

**ANALISIS PREFERENSI NASABAH TERHADAP FITUR  
APLIKASI MOBILE BANKING SYARIAH  
(STUDI PADA PENGGUNA *BYOND* BY BSI DI PEKALONGAN)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**ANGGIE ARISTIANTI**

**NIM 4221121**

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

**2025**

**ANALISIS PREFERENSI NASABAH TERHADAP FITUR  
APLIKASI MOBILE BANKING SYARIAH  
(STUDI PADA PENGGUNA *BYOND* BY BSI DI PEKALONGAN)**

**SKRIPSI**

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



Oleh :

**ANGGIE ARISTIANTI**

**NIM 4221121**

**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 : Anggie Aristianti

NIM : 4221121

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : **Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Fitur Aplikasi Mobile Banking Syariah (Studi Pada Pengguna *Byond* By BSI di Pekalongan)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah penulis sebutkan sumbernya.

Demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 03 Desember 2025

Yang Menyatakan,



**Anggie Aristianti**

NIM: 4221121

## NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdri. Anggie Aristianti

Kepada

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 : Anggie Aristianti

NIM : 4221121

Program Studi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Fitur Aplikasi Mobile Banking Syariah (Studi Pada Pengguna Byond By BSI di Pekalongan)

Dengan ini mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqosahkan. Demikian nota pembimbing ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya. Atas perhatiannya saya sampaikan terima kasih.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Pekalongan, 09 Desember 2025

Pembimbing



Ulfa Kurniasih, M.Hum  
NIP. 199310012020122027



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Pahlawan No. 52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

### PENGESAHAN

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

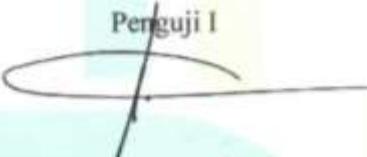
Nama : **Anggie Aristianti**  
NIM : **4221121**  
Judul : **Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Fitur Aplikasi  
Mobile Banking Syariah  
(Studi Pada Pengguna Byond By BSI di Pekalongan)**  
Pembimbing : **Ulfa Kurniasih, M.Hum**

Telah diujikan pada hari Rabu, 24 Desember 2025 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji

Penguji I

Penguji II

  
Muhammad Aris Safi'i, M.E.I.  
NIP. 198510122015031004

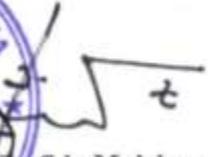
  
Muhamad Masrur, M.E.I.  
NIP. 197912112015031001

Pekalongan, 29 Desember 2025

Disahkan oleh

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



  
Dr. H. AM. Muhy. Khafidz Ma'shum, M.Ag  
NIP. 197806162003121003

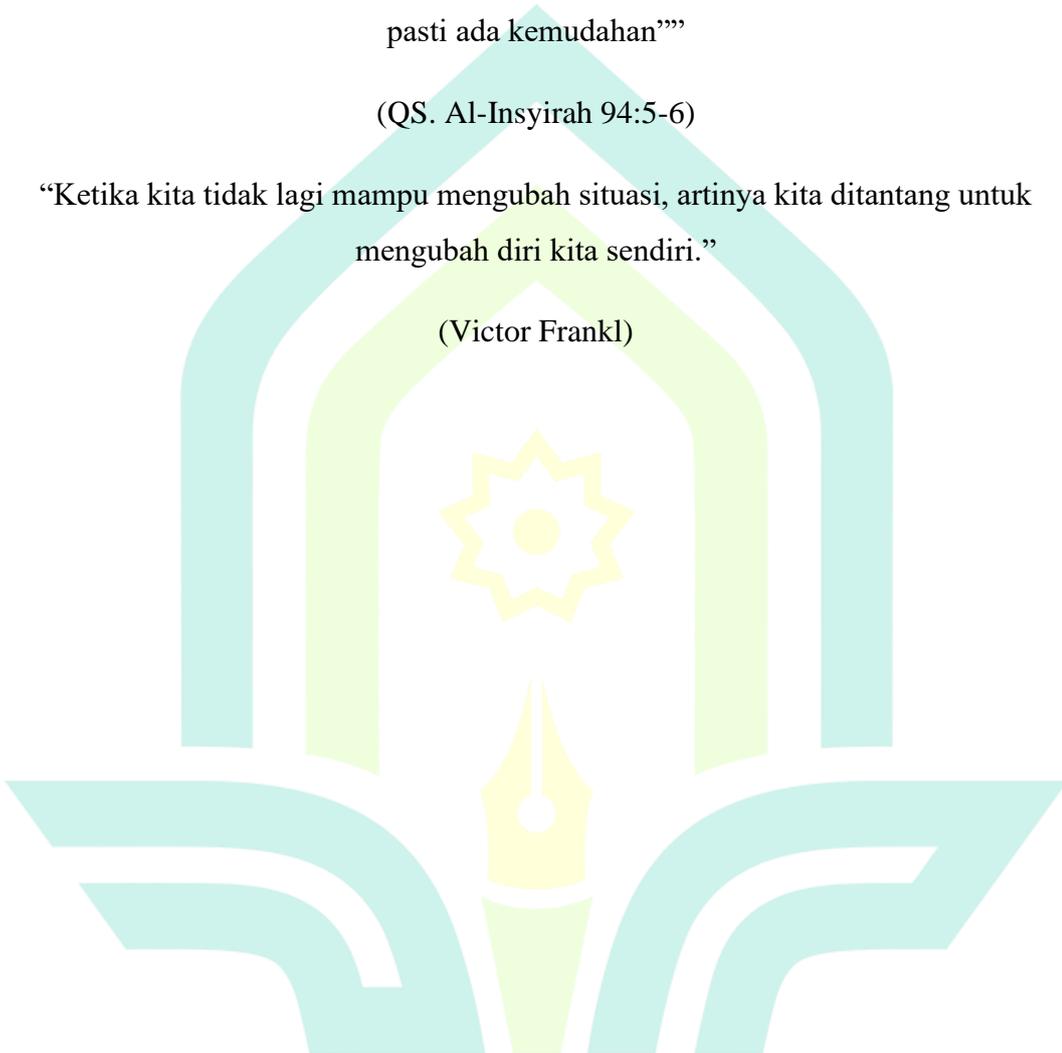
## MOTTO

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : “Fa inna ma’al – usri yusra” yang artinya “setiap kesulitan pasti ada kemudahan””

(QS. Al-Insyirah 94:5-6)

“Ketika kita tidak lagi mampu mengubah situasi, artinya kita ditantang untuk mengubah diri kita sendiri.”

(Victor Frankl)



## 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-kekurangan yang harus diperbaiki dalam penulisan Skripsi ini. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan Skripsi ini penulis banyak mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil maupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksananya penulisa Skripsi ini:

1. Penghargaan dan cinta terbesar penulis tujukan kepada Bapak Kumaedi dan Ibu tercinta Casmini Nur Khasanah. Meskipun perjalanan hidup kita tidak selalu mulus dan penuh tantangan, kasih sayang dan pengorbanan kalian tetap menjadi sumber inspirasi terbesar dalam hidupku. Terimakasih atas segala dukungan, doa, dan cinta yang kalian berikan, meski dalam situasi yang tidak selalu ideal. Kepada Bapakku Kumaedi terimakasih untuk doa dan dukungan yang selalu di usahakan dalam diam. Terimakasih telah mengajarkan untuk menjadi perempuan dan anak yang kuat dalam segala hal, anak yang mandiri dan anak yang senantiasa berdiri sendiri. Terkhusus untuk ibuku tercinta Casmini Nur Khasanah, terimakasih atas kelembutan hati dan ketulusan cintamu yang selalu menyemangatiku dari mulai aku dalam kandungan, lahir bahkan sampai hari ini sungguh luar biasa perjuanganmu dalam hidupku. Perpisahan kalian tidak mengurangi rasa hormat dan cintaku kepada kalian berdua. Skripsi ini adalah bukti bahwa kasih sayang dan doa kalian tetap menjadi kekuatan besar dalam mencapai cita-citaku.

