

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE*  
(STUDI KASUS BSI KC PEKALONGAN PEMUDA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2025**

**PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN,  
DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN  
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI *MOBILE*  
(STUDI KASUS BSI KC PEKALONGAN PEMUDA)**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat  
memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)



Oleh

**PUTRI DIAH SEPTIANA**

**NIM. 4220083**

**HALAMAN JUDU**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

**2025**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : PUTRI DIAH SEPTIANA

NIM : 4220083

Jurusan : Perbankan Syariah

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul **“PENGARUH PENGETAHUAN, KEMUDAHAN, DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUTUSAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN BSI MOBILE (STUDI KASUS BSI KC PEKALONGAN PEMUDA)”** adalah benar-benar karya peneliti sendiri, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah peneliti sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya. Apabila di kemudian hari terbukti skripsi ini ternyata hasil plagiasi, peneliti bersedia memperoleh sanksi akademik dengan di cabut gelarnya.

Pekalongan, 28 Mei 2025

Yang menyatakan,



**PUTRI DIAH SEPTIANA**  
**NIM. 4220083**

## NOTA PEMBIMBING

Lamp. : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Putri Diah Septiana

Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
c.q. Ketua Program Studi Perbankan Syariah  
**PEKALONGAN**

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Setelah diadakan penelitian dan perbaikan seperlunya, maka bersama ini saya kirimkan naskah skripsi Saudari :

Nama : **Putri Diah Septiana**

NIM : **4220083**

Judul Skripsi : **Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Naskah tersebut sudah memenuhi persyaratan untuk dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya, saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb*

Pekalongan, 28 Mei 2025  
Pembimbing,



**Dr. H. Tamamudin, S.E., M.M**  
**NIP. 197910302006041018**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Alamat : Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, [www.febi.uingusdur.ac.id](http://www.febi.uingusdur.ac.id)

## PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan mengesahkan Skripsi saudara:

Nama : **Putri Diah Septiana**  
NIM : **4220083**  
Judul : **Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile (BSI KC Pekalongan Pemuda)**

Dosen Pembimbing : **Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M**

Telah diujikan pada Hari Kamis, 26 Juni 2025 dan dinyatakan **LULUS**, serta diterima sebagai sebagian syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji,

**Penguji I**

**Dr. Mansur Chadi Mursid, M.M**  
NIP. 198205272011011105

**Penguji II**

**Mohammad Rosyada, M.M**  
NIP. 198607272019031006

Pekalongan, 11 Juli 2025

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



**Dr. H.A.M. Khafidz Ma'shum, M.Ag.**  
NIP. 1978061620031210003

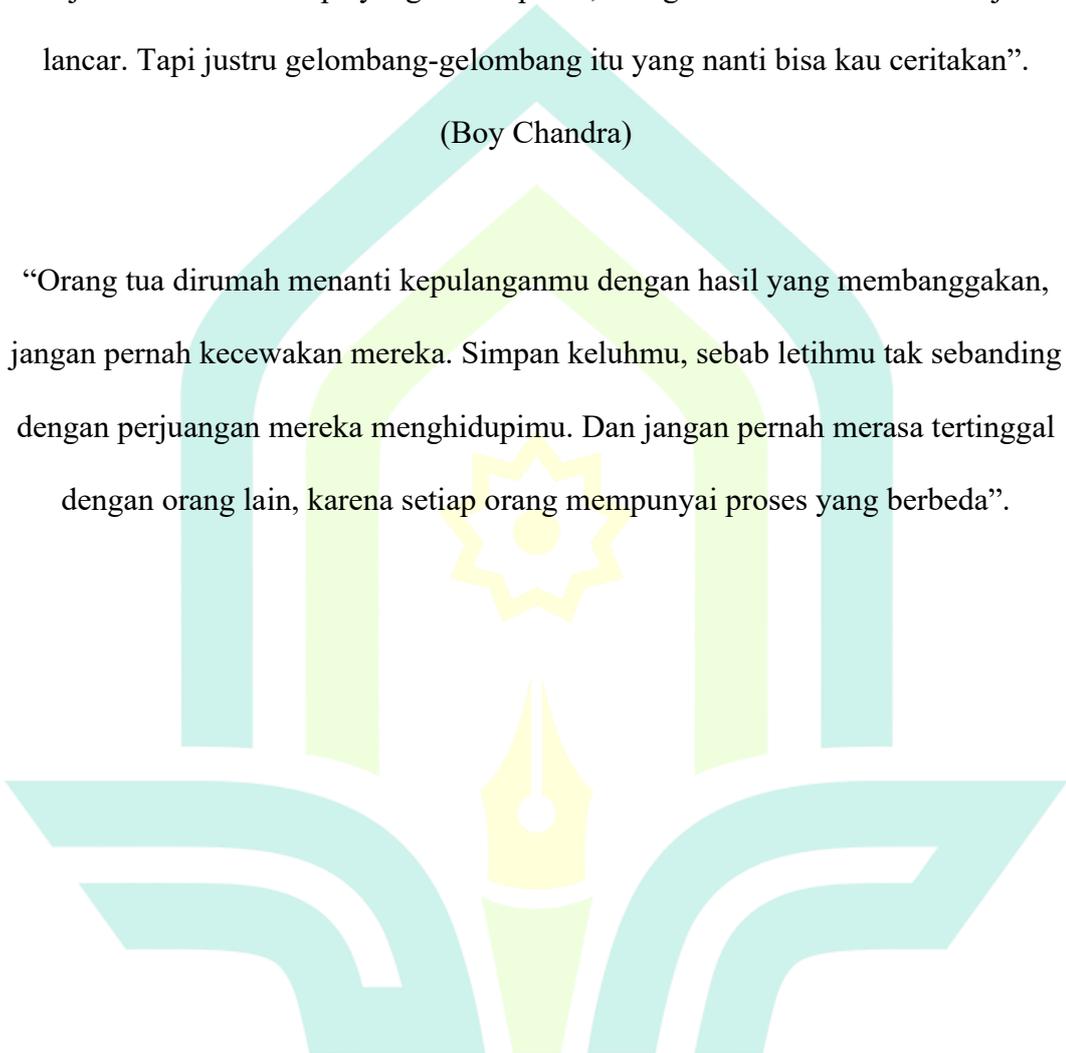
## MOTTO

“Selalu ada harga untuk sebuah proses, maka nikmati saja lelah-lelah itu.

Lebarkan lagi rasa sabar itu. Karena semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi justru gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan”.

(Boy Chandra)

“Orang tua dirumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan pernah kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu. Dan jangan pernah merasa tertinggal dengan orang lain, karena setiap orang mempunyai proses yang berbeda”.



## PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan limpahan nikmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Penulis menyadari sepenuhnya atas segala keterbatasan dan banyaknya kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membaca, khususnya bagi dunia Pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis dapat mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terimakasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisan skripsi ini:

1. Untuk Bapak saya Kastari, terimakasih karena selalu mengupayakan apapun untuk penulis sampai ditahap ini. Beliau memang tidak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau sangat mampu mendidik, memberikan fasilitas yang memadai, memotivasi bahkan tidak pernah lupa untuk mensupport apapun yang penulis lakukan. Penulis sangat bangga dengan tekad beliau untuk bisa menyekolahkan anak-anaknya sampai sarjana, bahkan mampu membuktikan ke semua orang bahwa beliau cukup mampu untuk itu.
2. Untuk Ibu saya Daryati, terimakasih karena selalu mensupport dan mendoakan penulis sampai bisa menyelesaikan program studi ini. Beliau juga tidak sempat

merasakan bangku perkuliahan, namun beliau selalu memberikan motivasi yang menjadikan penulis semangat dalam menyelesaikan program studi ini.

