



**PENGARUH FITUR APLIKASI,
PENANGANAN KELUHAN, DAN
KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi
BYOND by BSI Di Pekalongan)**



MUSTAKIM NUR PRASETYO
NIM. 40222056

2026



**PENGARUH FITUR APLIKASI,
PENANGANAN KELUHAN, DAN
KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN
NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi
BYOND by BSI Di Pekalongan)**



MUSTAKIM NUR PRASETYO
NIM. 40222056

2026

**PENGARUH FITUR APLIKASI, PENANGANAN
KELUHAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND
by BSI Di Pekalongan)**

SKRIPSI

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



Oleh:

MUSTAKIM NUR PRASETYO
NIM. 40222056

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

2026

**PENGARUH FITUR APLIKASI, PENANGANAN
KELUHAN, DAN KENYAMANAN TERHADAP
KEPUASAN NASABAH DALAM MENGGUNAKAN
APLIKASI BYOND BY BSI**
**(Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi *BYOND*
by BSI Di Pekalongan)**

SKRIPSI

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



Oleh:

MUSTAKIM NUR PRASETYO

NIM. 40222056

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

2026

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mustakim Nur Prasetyo

NIM : 40222056

Judul Skripsi : **Pengaruh Fitur Aplikasi, Penanganan Keluhan, dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Pekalongan)**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi ini sebenar-benarnya hasil karya penulis, kecuali dalam bentuk kutipan yang penulis sebutkan sumbernya, demikian pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya.

Pekalongan, 26 Februari 2026

Yang menyatakan,



Mustakim Nur Prasetyo
NIM. 40222056

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Mustakim Nur Prasetyo

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 saudara:

Nama : Mustakim Nur Prasetyo

NIM : 40222056

Judul Skripsi : PENGARUH FITUR APLIKASI, PENANGANAN KELUHAN,
DAN KENYAMANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH
DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI *BYOND BY BSI* (STUDI
KASUS PADA NASABAH PENGGUNA APLIKASI *BYOND BY*
BSI DI PEKALONGAN

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 26 Februari 2026
Pembimbing


Dr. H. AM. Muk/Khafidz Ma'sum, M.Ag
NIP. 197806162003121003



**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.uingundur.ac.id

PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan) mengesahkan Skripsi Saudara:

Nama : **Mustakim Nur Prasetyo**
NIM : **40222056**
Judul Skripsi : **Pengaruh Fitur Aplikasi, Penanganan Keluhan, dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Studi Kasus Pada Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Pekalongan)**

Dosen Pembimbing : **Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.**

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 5 Juni 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.)

Dewan Penguji,

Penguji I

Dr. Kusat Ismanto, M.Ag.

NIP. 197912052009121001

Penguji II

Muh. Izza, M.S.I.

NIP. 197907262023211008

Pekalongan, 12 Juni 2026

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.

NIP. 197806162003121003

MOTTO

“Siapa yang mengerjakan kebajikan, baik laki-laki maupun perempuan, sedangkan dia seorang mukmin, sungguh, Kami pasti akan berikan kepadanya kehidupan yang baik dan akan Kami beri balasan dengan pahala yang lebih baik daripada apa yang selalu mereka kerjakan.”

(Q.S. An-Nahl: 97)

“Pengetahuan tanpa aksi bagaikan raket tanpa senar, aksi tanpa seni bagaikan lagu tanpa melodi.”

(Mustakim Nur Prasetyo)

“Terbentur, terbentur, terbentur, terbentuk.”

(Tan Malaka)

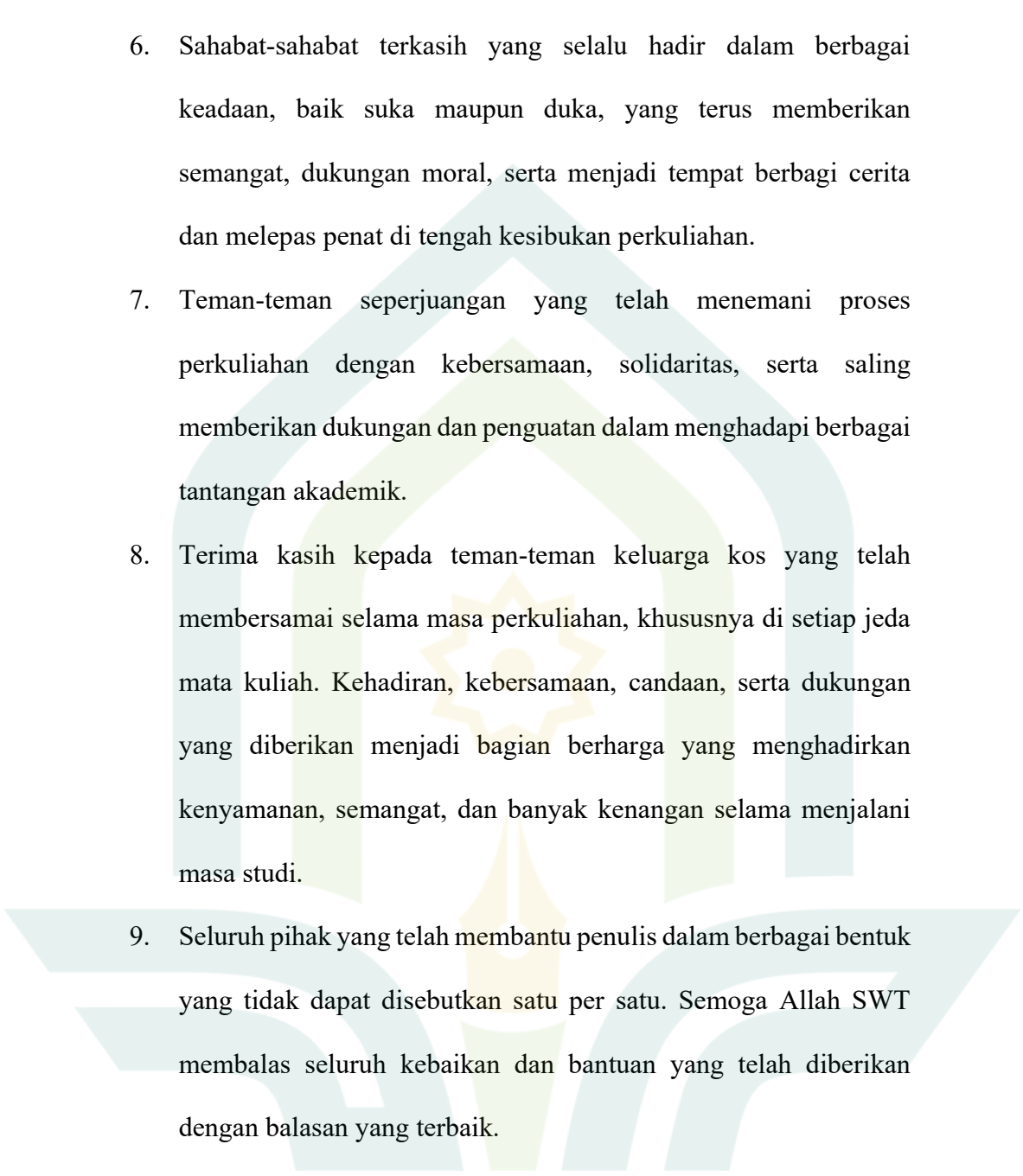
PERSEMBAHAN

Alhamdulillah ‘ala kulli hal, puji syukur kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarja Ekonomi di Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Dengan penuh rasa syukur kepada Allah SWT, serta ucapan terimakasih dan tanda cinta dari penulis skripsi ini saya persembahkan kepada:

1. Kedua orang tua tercinta, Bapak Tamzani dan Ibu Mustikawati, yang senantiasa mencurahkan doa, perhatian, dukungan, serta kasih sayang yang tiada henti. Terima kasih atas seluruh pengorbanan, ketulusan, kesabaran, dan motivasi yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar akademik, yang penulis persembahkan sepenuhnya untuk Bapak dan Ibu tercinta.
2. Almamater tercinta, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan, sebagai tempat penulis menuntut ilmu, mengasah kemampuan, serta mengembangkan

wawasan dan kepribadian khususnya dalam bidang Perbankan Syariah.

