden dari wilayah rural juga menunjukkan pemahaman akan manfaat aplikasi, meskipun penggunaan mereka masih sering melibatkan bantuan pihak lain, seperti anggota keluarga. Salah satu informan rural berinisial (AE) mengungkapkan: "Dulu kalau mau kirim uang ke anak saya harus ke kota, ambil antrian di bank. Sekarang tinggal minta bantuan anak saya untuk buka aplikasi, langsung selesai. Saya merasa lebih mudah dan cepat, meskipun kadang masih bingung caranya."

Ungkapan ini menunjukkan bahwa efisiensi memang dirasakan, walau penggunaannya masih dalam tahap adaptasi. Dengan kata lain, persepsi terhadap manfaat dan efisiensi tidak hanya ditentukan oleh fitur teknologi, tetapi juga oleh dukungan sosial yang memfasilitasi pemakaian aplikasi di lingkungan rural.

Berdasarkan hasil observasi, perbedaan konteks sosial dan geografis turut memengaruhi persepsi efisiensi ini. Di lingkungan urban, penggunaan aplikasi umumnya dilakukan secara mandiri oleh responden yang memiliki perangkat modern dan pemahaman digital yang cukup. Sementara itu, di wilayah rural, penggunaan aplikasi lebih bersifat kolektif, sering kali melibatkan bantuan dari anggota keluarga yang lebih terbiasa dengan teknologi. Meskipun demikian, kedua kelompok sama-sama merasakan manfaat waktu dan biaya yang lebih hemat dibanding metode konvensional.

Beberapa responden juga menyinggung kenyamanan dalam menggunakan aplikasi karena adanya nilai-nilai syariah yang melekat. Mereka merasa lebih tenang karena yakin tidak mengandung riba dan terdapat fitur ibadah seperti zakat, infak, dan wakaf. Seorang informan yang berinisial (MY) menyatakan: "Saya lebih nyaman pakai bank syariah karena sesuai agama. Aplikasinya ada fitur zakat, jadi bisa sekalian ibadah."

Temuan ini sejalan dengan Alalwan et al. (2017) yang menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merupakan dua faktor utama dalam mendorong adopsi mobile banking, terutama ketika pengguna merasa aplikasi benar-benar mempermudah transaksi dan meningkatkan efisiensi aktivitas finansial.

Lebih lanjut, Rahmatia et al. (2022), juga menyatakan bahwa digitalisasi layanan perbankan syariah bukan hanya meningkatkan efisiensi teknis, tetapi juga memperkuat kepercayaan pengguna terhadap prinsip keuangan Islam, khususnya bagi masyarakat di daerah yang memiliki keterbatasan akses fisik terhadap layanan bank syariah. Dalam konteks ini, BYOND tidak hanya berperan sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai penghubung antara kebutuhan finansial dan spiritual masyarakat Muslim, baik di kawasan urban maupun rural.

Dengan demikian, manfaat dan efisiensi dalam penggunaan aplikasi BYOND dipahami secara multi-dimensi: teknis, sosial, dan spiritual. Pola ini menegaskan bahwa pendekatan layanan digital harus mempertimbangkan perbedaan karakter pengguna urban dan rural, serta mendukung keberagaman praktik dan nilai yang berkembang di masyarakat.

Keamanan dan Kepercayaan terhadap Teknologi

Hasil wawancara terhadap masyarakat urban dan rural di Kota Sungai Penuh menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap aplikasi BYOND by BSI sangat dipengaruhi oleh persepsi keamanan dan kestabilan sistem. Meskipun sebagian besar responden sudah terbiasa menggunakan layanan digital, pengalaman teknis saat menggunakan aplikasi menjadi faktor utama dalam membentuk rasa percaya.

Responden dari wilayah urban umumnya merasa aman karena adanya fitur OTP, PIN, dan notifikasi transaksi. Mereka juga belum pernah mengalami gangguan signifikan selama pemakaian. Salah satu informan urban berinisial (AR) menyampaikan: "Saya percaya dengan sistemnya BSI, soalnya saya sudah lama pakai dan belum pernah ada masalah. Lagipula kan pakai OTP dan ada notifikasi, jadi kalau ada yang aneh langsung tahu."

Berbeda dengan itu, responden rural menunjukkan keraguan meskipun sudah memahami cara kerja aplikasi. Beberapa dari mereka menyampaikan bahwa BYOND sering error atau lambat, terutama saat koneksi internet tidak stabil. Seorang informan rural berinisial (NH) mengatakan: "Saya paham cara pakainya, udah biasa juga transaksi online. Tapi aplikasi ini kadang lambat, pernah juga gagal pas mau transfer. Jadinya saya lebih pilih ATM untuk transaksi penting."

Hasil observasi menunjukkan bahwa responden urban menggunakan aplikasi secara mandiri dan percaya diri, sementara responden rural lebih berhati-hati, kadang meminta bantuan orang lain. Ketidakstabilan teknis menjadi alasan utama penurunan kepercayaan, terlepas dari tingkat pemahaman terhadap aplikasi.