3. Alameter saya Prodi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekolangan.
4. Dosen Pembimbing skripsi saya Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M. terimakasih karena sudah memberikan arahan dan meluangkan waktu, tenaga, serta pikiran hingga penulis mampu menyelesaikan karya tulis ini dengan lebih mudah.
5. Kepada Bapak dan Ibu dosen serta staff akademik Prodi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KH. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Untuk semua teman, sahabat, dan keluarga saya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terimakasih karena sudah mau berbagi suka duka, selalu mensupport, selalu mengingatkan satu sama lain, berjuang bersama sampai akhir. Semua kenangan yang pernah kita lalui bersama dapat menjadikan kita semakin erat sampai pada kita bisa mencapai kesuksesan bersama.
7. Dan tak lupa untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah berjuang sampai titik ini, tidak menyerah dengan segala kesulitan yang dihadapi selama masa perkuliahan sampai dengan selesainya proses penyusunan skripsi, mampu mengendalikan diri saat merasa down karena merasa tertinggal dengan yang lainnya, dan bangga karena bisa membuktikan bahwa penulis mampu bertanggung jawab untuk menyelesaikan program studi ini yang sudah dimulai dengan sebaik-baiknya.

## ABSTRAK

### **PUTRI DIAH SEPTIANA. Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile (Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda).**

Penggunaan teknologi digital sudah meluas salah satunya dalam produk dan layanan perbankan. kemudahan akan menjadi faktor pertimbangan sebagai keputusan seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah, juga dapat diakses dimana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan tanpa harus datang dan mengantri terlebih dahulu ke bank. BSI Mobile merupakan sebuah produk jasa dari Bank Syariah Indonesia yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kemudahan, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Penelitian ini termasuk jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi linear berganda. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari kuesioner yang diberikan kepada responden. Dengan jumlah populasi 14.600 nasabah yang menggunakan BSI *Mobile* di KC BSI Pekalongan Pemuda diperoleh sampel 100 responden.

Hasil penelitian setelah dilakukan analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. Pengetahuan, kemudahan dan layanan secara simultan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

**Kata Kunci:** BSI *Mobile*, Pengetahuan, Kemudahan, Kualitas Layanan

## ABSTRACT

**PUTRI DIAH SEPTIANA. The Influence of Knowledge, Convenience, and Service Quality on Customer Decision in Using BSI Mobile (Case Study of BSI KC Pekalongan Pemuda)**

The use of digital technology has become widespread, one of which is in banking products and services. Convenience will be a factor in considering someone's decision in using a system. Customers certainly want fast, safe, comfortable, cheap services, and can also be accessed anywhere and anytime according to their needs without having to come and queue at the bank first. BSI Mobile is a service product from Bank Syariah Indonesia that relies on sophisticated GPRS technology that makes it easy for its customers to make transactions.

This study was conducted to determine the effect of knowledge, convenience, and service quality on customer decision in using BSI Mobile. This study is a type of quantitative research using multiple linear regression analysis. The type of data used is primary data obtained from questionnaires given to respondents. With a population of 14.600 customers using BSI Mobile at the BSI Pekalongan Pemuda Branch Office, a sample of 100 respondents was obtained.

The results of the study after conducting multiple linear regression analysis showed that knowledge has an effect on customer decision in using BSI Mobile, ease has an effect on customer decision in using BSI Mobile, service quality has a significant effect on customer decision in using BSI Mobile. Knowledge, ease and service simultaneously have an effect on customer Decision in using BSI Mobile.

**Keywords:** BSI Mobile, Knowledge, Convenience, Service Quality

## KATA PENGANTAR

*Bismillaahirrahmaanirrahiim*

Alhamdulillah, puji syukur saya ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, Dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* (Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda)”. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi dalam satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma’shum, M. Ag. selaku Dekan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan

5. Bapak Dr. H. Tamamudin, S.E, M.M selaku Dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Bapak Drajat Stiawan, M.Si. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA)
7. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
8. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan, memotivasi dan mendoakan selama ini
9. Teman-teman Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan Angkatan 2020
10. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini

Akhir kata, saya berharap Allah SWT berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Pemalang, 28 Mei 2025