3. Dosen Pembimbing, Bapak Dr. H. AM. Muh. Khafidz Ma'sum, M.Ag, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas bimbingan, arahan, masukan, serta kesabaran yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Penulis merasa sangat bersyukur dapat dibimbing oleh beliau.
4. Dosen Wali, Bapak H. Muhammad Nasrullah, S.E., M.Si, terima kasih atas bimbingan, perhatian, dan dukungan yang senantiasa diberikan selama masa perkuliahan. Nasihat serta motivasi Bapak memiliki peran penting dalam perjalanan akademik penulis.
5. Pacar, Nisa Nurul Ilma, yang selalu memberikan dukungan, doa, dan semangat dalam setiap proses yang penulis jalani. Terima kasih atas kesabaran dan kehadirannya yang penuh makna, yang insyaAllah kelak akan penulis proses menuju halal pada waktu yang telah Allah tetapkan. Sahabat-sahabat terkasih yang selalu hadir dalam berbagai keadaan, baik suka maupun duka, yang terus memberikan semangat, dukungan moral, serta menjadi tempat berbagi cerita dan melepas penat di tengah kesibukan perkuliahan.

- 
6. Sahabat-sahabat terkasih yang selalu hadir dalam berbagai keadaan, baik suka maupun duka, yang terus memberikan semangat, dukungan moral, serta menjadi tempat berbagi cerita dan melepas penat di tengah kesibukan perkuliahan.
 7. Teman-teman seperjuangan yang telah menemani proses perkuliahan dengan kebersamaan, solidaritas, serta saling memberikan dukungan dan penguatan dalam menghadapi berbagai tantangan akademik.
 8. Terima kasih kepada teman-teman keluarga kos yang telah membersamai selama masa perkuliahan, khususnya di setiap jeda mata kuliah. Kehadiran, kebersamaan, candaan, serta dukungan yang diberikan menjadi bagian berharga yang menghadirkan kenyamanan, semangat, dan banyak kenangan selama menjalani masa studi.
 9. Seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam berbagai bentuk yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Semoga Allah SWT membalas seluruh kebaikan dan bantuan yang telah diberikan dengan balasan yang terbaik.

ABSTRAK

MUSTAKIM NUR PRASETYO. Pengaruh Fitur Aplikasi, Penanganan Keluhan, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi *BYOND by BSI* (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna *BYOND by BSI* di Pekalongan).

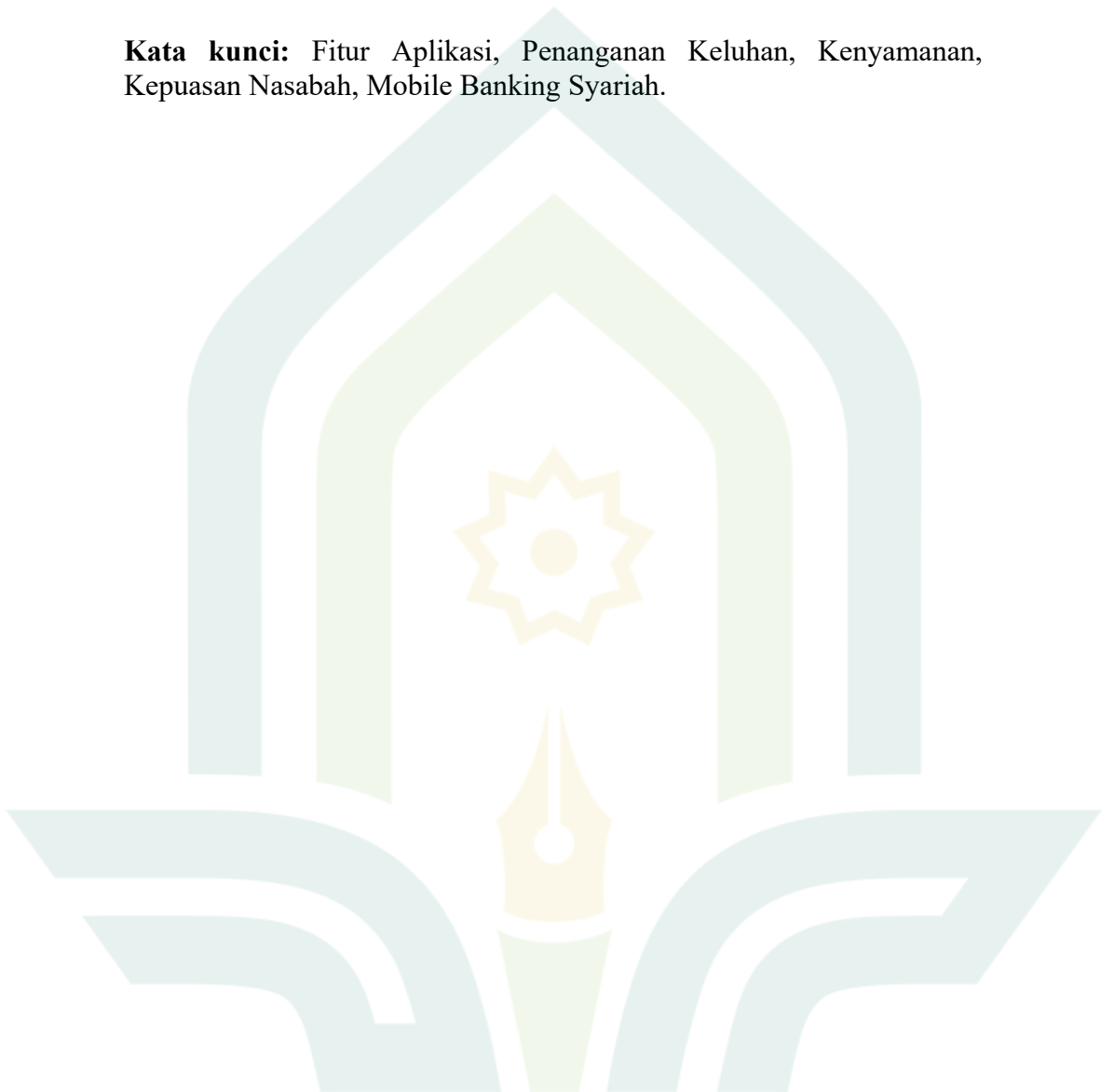
Perkembangan teknologi digital mendorong industri perbankan untuk terus mengembangkan layanan mobile banking guna memenuhi kebutuhan transaksi nasabah yang semakin praktis dan efisien. Bank Syariah Indonesia merespons perkembangan tersebut melalui peluncuran aplikasi *BYOND by BSI* sebagai super app yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual. Meskipun jumlah pengguna dan transaksi aplikasi terus meningkat, masih terdapat berbagai kendala, seperti gangguan sistem, keluhan pengguna, serta masalah kenyamanan penggunaan yang berpotensi memengaruhi kepuasan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI* di Pekalongan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kausal. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 96 responden yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi *BYOND by BSI* di Kota dan Kabupaten Pekalongan. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan jumlah sampel yang ditentukan berdasarkan rumus Lemeshow. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan IBM SPSS Statistics 26.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,032 dan nilai *t* hitung sebesar 2,182. Penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai *t* hitung sebesar 4,453. Kenyamanan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000 dan nilai *t* hitung sebesar 3,951. Secara simultan, fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai *F* hitung sebesar 39,384 dan nilai signifikansi 0,000. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,562 menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut mampu menjelaskan 56,2% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kualitas fitur aplikasi, efektivitas penanganan keluhan, dan kenyamanan penggunaan secara berkelanjutan dapat meningkatkan kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Kata kunci: Fitur Aplikasi, Penanganan Keluhan, Kenyamanan, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking Syariah.