Beberapa responden juga menyampaikan kenyamanan menggunakan BYOND karena berbasis syariah. Mereka merasa lebih tenang karena bebas riba dan terdapat fitur infak, wakaf, dan sedekah. Informan (JA) menyebutkan: "Saya lebih nyaman pakai bank syariah karena sesuai agama. Aplikasinya juga bisa langsung infak atau wakaf, itu penting buat saya."

Temuan ini diperkuat oleh Fianto et al. (2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital perbankan syariah—termasuk keamanan, kemudahan penggunaan, dan kestabilan sistem—memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna. Dalam konteks yang sama, Andrianto et al. (2022) juga menemukan bahwa faktor trust (kepercayaan) dan reliabilitas teknis sangat menentukan keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking syariah secara berkelanjutan.

Dengan demikian, aspek keamanan dan kepercayaan terhadap teknologi dalam penggunaan BYOND dipengaruhi oleh pengalaman langsung, bukan sekadar pemahaman teknis atau semangat religius. Oleh karena itu, penguatan teknis sistem dan edukasi berkelanjutan menjadi hal mendasar agar nilai-nilai syariah dalam aplikasi ini benar-benar dirasakan dan diterima oleh masyarakat luas, baik di wilayah urban maupun rural.

Kemudahan Penggunaan dan Literasi Digital

Hasil wawancara terhadap masyarakat urban dan rural di Kota Sungai Penuh menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan menjadi salah satu alasan utama dalam menerima aplikasi BYOND by BSI sebagai alat transaksi keuangan digital. Aplikasi dinilai cukup sederhana, mudah dipahami, dan tidak memerlukan proses pendaftaran yang rumit. Namun, tingkat kenyamanan dalam mengoperasikan aplikasi masih bergantung pada tingkat literasi digital masing-masing individu, yang berbeda antara pengguna di wilayah urban dan rural.



Informan dari wilayah urban sebagian besar menyatakan bahwa BYOND mudah digunakan dan telah terintegrasi dalam aktivitas keuangan harian mereka. Salah satu informan urban berinisial (DH) menyampaikan: "Aplikasinya gampang kok, tampilannya jelas. Saya biasa pakai buat transfer, beli pulsa, dan bayar listrik. Nggak perlu mikir lama." Ungkapan ini menunjukkan bahwa desain antarmuka aplikasi yang intuitif dan fitur yang mudah dijangkau berkontribusi pada kenyamanan pengguna.

Sementara itu, informan dari wilayah rural mengakui bahwa aplikasi BYOND cukup mudah digunakan, tetapi beberapa masih membutuhkan bantuan dalam tahap awal penggunaan. Salah satu informan rural (AN) mengatakan: "*Saya baru coba-coba. Menunya kelihatan sih, tapi kadang takut salah tekan. Untung anak saya ajarin.*" Hal ini mencerminkan bahwa kendala bukan terletak pada kompleksitas aplikasi, melainkan pada rasa percaya diri dan pengalaman sebelumnya dalam menggunakan layanan digital.

Berdasarkan hasil observasi, responden urban terbiasa menggunakan aplikasi digital secara mandiri, sementara di wilayah rural pengguna lebih sering melibatkan bantuan anggota keluarga, terutama untuk fitur-fitur tertentu. Ini menunjukkan bahwa literasi digital tetap menjadi faktor pendukung utama agar kemudahan aplikasi dapat dirasakan secara merata.

Beberapa informan juga menyebut bahwa kemudahan penggunaan BYOND menjadi lebih berarti karena didukung oleh nilai-nilai syariah yang sudah mereka yakini. Dengan demikian, aplikasi bukan hanya dipahami secara teknis, tetapi juga secara spiritual. Seorang responden (LN) menyampaikan: "Kalau sudah syariah dan gampang dipakai, saya nggak ragu. Saya juga jadi sering sedekah lewat aplikasinya."

Temuan ini sejalan dengan Sari & Khairisma (2023), yang menyatakan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif terhadap adopsi layanan keuangan digital syariah. Pambagyo & Hasnawati, (2024) juga menegaskan bahwa literasi digital memengaruhi kemampuan pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Semakin tinggi literasi digital, semakin mudah pengguna beradaptasi dengan aplikasi seperti BYOND, apalagi jika didukung nilai-nilai syariah yang memperkuat kepercayaan.

E. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat perbedaan persepsi yang cukup jelas antara masyarakat perkotaan dan pedesaan di Kota Sungai Penuh terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Masyarakat perkotaan cenderung memiliki tingkat penerimaan yang lebih tinggi karena aplikasi dinilai efisien, aman, dan mudah digunakan dalam aktivitas keuangan sehari-hari. Sementara itu, masyarakat pedesaan masih menghadapi tantangan berupa keterbatasan literasi digital, keterbatasan infrastruktur jaringan internet, serta tingkat kepercayaan terhadap sistem keamanan yang belum sepenuhnya kuat, meskipun secara bertahap mulai merasakan manfaat penggunaan aplikasi melalui dukungan lingkungan sosial. Temuan ini menegaskan bahwa faktor geografis, sosial, dan nilai keagamaan berperan penting dalam membentuk persepsi dan penerimaan terhadap layanan perbankan digital syariah.

