



**PENGARUH KEAMANAN SIBER, ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI), DAN KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)**



SILKA FAROIDA

NIM. 40222101

2026



PENGARUH KEAMANAN SIBER, ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI), DAN KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)



SILKA FAROIDA

NIM. 40222101

2026

**PENGARUH KEAMANAN SIBER, ARTIFICIAL
INTELLIGENCE (AI), DAN KUALITAS APLIKASI
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Kasus Nasabah BSI Kantor
Cabang Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

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



Oleh:

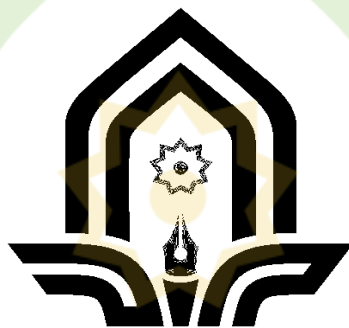
SILKA FAROIDA
NIM. 40222101

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

**PENGARUH KEAMANAN SIBER, ARTIFICIAL
INTELLIGENCE (AI), DAN KUALITAS APLIKASI
TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN
KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING
PADA PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI
(Studi Kasus Nasabah BSI Kantor
Cabang Pekalongan Pemuda)**

SKRIPSI

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



Oleh:

SILKA FAROIDA
NIM. 40222101

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
K.H. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN
2026**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Silka Faroida

NIM : 40222101

Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan Siber, Artificial Intelligence (AI) dan Kualitas Aplikasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Byond By BSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)

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, 9 April 2026

Yang menyatakan,



Silka Faroida

NOTA PEMBIMBING

Lamp : 2 (dua) eksemplar

Hal : Naskah Skripsi Sdr. Silka Faroida

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 : Silka Faroida

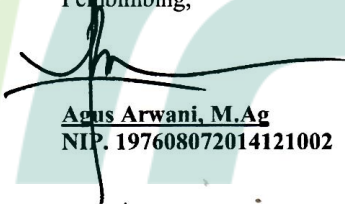
NIM : 40222101

Judul Skripsi : PENGARUH KEAMANAN SIBER, ARTIFICIAL INTELLIGENCE (AI), DAN KUALITAS APLIKASI TERHADAP KEPERCAYAAN NASABAH DENGAN KEPUASAN SEBAGAI VARIABEL INTERVENING PADA PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)

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

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekalongan, 9 April 2026
Pembimbing,


Agus Arwani, M.Ag
NIP. 197608072014121002



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

Alamat : Jl. Pahlawan No.52 Kajen Pekalongan, www.febi.uingusdur.ac.id

PENGESAHAN

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

Nama : Silka Faroida
NIM : 40222101
Judul Skripsi : Pengaruh Keamanan Siber, Artificial Intelligence (AI) dan Kualitas Aplikasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Byond By BSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)
Dosen Pembimbing : Agus Arwani, M.Ag

Telah diujikan pada hari Jumat tanggal 12 Juni 2026 dan dinyatakan **LULUS** serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Dewan Penguji.

Penguji I

Penguji II


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


Pratomo Cahyo Kurniawan, M.Ak
NIP. 198907082020121010

Pekalongan, 26 Juni 2026
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam


Dr. H.A.M. Muh. Khafidz Ma'shum, M.Ag.
NIP. 197806162003121003



MOTTO

“Allah tidak membebani seseorang, kecuali menurut kesanggupannya. Baginya ada sesuatu (pahala) dari (kebajikan) yang diusahakannya dan terhadapnya ada (pula) sesuatu (siksa) atas (kejahatan) yang diperbuatnya.”

(Q.S Al-Baqarah : 286)

“Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al-Insyirah : 5)

“Kesuksesan bukan akhir, kegagalan bukan kehancuran. Yang penting adalah keberanian untuk terus melangkah”

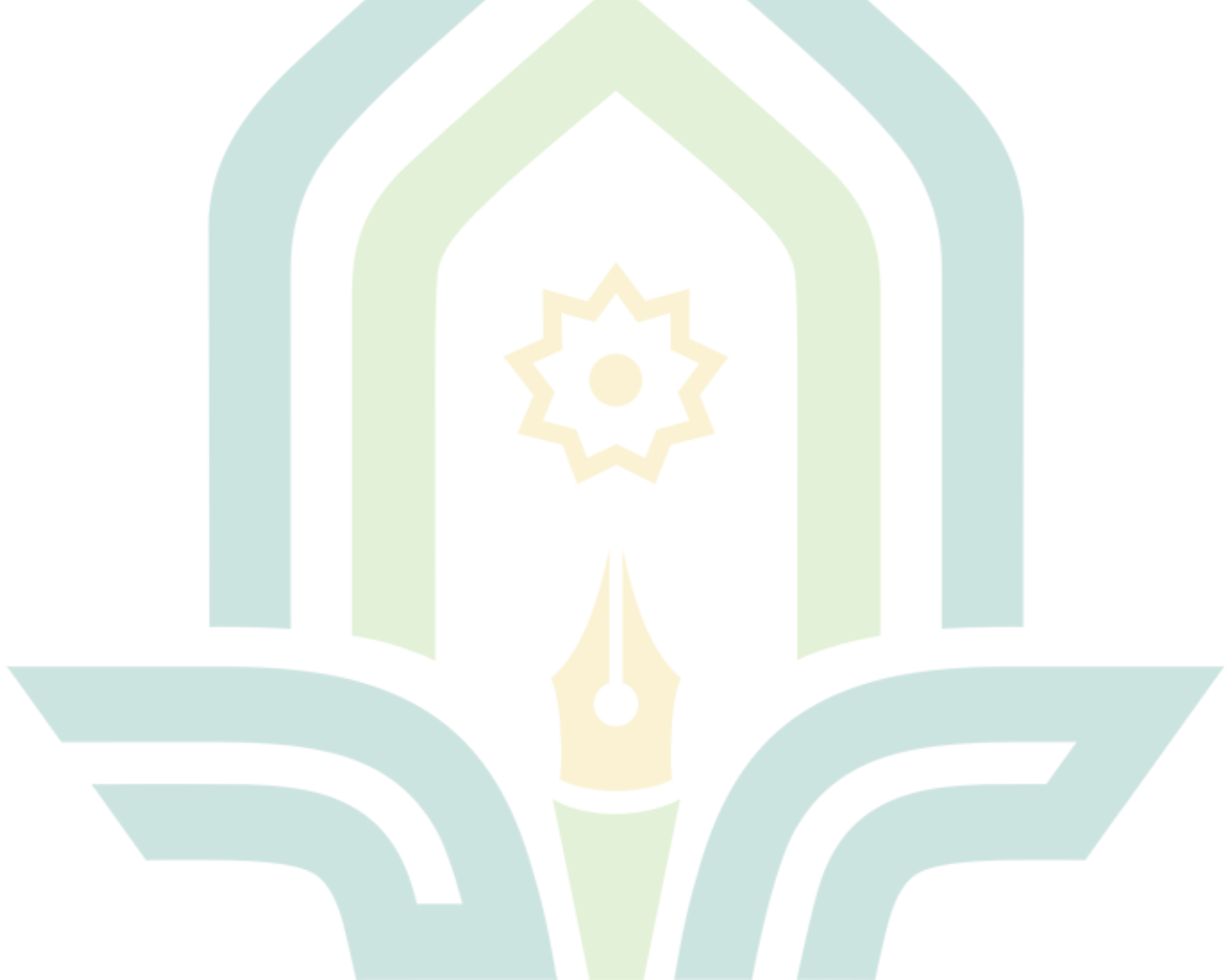
(Winston Churchill)