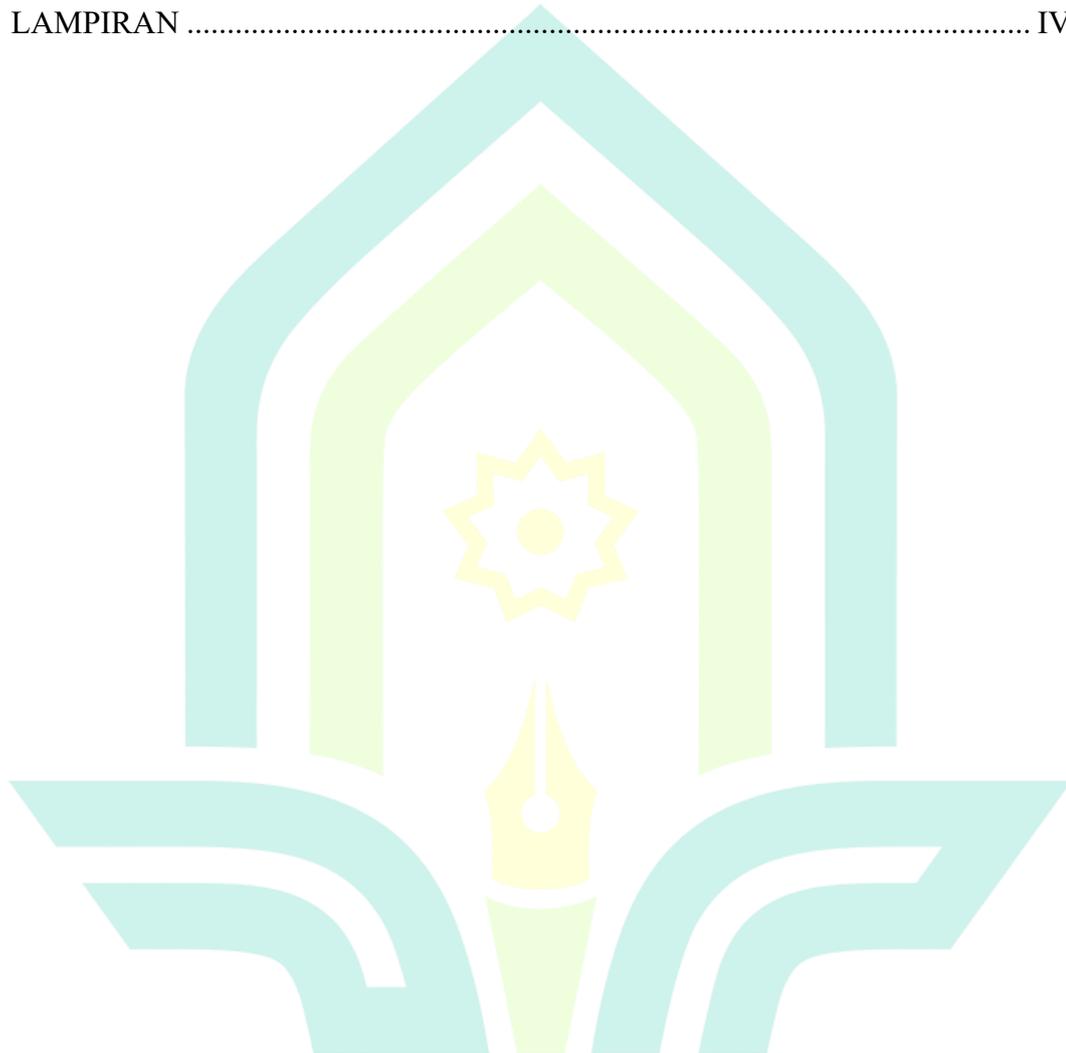


Putri Diah Septiana

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
PENGESAHAN.....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT .....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI .....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	xxi
DAFTAR BAGAN .....	xxii
DAFTAR GRAFIK .....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	9
D. Sistematika Pembahasan .....	11
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
A. Landasan Teori.....	13
B. Penelitian Terdahulu .....	34
C. Kerangka Berfikir.....	39
D. Hipotesis.....	40
BAB III METODE PENELITIAN .....	43
A. Jenis Dan Pendekatan Penelitian.....	43
B. Setting Penelitian .....	44
C. Subjek Penelitian Dan Sampel .....	44
D. Variabel Penelitian .....	46
E. Definisi Operasional Variabel.....	47
F. Uji Instrumen .....	48
G. Sumber Data.....	50
H. Teknik Pengumpulan Data .....	51
I. Metode Analisis Data.....	52
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN .....	58
A. Deskripsi Data Responden .....	58
B. Analisis Data .....	67
C. Pembahasan.....	77
1. Pengaruh Pengetahuan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i> .....	77
2. Pengaruh Kemudahan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i> .....	78

3.	Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i> .....	79
4.	Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, dan Kualitas Layanan terhadap Keputusan Nasabah dalam menggunakan BSI <i>Mobile</i> .....	80
BAB V PENUTUP .....		82
A.	Kesimpulan .....	82
B.	Saran.....	83
C.	Keterbatasan Penelitian.....	84
DAFTAR PUSTAKA.....		I
LAMPIRAN .....		IV



## PEDOMAN TRANSLITERASI

Transliterasi Arab-Latin yang digunakan dalam penyusunan skripsi ini berpedoman pada Surak Keputusan Bersama Menteri Agama Dan Menteri Pendidikan Dan Kebudayaan RI no. 158/1977 dan no. 0543 b/ U/1987

### A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab di lambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian di lambangkan dengan tanda ,dan sebagian lagi dengan huruf dan tanda sekaligus. Dibawah ini daftar huruf arab dan transliterasinya dengan huruf Latin :

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Şa	ş	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ĥa	ĥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	ž	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan ye
ص	Şad	ş	es (dengan titik di bawah)
ض	Đad	đ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	Koma terbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef

ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha

## B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang 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	Nama
َ	Fathah	A	A
ِ	Kasrah	I	I
ُ	Dhammah	U	U

### 2. Vokal Rangkap

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

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
...يَ	Fathah dan ya	Ai	a dan i
...وُ	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَتَبَ - kataba

فَعَلَ - fa'ala

ذُكِرَ - žukira

يَذْهَبُ - yazhabu

سُئِلَ - su'ila

كَيْفَ - kaifa

هُوْلَ - haula

### C. Maddah

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

Harkat dan huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
ا...ىَ ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ي...ىِ ...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...ىِ ...	Hammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

قَالَ - qāla

رَمَى - ramā

قِيلَ - qīla

### A. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

1) Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah,

transliterasinya adalah “t”.

2) Ta’marbutah mati

Ta’marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah “h”.

3) Kalau pada kata terakhir dengan ta’marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta’marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	- raudāh al-aṭfāl
	-- raudatulatfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	- al-Madīnah al-Munawwarah
	- al-Madīnatul-Munawwarah
طَلْحَةَ	- talḥah

### B. Syaddah

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tasydid, dalam transliterasi ini tanda syaddah tersebut dilambangkan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

رَبَّنَا	- rabbanā
نَزَّلَ	- nazzala
الْبِرِّ	- al-birr
الْحَجِّ	- al-ḥajj

### C. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu di bedakan atas kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah dan kata sandang yang diikuti huruf qamariyah.

1. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan dengan bunyinya, yaitu huruf /1/ diganti dengan huruf yang sama dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

3. Baik diikuti huruf syamsiyah maupun huruf qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanda sempang.

Contoh:



الرَّجُلُ	- ar-rajulu
السَّيِّدُ	- as-sayyidu
الشَّمْسُ	- as-syamsu
القَلَمُ	- al-qalamu
الْبَدِيعُ	- al-badi'u
الْجَلَالُ	- al-jalālu

#### D. Hamzah

Dinyatakan di depan bahwa ditransliterasikan dengan apostrof. Namun, itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan diakhir kata. Bila hamzah itu terletak diawal kata, isi dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

تَأْخُذُونَ	- ta'khuḏūna
النَّوْءُ	- an-nau'
سَيِّئٌ	- syai'un
إِنَّ	- Ina

أُمِرْتُ - umirtu

أَكَلَ - akala

### E. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fi'il, isim maupun harf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harakat yang dihilangkan maka transliterasi ini, penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

وَإِنَّ اللَّهَ لَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn

Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn

وَأَوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ Wa auf al-kaila wa-almizān

Wa auf al-kaila wal mizān

إِبْرَاهِيمَ الْخَلِيلِ Ibrāhīm al-Khalīl

Ibrāhīm al-Khalīl

بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَمُرْسَاهَا Bismillāhimajrehāwamursahā

وَلِلَّهِ عَلَى النَّاسِ حُجُّ الْبَيْتِ مَنِ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيلًا Walillāhi 'alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā'a ilaihi sabīla

Walillāhi 'alan-nāsi hijjul-baiti

manistaṭā'a ilaihi sabīlā

### F. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: Huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

وَمَا مُحَمَّدٌ إِلَّا رَسُولٌ Wa mā Muhammadun illā rasl

أَنَّ أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي بِبَكَّةَ مُبْرَأًا

Inna awwala baitin wuḍi'a linnāsil  
allaẓi bibakkat amubārakan

شَهْرُ رَمَاطَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fih al-  
Qur'ānu

Syahru Ramaḍān al-laẓi unzila fihil  
Qur'ānu

وَلَقَدْ رَآهُ بِالْأُفُقِ الْمُبِينِ

Walaqadra'āhubil-ufuq al-mubīn

Walaqadra'āhubil-ufuqil-mubīn

الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ

Alhamdulillāhirabbil al-'ālamīn

Alhamdulillāhirabbilil 'ālamīn

Penggunaan huruf awal capital hanya untuk Allah bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau tulisan itu disatukan dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf capital tidak digunakan.

Contoh:

نَصْرُ مِنَ اللَّهِ وَفَتْحٌ قَرِيبٌ

Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا

Lillāhi al-amrujamī'an

Lillāhil-amrujamī'an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ

Wallāhabikullisyai'in 'alīm

## G. Tajwid

Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Nasabah dan Pengguna BSI Mobile KC Pekalongan Pemuda Tahun 2025 .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Relevan.....	34
Tabel 3.1 Populasi Nasabah Dalam Menggunakan BSI Mobile 2025.....	44
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 3. 3 Uji Validitas Pengetahuan.....	48
Tabel 3. 4 Uji Validitas Kemudahan.....	48
Tabel 3. 5 Uji Validitas Kualitas Layanan .....	49
Tabel 3. 6 Uji Validitas Minat.....	49
Tabel 3. 7 Uji Reliabilitas .....	50
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	58
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	59
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	60
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	60
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda .....	61
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan BSI Mobile .....	62
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Penggunaan BSI Mobile Dalam Satu Bulan .....	62
Tabel 4. 8 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Pengetahuan.....	63
Tabel 4. 9 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Pengetahuan .....	64
Tabel 4. 10 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Kemudahan.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kemudahan .....	65
Tabel 4. 12 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	65
Tabel 4. 13 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan.....	66
Tabel 4. 14 Kategori Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan .....	66
Tabel 4. 15 Hasil Penilaian Responden Terhadap Variabel Keputusan.....	66
Tabel 4. 16 Hasil Uji Validitas.....	68
Tabel 4. 17 Hasil Uji Reliabilitas .....	68
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas .....	69
Tabel 4. 19 Hasil Uji Multikolinearitas .....	72
Tabel 4. 20 Hasil Uji T (Parsial) .....	72
Tabel 4. 21 Hasil Uji F (Simultan).....	73
Tabel 4. 22 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	74
Tabel 4. 23 Hasil Uji Regresi Linear Berganda .....	75