ABSTRACT

MUSTAKIM NUR PRASETYO. The Effect of Application Features, Complaint Handling, and Convenience on Customer Satisfaction in Using the BYOND by BSI Application (A Case Study of BYOND by BSI Users in Pekalongan).

Advances in digital technology are driving the banking industry to continuously develop mobile banking services to meet customers' growing need for more convenient and efficient transactions. Bank Syariah Indonesia has responded to these developments by launching the BYOND by BSI app, a super app that integrates financial, social, and spiritual services. Although the number of app users and transactions continues to rise, various challenges remain, such as system disruptions, user complaints, and usability issues that could potentially affect customer satisfaction. This study aims to analyze the impact of app features, complaint handling, and usability on the satisfaction of BYOND by BSI app users in Pekalongan.

This study employs a quantitative approach using a causal research design. Data were collected through a questionnaire distributed to 96 respondents who are active customers using the BYOND by BSI app in Pekalongan City and Pekalongan Regency. The sampling technique used purposive sampling, with the sample size determined based on the Lemeshow formula. Data analysis was performed using multiple linear regression with the aid of IBM SPSS Statistics 26.0.

The results of the study show that app features have a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.032 and a calculated t-value of 2.182. Complaint handling has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 and a calculated t-value of 4.453. Convenience also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a significance value of 0.000 and a t-statistic of 3.951. Collectively, app features, complaint handling, and convenience have a significant effect on customer satisfaction, with an F-statistic of 39.384 and a significance value of 0.000. The coefficient of determination (R^2) of 0.562 indicates that these three variables explain 56.2% of the variation in customer satisfaction, while the remainder is influenced by other factors outside the scope of this study.

This study concludes that continuous improvements in the quality of app features, the effectiveness of complaint handling, and ease of use

can enhance customer satisfaction among users of the BYOND by BSI app.

Keywords: *Application Features, Complaint Handling, Convenience, Customer Satisfaction, Islamic Mobile Banking.*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Fitur Aplikasi, Penanganan Keluhan, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi *BYOND by BSI* (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna Aplikasi *BYOND by BSI* di Pekalongan)”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan. Saya menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, bimbingan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh sebab itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, saya menyampaikan penghargaan kepada:

1. Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Dr. H. A.M. 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 Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Dr. H. A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran telah memberikan arahan, masukan, serta bimbingan yang sangat berarti dalam proses penyusunan skripsi ini.
6. Dr. Muhammad Nasrullah, S.E., M.S.I., selaku Dosen Penasehat Akademik (DPA) yang telah memberikan perhatian serta motivasi selama masa perkuliahan.

7. Kedua orang tua tercinta dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan dukungan baik secara moral, spiritual, maupun material yang tidak ternilai harganya.
8. Sahabat serta rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan semangat, bantuan, dan kebersamaan selama proses penyelesaian skripsi ini.

Saya menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, saya sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat serta kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang Perbankan Syariah dan keuangan berbasis digital. Akhir kata, saya berharap semoga segala kebaikan dan bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak mendapatkan balasan terbaik dari Allah SWT.

Pekalongan, 2 Maret 2026



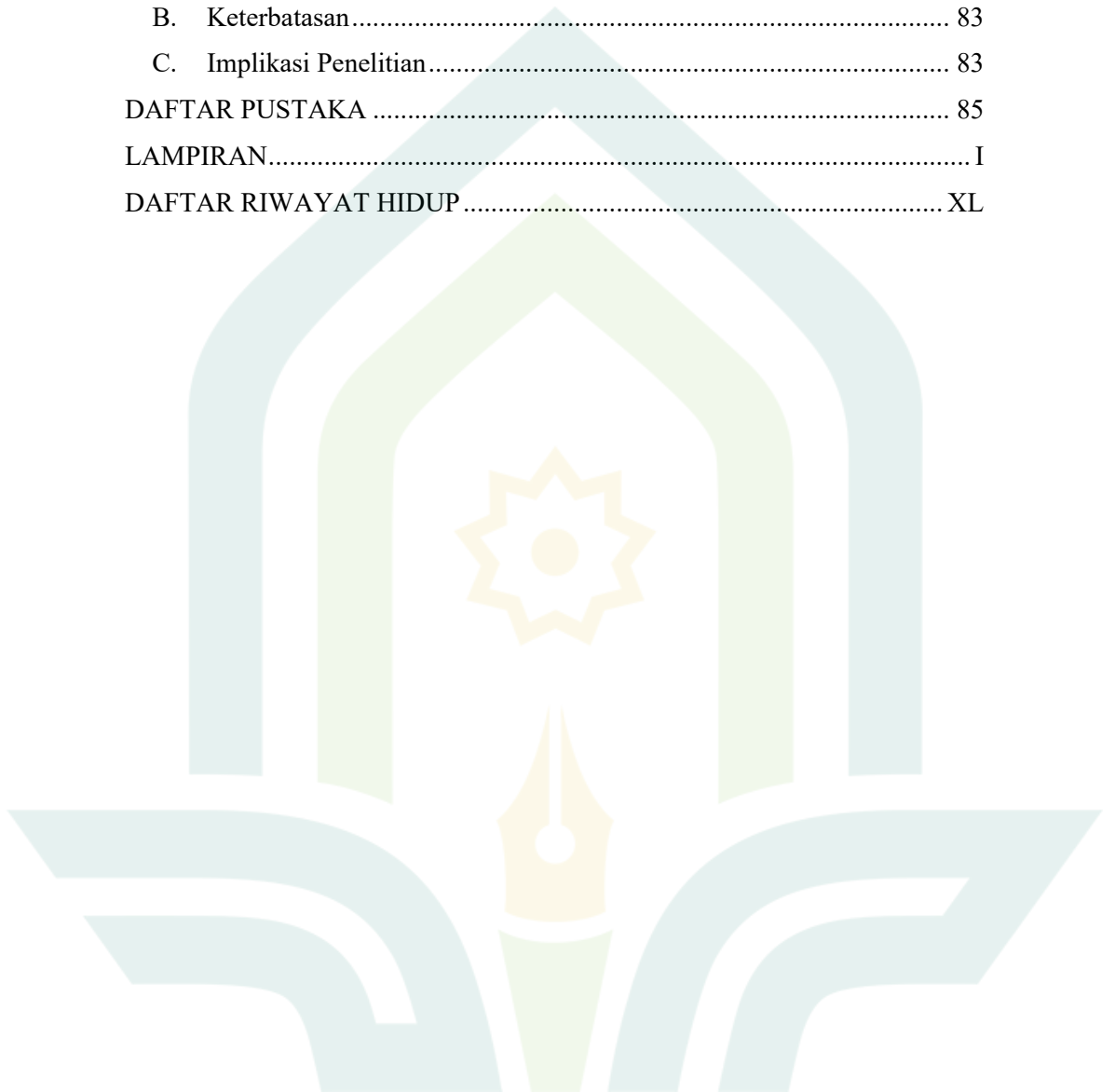
Mustakim Nur Prasetyo

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	ii
NOTA PEMBIMBING	iii
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT.....	xi
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI.....	xv
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	xvii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR	xxv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Pembatasan Masalah	8
D. Tujuan Penelitian.....	9
E. Manfaat Penelitian.....	9
F. Sistematika Pembahasan	10
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Kepuasan Nasabah	12
2. Teori Manajemen Pemasaran Teknologi Digital	15
3. Teori <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM)	16
4. Fitur Aplikasi	19
5. Penanganan Keluhan	22