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 (SE) 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 memberikan informasi dan manfaat bagi setiap orang yang membacanya, khususnya bagi dunia pendidikan. Dalam pembuatan skripsi ini penulis mendapatkan berbagai dukungan serta bantuan materil ataupun non materil dari berbagai pihak. Berikut ini beberapa persembahan sebagai ucapan terima kasih dari penulis kepada pihak-pihak yang telah berperan dalam membantu terlaksanannya penulisan skripsi ini :

1. Bapak dan ibuku tercinta, Bapak Abu Hasan dan Ibu Riyah yang selalu memberikan kasih sayang, bimbingan, nasehat dan do'a baik, sehingga saya bisa menyelesaikan studi dan skripsi ini.
2. Keluarga saya, terutama kakak saya Khafidhotun Nikmah dan keluarga besar saya. Terima kasih atas doa, dukungan, dan semangat yang kalian berikan yang menjadi energi dalam hari-hari terberat sekalipun.
3. Almameter saya Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN. K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Dosen Pembimbing Skripsi saya, Bapak Agus Arwani, M.Ag, yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing Akademik saya, Bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M., yang telah membimbing selama perkuliahan dan skripsi ini.
6. Sahabat perkuliahan saya Annisa Putri Aulia, Dhini Puspita dan Rahma Atia Rizqi yang sudah menjadi sahabat seperjuangan.

7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak dapat saya sebutkan namanya satu per satu. Semoga setiap kebaikan sekecil apapun bisa mendapatkan balasan dari Allah SWT.
8. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, karena mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini. Mampu mengendalikan diri dari berbagai tekanan diluar keadaan dan tak pernah memutuskan menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini dengan menyelesaikan sebaik dan semaksimal mungkin,



ABSTRAK

Silka Faroida, “Pengaruh Keamanan Siber, *Artificial Intelligence* (AI) dan Kualitas Aplikasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Byond By BSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)”

Perkembangan perbankan digital mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan berbasis teknologi yang cepat, aman, dan mudah digunakan. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi Byond by BSI yang dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan digital kepada nasabah. Dalam konteks ini, aspek keamanan siber, *pemanfaatan artificial intelligence*, serta kualitas aplikasi menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang merupakan nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda yang menggunakan aplikasi Byond. Teknik pengambilan sampel menggunakan *simple random sampling*. Analisis data dilakukan dengan metode *Structural Equation Modeling* berbasis *Partial Least Square* (SEM-PLS) menggunakan aplikasi SmartPLS versi 4.0.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keamanan siber, *artificial intelligence*, dan kualitas aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah. Pengaruh langsung keamanan siber dan *artificial intelligence* terhadap kepercayaan signifikan, sedangkan kualitas aplikasi tidak signifikan. Kepuasan berperan sebagai mediasi parsial untuk keamanan siber dan *artificial intelligence*, serta mediasi penuh untuk kualitas aplikasi terhadap kepercayaan nasabah.

Kesimpulan dari penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan keamanan siber dan penerapan *artificial intelligence* memiliki pengaruh dominan, baik secara langsung terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah, maupun secara tidak langsung melalui mediasi kepuasan nasabah terhadap layanan Byond by BSI. Kualitas aplikasi berpengaruh langsung dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, namun tidak signifikan secara langsung terhadap kepercayaan, melainkan berperan sebagai mediator penuh melalui kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Keamanan Siber, *Artificial Intelligence*, Kualitas Aplikasi, Kepercayaan dan Kepuasan.

ABSTRACT

Silka Faroida, “The Influence of Cybersecurity, Artificial Intelligence (AI) and Application Quality on Customer Trust, with Satisfaction as a Mediating Variable, Among Users of the Byond by BSI App (A Case Study of Customers at the BSI Pekalongan Pemuda Branch)”

The growth of digital banking is driving financial institutions to provide technology-based services that are fast, secure and user-friendly. One such innovation is the Byond by BSI app, designed to enhance the quality of digital services for customers. In this context, cybersecurity, the use of artificial intelligence and the quality of the app are key factors in shaping customer satisfaction and trust.

This study employs a quantitative approach; data were collected by distributing a questionnaire to 100 respondents who are customers of BSI Pekalongan Pemuda Branch and who use the Byond app. Simple random sampling was used as the sampling technique. Data analysis was conducted using Partial Least Squares-based Structural Equation Modelling (SEM-PLS) with the SmartPLS version 4.0 software.

The research findings indicate that the variables of cybersecurity, artificial intelligence and application quality have a positive and significant effect on customer satisfaction. Customer satisfaction has a positive and significant effect on customer trust. The direct effects of cybersecurity and artificial intelligence on trust are significant, whereas the effect of application quality is not significant. Satisfaction acts as a partial mediator for cybersecurity and artificial intelligence, and a full mediator for application quality in relation to customer trust.

The conclusion of this study confirms that improvements in cybersecurity and the implementation of artificial intelligence have a dominant influence, both directly on customer satisfaction and trust, and indirectly through the mediation of customer satisfaction regarding the Byond by BSI service. Application quality has a direct and significant influence on customer satisfaction, but is not directly significant for trust; rather, it acts as a full mediator through customer satisfaction.

Keywords: Cyber Security, Artificial Intelligence, Application Quality, Trust and Satisfaction.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya sampaikan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Keamanan Siber, *Artificial Intelligence* (AI) dan Kualitas Aplikasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Byond By BSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)”**. 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. Bapak Prof. Dr. H. Zaenal Mustakim, M.Ag., selaku Rektor UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
2. Bapak Dr. H. AM. Muh Khafidz Ma'shum, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
3. Bapak Dr. Kuat Ismanto, M.Ag., selaku Wakil Dekan bidang Akademik dan Kelembagaan FEBI UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
4. Bapak Drajat Stiawan, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
5. Ibu Ulfa Kurniasih, M.Hum selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.
6. Bapak Agus Arwani, M.Ag., selaku dosen pembimbing skripsi yang telah mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
7. Bapak Versiandika Yudha Pratama, M.M. selaku dosen pembimbing akademik.
8. Seluruh Dosen dan jajaran staf karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN K.H. Abdurrahman Wahid Pekalongan.

9. Kedua orang tua dan keluarga saya yang telah memberikan bantuan dan dukungan material dan moral.
10. Pihak BSI KC Pekalongan Pemuda yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
11. Sahabat yang telah banyak membantu saya dalam menyelesaikan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mohon kritik dan sarannya untuk sempurnanya skripsi ini karena peneliti juga masih belajar dan dapat dijadikan sebagai acuan penulisan-penulisan berikutnya.