2. Adikku Zahwa Alya Putri dan kakakku Altar Maesandi, terimakasih karena telah senantiasa memberikan dukungsn semangat, senyum dan doanya untuk keberhasilan skripsi ini.
3. Almamater saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberi bimbingan, memberi arahan dan saran serta semangat kepada penulis. Terimakasih banyak sudah meluangkan waktu, pikiran dan tenaga atas pembelajaran selama perkuliahan dan bimbingan yang Ibu berikan kepada penulis sehingga bisa meraih gelar strata satu. Segala Puji Syukur yang penulis panjatkan untuk menjadi salah satu mahasiswa bimbingan ibu yang sabar dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
5. Ibu Nur Fani Arisnawati, M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi, arahan dan semangat kepada penulis.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H Abdurrahman Wahid Pekalongan terutama Perbankan Syariah yang telah memberikan ilmu dan manfaat untuk penulis. Terimakasih banyak sudah meluangkan waktu yang diberikan semoga dilimpahkan kesehatan dan rezekinya.
7. Teruntuk Fitrotun Nisak, sahabat penulis yang sangat baik bahkan sudah seperti saudara yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat yang luar biasa. Terimakasih karena tidak pernah meninggalkan penulis sendirian, selalu menjadi pendengar yang baik untuk penulis dan meyakinkan penulis bahwa segala masalah yang dihadapi selama proses skripsi akan berakhir.
8. Sahabat-sahabat kuliah penulis, Aisyah Abror, Vida Nikmal Maulaa, Ardil Barbarita dan Sariyah Hafsoh. Terimakasih atas segala bentuk dukungan, yang selalu menemani, memberi motivasi dan semangat luar biasa dari awal hingga ada dititik ini. Terimakasih telah menjadi bagian dalam perjalanan penyusunan skripsi penulis hingga menyelesaikan studi ini

9. Pihak Bank BSI Pekalongan dan semua responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu proses penulis dalam Menyusun skripsi ini.
10. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terimakasih untuk untuk diri saya sendiri, Anggie Aristianti atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini, terimakasih karena telah berjuang sejauh ini, terimakasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai, mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar kendali dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya, meski harus menghadapi kegagalan, kebingungan, perasaan ingin menyerah, bahkan kehilangan seseorang yang di sayang disaat penyusunan skripsi ini, terimakasih karena telah jujur pada rasa takut, namun tidak membiarkan rasa takut itu membatasi langkah, karena keberanian bukanlah ketiadaan rasa takut, melainkan keinginan untuk tetap bergerak meski takut masih melekat erat, dan paling penting terimakasih karena sudah berani memilih, memilih mencoba, memilih untuk belajar, dan memilih untuk kuat menyelesaikan apa yang telah kamu mulai, ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan. *I wanna thank me for just being me at all times.*

Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua dan dunia pendidikan pada umumnya.

## ABSTRAK

### **ANGGIE ARISTIANTI. Analisis Preferensi Nasabah Terhadap Fitur Aplikasi Mobile Banking Syariah (Studi Pada Pengguna *Byond By* BSI di Pekalongan)**

Perkembangan layanan digital perbankan syariah menuntut lembaga keuangan untuk menyediakan aplikasi yang mudah digunakan, bermanfaat, dan sesuai prinsip syariah. Aplikasi *Byond by* BSI menjadi salah satu inovasi penting dalam mendukung kebutuhan transaksi masyarakat Pekalongan yang dikenal religius dan adaptif terhadap layanan keuangan modern. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis preferensi nasabah terhadap fitur aplikasi *mobile banking* syariah *Byond by* BSI.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologis melalui wawancara mendalam terhadap 15 informan yang terdiri dari nasabah aktif dan pegawai BSI. Data dianalisis menggunakan teknik open, axial, dan selective coding yang dituangkan dalam analisis tematik serta dikaitkan dengan kerangka teori *Technology Acceptance Model* (TAM).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *Byond by* BSI dipersepsikan mudah digunakan, bermanfaat, dan relevan dengan kebutuhan transaksi harian. Pengalaman fitur utama seperti QRIS, transfer, top-up e-wallet, dan ZISWAF dinilai positif dan mendukung kenyamanan pengguna. Preferensi nasabah dipengaruhi oleh nilai syariah, kemudahan penggunaan, manfaat fitur, kebiasaan, serta peran Customer Service. Temuan ini menguatkan konsep TAM bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* menjadi faktor utama penerimaan teknologi digital perbankan syariah.

**Kata Kunci:** Preferensi Nasabah, Fitur Aplikasi, *Byond*.

## ABSTRACT

**ANGGIE ARISTIANTI. Analysis of Customer Preferences Toward Features of Islamic Mobile Banking Applications (A Study on Byond by BSI Users in Pekalongan)**

*The development of digital services in Islamic banking requires financial institutions to provide applications that are easy to use, beneficial, and compliant with sharia principles. Byond by BSI has emerged as an important innovation in supporting the transaction needs of the Pekalongan community, which is known for its strong religious values and adaptability to modern financial services. This study aims to analyze of Customer Preferences Toward Features of Islamic Mobile Banking Applications Byond by BSI application.*

*This research employs a qualitative approach with a phenomenological method through in-depth interviews with 15 informants consisting of active customers and BSI employees. The data were analyzed using open, axial, and selective coding techniques presented in thematic analysis and linked to the Technology Acceptance Model (TAM) theoretical framework.*

*The findings reveal that the Byond by BSI application is perceived as easy to use, beneficial, and relevant to daily transaction needs. Users reported positive experiences with key features such as QRIS, transfers, e-wallet top-ups, and ZISWAF, which enhance their convenience. Customer preferences are influenced by sharia values, ease of use, feature usefulness, habitual use, and the role of Customer Service. These results reinforce the TAM concept, indicating that perceived ease of use and perceived usefulness are the primary determinants in the acceptance of digital Islamic banking technology.*

**Keywords:** *Customer Preferences, Application Features, Byond.*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat- Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Perbankan Syariah pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam 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 sampaikan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Zaenal Mustakim, M.Ag, selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
2. Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan
3. Dr. Kuat Ismanto, M.Ag selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan,
4. Drajat Stiawan, M.Si. selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ulfa Kurniasih, M.Hum. selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan dan juga sebagai dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
6. Nur Fani Arisnawati, M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan motivasi, arahan dan semangat kepada penulis.
7. Muhammad Aris Safi`i, M.E.I dan Penguji 2 Muhamad Masrur, M.E.I selaku Dosen Penguji yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk menguji skripsi saya dan membantu menjadikan skripsi saya lebih baik.

8. Pihak Bank BSI Pekalongan dan semua responden penelitian yang telah bersedia meluangkan waktu dan membantu proses penulis dalam Menyusun skripsi ini.
9. Orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral.
10. Sahabat dan rekan-rekan 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.