6. Kenyamanan.....	24
B. Telaah Pustaka	26
C. Kerangka Berpikir.....	37
D. Hipotesis	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	41
A. Jenis Penelitian.....	41
B. Pendekatan Penelitian.....	41
C. Setting Penelitian.....	41
D. Populasi dan Sampel Penelitian.....	42
E. Variabel Penelitian	43
F. Sumber Data.....	46
G. Teknik Pengumpulan Data	46
H. Metode Analisis Data	47
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Deskripsi Data.....	53
1. Deskripsi Data Responden.....	53
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	54
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili	54
5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
6. Karakteristik Responden Berdasarkan Status Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI	55
7. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Penggunaan Aplikasi dalam Satu Bulan	55
B. Analisis Data	56
1. Analisis Data Responden.....	56
2. Hasil Uji Instrumen	61
3. Hasil Uji Asumsi Klasik.....	64
4. Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	69
5. Hasil Uji Hipotesis	71

C. Pembahasan.....	75
BAB V PENUTUP.....	81
A. Kesimpulan	81
B. Keterbatasan.....	83
C. Implikasi Penelitian.....	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	I
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	XL



PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Transliterasi dimaksudkan sebagai pengalih hurufan dari abjad yang satu ke abjad yang lain. Transliterasi Arab-Latin di sini ialah huruf-huruf Arab dengan huruf- huruf Latin beserta perangkatnya.

A. Konsonan

Fonem konsonan Bahasa Arab yang dalam system tulisan Arab dilambangkan 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:

Tabel Transliterasi konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin		Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan		Tidak dilambangkan
ب	Ba	B		Be
ت	Ta	T		Te
ث	Sa	ṣ		es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J		Je
ح	Ha	ḥ		ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh		Ka dan ha
د	Dal	D		De
ذ	Ẓal	ẓ		Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R		Er
ز	Zai	Z		Zet
س	Sin	S		Es
ش	Syin	Sy		es dan ye
ص	Ṣad	ṣ		es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ		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 (diatas)
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	
ء	Hamzah	'	Apostrof	
ي	Ya	Y	Ye	

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia yang terdiri dari vokal tunggal atau *monofong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

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

Tabel Transliterasi Vokal Tunggal

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
◌َ	fathah	A	A
◌ِ	Kasrah	I	I
◌ُ	damamah	U	U

2. Vokal Rangkap

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

Tabel transliterasi Vokal Rangkap

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf	Nama
يَ	fathah dan ya	ai	a dan i
وَ	fathah dan waw	au	a dan u

Contoh:

- كَتَبَ : kataba
- فَعَلَ : fa'ala
- زَكِرَ : zukira
- يَذْهَبُ : yaẓhabu
- سَعَلَ : Su'ila
- كَيْفَ : Kaifa
- هَوَلَ : Haula

C. Maddah

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

Tanda dan Huruf	Nama	Huruf dan tanda	Nama
اَ	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis diatas
إِ	kasrah dan ya	ĩ	i dan garis diatas
وُ	dhammah dan wau	ũ	u dan garis diatas

Contoh:

- قَالَ : qāla
- رَمَا : ramā
- قِيلَ : qīla

- يقول : Yaqūlu

D. Ta'marbutah

Transliterasi untuk ta'marbutah ada dua:

3. Ta'marbutah hidup

Ta'marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrahdan dammah, transliterasinya adalah "t".

4. Ta'marbutah mati

Ta'marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

5. Kalau pada kata terakhir denagn ta'marbutah diikuti oleh kata yang menggunkan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta'marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

- | | |
|-------------------|--------------------------|
| - روضة الأطل | raudah al-atfāl |
| - المدينة المنورة | al-Madînah al-munawwarah |
| - طلحه | Talḥah |

E. Syaddah

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

Contoh:

- | | |
|------------|-----------|
| - رَبَّنَا | : rabbanâ |
| - نَزَلَ | : nazzala |
| - الْبِرَّ | : al-birr |
| - الْحَجَّ | : al-ḥajj |

F. 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.

6. Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah

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

7. 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.

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

Contoh:

- الرجل : ar-rajulu
- السيدة : as-sayyidu
- الشمس : as-syamsu
- القلم : al-qalamu
- البديع : al-badi'u
- الجلال : al-jalalu

G. 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.

H. 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.

I. 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:

- الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ: Ar-rahmānir rahīm/Ar-rahmān ar-rahīm

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.

J. Tajwid

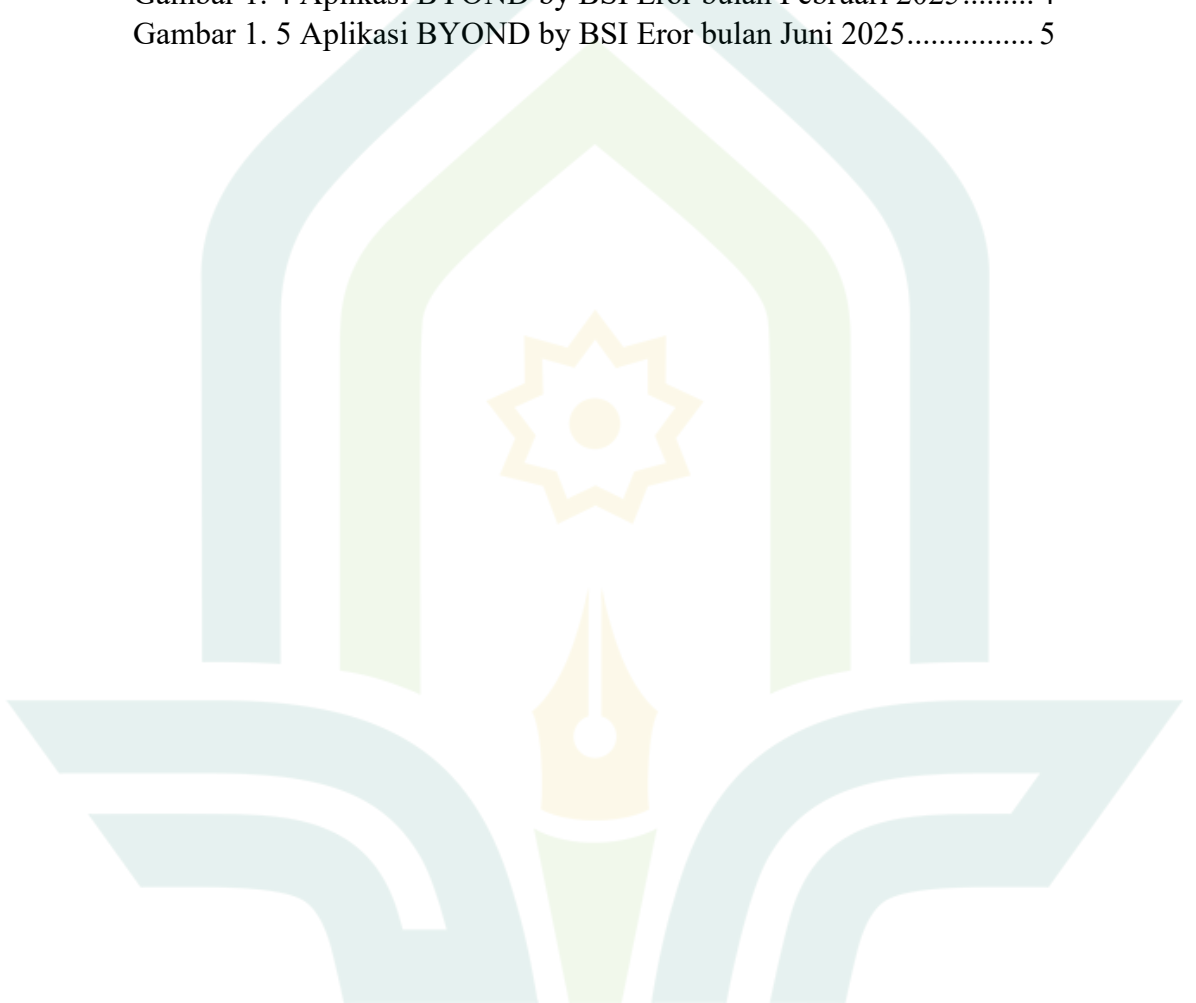
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu di sertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Telaah Pustaka.....	26
Tabel 3. 1 Variabel dan Indikator.....	44
Tabel 4. 1 Statistik Deskriptif Responden.....	56
Tabel 4. 2 Jenis Kelamin.....	57
Tabel 4. 3 Usia Responden.....	57
Tabel 4. 4 Alamat Responden.....	58
Tabel 4. 5 Pekerjaan Responden.....	59
Tabel 4. 6 Pengguna Aplikasi BYOND by BSI.....	59
Tabel 4. 7 Intensitas Penggunaan dalam 1 Bulan.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas.....	62
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas.....	63
Tabel 4. 10 Hasil Uji Normalitas.....	64
Tabel 4. 11 Hasil Uji Multikolinearitas.....	65
Tabel 4. 12 Uji Heteroskedastisitas.....	66
Tabel 4. 13 Uji Linearitas Variabel X1 terhadap Y.....	67
Tabel 4. 14 Uji Linearitas Variabel X2 terhadap Y.....	68
Tabel 4. 15 Uji Linearitas Variabel X3 terhadap Y.....	68
Tabel 4. 16 Hasil Uji Regresi Linier Berganda.....	69
Tabel 4. 17 Hasil Analisis Uji t.....	72
Tabel 4. 18 Hasil Analisis Uji F.....	74
Tabel 4. 19 Hasil Koefisien Determinasi (R Square).....	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data Statistik Transformasi Layanan Digital (Perjalanan dari BSI Mobile ke BYOND by BSI).....	2
Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI Universal	3
Gambar 1. 3 Jumlah Transaksi Aplikasi BYOND by BSI Universal....	4
Gambar 1. 4 Aplikasi BYOND by BSI Error bulan Februari 2025.....	4
Gambar 1. 5 Aplikasi BYOND by BSI Error bulan Juni 2025.....	5