Pekalongan, 9 April 2026

Silka Faroida

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA.....	ii
NOTA PEMBIMBING.....	iii
KEMENTERIAN AGAMA REBUPLIK INDONESIA	iv
PENGESAHAN	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
TRANSLITERASI.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR GAMBAR.....	xxii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	14
C. Tujuan Penelitian	14
D. Manfaat Penelitian.....	15
E. Sistematika Pembahasan	16
BAB II LANDASAN TEORI.....	18
A. Landasan Teori.....	18
B. Telaah Pustaka	42
C. Kerangka Pemikiran	53
D. Hipotesis	55
BAB III METODE PENELITIAN.....	64

A. Jenis Penelitian	64
B. Pendekatan Penelitian.....	64
C. Setting Penelitian.....	64
D. Populasi Dan Sampel Penelitian.....	65
E. Variabel Penelitian.....	66
F. Sumber Data	69
G. Teknik Pengumpulan Data.....	70
H. Metode Analisis Data	71
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	76
A. Karakteristik Responden.....	76
B. Analisis Data	79
C. Pembahasan	91
BAB V PENUTUP.....	103
A. Kesimpulan.....	103
B. Keterbatasan Penelitian	105
C. Implikasi Teoretis dan Praktis	106
D. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA.....	108
LAMPIRAN.....	I

TRANSLITERASI

Pedoman transliterasi yang digunakan dalam penulisan buku ini adalah hasil Putusan Bersama Menteri Agama Republik Indonesia No. 158 tahun 1987 dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia No. 0543b/U/1987. Transliterasi tersebut digunakan untuk menulis kata-kata Arab yang dipandang belum diserap ke dalam bahasa Indonesia. Kata-kata Arab yang sudah diserap ke dalam bahasa Indonesia sebagaimana terlihat dalam Kamus Linguistik atau Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Secara garis besar pedoman transliterasi itu adalah sebagai berikut.

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	Śa	ś	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	kadan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Z	zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet

س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	esdan 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	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	komaterbalik (di atas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

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:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	A
ـِ	Kasrah	I	I
ـُ	Dammah	U	U

2) Vokal Rangkap

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

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

Contoh:

- كَتَبَ kataba
- فَعَلَ fa'ala
- سُئِلَ suila
- كَيْفَ kaifa
- حَوَّلَ haula

3. Maddah

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

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
...أَ...إِ...	Fathah dan alif atau ya	A	a dan garis di atas
...يِ	Kasrah dan ya	I	i dan garis di atas
...وُ	Dammah dan wau	U	u dan garis di atas

Contoh:

- قَالَ qāla
- رَمَى ramā
- قِيلَ qīla

4. Ta' marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua:

- 1) Ta' marbutah hidup Ta' marbutah yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah "t".
- 2) Ta' marbutah mati Ta' marbutah yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
- 3) Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan ha(h).

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	raudah al-atfāl/audahtul atfāl
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	al-madīnah al-munawwarah/al-
madīnatul munawwarah	
طَلْحَة	talhah

5. 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:

نَزَّلَ	nazzala
الْبِرِّ	al-birr

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ا 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 ditranslite-rasikan 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

البَدِيعُ - al-badī'u

الْجَلَالُ - al-jalālu

7. 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 :

- تَأْخُذُ ta'khuzu

- شَيْءٌ syai'un

- النَّوْءُ an-nau'u

- إِنْ inna

8. 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 :

وَأَنَّ اللَّهَ لَوُفُّوْهُ خَيْرُ الرَّازِقِيْنَ	Wainnallāhalahuwakhairar-rāziqīn
وَأُوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wainnallāhalahuwakhairrāziqīn
وَأُوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wa-almīzān
وَأُوْفُوا الْكَيْلَ وَالْمِيزَانَ	Wa auf al-kaila wal mīzān
إِبْرَاهِيْمَ الْخَالِيْلَ	Ibrāhīm al-Khalīl
إِبْرَاهِيْمَ الْخَالِيْلَ	Ibrāhīm al-Khalīl
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ	Bismillāhimajrehāwamursahā
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَظُّ الْبَيْتِ مِنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيْلًا	Walillāhi ‘alan-nāsi hijju al-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīla
وَاللَّهُ عَلَى النَّاسِ حَظُّ الْبَيْتِ مِنْ اسْتَطَاعَ إِلَيْهِ سَبِيْلًا	Walillāhi ‘alan-nāsi hijjul-baiti manistaṭā’a ilaihi sabīlā

9. 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
إِنَّا أَوَّلَ بَيْتٍ وُضِعَ لِلنَّاسِ لَلَّذِي	Inna
بَيْتُهُ مَبَارَكًا	awwalabaitinwuḍi’alin
	nāsillallaẓībakkatamubārakan

شَهْرُ رَمَضَانَ الَّذِي أُنْزِلَ فِيهِ الْقُرْآنُ Syahru Ramaḍān al-laẓī unẓila fih al-Qur’ānu
Syahru Ramaḍān al-laẓī unẓila fihil Qur’ānu

وَلَقَدْ رَآهُ لِفُوقِ السُّمُورِ 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 :