Pekalongan, 03 Desember 2025

Penulis



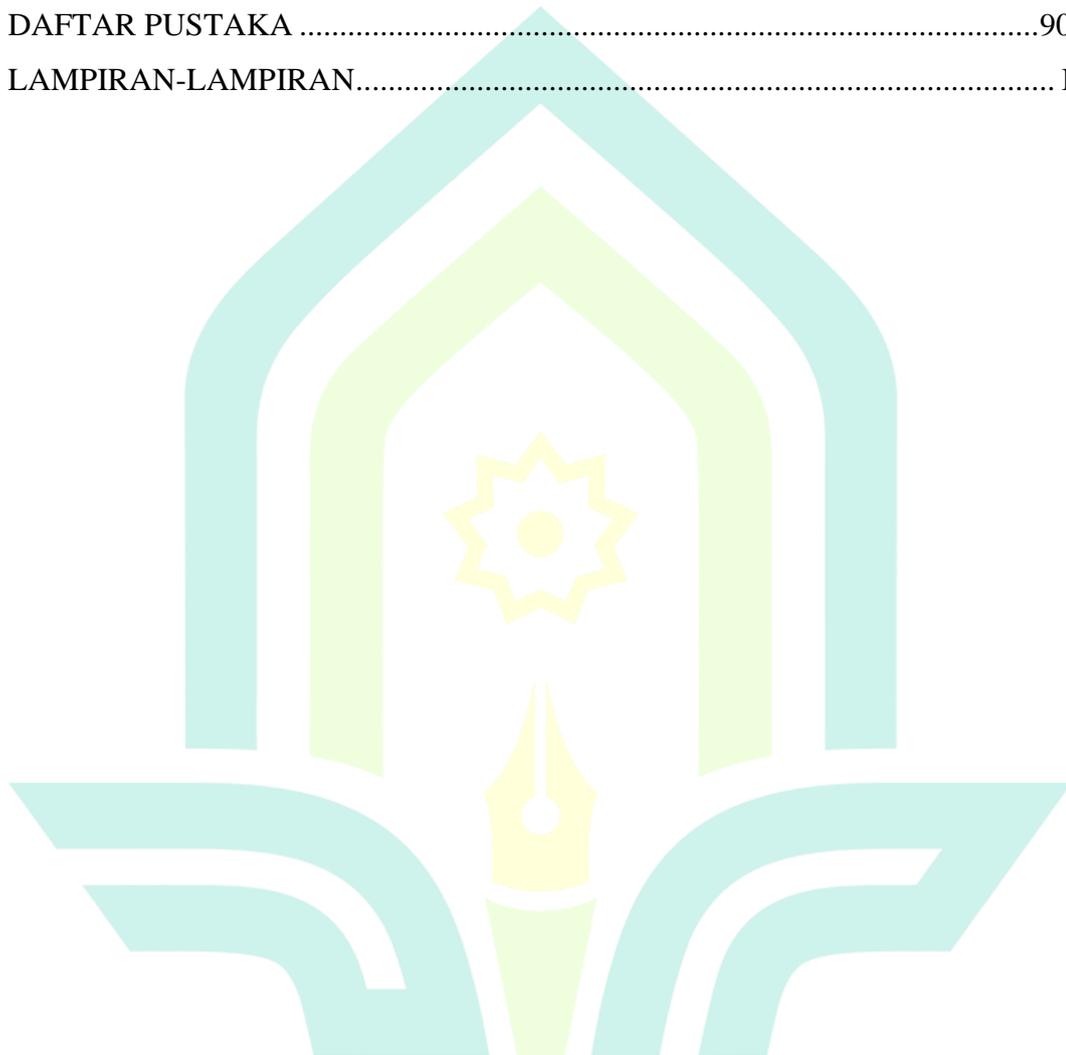
Anggie Aristianti  
NIM. 4221121

## DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA .....	ii
NOTA PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
MOTTO .....	v
PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	ix
ABSTRACT .....	x
KATA PENGANTAR .....	xi
DAFTAR ISI .....	xiii
TRANSLITERASI .....	xvi
DAFTAR TABEL .....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xxiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Batasan Masalah .....	6
D. Tujuan Penelitian .....	8
E. Manfaat Penelitian .....	8
1. Manfaat Teoritis .....	8
2. Manfaat Praktis .....	9
F. Sistematika Penulisan .....	10
BAB II LANDASAN TEORI .....	12
A. Landasan Teori .....	12
1. Konsep Dasar Preferensi .....	12
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Preferensi Nasabah .....	17
3. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM) dalam Preferensi Nasabah ..	18
4. Kualitas Layanan Digital ( <i>E-Service Quality</i> ) .....	19
5. Religiusitas dan Kepercayaan dalam Preferensi Mobile Banking Syariah.	20

B. Telaah Pustaka .....	22
C. Kerangka Berpikir .....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian .....	34
B. Pendekatan Penelitian .....	34
C. Lokasi Penelitian .....	35
D. Subjek Penelitian .....	36
E. Sumber dan Jenis Data.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data .....	42
G. Teknik Keabsahan Data.....	42
H. Metode Analisis Data .....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	47
A. Profil Bank BSI Pekalongan.....	47
B. Hasil Penelitian dan Pembahasan .....	56
1. Preferensi nasabah terhadap fitur-fitur aplikasi mobile banking syariah BYOND by BSI dalam mendukung kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari di Pekalongan.....	61
2. Faktor-faktor yang membentuk preferensi nasabah dalam memilih dan menggunakan fitur aplikasi BYOND by BSI .....	66
3. Pemaknaan preferensi nasabah terhadap kesesuaian fitur BYOND by BSI dengan prinsip syariah, kemudahan penggunaan, dan rasa aman berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi .....	68
C. Pembahasan .....	79
1. Preferensi Nasabah terhadap Fitur BYOND by BSI dalam Mendukung Kebutuhan Transaksi Keuangan Sehari-hari .....	79
2. Faktor-Faktor yang Membentuk Preferensi Nasabah dalam Memilih dan Menggunakan Fitur BYOND by BSI .....	81
3. Pemaknaan Preferensi Nasabah terhadap Prinsip Syariah, Kemudahan, dan Rasa Aman.....	82

BAB V PENUTUP .....	84
A. Kesimpulan.....	84
B. Keterbatasan Penelitian .....	86
C. Implikasi Teoretis dan Praktis .....	87
1. Implikasi Teoretis.....	87
2. Implikasi Praktis .....	88
DAFTAR PUSTAKA .....	90
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	I



## 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

### 1. 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)
ظ	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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
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

## 2. 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
◌َـي...	Fathah dan ya	Ai	a dan i
◌َـو...	Fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ - kataba
- فَعَلَ - fa'ala
- ذُكِرَ - žukira
- يَذْهَبُ - yazhabu
- سُئِلَ - su'ila
- كَيْفَ - kaifa

هَوْل - 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...آ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
ي...	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
و...	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 mengungkan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ - rauḍah al-aṭfāl

-- rauḍatulaṭfāl

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ - al-Madīnah al-Munawwarah

i. 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-badī'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:

تَاءُ خُذُونَ - ta'khuḏūna  
 النَّوْءُ - an-nau'  
 شَيْئٌ - syai'un  
 إِنَّ - Ina  
 أُمِرْتُ - umirtu  
 أَكَلٌ - 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

Ibrāhīmūl-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 linnās ilallaḥi bibakkat amubārakan
شَهْرُ رَمَاطَانَ الَّذِي أُنزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ	Syahrū Ramaḍān al-laḥi unzila fih al-Qur'ānu
	Syahrū Ramaḍān al-laḥi unzila fih il-Qur'ānu
وَلَقَدْ رَأَاهُ 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	Naṣrun minallāhi wafathunqarīb
لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعًا	Lillāhi al-amrujamī'an
	Lillāhil-amrujamī'an
وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ	Wallāhabikullisyai'in 'alīm