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2. 1 Kerangka Berpikir.....	39
-----------------------------------	----



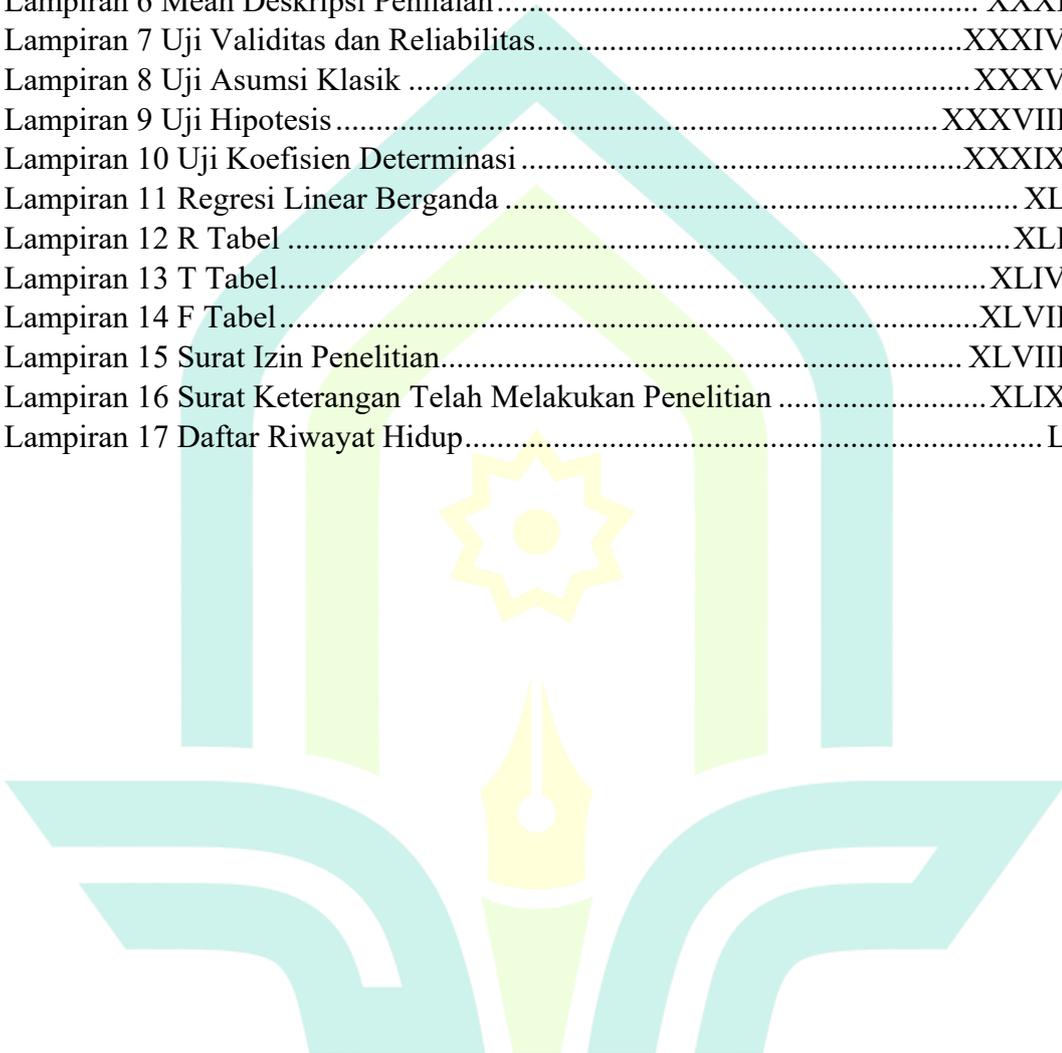
## DAFTAR GRAFIK

Grafik 1. 1 Jumlah Pengguna Internet .....	3
Grafik 4. 1 Histogram Normalitas.....	70
Grafik 4. 2 P Plot Normalitas .....	70
Grafik 4. 3 Grafik Scatterplot.....	71



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	IV
Lampiran 2 Data Responden.....	VIII
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuesioner .....	XV
Lampiran 4 Dokumentasi.....	XXVII
Lampiran 5 Deskripsi Data Responden.....	XXIX
Lampiran 6 Mean Deskripsi Penilaian.....	XXXI
Lampiran 7 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	XXXIV
Lampiran 8 Uji Asumsi Klasik .....	XXXV
Lampiran 9 Uji Hipotesis .....	XXXVIII
Lampiran 10 Uji Koefisien Determinasi .....	XXXIX
Lampiran 11 Regresi Linear Berganda .....	XL
Lampiran 12 R Tabel .....	XLI
Lampiran 13 T Tabel.....	XLIV
Lampiran 14 F Tabel.....	XLVII
Lampiran 15 Surat Izin Penelitian.....	XLVIII
Lampiran 16 Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian .....	XLIX
Lampiran 17 Daftar Riwayat Hidup.....	L



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Bank Syariah merupakan bank yang melaksanakan kegiatan usaha berdasarkan prinsip Syariah, yaitu aturan perjanjian berdasarkan hukum Islam antara bank dan pihak lain untuk penyimpanan dana atau kegiatan usaha, atau kegiatan lainnya yang dinyatakan sesuai dengan Syariah. Bank Syariah beroperasi tidak berdasarkan bunga, sebagaimana yang lazim dilakukan oleh bank konvensional, karena bunga mengandung unsur riba yang jelas-jelas dilarang dalam Al-Quran. Bank Syariah beroperasi dengan menggunakan prinsip lain yang diperbolehkan oleh Syariah, bagi muslim yang tidak menghiraukan larangan ini, Allah dan Nabi Muhammad s.a.w. menyatakan perang dengan mereka (Q.S. 2:279).

Seiring berjalannya waktu, perkembangan dalam dunia perbankan semakin pesat, hal ini ditandai dengan banyaknya bank-bank Syariah yang lahir. Salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia yang mendapat izin dari OJK dengan Nomor: SR- 3/PB.1/2021 tanggal 27 Januari 2021 perihal Pemberian Izin Penggabungan PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah ke dalam PT Bank BRI Syariah Tbk serta Izin Perubahan Nama dengan Menggunakan Izin Usaha PT Bank BRI syariah Tbk Menjadi Izin Usaha atas nama PT Bank Syariah Indonesia Tbk sebagai Bank Hasil Penggabungan. Adapun komposisi pemegang saham BSI terdiri atas PT Bank Mandiri Syariah (Persero) Tbk sebesar 50,8%, PT Bank Negara Indonesia Syariah (Persero) Tbk

(24,85%), PT Bank Rakyat Indonesia Syariah (Persero) Tbk sebesar 17,25%, DPLK BRI – Saham Syariah (5%), dan publik (7,08%). Presiden Joko Widodo meresmikan beroperasinya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) pada Senin, 1 Februari 2021. BSI merupakan hasil merger (penggabungan) 3 bank syariah pelat merah, yakni Bank BRI Syariah, Bank Mandiri Syariah, dan Bank BNI Syariah. Pada 1 Februari 2021 yang bertepatan dengan 19 Jumadil Akhir 1442 H menjadi penanda sejarah bergabungnya Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi satu entitas yaitu PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI).