نَافِثُ رَفِيقِ اللَّهِ وَفَتَى حَقِيقِ Naṣrunminallāhiwafathunqarīb

لِلَّهِ الْأَمْرُ جَمِيعاً Lillāhi al-amrujamī’an
Lillāhil-amrujamī’an

وَاللَّهُ بِكُلِّ شَيْءٍ عَلِيمٌ Wallāhabikullisyai’in ‘alīm

10. Tajwid

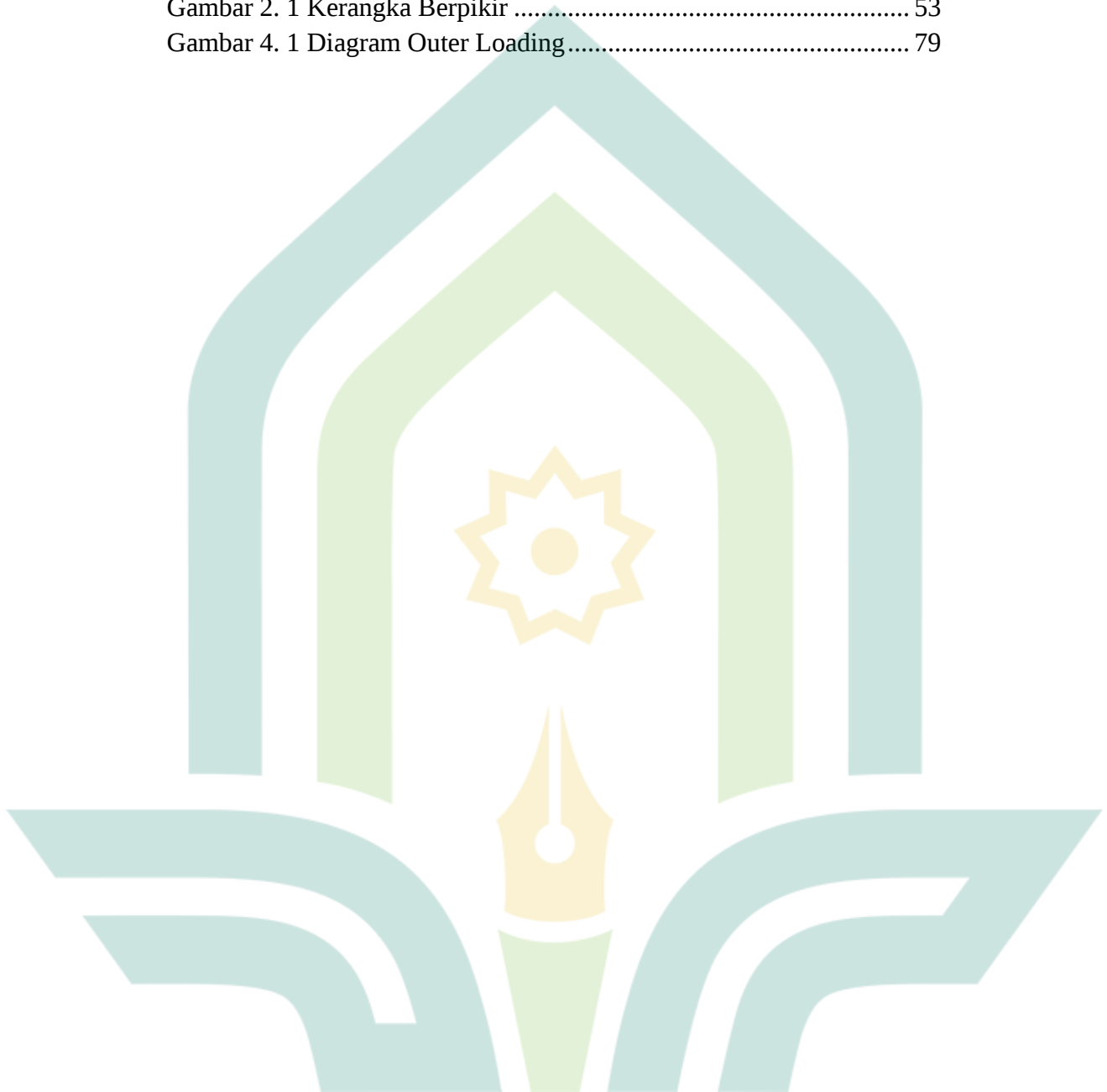
Bagi mereka yang menginginkan kefasihan dalam bacaan, pedoman transliterasi ini merupakan bagian yang tak terpisahkan dengan Ilmu Tajwid. Karena itu peresmian pedoman transliterasi ini perlu disertai dengan pedoman Tajwid.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Bank Syariah Di Kota dan Kabupaten Pekalongan....	2
Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah dan Pengguna Aplikasi Digital.....	5
Tabel 1. 3 <i>Research Gap</i>	11
Tabel 2. 1 Telaah Pustaka.....	42
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel	67
Tabel 3. 2 Skala Likert	71
Tabel 4. 1 Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	70
Tabel 4. 2 Karakteristik responden berdasarkan usia	71
Tabel 4. 3 Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.....	78
Tabel 4. 4 Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir ..	72
Tabel 4. 5 Outer Loading.....	74
Tabel 4. 6 Nilai Fornell Lacker.....	76
Tabel 4. 7 Nilai Cross Loading.....	77
Tabel 4. 8 Hasil Nilai AVE	79
Tabel 4. 9 Hasil Nilai Cronbach Alpha dan Composite Reliability	79
Tabel 4. 10 Nilai R-Square	80
Tabel 4. 11 Nilai F-Square	81
Tabel 4. 12 Goodness of Fit.....	81
Tabel 4. 13 Pengaruh Langsung	87
Tabel 4. 14 Pengaruh tidak langsung	90
Tabel 4. 15 Tabel Hasil Analisis Statistik	91

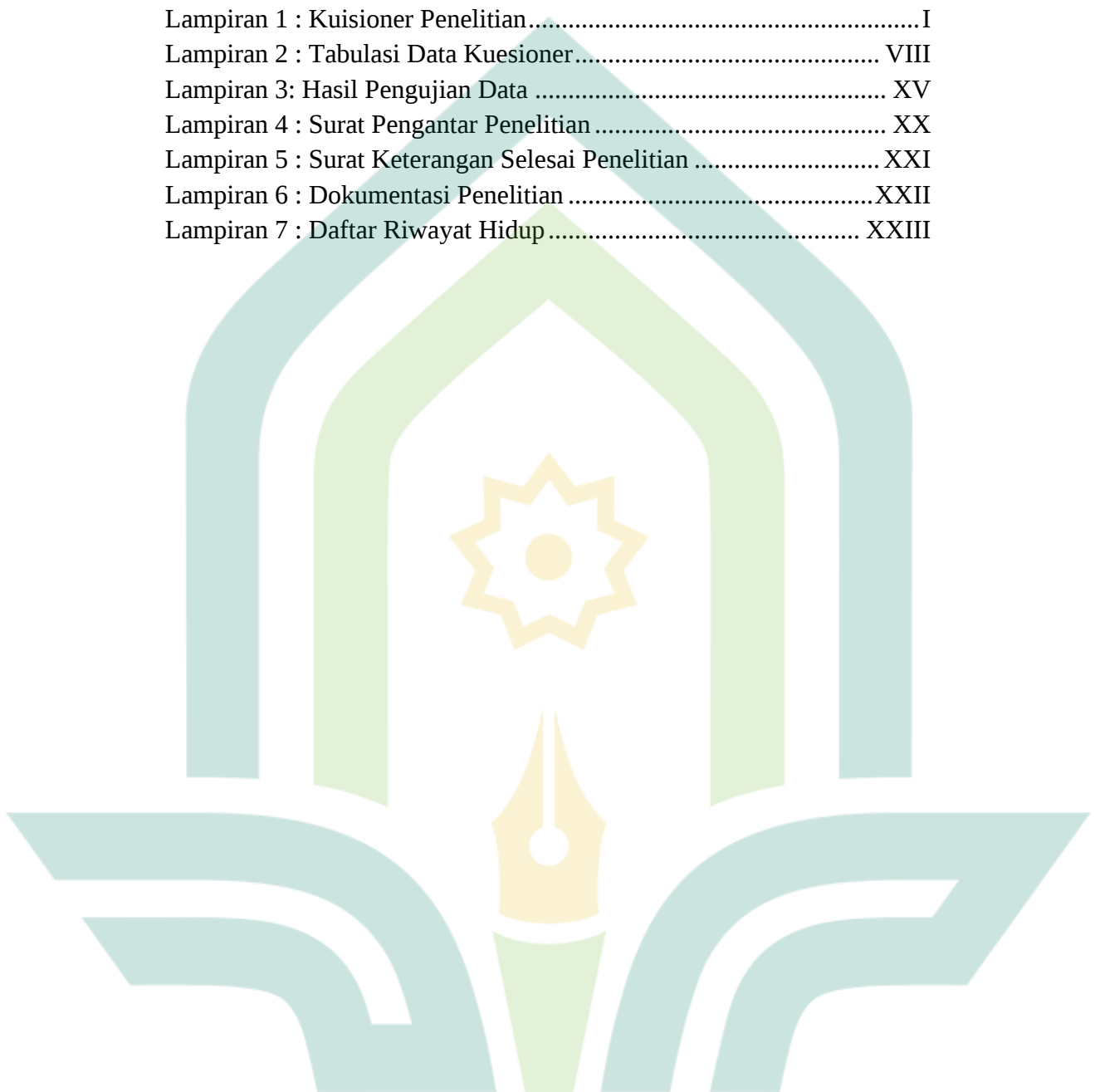
DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	53
Gambar 4. 1 Diagram Outer Loading	79



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuisioner Penelitian.....	I
Lampiran 2 : Tabulasi Data Kuesioner.....	VIII
Lampiran 3: Hasil Pengujian Data	XV
Lampiran 4 : Surat Pengantar Penelitian.....	XX
Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian	XXI
Lampiran 6 : Dokumentasi Penelitian	XXII
Lampiran 7 : Daftar Riwayat Hidup.....	XXIII





BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sektor keuangan berbasis syariah di tanah air menunjukkan ekspansi yang substansial dalam kurun waktu sepuluh tahun belakangan dan kini menempati posisi strategis dalam ekosistem keuangan nasional. Sistem ini berlandaskan pada kaidah-kaidah hukum Islam atau prinsip syariah, yang secara tegas menolak praktik gharar (ketidakjelasan), maysir (spekulasi), serta riba (bunga). Perbankan syariah menawarkan beragam instrumen dan layanan keuangan yang selaras dengan ajaran Islam sebagai pengganti bagi perbankan konvensional, di antaranya murabahah, musyarakah (bentuk kemitraan), dan mudharabah (pembagian hasil usaha) (Ascarya, 2020). Kehadiran bank syariah di Indonesia memberikan pengaruh yang besar dan manfaat nyata, baik bagi masyarakat luas maupun bagi berbagai sektor usaha. Berbagai entitas bisnis seperti korporasi multinasional hingga sektor usaha kecil dan menengah (UMKM), semuanya merasakan dampak positif dari layanan dan pembiayaan yang ditawarkan oleh perbankan syariah (Ansori, 2025).

Pertumbuhan ekonomi lokal didukung oleh perkembangan signifikan perbankan syariah (Zuleika, 2024). Salah satu contohnya adalah wilayah Pekalongan, di mana perbankan syariah menunjukkan perkembangan yang cukup pesat seiring dengan tetap berkembangnya perbankan konvensional dalam mendukung aktivitas perekonomian masyarakat. Per April 2025, Unit Bisnis Syariah dan Bank Komersial Syariah di Kota Pekalongan memiliki total aset bruto sebesar Rp2.401 triliun, menurut data Statistik Perbankan Syariah (Keuangan, 2025). Di wilayah Pekalongan, jumlah lembaga keuangan syariah masih terus meningkat dan diperkirakan akan terus bertambah di masa mendatang. Daftar bank syariah yang saat ini beroperasi di Kota

dan Kabupaten Pekalongan disertakan sebagai bagian dari perkembangan ini:

Tabel 1. 1 Daftar Bank Syariah Di Kota dan Kabupaten Pekalongan

No.	Nama Lembaga
1.	Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda
2.	Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Wahid Hasyim
3.	Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Kajen
4.	Bank Syariah Indonesia KCP Pekalongan Ambokembang
5.	Bank Jateng Syariah KC Pekalongan
6.	Bank Muamalat KC Pekalongan
7.	Bank Syariah Nasional KCP Pekalongan
8.	BPRS Suriyah KC Pekalongan
9.	BTPN Syariah Kajen Pekalongan
10.	Nanobank Syariah KC Pekalongan – Gajah Mada
11.	Bank Sinarmas Syariah Pekalongan
12.	Bank Mega Syariah Unit M2S KCP Pekalongan

Sumber: Diolah dari berbagai sumber, 2026

Berdasarkan daftar bank syariah yang dimaksud, Bank Syariah Indonesia (BSI) menduduki posisi dominan dalam hal jumlah jaringan kantor di wilayah Pekalongan. Keunggulan tersebut menunjukkan posisi krusial BSI dalam mengeskalasi jangkauan serta inklusi finansial syariah di ranah regional. Selain entitas tersebut, eksistensi berbagai institusi keuangan syariah lainnya, seperti Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS) dan koperasi syariah, menandakan bahwa masyarakat memiliki beragam pilihan dalam memanfaatkan layanan keuangan berbasis syariah. Pilihan yang beragam ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses berbagai produk dan layanan, mulai dari pembiayaan mikro hingga layanan perbankan umum, sesuai dengan kebutuhan dan kondisi ekonomi mereka.

Konsolidasi perbankan syariah secara nasional, membuahkan hasil berupa pembentukan entitas perbankan syariah terbesar di tanah air menjadi faktor utama yang melandasi keunggulan Bank Syariah Indonesia di wilayah Pekalongan. Konsolidasi tiga institusi, yakni Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah yang semula berstatus sebagai badan usaha milik negara, menghasilkan lahirnya Bank Syariah Indonesia. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) memberikan legitimasi atas kebijakan ekspansif ini pada 27 Januari 2021 melalui surat keputusan “No. SR-3/PB.1/2021.” Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan berdirinya Bank Syariah Indonesia sebagai momentum krusial dalam memperkuat serta mendiversifikasi industri keuangan berbasis syariah. Eksistensi institusi ini turut merepresentasikan evolusi perbankan syariah nasional yang mengedepankan aspek modernisasi, keterbukaan, serta orientasi pada kemaslahatan umat secara menyeluruh (Rahmatan Lil ‘Aalamiin).

Layanan keuangan syariah kini semakin mudah diakses terutama di daerah-daerah seperti Pekalongan, berkat didirikannya Bank Syariah Indonesia. Kondisi ini memberikan peluang yang lebih luas bagi masyarakat dalam mengakses layanan keuangan berbasis prinsip syariah yang lebih efisien dan inovatif. Untuk memperluas daya tarik dan meningkatkan efisiensi layanan, Bank Syariah Indonesia perlu memaksimalkan pemanfaatan teknologi digital. Inovasi digital tersebut tercermin dalam pengembangan produk dan layanan yang memiliki daya saing serta mampu memenuhi kebutuhan seluruh konsumen.

Untuk memenuhi tuntutan budaya modern yang dinamis dan sangat mengutamakan aksesibilitas serta transparansi, sektor perbankan syariah dihadapkan pada tantangan sekaligus peluang untuk berinovasi dalam hal produk, layanan, dan infrastruktur digital. Saat ini teknologi bukan sekadar alat, tetapi teknologi kini menjadi bagian tak terpisahkan dari aktivitas sehari-hari. Industri perbankan memprioritaskan digitalisasi

sebagai tujuan strategis untuk meningkatkan daya saing di tengah transisi ekonomi digital yang dipicu oleh kemajuan teknologi (Keuangan, 2021). Oleh karena itu, agar industri perbankan dapat berkembang secara sehat dan memberikan kontribusi lebih besar bagi perekonomian nasional, pembaruan layanan melalui teknologi informasi seperti *mobile banking* sangat penting.

Melalui layanan *mobile banking*, mendorong peningkatan kecepatan dan efisiensi layanan perbankan sekaligus memperluas aksesibilitas bagi nasabah tanpa terikat oleh waktu atau lokasi. Dengan menyediakan beragam layanan dan melayani sejumlah besar nasabah, Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan inovasi-inovasi baru. Guna mengakomodasi ekspektasi basis pelanggan pada era digital, Bank Syariah Indonesia telah mengeskalasi standar layanan yang efektif serta praktis melalui platform BSI Mobile, yang selanjutnya menjalani proses migrasi dan berganti nama menjadi “Byond by BSI” pada 9 November 2024. Transisi dari aplikasi BSI Mobile dilakukan sebagai langkah strategis untuk mengatasi keterbatasan sistem sebelumnya dalam mengakomodasi pengembangan fitur-fitur digital yang lebih kompleks dan beragam. Aplikasi Byond tidak hanya menyediakan layanan perbankan dasar, tetapi juga mencakup fitur investasi, zakat, pembelian produk halal dll.