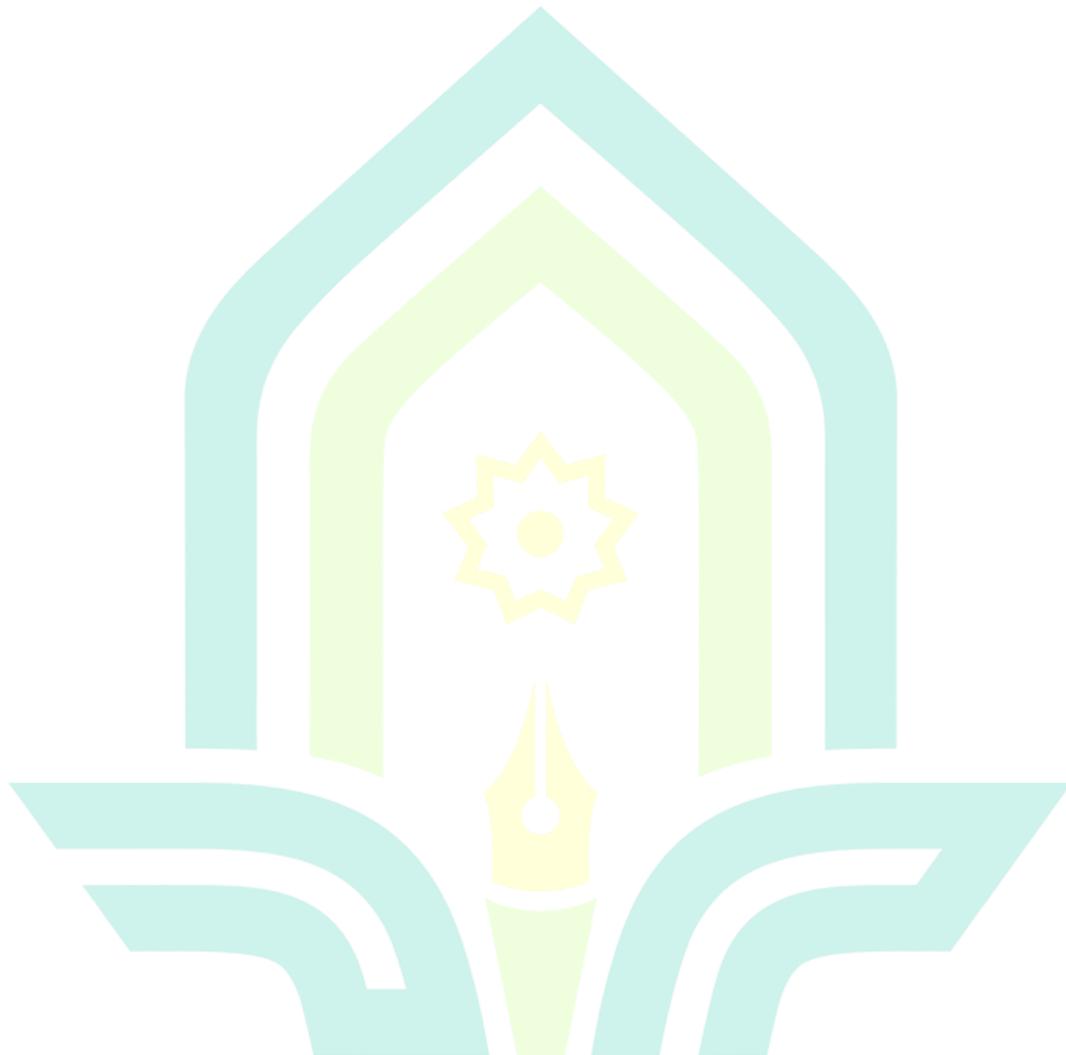
## **G. Tajwid**

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.



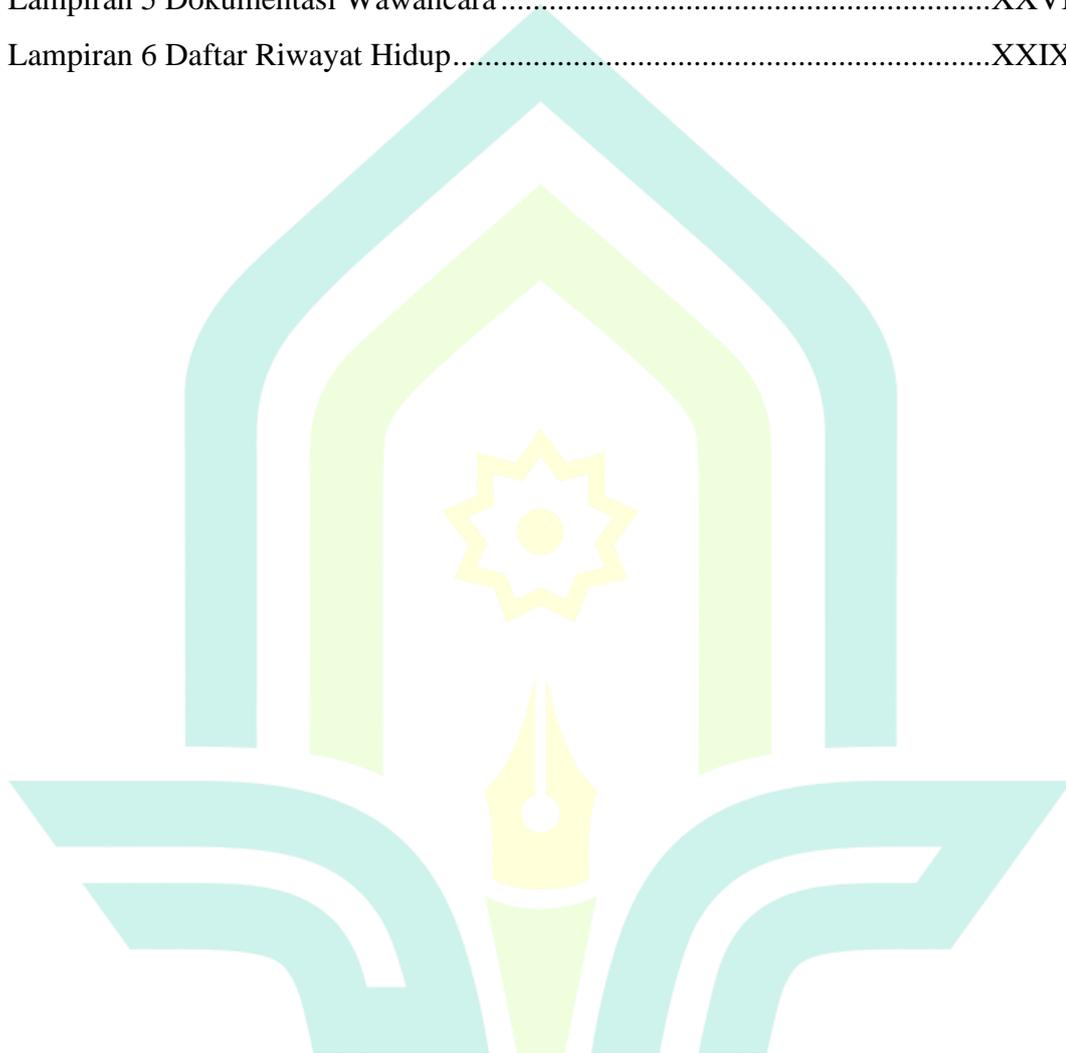
## DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Triangulasi Sumber dan Teknik Keabsahan Data Penelitian.....	58
Tabel 4. 2 Segmentasi Preferensi Nasabah terhadap Perbankan Syariah (Survei 2024-2025) .....	73
Tabel 4. 3 Relasi Preferensi Nasabah, Strategi BSI, dan Dampak Bisnis.....	76



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	I
Lampiran 2 Surat Telah Melaksanakan Penelitian .....	II
Lampiran 3 Pedomsan Wawancara.....	III
Lampiran 4 Transkrip Hasil Wawancara .....	IX
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara.....	XXVI
Lampiran 6 Daftar Riwayat Hidup.....	XXIX



# BAB I

## PENDAHULUAN

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

Perkembangan teknologi digital telah menjadi pendorong utama transformasi layanan keuangan di berbagai negara, termasuk Indonesia. Bank sebagai lembaga intermediasi keuangan dituntut untuk mengoptimalkan layanan berbasis teknologi sebagai respons terhadap meningkatnya kebutuhan transaksi cepat, fleksibel, dan efisien. Digitalisasi layanan perbankan tidak hanya berfungsi sebagai inovasi teknis, tetapi menjadi strategi kompetitif yang menentukan keberlanjutan industri keuangan dalam menghadapi era ekonomi digital (Kurniawan, 2023). Digitalisasi memiliki dimensi strategis yang lebih luas dalam konteks perbankan syariah karena mencakup penyelarasan teknologi dengan nilai-nilai syariah dalam produk dan layanan. Perbankan syariah tidak hanya bersaing dengan bank konvensional dalam hal efisiensi, tetapi juga harus memastikan bahwa setiap layanan tetap sesuai prinsip syariah, amanah, dan transparan. Oleh karena itu, transformasi digital perbankan syariah harus mampu menjawab kebutuhan teknis sekaligus mempertahankan integritas nilai Islam dalam praktik perbankan (Hafidz & Karim, 2022).