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	I
Lampiran 2 Data Mentah Penelitian	VI
Lampiran 3 Hasil Output Analisis Statistik Deskriptif.....	XVI
Lampiran 4 Hasil Output Uji Instrumen.....	XIX
Lampiran 5 Hasil Output Uji Asumsi Klasik	XXIII
Lampiran 6 Hasil Output Uji Regresi Linear Berganda	XXVII
Lampiran 7 Hasil Output Uji Hipotesis.....	XXVII
Lampiran 8 R Tabel.....	XXIX
Lampiran 9 t Tabel	XXXI
Lampiran 10 F Tabel	XXXIII
Lampiran 11 Surat Pengantar Penelitian	XXXV
Lampiran 12 Surat Selesai Penelitian.....	XXXIX
Lampiran 13 Daftar Riwayat Hidup	XL
Lampiran 14 Bukti Link Kuesioner.....	XLI
Lampiran 15 Dokumentasi Penyebaran Link Kuesioner di Kantor BSI	XLII

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

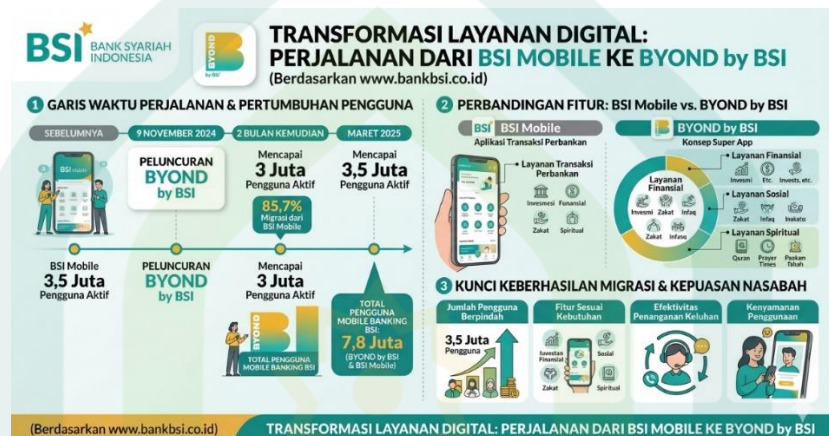
Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi industri perbankan dari layanan konvensional menuju layanan digital. Salah satu inovasi yang banyak digunakan masyarakat adalah mobile banking karena memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan berbagai transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja. Oleh sebab itu, kualitas layanan mobile banking menjadi aspek penting yang perlu diperhatikan oleh perbankan (Ilmi et al., 2020).

Berdasarkan website www.bankbsi.co.id, transformasi layanan digital yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) melalui peluncuran aplikasi BYOND by BSI menjadi fenomena penting dalam industri perbankan syariah. BYOND by BSI hadir sebagai pengembangan dari aplikasi BSI Mobile dengan konsep *super app* yang tidak hanya menyediakan layanan transaksi perbankan, tetapi juga mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Berdasarkan data resmi BSI, aplikasi BSI Mobile sebelumnya memiliki sekitar 3,5 juta pengguna aktif.

Setelah BYOND by BSI diluncurkan pada 9 November 2024, jumlah pengguna aktifnya mencapai 3 juta pengguna hanya dalam waktu dua bulan, yang berarti sekitar 85,7% pengguna aktif BSI Mobile telah bermigrasi ke aplikasi baru tersebut. Selanjutnya, jumlah pengguna BYOND by BSI meningkat menjadi 3,5 juta pengguna pada Maret 2025, sedangkan total pengguna mobile banking BSI (BYOND by BSI dan BSI Mobile) mencapai 7,8 juta pengguna. Peningkatan tersebut menunjukkan tingginya penerimaan nasabah terhadap BYOND by BSI sekaligus menandakan adanya perubahan besar dalam pengalaman layanan digital yang diterima nasabah. Oleh karena

itu, keberhasilan migrasi dari BSI Mobile ke BYOND by BSI tidak hanya ditentukan oleh jumlah pengguna yang berpindah, tetapi juga oleh kemampuan aplikasi dalam menyediakan fitur yang sesuai kebutuhan, menangani keluhan secara efektif, serta menciptakan kenyamanan penggunaan sehingga mampu meningkatkan kepuasan nasabah.

Gambar 1. 1 Data Statistik Transformasi Layanan Digital
(Perjalanan dari BSI Mobile ke BYOND by BSI)

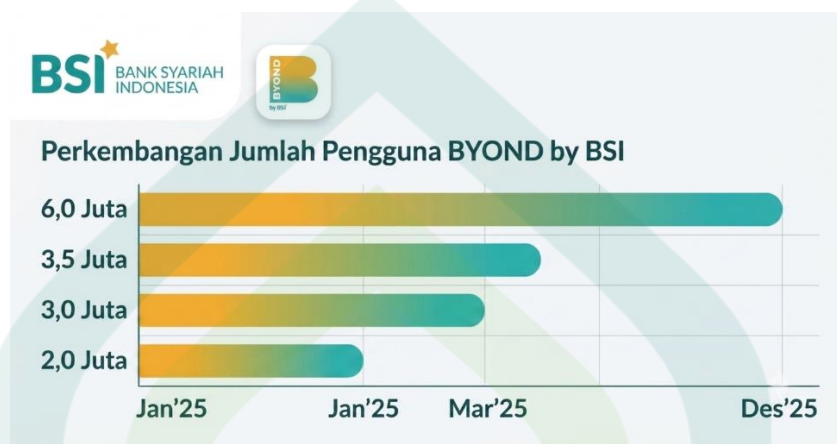


Fenomena ini menjadi penting karena penggunaan mobile banking di Indonesia terus meningkat. Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa volume transaksi mobile banking mengalami pertumbuhan signifikan sehingga masyarakat semakin bergantung pada layanan digital perbankan. Oleh karena itu, bank dituntut untuk menyediakan layanan yang lengkap, nyaman digunakan, dan mampu merespons keluhan nasabah dengan baik.