Pemilihan aplikasi Byond by BSI sebagai objek penelitian didasarkan pada relevansi fenomena transformasi digital yang tengah berlangsung di Bank Syariah Indonesia. Sebagai bank syariah terbesar hasil konsolidasi Bank Syariah Mandiri, BRI Syariah, dan BNI Syariah, BSI memiliki skala operasional luas serta dinamika digitalisasi yang kompleks. Fokus penelitian ini juga berlandaskan prinsip syariah yang menekankan amanah, transparansi, dan kepercayaan, sehingga pengujian variabel keamanan siber, artificial intelligence, dan kualitas aplikasi terhadap kepercayaan nasabah menjadi relevan.

Meskipun BSI telah melakukan transformasi digital melalui migrasi dari BSI Mobile menuju Byond by BSI, sebagian nasabah masih menunjukkan keraguan dalam mengadopsi aplikasi baru tersebut. Keraguan ini muncul karena persepsi bahwa Byond tidak berbeda dengan BSI Mobile, yang sebelumnya sering mengalami gangguan teknis seperti keterlambatan transaksi, error sistem, bahkan kasus saldo nasabah yang tiba-tiba hilang. Persepsi negatif tersebut menimbulkan tantangan bagi BSI dalam membangun kembali kepercayaan nasabah terhadap layanan mobile banking berbasis syariah.

Data mengenai jumlah nasabah dan tingkat pemanfaatan layanan digital secara nasional perlu dianalisis demi meninjau efektivitas evolusi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia lewat peralihan platform BSI Mobile menuju Byond by BSI. Data berikut menggambarkan peningkatan jumlah pengguna layanan BSI termasuk aplikasi mobile banking selama beberapa tahun terakhir.

Tabel 1. 2 Jumlah Nasabah dan Pengguna Aplikasi Digital

	Jumlah Nasabah	Pengguna Aplikasi Digital (BSI Mobile/Byond)
2021	45.500	9.800
2022	48.200	11.500
2023	52.000	14.600
2024	54.300	16.900
2025	56.500	19.200

Sumber: Data internal KC BSI Pekalongan Pemuda, diolah 2026

Berdasarkan data tersebut, jumlah pengguna yang memanfaatkan platform digital pada Bank Syariah Indonesia KC Pekalongan Pemuda memperlihatkan tren eskalasi secara konsisten setiap tahunnya, bersamaan dengan pertumbuhan jumlah nasabah secara keseluruhan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa proses inovasi digital yang diterapkan Bank Syariah Indonesia lewat migrasi layanan ke Byond by BSI telah mulai

diadopsi oleh masyarakat luas, meskipun masih terdapat ruang untuk meningkatkan layanan digital secara lebih luas. Meskipun jumlah pengguna aplikasi digital seperti BSI Mobile dan Byond by BSI menunjukkan tren peningkatan dari tahun ke tahun, persentasenya terhadap total nasabah masih tergolong rendah yang menandakan bahwa proses migrasi atau adopsi terhadap aplikasi baru belum berjalan optimal. Temuan tersebut mengindikasikan adanya perbedaan dalam implementasi teknologi, meskipun inovasi aplikasi terkini telah dirancang guna mengakomodasi tuntutan digital komunitas kontemporer.

Fenomena ketidakseimbangan jumlah pengguna tersebut memicu pertanyaan mengenai berbagai determinan yang memengaruhi preferensi pelanggan dalam mengadopsi aplikasi Byond by BSI, terutama pada aspek kredibilitas serta pemenuhan ekspektasi terhadap fasilitas digital yang disediakan. Bagi masyarakat, aspek seperti keamanan siber, pemanfaatan artificial intelligence, dan yang dipersepsikan secara langsung menjadi faktor krusial yang memengaruhi preferensi adopsi aplikasi Byond by BSI. Rendahnya tingkat adopsi dapat mencerminkan adanya keraguan atau ketidakpuasan terhadap ketiga faktor tersebut, di mana keamanan siber berperan dalam melindungi data dari ancaman digital, AI meningkatkan efisiensi dan personalisasi layanan, serta kualitas aplikasi memastikan kemudahan dan keandalan penggunaan sehari-hari.

Dalam hal ini, kepercayaan sebagai variabel dependen memainkan peran sentral dalam menjelaskan dinamika adopsi, karena variabel ini menjadi hasil akhir dari interaksi antara faktor-faktor seperti keamanan siber, *artificial intelligence* dan kualitas aplikasi dengan kepuasan pengguna. Kepercayaan didefinisikan sebagai sikap seseorang terhadap suatu sistem atau produk yang digunakan untuk membangun hubungan yang langgeng dan berkelanjutan. Kepercayaan muncul ketika kita melihat secara langsung mengenai kebenaran maupun keamanan dari sistem yang akan kita gunakan.

Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Izza, 2024) tentang “Pengaruh keamanan, risiko dan kualitas pelayanan terhadap kepercayaan melalui kepuasan pada pengguna *mobile banking* Bank Syariah (studi pada generasi milenial di Kota Salatiga)”, temuan penelitian ini mengindikasikan bahwa dimensi keamanan dan risiko memberikan kontribusi positif namun kurang substansial terhadap level kepuasan serta kredibilitas di mata pengguna. Sebaliknya, aspek kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Lebih lanjut, peran kepuasan berfungsi sebagai mediator dalam menghubungkan pengaruh keamanan, risiko, dan kualitas layanan terhadap kepercayaan nasabah dalam mengadopsi fasilitas perbankan digital pada institusi syariah.

Keamanan siber atau *cyber security* dapat dipahami sebagai serangkaian upaya yang mencakup penerapan teknologi, prosedur, serta strategi tertentu yang dirancang untuk menjaga sistem komputer, jaringan, dan informasi dari berbagai ancaman digital, termasuk akses ilegal maupun risiko kerusakan data (Haqqi et al., 2023). Perlindungan siber mengintegrasikan beragam dimensi teknis, mulai dari penyandian data, sistem proteksi firewall, verifikasi identitas pengguna, hingga regulasi pengamanan yang ketat. Berdasarkan studi yang telah dilaksanakan oleh (Mauliza et al., 2022) mengenai “Pengaruh perlindungan data dan keamanan siber terhadap tingkat kepercayaan masyarakat dalam menggunakan *fintech* di Surabaya”, temuan analisis tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem keamanan siber dan perlindungan data yang optimal dapat secara signifikan meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap layanan *fintech*. Hal ini menegaskan bahwa prasyarat mendasar untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan keuangan berbasis teknologi adalah adanya persepsi keamanan terkait informasi pribadi dan transaksi digital.

Transformasi digital perbankan melalui aplikasi superapp Byond by BSI membawa kemudahan dan efisiensi, tetapi juga menimbulkan tantangan keamanan siber yang krusial, seperti *malware*, *phishing*, *ransomware*, dan serangan *Distributed Denial of Service* (DDoS), yang semakin kompleks (T. S. Putri et al., 2022). Menurut BSSN, sektor keuangan Indonesia merupakan yang ketiga paling rentan terhadap anomali internet setelah pemerintah dan energi, sehingga memerlukan peningkatan keamanan (Wijanarko et al., 2023). Contoh kasus *ransomware* di PT Bank Syariah Indonesia pada 2023 yang menyebabkan layanan lumpuh selama empat hari, sementara kasus serupa terjadi dimana aplikasi Byond by BSI mengalami gangguan layanan pada 9 Februari 2025 yang mengakibatkan kesulitan akses *mobile banking*, *e-channel*, dan ATM, sehingga memicu kekhawatiran nasabah terhadap keandalan sistem dan perlindungan data. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur keamanan siber menjadi elemen esensial dalam strategi pengembangan layanan digital perbankan untuk menjaga operasional, reputasi, dan kepercayaan nasabah.