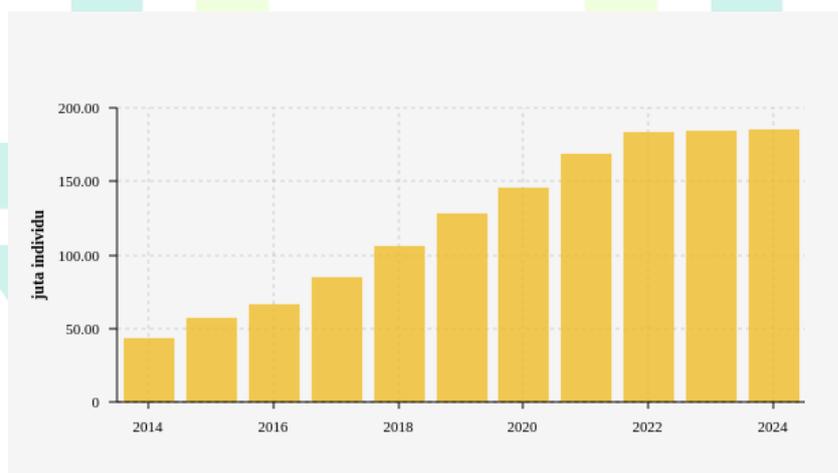
Penggabungan ini akan menyatukan kelebihan dari ketiga Bank Syariah sehingga menghadirkan layanan yang lebih lengkap, jangkauan lebih luas, serta memiliki kapasitas permodalan yang lebih baik. Didukung sinergi dengan perusahaan induk (Mandiri Syariah, BNI Syariah, BRI Syariah) serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, Bank Syariah Indonesia didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. Untuk menarik minat semua orang terutama generasi muda, Bank Syariah Indonesia harus mampu memaksimalkan teknologi digital. Pemanfaatan teknologi terlihat dalam produk dan layanan yang bersifat kompetitif serta memenuhi kebutuhan semua konsumen. Apabila Bank Syariah Indonesia mampu menyediakan layanan tersebut, generasi muda mungkin akan sangat tertarik dan memilih bank Syariah.

Hadirnya Bank Syariah Indonesia (BSI) selaku bank baru menjadi persaingan yang ketat dengan antar bank sehingga menuntut bank untuk dapat mempertahankan nasabah maupun dengan menggaet nasabah sebanyak-

banyaknya. Penghimpunan nasabah juga dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) agar dapat bersaing dengan bank-bank lainnya. Bank Syariah Indonesia selalu mengembangkan produk jasa dan menciptakan inovasi-inovasi baru untuk mengikuti selera nasabah agar dapat memuaskan nasabah. Apabila tingkat kepuasan nasabah tinggi maka minat menggunakan BYOND by BSI di bank juga tinggi, sebaliknya jika tingkat kepuasan nasabah rendah maka akan menyebabkan kekecewaan pada nasabah yang mengakibatkan mereka mencari bank lain yang memiliki tingkat kepuasan yang menjanjikan.

Berdasarkan data hasil survei yang dilakukan oleh Portal Data Statistik Ekonomi dan Bisnis (Databoks) terkait persentase penggunaan internet di Indonesia yang dirilis pada bulan Januari 2024 menyatakan bahwa pengguna internet dan smartphone di Indonesia mengalami peningkatan sebesar 185 juta.

**Grafik 1. 1Jumlah Pengguna Internet**



**Sumber: Databooks, 2024.**

Dilihat dari grafik 1.1 bahwa terdapat peningkatan pengguna internet dan smartphone, dan dalam peningkatan ini menjadi kesempatan serta tantangan bagi

perusahaan-perusahaan untuk beralih dengan layanan digital. Untuk memperluas layanan dan produk keuangan digital secara efektif ke setiap wilayah di Indonesia, penting untuk mempertimbangkan bagaimana masyarakat umum menggunakan internet dan *smartphone*. Di sektor perbankan merupakan salah satu bidang yang mengikuti kemajuan teknologi. *E-banking* yang meliputi layanan *SMS banking*, *internet banking*, dan *mobile banking* merupakan salah satu layanan yang ditawarkan perbankan dalam hal memanfaatkan teknologi (Sukmawati et al., 2021, p. 3).

BSI Mobile merupakan sebuah produk jasa dari Bank Syariah Indonesia yang mengandalkan kecanggihan teknologi GPRS yang memudahkan nasabahnya dalam melakukan transaksi. Dalam aplikasi BSI Mobile tersedia beberapa fitur seperti, informasi rekening (informasi saldo, mutasi, dan informasi portofolio), transfer, (pindah buku, online, SKN, QRIS), pembayaran (PLN, telepon/hp, akademik, institusi, tiket, asuransi, zakat/infaq, BPJS, MPN, PDAM, internet/TV kabel, dan E-commerce) dan pembelian (voucer HP, PLN Prabayar, E-money, paket data, top up E- wallet, aqiqah, streaming video dan music, kartu debit OTP). Kemudian ada fitur buka rekening online, E-mas, tarik tunai tanpa kartu, BSI keyboard, Transaksi terjadwal, akses menu favorit, update lokasi ATM dan cabang penyimpanan data transaksi favorit serta bisa share aktivitas ke sosial media. Dalam fitur BSI Mobile juga tersedia jadwal sholat, imsak dan lain-lain.

Peneliti sudah melakukan survei awal di BSI KC Pekalongan Pemuda, dan berdasarkan hasil survei ditemukan informasi mengenai jumlah nasabah pasca

merger menjadi BSI dan nasabah yang menggunakan layanan BSI *Mobile*.

**Tabel 1.1 Jumlah Nasabah dan Pengguna BSI Mobile KC Pekalongan Pemuda Tahun 2025**

NO	Uraian	Jumlah Pengguna 2025
1	Nasabah Keseluruhan	52.000
2	Nasabah Pengguna BSI <i>Mobile</i>	14.600

**Sumber: BSI KC PEKALONGAN PEMUDA (2025)**

Berdasarkan tabel 1.1 diatas menunjukkan bahwa pengguna BSI Mobile KC Pekalongan Pemuda pada tahun 2025 sebanyak 14.600 nasabah dari jumlah nasabah keseluruhan yaitu sebanyak 52.000. Banyak hal yang dapat mempengaruhi tingkat penerimaan nasabah terhadap adanya aplikasi BSI Mobile. Salah satunya yaitu faktor pengetahuan, Menurut (Yuliana, 2017) pengetahuan merupakan hasil penginderaan manusia, atau hasil tahu seseorang terhadap objek melalui indera yang dimilikinya (mata, hidung, dan sebagainya). Dengan panca indera seseorang dapat mendapatkan pengetahuan dari hasil informasi yang dipahami dan dimengerti.

BSI merupakan nama baru setelah mergernya ketiga bank BUMN yakni BRI Syariah, BNI Syariah, dan Mandiri Syariah. BSI KC Pekalongan Pemuda ini awalnya yaitu bank BRI Syariah, dengan mergernya ketiga bank ini tentu masih banyak masyarakat yang belum tahu adanya aplikasi BSI Mobile.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Hisyam, 2022) Pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan mobile banking. Sedangkan menurut penelitian yang dilakukan oleh (Safa'ah, 2023) Pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam melakukan transaksi mobile banking.