Konsolidasi tiga bank syariah BUMN menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) pada tahun 2021 merupakan tonggak penting dalam memperkuat struktur dan daya saing perbankan syariah nasional. Merger ini bertujuan menghadirkan lembaga keuangan syariah yang lebih besar, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi dan dinamika pasar. Langkah strategis tersebut menandai

komitmen pemerintah dalam meningkatkan skala layanan keuangan syariah berbasis digital di Indonesia (Suryanto, 2021).

Salah satu implementasi transformasi digital BSI adalah peluncuran aplikasi mobile banking *Byond* by BSI yang dirancang sebagai platform terpadu untuk memfasilitasi transaksi keuangan syariah secara mudah dan cepat. Aplikasi ini hadir dengan berbagai fitur seperti transfer, pembayaran digital, top up e-wallet, transaksi QRIS, hingga layanan zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF). Pengembangan aplikasi ini menunjukkan upaya BSI dalam menyelaraskan teknologi dengan pemenuhan kebutuhan religius dan sosial umat Muslim (Ningrum & Rahmani, 2024).

Keberhasilan *Byond* by BSI dalam menarik perhatian masyarakat tercermin dari data resmi BSI yang dipublikasikan melalui situs [www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), yang menunjukkan pertumbuhan pengguna yang sangat signifikan. Dalam dua tahun sejak diluncurkan, sebagaimana diberitakan oleh [www.metropekalongan.jawapos.com](http://www.metropekalongan.jawapos.com), aplikasi ini telah diunduh lebih dari enam juta kali. Angka tersebut menggambarkan tingginya tingkat penerimaan masyarakat terhadap layanan digital berbasis syariah. Meski demikian, keberhasilan jumlah unduhan belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman pengguna yang sesungguhnya. Hal ini menimbulkan pertanyaan penting: apakah tingginya angka unduhan berbanding lurus dengan pengalaman pengguna yang memuaskan, kesesuaian fitur dengan kebutuhan, serta tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah yang berkelanjutan? Pertanyaan ini menjadi krusial mengingat kompetisi di sektor digital banking kian ketat, tidak hanya dengan sesama bank syariah, tetapi juga dengan bank konvensional yang terus

berinovasi dalam memperkuat layanan digitalnya. Unduhan masyarakat Indonesia terhadap aplikasi *Byon BSI* dapat dilihat pada tabel 1.1 berikut:

**abel 1.1 Tren Penggunaan Aplikasi *Byond* by BSI di Indonesia (2021–2025)**

Tahun	Jumlah Unduhan Aplikasi	Jumlah Pengguna Aktif Bulanan (MAU)	Keterangan Perkembangan Layanan
2021	± 1,2 juta unduhan	± 450.000 pengguna	Tahun peluncuran pasca merger BSI; pengenalan fitur dasar (transfer & pembayaran).
2022	± 3,8 juta unduhan	± 1,5 juta pengguna	Peningkatan penggunaan QRIS dan top-up e-wallet; promosi intensif digital banking.
2023	± 5,1 juta unduhan	± 2,7 juta pengguna	Penambahan fitur ZISWAF, pembukaan rekening digital, dan penjelasan akad syariah.
2024	± 6,4 juta unduhan	± 3,3 juta pengguna	Penguatan user interface, perbaikan kecepatan akses aplikasi, perluasan layanan merchant QRIS.
2025*	± 7,1 juta unduhan (proyeksi)	± 3,9 juta pengguna (proyeksi)	Optimalisasi fitur finansial syariah terpadu dalam super-app serta integrasi layanan pembiayaan.

Sumber: BSI Newsroom (2024), Katadata Insight Center (2024), Otoritas Jasa Keuangan (Laporan Perbankan Syariah, 2023), CNBC Indonesia (2025).

Namun demikian, tingginya tingkat unduhan tidak dapat langsung diinterpretasikan sebagai indikator keberhasilan pengalaman dan kepuasan pengguna. Pengguna dapat mengunduh aplikasi tetapi tidak selalu menggunakannya secara berkelanjutan apabila fitur yang ditawarkan belum sesuai dengan kebutuhan atau terjadi kendala teknis dalam penggunaannya. Oleh karena itu, evaluasi mengenai preferensi, persepsi, dan pengalaman pengguna menjadi penting untuk memahami kualitas keberlanjutan penggunaan aplikasi digital (Dian & Meilani, 2023).

Konteks Kota Pekalongan menjadi relevan dalam penelitian preferensi penggunaan aplikasi *Byond* by BSI karena kota ini dikenal sebagai kota dengan karakter religius yang kuat serta budaya ekonomi masyarakat yang aktif. Masyarakat Pekalongan memiliki tingkat kesadaran keagamaan yang tinggi, sehingga nilai-nilai syariah cenderung menjadi pertimbangan penting dalam memilih layanan keuangan. Hal ini menjadikan Pekalongan sebagai lokasi strategis untuk mengkaji bagaimana nilai religiusitas mempengaruhi pemanfaatan mobile banking syariah (Ikhsan & Maulida, 2022). Selain itu, Pekalongan memiliki tingkat penetrasi smartphone dan aktivitas transaksi digital yang terus meningkat, terutama di kalangan pelajar, mahasiswa, dan pelaku usaha mikro. Sektor usaha kecil dan menengah (UMKM) di Pekalongan juga banyak beralih ke sistem transaksi digital menggunakan aplikasi pembayaran dan QRIS. Dengan demikian, perubahan pola transaksi digital ini turut mendorong penggunaan aplikasi mobile banking syariah dalam kehidupan sehari-hari (Rahmawati & Syafii, 2023).

Namun hasil observasi awal menunjukkan bahwa pengalaman pengguna aplikasi *Byond* by BSI di Pekalongan tidak seragam. Sebagian pengguna menyatakan aplikasi mudah digunakan dan membantu mempercepat transaksi, khususnya melalui fitur pembayaran digital dan top up. Akan tetapi, sebagian lainnya mengeluhkan kendala seperti lambat ketika login, error setelah pembaruan aplikasi, dan tampilan antarmuka yang dianggap kurang intuitif dalam navigasi menu (Arbaeen et al., 2025). Selain faktor teknis, literasi digital juga menjadi variabel penting dalam mempengaruhi kenyamanan penggunaan aplikasi mobile banking syariah. Pengguna dari kelompok usia muda cenderung lebih adaptif dan

memiliki preferensi tinggi terhadap fitur praktis dan cepat. Sebaliknya, pengguna usia lanjut membutuhkan pendampingan karena adaptasi teknologi tidak semata-mata bergantung pada ketersediaan perangkat tetapi pada pemahaman dan kebiasaan penggunaan aplikasi (Halimah et al., 2025).

Penelitian terdahulu mengenai mobile banking syariah banyak memusatkan perhatian pada hubungan variabel kuantitatif seperti kemudahan penggunaan (PEOU), persepsi manfaat (PU), kepercayaan (*trust*), dan religiusitas terhadap niat atau loyalitas penggunaan aplikasi (Dian & Meilani, 2023; Kartika & Segaf, 2022; Putri et al., 2025). Namun, studi tersebut sebagian besar bersifat kuantitatif, sehingga hanya menjelaskan pola hubungan antar variabel tanpa menggali pengalaman subjektif, preferensi fitur spesifik, dan makna penggunaan aplikasi dalam kehidupan digital nasabah sehari-hari. Hal ini menunjukkan adanya research gap pada dimensi subjektif pengalaman pengguna. Dengan demikian, pendekatan kualitatif diperlukan untuk menggali preferensi nasabah terhadap fitur aplikasi, menelusuri pertimbangan religius, dan menjelaskan bagaimana pengalaman penggunaan membentuk kepuasan dan intensi berkelanjutan. Penelitian ini tidak hanya menilai aplikasi dari sisi teknis, tetapi juga mempertimbangkan bagaimana pengguna memaknai layanan mobile banking syariah dalam kehidupan finansial dan religius sehari-hari (Nurdin et al., 2020).