Berdasarkan informasi yang diambil dari halaman website resmi www.bankbsi.co.id sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) terus mengembangkan layanan digital melalui aplikasi BYOND by BSI. Jumlah pengguna aplikasi ini meningkat dari sekitar 2 juta pengguna pada Januari 2025 menjadi 3,5 juta pengguna pada Maret 2025 dan ditargetkan mencapai 6 juta pengguna pada akhir tahun 2025.

Hal ini menunjukkan tingginya penerimaan masyarakat terhadap layanan digital BSI.

Gambar 1. 2 Jumlah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI Universal



Selain mengalami pertumbuhan jumlah pengguna, aktivitas transaksi melalui aplikasi BYOND by BSI juga menunjukkan peningkatan yang signifikan. Berdasarkan informasi yang diambil dari halaman website resmi www.bankbsi.co.id data Bank Syariah Indonesia menunjukkan bahwa sejak diluncurkan pada November 2024 hingga Januari 2025, aplikasi BYOND by BSI telah mencatat sekitar 15 juta transaksi. Jumlah tersebut terus meningkat menjadi sekitar 100 juta transaksi pada Juli 2025 dan mencapai sekitar 300 juta transaksi pada Desember 2025. BSI menargetkan jumlah transaksi melalui aplikasi BYOND by BSI dapat melampaui 730 juta transaksi pada Maret 2026 dengan nilai transaksi mencapai sekitar Rp820 triliun. Pertumbuhan jumlah transaksi yang sangat pesat tersebut menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI semakin banyak dimanfaatkan oleh nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan. Namun, tingginya penggunaan aplikasi juga menuntut penyedia layanan untuk menjaga kualitas fitur, kenyamanan penggunaan, serta kemampuan dalam menangani keluhan nasabah agar tingkat kepuasan pengguna tetap terjaga.

Gambar 1. 3 Jumlah Transaksi Aplikasi BYOND by BSI Universal



Meskipun menawarkan berbagai kemudahan, layanan mobile banking masih menghadapi berbagai kendala. Menurut www.kompas.com salah satunya terjadi pada aplikasi BYOND by BSI yang mengalami gangguan sistem pada Februari dan Juni 2025 sehingga menghambat akses serta transaksi nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa stabilitas layanan digital sangat penting dalam menjaga kepuasan pengguna.

Gambar 1. 4 Aplikasi BYOND by BSI Error bulan Februari 2025



Gambar 1. 5 Aplikasi BYOND by BSI Eror bulan Juni 2025



Di tengah kendala yang sempat terjadi, aplikasi BYOND by BSI tetap menawarkan berbagai fitur yang dirancang untuk mendukung kebutuhan transaksi nasabah secara praktis dan efisien. Fitur-fitur tersebut meliputi transfer dana, pembayaran berbagai tagihan, QRIS, top up e-wallet, pembukaan rekening, pembukaan deposito, layanan informasi rekening, layanan Islami, serta penarikan tunai tanpa kartu. Keberadaan fitur yang beragam diharapkan mampu memberikan manfaat yang lebih besar bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas perbankan sehari-hari (Angga Lawang Sani et al., 2024). Semakin lengkap dan sesuai fitur yang tersedia dengan kebutuhan nasabah, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa terbantu dalam melakukan transaksi. Dengan demikian, fitur aplikasi menjadi salah satu faktor yang diduga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan nasabah (Khotijah et al., 2023).

Selain fitur aplikasi, penanganan keluhan juga menjadi aspek yang penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Ketika pengguna mengalami kendala dalam menggunakan aplikasi, perusahaan dituntut untuk mampu memberikan

tanggapan yang cepat, tepat, dan solutif. Penanganan keluhan yang baik dapat menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan dan permasalahan yang dialami nasabah. Sebaliknya, penanganan keluhan yang lambat dapat menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan yang diberikan (Indriyani & Mardiana, 2016). Dalam konteks layanan digital perbankan, kemampuan perusahaan dalam menangani berbagai keluhan menjadi faktor yang dapat memengaruhi pengalaman pengguna serta menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap layanan yang digunakan (Hermawati, 2023).

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah kenyamanan dalam menggunakan aplikasi. Kenyamanan mencerminkan kondisi ketika pengguna merasa mudah, aman, dan tidak mengalami hambatan saat melakukan transaksi. Dalam layanan mobile banking, kenyamanan dapat terlihat dari kemudahan akses aplikasi, tampilan antarmuka yang mudah dipahami, fleksibilitas penggunaan, serta kecepatan sistem dalam memproses transaksi (Gunawan et al., 2022). Nasabah cenderung memberikan penilaian positif apabila aplikasi dapat digunakan secara praktis tanpa memerlukan usaha yang berlebihan. Sebaliknya, apabila aplikasi sering mengalami kendala teknis atau sulit digunakan, maka tingkat kenyamanan pengguna dapat menurun dan berdampak pada kepuasan mereka (Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, 2023).

Dalam menjelaskan perilaku nasabah ketika menerima dan menggunakan teknologi, penelitian ini menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis, 1986. Teori ini menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*). Dalam konteks penelitian ini, fitur aplikasi dapat mencerminkan manfaat yang dirasakan pengguna, sedangkan kenyamanan berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan (Sitti Nur Khotijah, M. Cholid Mawardi, 2023). Sementara itu, penanganan keluhan yang baik dapat

meningkatkan pengalaman pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, *Technology Acceptance Model* dinilai relevan untuk menjelaskan hubungan antara fitur aplikasi, penanganan keluhan, kenyamanan, dan kepuasan nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pengguna mobile banking menunjukkan hasil yang masih beragam. Penelitian yang dilakukan oleh (Khotijah et al., 2023) dan (Angga Lawang Sani et al., 2024) menemukan bahwa fitur aplikasi dan kenyamanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun, penelitian yang dilakukan oleh (Amalia & Hastriana, 2022) serta (Adelia Ramadhanti, M. Rasyid Redho Pratama, 2025) menunjukkan bahwa fitur aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian (Khoiri, 2021) dan (Salsabillah et al., 2024) menemukan bahwa penanganan keluhan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil penelitian tersebut menunjukkan masih adanya research gap yang perlu diteliti lebih lanjut.

Migrasi layanan dari BSI Mobile ke BYOND by BSI menjadi fenomena yang menarik untuk diteliti. Meskipun BYOND by BSI menawarkan fitur yang lebih lengkap, pada masa awal implementasi masih ditemukan berbagai keluhan, seperti kendala migrasi akun, login, gangguan sistem, dan penyesuaian antarmuka aplikasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa peningkatan fitur belum tentu langsung meningkatkan kepuasan nasabah tanpa didukung penanganan keluhan yang baik dan kenyamanan penggunaan. Perbedaan pengalaman nasabah setelah beralih ke BYOND by BSI menunjukkan adanya kesenjangan empiris yang perlu diteliti lebih lanjut terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah.