Menurut observasi penulis masih terdapat masyarakat yang memiliki keterbatasan kemampuan dalam menggunakan smartphone untuk melakukan transaksi sehingga masyarakat lebih memilih untuk datang langsung ke bank untuk melakukan transaksi. Cara yang bisa dilakukan yaitu dengan menggunakan bantuan teknologi. Selain itu bisa dilakukan cara dengan peningkatan edukasi dan literasi keuangan digital di masyarakat. Oleh karena itu bagi suatu bank, khususnya Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda, sangat penting sekali mengetahui sejauh mana pengetahuan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia.

Selain itu, kemudahan akan menjadi faktor pertimbangan sebagai minat seseorang untuk menggunakan suatu sistem. Karena nasabah tentunya menginginkan pelayanan yang cepat, aman, nyaman, murah, juga dapat diakses dimana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan tanpa harus datang dan mengantri terlebih dahulu ke bank. Dengan adanya kemudahan yang diberikan kepada nasabah pada saat menggunakan BSI Mobile, tentu akan dapat meningkatkan minat nasabah dalam menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan oleh pihak bank melalui BSI Mobile.

Faktor yang tidak kalah penting yaitu kualitas layanan yang menjadi penentu minat seseorang dalam menggunakan suatu sistem seperti BSI Mobile. Kualitas layanan ini diharapkan mampu dalam memenuhi kebutuhan serta keinginan nasabah, hal ini menunjukkan bahwa tinggi rendahnya suatu kualitas layanan yang diberikan akan berpengaruh terhadap minat nasabah. Semakin tinggi kepuasan nasabah akan suatu kualitas layanan tentu nasabah tersebut akan

tetap menggunakannya, sebaliknya jika nasabah merasa kecewa terhadap kualitas layanan tentu akan memilih untuk meninggalkannya.

Penelitian mengenai faktor-faktor yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* telah banyak dilakukan, terutama dengan fokus pada variabel kemudahan penggunaan, pengetahuan informasi, serta faktor lain seperti keamanan dan kualitas layanan. Namun, hasil dari beberapa studi menunjukkan ketidakkonsistenan yang mengindikasikan adanya kesenjangan penelitian yang perlu ditelusuri lebih lanjut.

1. Penelitian oleh (Widyaningsih et al., 2022) menunjukkan bahwa variabel persepsi kegunaan, kemudahan, dan pengetahuan informasi secara parsial maupun simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan BSI *Mobile*. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah digunakan dan semakin tinggi pengetahuan nasabah, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk menggunakan aplikasi tersebut.
2. Penelitian oleh (Handayani, 2024), sebaliknya, menunjukkan bahwa meskipun secara simultan kemudahan, keamanan, dan kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan, namun secara parsial kemudahan tidak berpengaruh signifikan, sedangkan hanya kualitas layanan (X3) yang berpengaruh secara parsial. Temuan ini berbeda dari hasil penelitian sebelumnya, sehingga memunculkan pertanyaan mengenai konsistensi pengaruh variabel kemudahan terhadap keputusan penggunaan.
3. Penelitian oleh (Hisyam, 2022) menunjukkan bahwa pengetahuan memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan penggunaan mobile banking.

Namun, (Safa'ah, 2023) justru menemukan bahwa pengetahuan tidak berpengaruh terhadap keputusan transaksi menggunakan mobile banking. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh perbedaan populasi, persepsi responden terhadap konten edukatif dari bank, atau perbedaan dalam mengukur variabel pengetahuan.

### **Kesenjangan Penelitian (Research Gap):**

Berdasarkan uraian di atas, terdapat beberapa kesenjangan penelitian yang dapat diangkat:

1. Ketidakkonsistenan temuan mengenai pengaruh kemudahan penggunaan terhadap keputusan nasabah, yang bisa dipengaruhi oleh perbedaan karakteristik responden, metode pengukuran, atau persepsi teknologi.
2. Variasi hasil penelitian mengenai pengaruh pengetahuan informasi, yang menunjukkan perlunya kajian lebih lanjut terhadap jenis pengetahuan apa yang relevan (produk, fitur, syariah) dan bagaimana pengetahuan tersebut disampaikan kepada nasabah.
3. Belum adanya penelitian yang mengkaji interaksi atau kombinasi variabel kemudahan dan pengetahuan secara lebih mendalam, khususnya dalam konteks aplikasi digital berbasis syariah seperti BYOND by BSI yang menggabungkan fitur keuangan dan gaya hidup Islami.
4. Kurangnya kajian kontekstual berdasarkan demografi pengguna (usia, pendidikan, literasi digital), yang dapat menjadi variabel moderator dalam hubungan antara kemudahan/pengetahuan dan keputusan penggunaan aplikasi.

Berdasarkan uraian permasalahan mengenai penggunaan aplikasi BSI *Mobile*, maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih jauh lagi mengenai **“Pengaruh Pengetahuan, Kemudahan, dan Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan BSI *Mobile* (Studi Kasus BSI KC Pekalongan Pemuda).**

## **B. Rumusan Masalah**

1. Apakah pengetahuan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
2. Apakah kemudahan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
3. Apakah Kualitas layanan berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?
4. Apakah pengetahuan, kemudahan, dan kualitas layanan berpengaruh bersamaan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*?

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.
- b. Untuk mengetahui pengaruh kemudahan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.
- c. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.
- d. Untuk mengetahui pengaruh pengetahuan, kemudahan, dan kualitas

layanan secara bersamaan dalam keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

## 2. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk berbagai pihak:

### a. Teoritis

Secara teoritis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi sebuah referensi serta masukan bagi perkembangan ilmu ekonomi syariah. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi tambahan informasi dalam melakukan penelitian serupa lebih lanjut mengenai pengaruh pengetahuan, kemudahan, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile*.

### b. Praktis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan peran positif bagi manajemen BSI KC Pekalongan Pemuda untuk meningkatkan strategi pemasaran mengenai pengaruh pengetahuan, kemudahan, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan *BSI Mobile* serta memberikan wawasan lebih mendalam mengenai bagaimana meningkatkan keputusan nasabah dalam menggunakan aplikasi *BSI Mobile*.

### c. Sosial

Penelitian ini diharapkan bisa dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang penggunaan *BSI Mobile* yang dapat mendorong adopsi teknologi perbankan digital yang lebih luas.

#### **D. Sistematika Pembahasan**

Dalam Langkah penelitian ini, terlebih dahulu disampaikan sistematika untuk memudahkan dalam memahami isi penelitian ini sebagai acuan dalam berpikir secara sistematis. Maka penelitian ini terdiri dari lima bab pembahasan, berikut ini adalah rancangan sistematika pembahasan yang dilakukan oleh peneliti:

Bab I Pendahuluan, Isi dari bagian ini yaitu dimulai dengan menjelaskan gambaran umum mengenai konteks permasalahan yang akan diteliti di BSI KC Pekalongan Pemuda. Selanjutnya, melakukan penyusunan rumusan masalah dengan mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti di BSI KC Pekalongan Pemuda. Selain itu, pada bab ini juga disajikan tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

Bab II Landasan Teori, Isi dari bagian ini yaitu disajikan teori-teori relevan yang menjadi acuan sekunder pada penelitian ini. Selain itu, dipaparkan pula mengenai tinjauan literatur singkat atas penelitian-penelitian terdahulu yang kemudian mendapatkan temuan-temuan perbandingan dari beberapa penelitian terdahulu dengan fokus dengan topik permasalahan penelitian saat ini. Pada bab ini juga disampaikan mengenai kerangka berpikir dan hipotesis berdasarkan pada permasalahan mengenai hubungan ataupun perbedaan yang diasumsikan antara variable-variabel penelitian dan nantinya akan dikaji lebih lanjut.