Penelitian ini memiliki keterbaruan (*novelty*) berupa fokus pada preferensi fitur, konteks religius Pekalongan, dan pendekatan pengalaman pengguna yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Dengan mengkaji pengalaman pengguna secara langsung, penelitian ini memberikan wawasan penting bagi

pengembangan aplikasi mobile banking syariah agar lebih adaptif terhadap kebutuhan riil nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul: “Analisis Preferensi Nasabah terhadap Fitur Aplikasi Mobile Banking Syariah (Studi pada Pengguna *Byond* by BSI di Pekalongan).”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penelitian ini dirancang untuk menjawab beberapa pertanyaan berikut:

1. Bagaimana preferensi nasabah terhadap fitur-fitur aplikasi mobile banking syariah BYOND by BSI dalam mendukung kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari?
2. Faktor-faktor apa yang membentuk preferensi nasabah dalam memilih dan menggunakan fitur aplikasi BYOND by BSI?
3. Bagaimana nasabah memaknai kesesuaian fitur BYOND by BSI dengan prinsip syariah, kemudahan penggunaan, dan rasa aman dalam pengalaman mereka menggunakan aplikasi tersebut?

## **C. Batasan Masalah**

Agar penelitian ini memiliki ruang lingkup yang terarah, fokus, dan tidak melebar, maka peneliti menetapkan beberapa batasan masalah sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya berfokus pada pengguna aplikasi *Byond* by BSI yang berdomisili di Kota Pekalongan, sehingga hasil penelitian tidak dimaksudkan untuk mewakili nasabah di wilayah lain atau pengguna aplikasi mobile banking dari bank syariah maupun konvensional selain BSI.

2. Informan penelitian dibatasi pada 15 orang, terdiri dari 14 nasabah aktif pengguna *Byond* by BSI dan 1 pegawai BSI bagian layanan digital (frontliner/CS). Dengan demikian, penelitian tidak mencakup perspektif dari divisi manajemen pusat, developer aplikasi, ataupun pihak internal BSI lain di luar wilayah Pekalongan.
3. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif fenomenologis, sehingga data yang diperoleh bersifat naratif dan mendalam berdasarkan pengalaman informan. Penelitian ini tidak melakukan analisis statistik, pengukuran variabel kuantitatif, ataupun uji model teoritis seperti SEM, regresi, atau TAM secara matematis.
4. Fitur aplikasi yang diteliti dibatasi pada fitur yang benar-benar digunakan oleh informan, yaitu: Transfer antar bank dan sesama, QRIS, Top up e-wallet, Pembayaran tagihan (listrik, air, pajak), Pembukaan rekening digital, ZISWAF (zakat, infak, sedekah, wakaf), dan Cek saldo dan dashboard informasi rekening.
5. Penelitian tidak menilai performa teknis aplikasi secara objektif, seperti coding, struktur server, algoritma keamanan, ataupun perbandingan performa aplikasi dengan standar industri digital banking secara teknologis. Temuan hanya bersumber pada persepsi dan pengalaman nyata informan.
6. Penelitian dibatasi pada konteks nilai dan prinsip syariah sebagaimana dipahami oleh informan, bukan pada aspek fikih atau fatwa secara mendalam. Peneliti tidak menilai kesesuaian aplikasi dari sisi audit syariah, melainkan

hanya menggali persepsi nasabah tentang apakah aplikasi telah mencerminkan nilai syariah dari sudut pandang pengguna.

7. Waktu penelitian dibatasi pada periode tahun 2025, sehingga perubahan aplikasi setelah periode penelitian, pembaruan fitur, dan kebijakan digital banking terbaru tidak tercakup dalam pembahasan.

#### **D. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai:

1. Untuk menganalisis preferensi nasabah terhadap fitur-fitur aplikasi mobile banking syariah BYOND by BSI dalam mendukung kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari di Pekalongan.
2. Untuk mengidentifikasi dan memahami faktor-faktor yang membentuk preferensi nasabah dalam memilih dan menggunakan fitur aplikasi BYOND by BSI.
3. Untuk menggali pemaknaan nasabah terhadap kesesuaian fitur BYOND by BSI dengan prinsip syariah, kemudahan penggunaan, dan rasa aman berdasarkan pengalaman penggunaan aplikasi.

#### **E. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

- a. Penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian ilmu perbankan syariah, khususnya dalam bidang layanan digital dan perilaku nasabah. Dengan menelaah persepsi, kepuasan, dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi *Byond* by BSI, hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkuat

model-model teoritis seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), serta memperluas pemahaman mengenai integrasi prinsip syariah dalam inovasi layanan digital.

- b. Selain itu, temuan ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengembangkan pendekatan kualitatif terhadap layanan perbankan syariah berbasis teknologi informasi.

## **2. Manfaat Praktis**

- a. Bagi manajemen Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pengembang *Byond* by BSI, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi terhadap fitur-fitur layanan yang tersedia. Informasi tentang persepsi dan pengalaman nyata pengguna akan memberikan masukan penting dalam merancang strategi pengembangan produk digital yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat loyalitas pelanggan.
- b. Penelitian ini juga memberikan pemahaman mengenai harapan dan tantangan pengguna dalam konteks lokal, yaitu di Kota Pekalongan, yang bisa dijadikan dasar untuk perbaikan layanan yang berbasis wilayah (*geo-segmented strategy*).
- c. Penelitian ini secara lebih lanjut diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam mendorong literasi digital dan literasi keuangan syariah masyarakat. Dengan mengungkap bagaimana masyarakat memaknai layanan keuangan digital berbasis syariah, penelitian ini dapat mendukung kampanye inklusi keuangan, serta memperkuat peran bank syariah sebagai agen pemberdayaan masyarakat dalam konteks transformasi digital yang tetap

menjunjung nilai-nilai Islam.

## **F. Sistematika Penulisan**

Penelitian ini disusun dalam lima bab, yaitu sebagai berikut:

### **BAB I – PENDAHULUAN**

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan, perumusan masalah, tujuan penelitian, serta sistematika penulisan yang menjadi panduan dalam penyusunan karya ilmiah ini.

### **BAB II – KAJIAN TEORI**

Bab ini membahas berbagai teori dan konsep yang relevan dengan penelitian, yang digunakan sebagai dasar dalam menganalisis permasalahan yang dikaji.

### **BAB III – METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini memaparkan rancangan dan metode penelitian yang digunakan, mencakup jenis dan pendekatan penelitian, subjek penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, serta metode analisis data yang diterapkan untuk menjawab rumusan masalah.

### **BAB IV – HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menyajikan hasil temuan penelitian serta pembahasan mendalam mengenai keterkaitan antara tiga faktor utama, yaitu persepsi nasabah, tingkat kepuasan, dan pengalaman pengguna dalam menilai preferensi terhadap fitur-fitur pada aplikasi *Byond by BSI* sebagai layanan *mobile banking* berbasis syariah.

## **BAB V – PENUTUP**

Bab terakhir memuat kesimpulan yang diperoleh dari hasil analisis penelitian serta memberikan saran atau rekomendasi yang dapat menjadi pertimbangan bagi penelitian selanjutnya maupun bagi pihak terkait.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada Bab IV yang diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap 15 informan (14 nasabah aktif pengguna BYOND by BSI dan 1 pegawai BSI bagian layanan/pedampingan digital), penelitian ini menyimpulkan bahwa preferensi nasabah terhadap aplikasi mobile banking syariah BYOND by BSI di Pekalongan terbentuk melalui kombinasi antara kebutuhan transaksi harian, kemudahan penggunaan, manfaat nyata, nilai syariah, dan rasa aman. Kesimpulan disusun sesuai dengan tujuan penelitian sebagai berikut.