Kecerdasan Buatan (*Artificial Intelligence*) merujuk pada teknologi yang diciptakan melalui sistem komputerisasi, yang memungkinkan mesin menjalankan berbagai tugas yang secara konvensional bergantung pada kemampuan intelektual manusia (Eriana, 2023). *Artificial intelligence* dimanfaatkan di industri perbankan untuk meningkatkan berbagai aspek kualitas layanan termasuk deteksi penipuan, layanan nasabah, rekomendasi yang disesuaikan, dan otomatisasi proses operasional. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hendroatmoko, 2021) tentang “Kualitas layanan syariah yang didukung oleh teknologi kecerdasan buatan serta tingkat religiusitas,” menunjukkan fakta adanya pengaruh terhadap tingkat loyalitas pengguna layanan perbankan syariah di Indonesia. Hasil ini menunjukkan bahwa Implementasi kecerdasan buatan (AI) tidak sekadar mengoptimalkan produktivitas operasional,

namun turut memperkuat relasi emosional antara pelanggan dengan institusi perbankan syariah.

Dalam industri perbankan, *Artificial Intelligence* (AI) berperan penting untuk meningkatkan keamanan transaksi, kepuasan pelanggan, dan efisiensi operasional, dengan kemampuan membuat keputusan cepat serta akurat dan mendeteksi penipuan lebih efisien (Yunita Althin Bahrul Ilmi, 2023). *Artificial Intelligence* (AI) mempelajari pola transaksi nasabah untuk mengidentifikasi potensi penipuan atau pencucian uang (*money laundering*), sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah dan mengurangi risiko kejahatan keuangan (Ayunda, 2021). Selain itu, AI menganalisis kesehatan keuangan nasabah secara komprehensif termasuk pengeluaran, pinjaman, dan investasi dengan memberikan rekomendasi personalisasi, peringatan atas pengeluaran berlebih, serta saran pengelolaan keuangan untuk mencegah masalah finansial di masa depan (Chen et al., 2020).

Menurut (Ladjamudin, 2005) kualitas aplikasi didefinisikan sebagai persepsi pengguna terhadap suatu aplikasi yang dikembangkan secara khusus untuk menyesuaikan dengan kebutuhan para pengguna dalam melakukan kegiatan transaksi. Hamilton & Chervany (dalam (Jogiyanto, 2007)) menjelaskan bahwa kualitas aplikasi dapat diukur melalui lima dimensi antara lain kemudahan penggunaan, keandalan aplikasi, kecepatan akses, fleksibilitas, dan keamanan. Berdasarkan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh (Hasanah & Djamal, 2024) tentang kualitas aplikasi DIGI by Bank BJB, berdasarkan analisis dengan metode Webqual 4.0, terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa mutu aplikasi tidak semata-mata berkaitan dengan faktor teknis, tetapi juga menyangkut pengalaman emosional dan psikologis pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi tersebut. Oleh karena itu, aplikasi perbankan digital idealnya dirancang dengan kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, serta performa

sistem yang stabil guna memastikan kelancaran transaksi dan keamanan data nasabah.

Sebagai salah satu aplikasi perbankan syariah, *Byond by BSI* hadir dengan berbagai fitur inovatif yang tidak hanya memenuhi kebutuhan nasabah Muslim, tetapi juga meningkatkan kenyamanan dan efisiensi dalam transaksi keuangan digital. Tampilan yang jelas dan mudah dipahami serta susunan menu yang teratur membuat pengguna bisa menjalankan transaksi dengan cepat dan tanpa kesulitan. Selain itu, kelengkapan fitur juga berperan besar. Nasabah membutuhkan layanan yang mencakup transaksi sesuai prinsip syariah, pengelolaan keuangan yang baik, serta pilihan investasi halal seperti reksa dana syariah dan tabungan haji. Kehadiran fitur-fitur ini membuat pengguna lebih percaya bahwa aplikasi *Byond by BSI* benar-benar sesuai dengan kebutuhan mereka. Karena aplikasi yang sering mengalami gangguan atau lambat dalam memproses transaksi bisa membuat nasabah frustrasi dan kehilangan kepercayaan terhadap layanan (Firdaus, 2024).

Perasaan puas atau kecewa yang dirasakan konsumen merupakan wujud kepuasan, yang muncul sebagai akibat dari evaluasi antara pengalaman nyata dan harapan yang dimiliki (Kloter Philip dkk, 2008). Tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh penilaian mereka atas kualitas layanan maupun produk, besaran harga dan biaya, serta aspek pribadi dan keadaan sesaat. Berdasarkan studi sebelumnya yang telah dilaksanakan oleh (Jannah & Siregar, 2024) mengenai “Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening”. Menemukan bahwa keamanan sistem dan tampilan aplikasi berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah melalui kualitas layanan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas aplikasi dan keamanan sistem menjadi faktor yang mampu meningkatkan pengalaman penggunaan mobile banking sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan nasabah.

Tabel 1. 3 *Research Gap*

No	Peneliti	Judul	Hasil	Perbedaan
1.	(Mauliza et al. 2022)	“Pengaruh <i>Cyber Security</i> terhadap Kepercayaan Pengguna Fintech”	Keamanan siber memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kepercayaan pengguna layanan fintech.	Fokus pada fintech, bukan aplikasi perbankan syariah; tidak menguji variabel <i>artificial intelligence</i> , kualitas aplikasi dan kepuasan nasabah.
2.	(Hanan, 2025)	“Efektivitas Teknologi Artificial Intelligence Dalam Layanan Digital Bank Syariah: Implikasinya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada BSI KCP. Dharmahusa da Surabaya)”	Eksplorasi data menunjukkan bahwa efisiensi teknologi berbasis AI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Selain itu, kepuasan nasabah berkaitan erat dengan loyalitas, dan AI turut meningkatkan loyalitas nasabah dalam	Variabel deperdent dalam penelitian ini hanya <i>artificial intelligence</i> .

			jangka panjang.	
3.	(Hasanah & Djamal, 2024)	“Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0”	Kualitas aplikasi menunjukkan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna aplikasi DIGI.	Tidak menguji kepercayaan nasabah; tidak menggabungkan variabel keamanan siber dan AI.
4.	(Kholishoh & Bahjatulloh, 2025)	“Kepuasan Memediasi Pengaruh Layanan AI, SMM, Keunggulan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Umum Syariah”	AI dan SMM berpengaruh positif signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan; keunggulan produk hanya berpengaruh pada kepuasan; kepuasan memediasi ketiga variabel.	Tidak menguji variabel keamanan siber dan kualitas aplikasi; fokus pada loyalitas, bukan kepercayaan
5.	(Setiawan, 2025)	“Pengaruh Keamanan, Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas	Secara bersamaan, ketiga variabel independen tersebut yaitu keamanan,	Tidak menambahkan variabel kualitas aplikasi dan AI; tidak menguji kepuasan

		Nasabah BSI KCP Martapura Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan”	pelayanan, dan kepercayaan menunjukkan pengaruh positif serta signifikan terhadap loyalitas nasabah.	sebagai mediator.
--	--	---	--	-------------------

Sumber : Diolah dari berbagai sumber, 2025

Berdasarkan temuan dari studi-studi pendahulu, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian mengenai pengaruh keamanan siber, artificial intelligence, serta kualitas aplikasi terhadap tingkat kepercayaan nasabah, dengan inovasi berupa penambahan variabel kepuasan sebagai variabel intervening. Pendekatan ini didasari oleh asumsi bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap aspek keamanan siber, penerapan artificial intelligence, dan kualitas aplikasi yang ditawarkan akan mendorong peningkatan kepercayaan dalam penggunaan aplikasi Byond by BSI. Oleh karenanya, penelitian ini diantisipasi mampu menyajikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dinamika interaksi antarvariabel yang diteliti, sekaligus memberikan rekomendasi aplikatif untuk optimalisasi aplikasi perbankan digital yang lebih andal dan terepercaya.