Bab III Metode Penelitian, Isi dari bagian ini yaitu antara lain menjelaskan tentang jenis penelitian yang digunakan peneliti yaitu kuantitatif. Kemudian ada pendekatan penelitian, setting penelitian, populasi dan karakteristik sampel yang

diambil. Penjabaran lebih lanjut tentang variabel penelitian yang digunakan oleh peneliti, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data pada penelitian ini yaitu dengan google form, dan peneliti melakukan uji instrumen dengan uji validitas dan reliabilitas, serta pembahasan mengenai analisis data yang digunakan oleh peneliti.

Bab IV Analisis Data Dan Pembahasan, Isi dari bagian ini yaitu peneliti menjabarkan tentang hasil analisis data yang telah dilakukan berdasarkan dari data hasil sampel. Analisis data yang dilakukan oleh peneliti akan berpedoman pada landasan teori yang ditelaah disusun pada bab II. Dengan melakukan analisis data ini maka rumusan-rumusan masalah yang telah disusun pada bab I pun akan terpecahkan.

Bab V Penutup, Sebagai bagian akhir, bab ini meliputi kesimpulan atas keseluruhan penelitian, saran bagi pihak institusi terkait, daftar Pustaka, serta lampiran-lampiran yang diperlukan sebagai pelengkap dari penelitian ini. Kesimpulan dalam bagian penutup ini merupakan jawaban akhir atas hipotesis yang telah disusun pada bab II.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

1. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis secara parsial (uji t), H1 diterima, Artinya variabel pengetahuan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. sehingga tinggi rendahnya suatu pengetahuan mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.
2. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis secara parsial (uji t), H2 diterima, Artinya variabel kemudahan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*. sehingga tinggi rendahnya suatu kemudahan akan mempengaruhi minat nasabah BSI di Pekalongan.
3. Berdasarkan analisis data dan pengujian hipotesis secara parsial (uji t), H3 diterima, Artinya variabel kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*, sehingga apabila kualitas pelayanan tinggi maka minat nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile* juga meningkat. Pengalaman pengguna yang positif, yang dibangun melalui kualitas layanan yang baik, menciptakan kepercayaan dan kepuasan, yang pada akhirnya mendorong minat berkelanjutan.
4. Berdasarkan hasil output uji F secara parsial H4 diterima. Yang artinya variabel pengetahuan, kemudahan, dan kualitas layanan secara bersama-sama berpengaruh terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.

Keputusan nasabah terhadap aplikasi perbankan digital merupakan hasil dari interaksi kompleks antara pemahaman pengguna, pengalaman penggunaan yang lancar, dan kualitas layanan yang memuaskan. BSI Mobile akan semakin diminati jika nasabah tidak hanya memiliki pengetahuan yang cukup tentang fiturnya, tetapi juga merasakan kemudahan dalam penggunaannya dan mendapatkan layanan yang berkualitas.

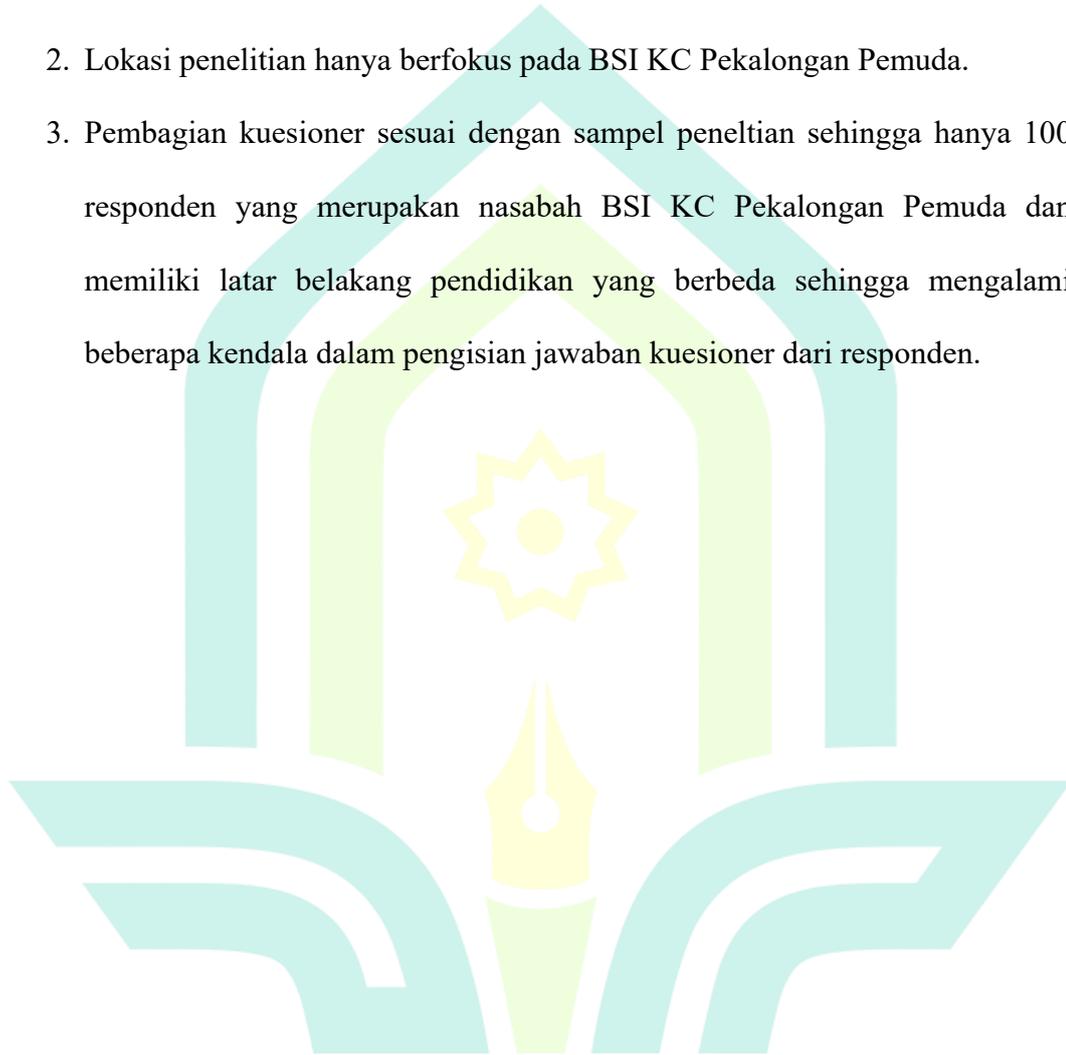
## **B. Saran**

1. Melihat temuan bahwa pengetahuan, kemudahan, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat nasabah, BSI sebaiknya menerapkan strategi yang terpadu. Penting untuk secara aktif meningkatkan pemahaman nasabah tentang fitur dan manfaat BSI Mobile melalui edukasi yang relevan. Di saat yang sama, kemudahan penggunaan aplikasi harus terus dioptimalkan agar nasabah merasa nyaman dan tidak menemukan kendala. Selain itu, menjaga dan meningkatkan kualitas layanan, baik melalui dukungan teknis maupun layanan nasabah, yang akan membangun kepercayaan dan mendorong minat berkelanjutan. Dengan fokus pada ketiga pilar ini secara bersamaan, BSI dapat memperkuat posisi BSI Mobile dan menarik lebih banyak nasabah.
2. Adapun untuk penelitian selanjutnya tentang penggunaan m-banking, disarankan untuk menggali lebih dalam faktor-faktor lain yang mungkin memengaruhi ketertarikan nasabah, seperti kepercayaan pada aplikasi, inovasi yang ditawarkan, atau pengaruh dari orang-orang di sekitar mereka. Memahami aspek-aspek ini bisa memberikan gambaran yang lebih lengkap

tentang apa yang membuat nasabah tertarik menggunakan *M-banking*.