Saran

Disarankan agar BSI meningkatkan edukasi literasi digital bagi masyarakat rural, memperkuat infrastruktur dan stabilitas aplikasi, serta menggandeng tokoh lokal untuk membangun kepercayaan terhadap layanan BYOND berbasis nilai-nilai syariah.

DAFTAR PUSTAKA

- Alalwan, Ali Abdallah, Yogesh K. Dwivedi, and Nripendra P. Rana. (2017). "Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 with Trust." *International Journal of Information Management* 37(3):99–110. doi: 10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002.
- Andrianto, Imam Kukuh, Tri Sudarwanto, and Peni Haryanti. (2022). "Pengaruh Performance, Reliability, And Trust Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BRI Syariah Kc Jombang." *JIES: Journal of Islamic Economics Studies* 3(2):91–99. doi: <https://doi.org/10.33752/jies.v3i2.5942>.
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. (2023). *Laporan Survei Penetrasi & Perilaku Pengguna Internet Indonesia*.
- Badan Pusat Statistik. (2023). *Statistik Telekomunikasi Indonesia*. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik Kota Sungai Penuh. (2024). *Statistik Daerah Kota Sungai Penuh*.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran Dan Pengelolaan Uang Rupiah Tahun 2022*.
- Bank Syariah Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia 2022*. Jakarta.
- Braun, Virginia, and Victoria Clarke. (2006). "Using Thematic Analysis in Psychology." *Qualitative Research in Psychology* 3(2):77–101.
- Creswell, John W. (2007). *Qualitative Inquiry & Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches*. London: Sage Publications.
- Davis, Fred D. (1989). "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology." *MIS Quarterly* 13(3):319. doi: 10.2307/249008.
- Denzin, Norman K. (2017). *The Research Act*. New York: Routledge.
- Dijk, Jan van. (2019). *The Digital Divide*. United Kingdom: Cambridge.
- Fianto, Bayu Arie, Charissa Kezia Rahmawati, and Indri Supriani. (2021). "Mobile Banking Services Quality and Its Impact on Customer Satisfaction of Indonesian Islamic Banks." *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Islam* 7(1):59–76. doi: <https://doi.org/10.20885/JEKI.vol7.iss1.art5>.
- Guest, Greg, Arwen Bunce, and Laura Johnson. (2006). "How Many Interviews Are Enough?: An Experiment with Data Saturation and Variability." *Field Methods* 18(1):59–82. doi: 10.1177/1525822X05279903.
- McKinsey & Company. (2021). "Building TheBank of The Future." *Global Banking Practice* (May).
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Indonesia Tahun 2022*. Jakarta.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2024). *Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan*.



- Pambagyo, Sabila Varania, and Hasnawati. (2024). "No Title." *Syntax Literate : Jurnal Ilmiah Indonesia* 9(11). doi: <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v9i11.17004>.
- Patton, Michael Quinn. (2002). *Qualitative Research and Evaluation Methods (3rd Ed.)*. Thousand Oaks: Sage Publications.
- Pousttchi, Key, and Maik Dehnert. (2018). "Exploring the Digitalization Impact on Consumer Decision-Making in Retail Banking." *Electronic Markets* 28(3):265–86. doi: 10.1007/s12525-017-0283-0.
- Rahmatia, Rahmatia, Afriana Lomagio, Meyanti Meyanti, and Sulfia Sulfia. (2022). "Analisis Penerimaan Teknologi Pada Penggunaan Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah Di Provinsi Gorontalo." *SEIKO: Journal of Management & Business* 5(2):351–61. doi: <https://doi.org/10.37531/sejaman.v5i2.1902>.
- Sari, Cut, and Khairisma. (2023). "Customer Decisions On Bsi Mobile: A Perceived Risk Perspective." *International Proceeding Icofeb, Management* 1(1). doi: <https://doi.org/10.29103/icofeb.v1i-625>.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Venkatesh, Viswanath, and Fred Davis. (2000). "A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies." *Management Science* 46:186–204. doi: 10.1287/mnsc.46.2.186.11926.
- Vial, Gregory. (2019). "Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda." *The Journal of Strategic Information Systems* 28(2):118–44. doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2019.01.003>.
- Wandira, Raju, Ahmad Fauzi, Fauzan Azim, and Firdaus Annas. (2022). "Customer Acceptance Analysis of Islamic Bank of Indonesia Mobile Banking Using Technology Acceptance Model (TAM)." *International Journal of Informatics and Information Systems* 5(2):92–100.
- Yin, Robert K. (2014). *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. London: Sage Publications.