Berdasarkan fenomena gangguan sistem, peningkatan jumlah pengguna, pentingnya fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan, serta adanya perbedaan hasil penelitian

terdahulu, diperlukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI. Oleh karena itu, penelitian ini mengangkat judul *“Pengaruh Fitur Aplikasi, Penanganan Keluhan, dan Kenyamanan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI (Studi Kasus pada Nasabah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI di Pekalongan)”*.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang yang sudah disusun, sehingga dapat ditarik kesimpulan rumusan penelitian antara lain:

1. Apakah fitur aplikasi memberikan pengaruh secara signifikan pada kepuasan nasabah di Pekalongan dalam memakai aplikasi BYOND by BSI?
2. Apakah penanganan keluhan memberikan pengaruh secara signifikan pada kepuasan nasabah di Pekalongan dalam memakai aplikasi BYOND by BSI?
3. Apakah kenyamanan memberikan pengaruh secara signifikan pada kepuasan nasabah di Pekalongan dalam memakai aplikasi BYOND by BSI?
4. Apakah fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan sistem berpengaruh secara simultan pada kepuasan nasabah di Pekalongan dalam memakai aplikasi BYOND by BSI?

C. Pembatasan Masalah

Riset ini dibatasi hanya pada masyarakat di wilayah Kota dan Kabupaten Pekalongan yang termasuk pemakai aktif aplikasi BYOND by BSI. Fokus penelitian diarahkan untuk menelaah pengaruh fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan, terhadap kepuasan nasabah, tanpa memperluas variabel-variabel tambahan.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, tujuan dari penelitian ini antara lain:

1. Tujuan Umum

Menguji secara empiris apakah muncul hubungan pengaruh variabel bebas dengan variabel terikat studi pada nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Pekalongan, yakni tujuan umum dalam riset ini.

2. Tujuan Khusus

- a. Memahami sejauh mana pengaruh secara positif dan signifikan fitur aplikasi pada kepuasan nasabah di Pekalongan langkah saat mengoperasikan aplikasi BYOND by BSI
- b. Memahami sejauh mana pengaruh secara positif dan signifikan penanganan keluhan pada kepuasan nasabah di Pekalongan saat mengoperasikan aplikasi BYOND by BSI
- c. Memahami sejauh mana pengaruh secara positif dan signifikan kenyamanan pada kepuasan nasabah di Pekalongan saat mengoperasikan aplikasi BYOND by BSI
- d. Memahami sejauh mana pengaruh secara simultan fitur aplikasi, penanganan keluhan, kenyamanan pada kepuasan nasabah di Pekalongan saat aplikasi BYOND by BSI

E. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoretis

Penyusunan skripsi ini dirancang agar bisa memperluas pengetahuan serta memperluas pemahaman bagi penulis dan pembaca mengenai kepuasan dan penilaian nasabah pada layanan mobile pada suatu bank. Di samping itu, riset ini diharapkan bisa bermanfaat sebagai sumber acuan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Akademik

Dibuatnya skripsi ini dirancang agar bisa dipakai sebagai acuan oleh mahasiswa FEBI khususnya mahasiswa UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

b. Bagi Perusahaan

Manfaat untuk perusahaan, riset ini bermanfaat sebagai acuan dalam merumuskan kebijakan, menyusun strategi, serta mengembangkan berbagai sistem layanan yang dibutuhkan guna meningkatkan kepuasan nasabah ketika menggunakan layanan *m-banking* yang tersedia.

c. Bagi Masyarakat

Riset ini diupayakan bisa memberikan pemahaman tambahan bagi masyarakat terkait layanan *m-banking* pada bank syariah yang terus-terusan berkembang, yang dipercaya mampu meningkatkan fitur aplikasi, kualitas layanan dalam menangani keluhan, serta memberikan kenyamanan kepada nasabah saat menjalankan aktivitas transaksi keuangan harian.

F. Sistematika Pembahasan

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam pendahuluan ditempatkan bagian awal agar bisa dipahami latar belakang penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan, manfaat dan sistematika penulisan dalam riset kuantitatif ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan Pustaka yang ditempatkan dibagian awal setelah pendahuluan agar dapat dipahami teori apa yang fenomena pengguna mobile banking akan diuji dan diverifikasi dalam riset kuantitatif ini.

BAB III : METODE PENELITIAN

Metode Penelitian yang ditempatkan dibagian setelah tinjauan pustaka ini agar dapat dipahami metode

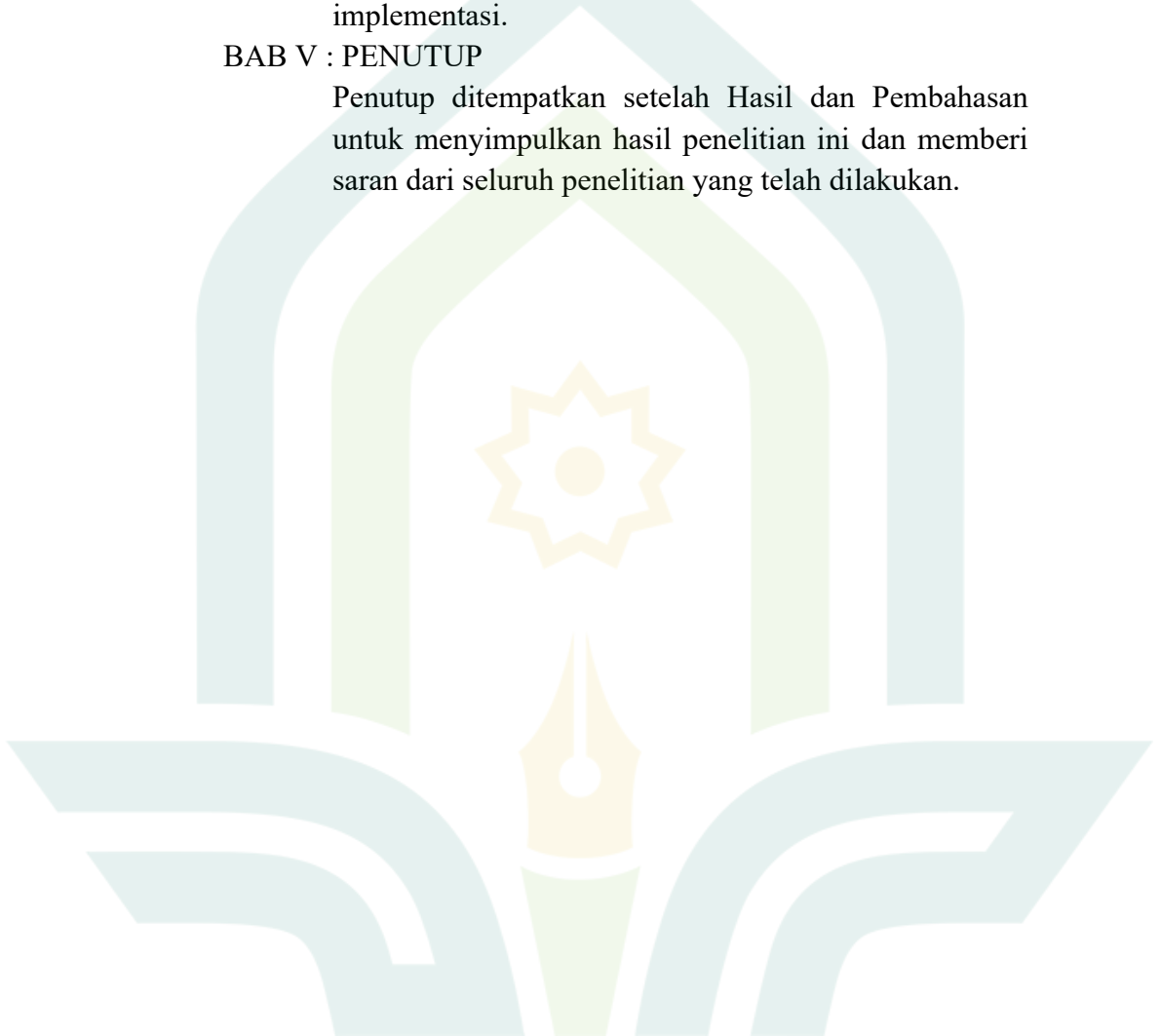
penelitian apa yang diterapkan dalam riset kuantitatif ini.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan Pembahasan setelah metode penelitian ini untuk menggambarkan dari hasil tahap penelitian kuantitatif, dimulai dengan analisis, desain, hasil, dan implementasi.