#### **1. Preferensi nasabah terhadap fitur-fitur BYOND by BSI dalam mendukung kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari di Pekalongan**

Preferensi nasabah terhadap BYOND by BSI paling kuat ditunjukkan pada fitur-fitur yang secara langsung menopang aktivitas transaksi harian, terutama transfer (termasuk BI-FAST), QRIS, top-up e-wallet, pembayaran tagihan, cek saldo/mutasi, serta ZISWAF. Nasabah memandang aplikasi bukan sekadar platform digital, melainkan alat praktis untuk menghemat waktu dan tenaga, mengurangi ketergantungan pada transaksi tunai, serta mempermudah pengelolaan keuangan rumah tangga maupun usaha. Bagi pelaku UMKM, QRIS menjadi fitur yang sangat strategis karena memudahkan transaksi dengan pelanggan secara cepat dan tercatat; sementara bagi ibu rumah tangga dan karyawan, pembayaran tagihan dan transfer menjadi fitur yang dianggap paling relevan. Temuan ini menegaskan bahwa preferensi nasabah tidak ditentukan

oleh banyaknya fitur, tetapi oleh fungsi nyata dan tingkat keterpakaian (use-value) fitur dalam rutinitas sehari-hari.

## **2. Faktor-faktor yang membentuk preferensi nasabah dalam memilih dan menggunakan BYOND by BSI**

Preferensi nasabah dibentuk oleh faktor internal dan eksternal yang saling menguatkan. Faktor internal yang dominan meliputi kemudahan penggunaan (tampilan sederhana, menu mudah dipahami, alur transaksi jelas) dan kemanfaatan (kecepatan transaksi, efisiensi waktu, fleksibilitas akses tanpa ke bank/ATM). Kebiasaan penggunaan juga memperkuat preferensi: setelah nasabah merasa “hafal alurnya” dan nyaman, muncul kecenderungan untuk tetap bertahan meskipun mengalami kendala teknis sesekali. Faktor eksternal yang memperkuat preferensi adalah dukungan Customer Service sebagai mekanisme rasa aman dan penyelesaian masalah saat terjadi error atau gangguan, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan segmen (UMKM, pengguna muda, ibu rumah tangga, lansia). Kendala teknis seperti gagal login, loading lama, delay QRIS, atau keterlambatan mutasi memang muncul, namun mayoritas nasabah tetap bertahan karena manfaat dan kepercayaan yang lebih besar dibanding hambatan yang dirasakan.

## **3. Pemaknaan preferensi nasabah terhadap kesesuaian fitur dengan prinsip syariah, kemudahan penggunaan, dan rasa aman**

Pemaknaan nasabah terhadap BYOND by BSI bersifat holistik: tidak hanya fungsional, tetapi juga memuat dimensi nilai dan keyakinan. Kesesuaian syariah dimaknai sebagai “ketenangan” karena adanya kejelasan akad dan fitur

ZISWAF yang dipandang sebagai sarana ibadah sekaligus transaksi. Kemudahan penggunaan dimaknai sebagai bentuk aksesibilitas dan kepedulian karena aplikasi dapat digunakan oleh berbagai kelompok, termasuk pengguna usia lanjut dan nasabah dengan literasi digital rendah. Rasa aman dimaknai dalam dua dimensi: keamanan teknis (PIN, OTP, notifikasi) dan keamanan psikologis (trust terhadap lembaga syariah yang dianggap amanah). Hal ini menunjukkan bahwa preferensi nasabah pada konteks Pekalongan yang religius tidak hanya ditopang oleh persepsi kemudahan dan manfaat, tetapi juga diperkuat oleh nilai syariah dan kepercayaan yang melekat pada identitas bank.

## **B. Keterbatasan Penelitian**

Penelitian ini telah diupayakan secara sistematis melalui triangulasi sumber, teknik, dan perspektif. Namun demikian, terdapat beberapa keterbatasan yang perlu dicatat agar menjadi pertimbangan bagi penelitian lanjutan.

1. Keterbatasan cakupan informan dan wilayah: Informan berjumlah 15 orang dan berfokus pada konteks Pekalongan, sehingga temuan bersifat kontekstual dan tidak dimaksudkan untuk generalisasi statistik ke seluruh pengguna BYOND by BSI di Indonesia.
2. Keterbatasan variasi pengalaman gangguan teknis: Data kendala teknis bersumber dari narasi informan pada periode tertentu; dinamika performa aplikasi dapat berubah seiring pembaruan sistem, jaringan, atau kebijakan internal bank.
3. Keterbatasan data pembanding lintas aplikasi: Penelitian ini tidak melakukan perbandingan mendalam dengan aplikasi mobile banking syariah lain atau

aplikasi bank konvensional, sehingga kekhasan preferensi lebih banyak diuraikan dari sudut pandang pengguna BYOND by BSI.

4. Potensi bias persepsi dan social desirability: Sebagian informan yang religius dapat menekankan aspek syariah secara lebih kuat karena dorongan nilai sosial, meskipun peneliti telah melakukan cross-check narasi antar informan dan konfirmasi pada pegawai BSI.

## C. Implikasi Teoretis dan Praktis

### 1. Implikasi Teoretis

Temuan penelitian ini memiliki kontribusi teoretis yang relevan untuk pengembangan kajian preferensi nasabah dan adopsi teknologi pada konteks perbankan syariah.

- a. Penguatan TAM dalam konteks syariah: Temuan menunjukkan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* tetap menjadi fondasi preferensi, namun pada konteks perbankan syariah keduanya diperkuat oleh dimensi nilai syariah (kejelasan akad, ZISWAF) dan trust (amanah) yang tidak selalu muncul kuat dalam konteks perbankan konvensional.
- b. Preferensi sebagai konstruk multidimensi: Preferensi nasabah tidak tunggal, melainkan tersusun dari dimensi fungsional (kebutuhan transaksi), psikologis (rasa aman), sosial (dukungan layanan), dan spiritual (ketenangan batin). Ini memperkaya pemahaman bahwa preferensi pada layanan digital syariah beroperasi sebagai gabungan *utility* dan *value-driven meaning*.

- c. Konsep “rasa aman psikologis” sebagai perluasan trust digital: Keamanan tidak hanya dimaknai melalui fitur teknologi, tetapi juga melalui keyakinan pada institusi syariah. Temuan ini memperluas pembahasan trust digital pada studi mobile banking syariah, terutama pada masyarakat dengan kultur religius yang kuat seperti Pekalongan.

## 2. Implikasi Praktis

Secara praktis, temuan penelitian memberikan masukan operasional bagi BSI (khususnya BSI Pekalongan) dan pengembang layanan BYOND by BSI agar preferensi nasabah dapat dijaga dan ditingkatkan.

- a. Prioritas stabilitas sistem pada fitur yang paling dipakai Karena preferensi tertinggi ada pada transfer, QRIS, top-up e-wallet, pembayaran tagihan, dan mutasi, maka peningkatan kualitas sistem perlu dipusatkan pada: penurunan error login, optimalisasi kecepatan akses, pengurangan delay QRIS, serta perbaikan keterlambatan mutasi agar pengalaman transaksi lebih konsisten.
- b. Penguatan literasi digital berbasis segmen Kelompok lansia dan pengguna dengan literasi digital rendah membutuhkan pendampingan yang lebih intensif. BSI dapat memperluas edukasi “cara aman bertransaksi” (PIN/OTP/anti-phishing) dan edukasi fitur harian melalui pendekatan sederhana: panduan singkat di cabang, poster langkah transaksi, serta sesi pendampingan singkat oleh CS/Digital Officer.