### **C. Keterbatasan Penelitian**

1. Penelitian ini hanya berfokus pada variabel pengetahuan, kemudahan, dan kualitas layanan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan BSI *Mobile*.
2. Lokasi penelitian hanya berfokus pada BSI KC Pekalongan Pemuda.
3. Pembagian kuesioner sesuai dengan sampel penelitian sehingga hanya 100 responden yang merupakan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda dan memiliki latar belakang pendidikan yang berbeda sehingga mengalami beberapa kendala dalam pengisian jawaban kuesioner dari responden.



## DAFTAR PUSTAKA

- Aminuddin, D., & Mulyadi, M. (2020). Efektivitas Layanan Informasi Karir Dalam Meningkatkan Kemampuan Perencanaan Karir Siswa. *Consilium : Berkala Kajian Konseling Dan Ilmu Keagamaan*, 6(2), 52. <https://doi.org/10.37064/consilium.v6i2.6365>
- Arifiyanto, M., & Kholidah, N. (2020). *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Minat Mahasiswa Menggunakan Uang Elektronik Berbasis Server*. Penerbit NEM.
- Arisandi, B. (2022). Pengaruh Sektor Pariwisata terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Sumbawa. *Journal of Finance and Business Digital*, 1(3), 171–182. <https://doi.org/10.55927/jfbd.v1i3.1183>
- Bahasa, T. P. P. (2008). *KAMUS BESAR BAHASA INDONESIA*. Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional.
- Batubara, D. (2024). Pengaruh Persepsi dan Literasi terhadap Keputusan Nasabah Menabung di PT Bank Sumut Kantor Cabang Syariah Padangsidimpuan. *Universitas Islam Negeri Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidimpuan*.
- Daryanto, M. (2014). *Administrasi Pendidikan*. Rineka Cipta.
- Fikri, S., Wiyani, W., & Suwandaru, A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Mahasiswa (Studi pada Mahasiswa Strata I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang). *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 3(1).
- Hafiz, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas produk mobile banking BSI terhadap kepuasan nasabah pada mahasiswa program studi Ekonomi Syariah UIN Suka Riau*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Handayani, P. R. (2024). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Keamanan, dan Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap keputusan Nasabah Menggunakan BSI Mobile*.
- Hastuti, P., Subandi, & Ligery, F. (2024). Pengaruh Pengetahuan Dan Kualitas Layanan Elektronik Dalam Menggunakan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kota Metro. *Bulletin of Islamic Economic Research*, 1(1), 44–60.
- Hisyam, A. (2022). *Pengaruh Pengetahuan dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus Pada PT. Bank Panin Dubai Syariah TBK)*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Indonesia, B. S. (2024). *BYOND by BSI SUPER APP TERBARU DARI BANK SYARIAH INDONESIA YANG BIKIN #SemuaJadiMudah*. BSI.
- Kotler, P., & Amstrong, G. (2018). *Principles of Marketing* (15th ed.). Pearson.
- Kristina, O., Rusno, R., & Hidayat, C. W. (2022). Pengaruh Harga, Citra Rasa, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan Seblak Mamang Ndut Kota Malang. *Jurnal Riset Mahasiswa Manajemen*, 10(2), 14–20.
- Mubarok, F. (2024). *5 Perbedaan BYOND by BSI dan BSI Mobile, Cek Cara Daftarnya*. Fortune Indonesia.
- Notoatmodjo, S. (2018). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Rineka Cipta.
- Notoatmodjo, S. (2021). *Promosi Kesehatan dan Perilaku Kesehatan* (Vol. 5). Rineka Cipta.
- Oktyandito, Y. wisnu. (2024). *5 Perbedaan Byond by BSI dan BSI Mobile, Aplikasi Baru!* IDN Times.Com.
- Prayudi, G., Sukaatmadja, P., Yasa, N., & Giantari, I. G. A. (2022). The Role of Trust in Mediation the Effect of Perception of Ease Of Use and Perception of Usefulness on Intention to re-Using the Mobile Banking Service. *International Research Journal of Management, IT and Social Sciences*, 9, 482–493. <https://doi.org/10.21744/irjmis.v9n4.2102>
- Purnomo, A. Y., & Dwiyanto, B. M. (2017). *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Bank X Area Semarang)*. Fakultas Ekonomika dan Bisnis.
- Putro, K. A., Hasiholan, L. B., & Seputra, A. (2021). Pengaruh E-Commerce, Kualitas Pelayanan dan Brand Image terhadap Keputusan Pembelian pada Industri Ekonomi Kreatif PT. Immortal Cosmedika Indonesia (Studi Kasus pada PT. Immortal Cosmedika Indonesia Cabang Semarang). *Journal of Management*, 7(1).
- Rahmah, A. S. (2023). *Pengaruh Kecepatan, Kemudahan, dan Fitur Layanan BSI Mobile Banking terhadap kepuasan nasabah (Studi kasus Nasabah mahasiswa prodi SI Perbankan Syariah UIN Walisongo Semarang)*. UIN Walisongo Semarang.
- Ratnasari, A. D., & Rahayu, Y. S. (2024). *Pengaruh Kemudahan dan Fitur Layanan terhadap Keputusan Penggunaan BSI Mobile sebagai Alat Transaksi Di Marketplace*.

- Rezky Maulana, F., Hasnita, N., & Evriyenni, E. (2020). Pengaruh Pengetahuan Produk Dan Word of Mouth Terhadap Keputusan Nasabah Memilih Bank Syariah. *JIHbiz : Global Journal of Islamic Banking and Finance.*, 2(2), 124. <https://doi.org/10.22373/jihbiz.v2i2.8644>
- Rizqullah, M. F. (2024). *Pengaruh Persepsi Risiko dan Kualitas Layanan BSI Mobile Terhadap Keputusan Nasabah di KCP Bintaro Veteran Jakarta Selatan.*
- Safa'ah, D. N. (2023). *Pengaruh pengetahuan nasabah, kemudahan penggunaan, dan keamanan terhadap keputusan bertransaksi menggunakan mobile banking.*
- Syahrial, M. (2021). Kualitas Pelayanan dalam Islam (Perspektif Al-Quran dan Hadits). *IndraTech*, 2(2), 74–80.
- Syifa, L. (2019). *Pengaruh Kemudahan Penggunaan Mobile Banking terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa FITK UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.* UIN Syarif Hidayatullah.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran Prinsip & Penerapan* (1st ed.). Andi.
- Wicaksono, S. R. (2023). *ACCEPTANCE* (Issue December 2022). <https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>
- Widyaningsih, M., Rameyza Z S, F., & Dwi R, A. (2022). Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Pengetahuan Informasi Terhadap Keputusan Penggunaan Aplikasi BSI Mobile (Studi Kasus Nasabah BSI Kabupaten Sukoharjo). *Rizquna : Jurnal Hukum Dan Ekonomi Syariah*, 1(2), 1–24.
- Wijayanti, N. P. (2023a). *Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah BSI (Studi kasus pada generasi Z di kota Surakarta).*
- Wijayanti, N. P. (2023b). *Pengaruh Kualitas Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah BSI (Studi Kasus pada Generasi Z di Kota Surakarta).* UIN Surakarta.
- Yuliana, E. (2017). *Analisis Pengetahuan Siswa tentang Makanan yang Sehat dan Bergizi terhadap Pemilihan Jajanan di Sekolah.* Universitas Muhammadiyah Purwokerto.