BAB V : PENUTUP

Penutup ditempatkan setelah Hasil dan Pembahasan untuk menyimpulkan hasil penelitian ini dan memberi saran dari seluruh penelitian yang telah dilakukan.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Riset ini ditujukan guna menelaah dan meneliti pengaruh fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan kepada kepuasan nasabah pada pemakaian aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia. Mengacu pada temuan analisis dan pembahasan yang dibahas di bab, sehingga bisa dirumuskan simpulan seperti berikut:

1. Secara parsial, variabel fitur aplikasi (X1) terbukti memberi pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah (Y) pemakai aplikasi BYOND by BSI. Perihal ini menandakan bahwa kian lengkap, praktis dipakai, dan sesuai kebutuhan fitur yang tersedia dalam aplikasi, maka rasa kepuasan nasabah kian meningkat. Keberadaan fitur yang fungsional mampu memberikan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi sehingga membentuk pengalaman penggunaan yang lebih unggul.
2. Secara parsial, penanganan keluhan (X2) memberi pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah (Y) pemakai aplikasi BYOND by BSI. Perihal ini mengindikasikan bahwa kemampuan pihak bank saat merespons, menyelesaikan, dan memberikan solusi atas keluhan nasabah secara cepat dan tepat dapat meningkatkan rasa dihargai serta kepercayaan nasabah pada layanan perbankan digital yang tersedia.
3. Secara parsial, kenyamanan (X3) juga memberi pengaruh positif dan signifikan pada kepuasan nasabah (Y) saat pemakaian aplikasi BYOND by BSI. Kenyamanan yang dirasakan nasabah, seperti kemudahan akses setiap saat dan di mana saja, kelajuan transaksi, serta tampilan aplikasi yang mudah dimengerti menjadikan hal inti yang mendukung kepuasan pada penggunaan layanan m-banking.

4. Ditinjau sisi simultan, variabel fitur aplikasi (X1), penanganan keluhan (X2), dan kenyamanan (X3) secara serentak memberi pengaruh signifikan pada kepuasan nasabah (Y) pengguna aplikasi BYOND by BSI. Perihal ini menandakan kepuasan nasabah bukan hanya dipengaruhi hanya satu pemicu saja, namun berasal dari hasil perpaduan kualitas fitur, efektivitas penanganan keluhan, serta level kenyamanan yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Dengan demikian, peningkatan pada ketiga aspek tersebut secara terpadu dapat mendorong terciptanya kepuasan nasabah yang lebih optimal.
5. Berdasarkan hasil penelitian, mayoritas pengguna aplikasi BYOND by BSI di Pekalongan adalah pelajar/mahasiswa sebanyak 48 orang (50%) dan didominasi usia 18–30 tahun sebanyak 63 orang (65,6%) dari total 96 responden. Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan sebesar 56,2%, sedangkan 43,8% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.
6. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, baik secara parsial maupun simultan. Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Fred D. Davis (1986), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan. Selain itu, hasil penelitian juga sesuai dengan teori Manajemen Pemasaran dari Sofjan Assauri dalam buku *Manajemen Pemasaran* (1987) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai melalui pemberian nilai dan kualitas layanan yang baik.
7. Penelitian ini turut mendukung hasil penelitian (Khotijah et al., 2023), (Angga Lawang Sani et al., 2024), (Khoiri, 2021), dan (Salsabillah et al., 2024) yang menemukan bahwa fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan berpengaruh

positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, peningkatan kualitas fitur aplikasi, penanganan keluhan yang efektif, dan kenyamanan penggunaan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI.

B. Keterbatasan

1. Riset ini hanya diterapkan pada nasabah user aplikasi BYOND by BSI yang berada di daerah Kota dan Kabupaten Pekalongan. Oleh karena itu, hasil penelitian belum tentu menggambarkan kondisi kepuasan nasabah di daerah lain yang mempunyai karakteristik sosial, ekonomi, dan tingkat pemahaman digital yang beragam.
2. Data penelitian dikumpulkan melalui kuesioner hasil isian responden. Informasi yang dihasilkan sangat ditopang oleh kejujuran, pemahaman, dan persepsi masing-masing responden, sehingga berpotensi menimbulkan perbedaan penafsiran terhadap pernyataan dalam kuesioner.
3. Riset ini dilaksanakan dalam jangka waktu tertentu, sehingga hanya merepresentasikan kondisi kepuasan nasabah pada saat riset berlangsung. Perubahan sistem, pembaruan aplikasi, atau kebijakan baru di masa mendatang berpotensi memengaruhi level kepuasan nasabah secara berbeda.
4. Riset ini memakai pendekatan kuantitatif dengan analisis data statistik, sehingga hasil penelitian lebih menekankan pada hubungan antarvariabel secara angka. Pendalaman secara kualitatif mengenai pengalaman dan alasan subjektif nasabah saat memakai aplikasi BYOND by BSI belum dibahas secara rinci.

C. Implikasi Penelitian

1. Implikasi Teoritis

Riset ini memberi partisipasi pemikiran bagi pengembangan teori *Technology Acceptance Model* (TAM), terutama mengenai konteks pemakaian layanan m-banking

berbasis syariah. Hasil riset menunjukkan penerimaan teknologi oleh nasabah bukan hanya dipengaruhi persepsi kemudahan dan manfaat sebagaimana diuraikan pada model TAM, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor lain seperti fitur aplikasi, penanganan keluhan, dan kenyamanan penggunaan. Temuan ini memperlihatkan bahwa kelengkapan dan kualitas fitur, respon terhadap keluhan nasabah, serta rasa nyaman ketika memakai aplikasi yang berperan kuat pada pembentukan kepuasan nasabah pada layanan berbasis aplikasi di bank syariah. Dengan begitu, penelitian memperluas penerapan model TAM dengan menyesuaikannya pada konteks layanan mobile banking syariah, sehingga bisa dijadikan rujukan bagi riset selanjutnya yang menelaah penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi keuangan berbasis digital.

2. Implikasi Praktis

Hasil riset ini memberi gambaran kepada pihak Bank Syariah Indonesia, terutama pihak pengelola aplikasi BYOND by BSI, guna terus memperbaiki mutu layanan digital yang diberikan kepada nasabah. Peningkatan dapat difokuskan pada pengembangan fitur aplikasi agar lebih selaras dengan keperluan pengguna, perbaikan sistem penanganan keluhan yang cepat dan responsif, serta peningkatan kenyamanan dalam penggunaan aplikasi. Penanganan keluhan yang jelas dan mudah diakses dapat membantu menjaga kepercayaan nasabah, terutama saat terjadi gangguan sistem. Selain itu, kenyamanan dalam bertransaksi melalui aplikasi perlu terus dijaga supaya nasabah merasakan aman, praktis, dan tidak menemui kendala dalam menggunakan layanan. Langkah tersebut diharapkan bisa meningkatkan level kepuasan nasabah sekaligus menguatkan loyalitas mereka pada penggunaan aplikasi BYOND by BSI.