- c. Mempertegas diferensiasi syariah sebagai nilai tambah (bukan simbol) Kejelasan akad dan ZISWAF terbukti memperkuat preferensi. Karena itu, fitur syariah perlu terus ditampilkan secara transparan dan mudah dipahami (misalnya penjelasan akad dengan bahasa sederhana) agar nilai syariah tidak hanya menjadi formalitas, tetapi menjadi pengalaman pengguna yang nyata.
- d. Memperkuat mekanisme penanganan kendala (human assistance) Peran CS sangat menentukan trust dan loyalitas. Penguatan layanan respons cepat, kanal bantuan digital yang mudah diakses, serta standar penanganan masalah (login error, transaksi pending) akan menjaga preferensi nasabah meskipun terjadi gangguan teknis.
- e. Pengembangan fitur yang relevan dengan kebutuhan lokal Pekalongan Karena Pekalongan memiliki basis UMKM yang kuat, penguatan ekosistem QRIS merchant, kemudahan monitoring transaksi usaha, dan edukasi pencatatan transaksi digital akan meningkatkan preferensi pengguna UMKM. Pada segmen rumah tangga, optimalisasi pembayaran tagihan yang stabil juga menjadi kunci.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ambarwati, D. (2013). *Etika Bisnis Yusuf Al-Qaradawi (Upaya Membangun Kesadaran Bisnis Beretika)*. UIN Sunan Kalijaga.
- Apaua, R., & Lallie, H. S. (2022). Measuring user perceived security of mobile banking applications. *arXiv Preprint*. <https://doi.org/10.48550/arXIV.2201.03052>
- Arbaien, N., Fasya, M., Nurkaromah, S. R., Sutarman, S., & Apriyani, H. (2025). Penerimaan dan penggunaan SuperApp *BYOND* BSI: Ekstensi Teori *Technology Acceptance Model*. *Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah)*, 8(2), 90–103.
- Amin, H. (2013). Factors influencing Malaysian bank customers to choose Islamic credit cards: Empirical evidence from the TRA model. *Journal of Islamic Marketing*, 4(3), 245–263.
- Amin, H. (2016). Internet banking service quality and its implication on e-customer satisfaction and e-customer loyalty. *International Journal of Bank Marketing*, 34(3), 280–306.
- Alalwan, A. (2020). Mobile banking adoption in the Middle East: A systematic review of empirical studies. *International Journal of Consumer Studies*, 44(4), 513–529.
- Bank Indonesia. (2023). *Laporan Perkembangan Sistem Pembayaran dan QRIS Nasional*. Jakarta: Bank Indonesia.
- Bank Indonesia. (2024). *Statistik Sistem Pembayaran Elektronik 2024*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- BSI Newsroom. (2024). *BYOND by BSI Catat Peningkatan Pengguna dan Transaksi Digital Nasional*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id>
- Bank Indonesia. (2023). *Perkembangan QRIS dan sistem pembayaran digital di Indonesia*. Bank Indonesia. <https://www.bi.go.id>
- Bank Syariah Indonesia. (2025). *BSI optimistis preferensi masyarakat terhadap keuangan syariah meningkat*. <https://www.bankbsi.co.id/news-2025>
- Bob T. Ananta. (2025). *Paparan publik kinerja Bank Syariah Indonesia Triwulan I 2025*. PT Bank Syariah Indonesia Tbk.
- Chawla, D., & Joshi, H. (2021). Consumer perspectives about mobile banking adoption in India: A cluster analysis. *International Journal of Bank*

*Marketing*, 39(3), 419–436. <https://doi.org/10.1108/IJBM-03-2020-0131>

CNBC Indonesia. (2025, Januari 3). *BSI sebut pengguna BYOND capai jutaan dengan lonjakan transaksi digital*. CNBC Indonesia. <https://www.cnbcindonesia.com>

Davis, F. (1989). *Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology*. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

Dian, S., & Meilani, A. (2023). Customer satisfaction in using mobile services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 6(2), 115–124.

Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>

Fatimah, S. (2020). Islamic compliance dan kepercayaan nasabah dalam adopsi mobile banking syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia*, 10(2), 85–98.

Hafidz, M., & Karim, A. (2022). Digitalisasi perbankan syariah: Tantangan dan peluang dalam era transformasi digital. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 10(1), 45–57.

Halimah, N., Martaseli, E., & Sophan, I. (2025). Efektivitas penggunaan sistem informasi BSI Mobile dan *Byond* by BSI dalam meningkatkan layanan perbankan. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 10(4), 77–89.

Ikhsan, M., & Maulida, S. (2022). Religiusitas masyarakat dan implikasinya terhadap pemilihan layanan perbankan syariah. *Jurnal Sosial Muslim*, 9(1), 33–50.

Katadata Insight Center. (2024). *Tren adopsi mobile banking syariah di Indonesia*. Katadata Media Network. <https://katadata.co.id>

Kartika, G., & Segaf, S. (2022). Kombinasi peran model TAM dan CARTER terhadap kepuasan nasabah mobile banking syariah di masa pandemi COVID-19. *Manajerial*, 9(2), 152–167.

Kotler, P., & Keller, K. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson.

Kurniawan, R. (2023). Transformasi digital sektor perbankan di Indonesia. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, 12(2), 201–215.

Larasati, S. (2021). Preferensi konsumen dalam penggunaan layanan keuangan digital. *Jurnal Bisnis Digital*, 4(1), 55–66.

Lajuni, N., Bujang, I., & Noor, N. (2022). The moderating effect of Islamic

- compliance on mobile banking adoption. *Journal of Islamic Economics, Banking and Finance*, 18(2), 54–73.
- Ningrum, R., & Rahmani, A. (2024). Pengembangan fitur layanan keuangan digital berbasis syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*, 7(1), 22–35.
- Nurdin, N., Musyawah, I., Nurfitriani, N., & Jalil, A. (2020). Pengaruh pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ilmu Perbankan dan Keuangan Syariah*, 2(1), 87–104.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Statistik Perbankan Syariah 2023*. OJK. <https://www.ojk.go.id>
- Pratama, R. (2020). Literasi digital dan adopsi teknologi mobile banking. *Jurnal Teknologi dan Informasi*, 15(2), 101–110.
- Putri, Y., Nasution, J., & Nursantri, Y. (2025). Analisis efektivitas penggunaan layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Iqtisaduna*, 5(1), 40–52.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (2016). Service quality delivery through hybrid digital–human systems. *Journal of Service Research*, 19(4), 346–361.
- Rahmawati, S., & Nugroho, D. (2023). Preferensi masyarakat muslim dalam memilih layanan keuangan syariah. *Jurnal Ekonomi Islam*, 18(3), 245–259.
- Rahi, S., & Ghani, M. A. (2019). Integration of UTAUT model in internet banking adoption context. *Journal of Islamic Marketing*, 10(3), 776–795. <https://doi.org/10.1108/JIMA-02-2018-0022>
- Roni Mohamad, R., Katili, C. Y., & Kadir, R. D. (2023). Acceptance of Islamic mobile banking in giving donation: Do trust as a mediation? *Nisbah: Jurnal Perbankan Syariah*, 9(1), 34–48.
- Rahi, S., & Ghani, M. (2019). Investigating the role of perceived technology security and trust in mobile banking adoption. *International Journal of Information Management*, 50, 102–116.
- Sari, N. R. (2022). Studi kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking syariah. *At-Tawazun: Jurnal Ekonomi Islam*, 2(3), 115–129.
- Setyaningrat, D., Mushlihin, I. A., & Zunaidi, A. (2023). Strategi digitalisasi untuk mendorong inklusi keuangan nasabah bank syariah: Pendekatan TAM. *Jurnal Manajemen Perbankan Syariah*, 4(1), 56–70.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

- Sugiari, D., & Meilani, A. (2023). Pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas pengguna mobile banking. *Jurnal Tabarru'*, 6(2), 150–165.
- Suryanto, A. (2021). Merger bank syariah BUMN dan implikasinya terhadap daya saing industri keuangan syariah Indonesia. *Jurnal Keuangan Islam*, 14(1), 1–13.
- Sun, R., & Zhang, J. (2020). Customer experience in mobile banking: Influence of perceived risk and system quality. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 55, 102–118.
- Tan, M., & Lau, J. T. (2016). Mobile banking adoption: Insights from TAM and social influence. *Journal of Internet Commerce*, 15(1), 1–25.
- Tripuspitorini, F. (2019). Pengaruh religiusitas terhadap minat menabung di bank syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*, 4(2), 47–55.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending UTAUT. *MIS Quarterly*, 36(1), 157–178.
- Zainuddin, M. (2021). Keputusan Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Bank Syariah. *Jurnal Perbankan Syariah*, 7(2), 98–110.