Berdasarkan hal tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang lebih mendalam mengenai **“Pengaruh Keamanan Siber, Artificial Intelligence (AI), dan Kualitas Aplikasi terhadap Kepercayaan Nasabah dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada Pengguna Aplikasi Byond By BSI (Studi Kasus Nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, berikut merupakan permasalahan utama yang menjadi fokus pembahasan peneliti:

1. Apakah keamanan siber memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Byond by BSI?
2. Apakah artificial intelligence memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Byond by BSI?
3. Apakah kualitas aplikasi memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi Byond by BSI?
4. Apakah keamanan siber memengaruhi kepercayaan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI?
5. Apakah artificial intelligence memengaruhi kepercayaan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI?
6. Apakah kualitas aplikasi memengaruhi kepercayaan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI?
7. Apakah kepuasan memengaruhi kepercayaan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI?
8. Apakah keamanan siber memengaruhi kepercayaan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI dengan kepuasan sebagai variabel intervening?
9. Apakah artificial intelligence memengaruhi kepercayaan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI dengan kepuasan sebagai variabel intervening?
10. Apakah kualitas aplikasi memengaruhi kepercayaan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI dengan kepuasan sebagai variabel intervening?

C. Tujuan Penelitian

Berikut adalah tujuan penelitian ini yang didasarkan pada rumusan masalah diatas:

1. Untuk mengetahui pengaruh keamanan siber terhadap kepuasan pada pengguna aplikasi Byond by BSI.
2. Untuk mengetahui pengaruh *artificial intelligence* terhadap kepuasan pada pengguna aplikasi Byond by BSI.

3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan pada pengguna aplikasi Byond by BSI.
4. Untuk mengetahui pengaruh keamanan siber terhadap kepercayaan nasabah pada pengguna aplikasi Byond by BSI.
5. Untuk mengetahui pengaruh *artificial intelligence* terhadap kepercayaan nasabah pada pengguna aplikasi Byond by BSI.
6. Untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepercayaan nasabah pada pengguna aplikasi Byond by BSI.
7. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan terhadap kepercayaan nasabah pada pengguna aplikasi Byond by BSI.
8. Untuk mengetahui pengaruh keamanan siber terhadap kepercayaan nasabah pada pengguna aplikasi Byond by BSI dengan kepuasan sebagai variabel intervening.
9. Untuk mengetahui pengaruh *artificial intelligence* terhadap kepercayaan nasabah pada pengguna aplikasi Byond by BSI dengan kepuasan sebagai variabel intervening.
10. Untuk mengetahui pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepercayaan nasabah pada pengguna aplikasi Byond by BSI dengan kepuasan sebagai variabel intervening.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dihasilkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoretis
 - a. Temuan dari penelitian ini diharapkan berkontribusi dalam memperkaya pemahaman dan memperluas pengetahuan terkait variabel-variabel yang membentuk preferensi masyarakat dalam mengadopsi aplikasi Byond by BSI.
 - b. Temuan penelitian ini dapat digunakan sebagai acuan bagi studi-studi berikutnya yang memiliki topik serupa, sekaligus menjadi landasan untuk penelitian lanjutan dalam rangka menyempurnakan dan meningkatkan mutu kajian terdahulu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Bank Syariah Indonesia

Temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi oleh BSI untuk meningkatkan aspek keamanan siber, penerapan artificial intelligence, serta kualitas layanan aplikasi guna mendukung optimalisasi penggunaan aplikasi Byond.

b. Bagi Para Pengguna Informasi

Hasil penelitian ini diharapkan mampu menyediakan pemahaman dan informasi yang bermanfaat bagi nasabah BSI di Pekalongan yang menggunakan aplikasi Byond, sehingga mereka dapat lebih memahami faktor-faktor yang memengaruhi pengalaman dan kepercayaan mereka terhadap aplikasi tersebut.

E. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan dalam penelitian ini dibagi menjadi lima bab yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN.

Bagian awal ini mencakup latar belakang masalah yang menjadi dasar pemilihan topik penelitian, diikuti dengan rumusan permasalahan, tujuan penelitian, manfaat yang diharapkan, serta uraian sistematika penulisan secara keseluruhan.

BAB II LANDASAN TEORI.

Setelah menjabarkan latar belakang, Bab selanjutnya memaparkan kerangka teoritis studi yang mencakup penjelasan konsep keamanan siber, *artificial intelligence*, kualitas aplikasi, kepercayaan dan kepuasan. Selain itu, disajikan tinjauan literatur dari studi-studi pendahulu, kerangka konseptual, serta hipotesis yang dirumuskan.

BAB III METODE PENELITIAN.

Bagian ketiga membahas pendekatan metodologis untuk menjawab rumusan masalah, yang meliputi jenis penelitian, pendekatan yang dipilih, lokasi dan waktu penelitian, populasi beserta sampel, variabel-variabel yang diteliti, sumber data,

subjek penelitian, teknik pengumpulan data, serta prosedur analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.

Bagian keempat menyajikan deskripsi profil responden, temuan analisis data empiris, serta interpretasi mendalam terhadap hasil penelitian.

BAB V PENUTUP.

Bagian penutup ini merangkum temuan utama berupa kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian yang diidentifikasi, implikasi teoritis dan praktis, serta saran untuk pengembangan penelitian lebih lanjut.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data serta pembahasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat dirumuskan beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Hasil analisis pengaruh keamanan siber terhadap kepuasan nasabah, menunjukkan hubungan positif dan signifikan ($t\text{-statistik} = 6.036 > 1.96$; $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$). Fitur keamanan seperti enkripsi data dan autentikasi dua faktor secara jelas meningkatkan rasa aman pengguna, sehingga hipotesis H1 diterima. Hal ini relevan mengingat nasabah cenderung meninggalkan aplikasi jika mengalami kekhawatiran privasi.
2. Hasil analisis pengaruh artificial intelligence terhadap kepuasan nasabah, mengindikasikan hubungan yang positif dan signifikan ($t\text{-statistik} = 6.481 > 1.96$; $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$), dengan artificial intelligence seperti chatbot dan personalisasi layanan yang memperkaya pengalaman pengguna. Oleh karena itu, hipotesis H2 diterima, menekankan peran artificial intelligence dalam mengurangi friksi transaksi digital.
3. Hasil analisis pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepuasan nasabah, terbukti berpengaruh positif dan signifikan ($t\text{-statistik} = 4.702 > 1.96$; $P\text{-value} = 0.000 < 0.05$), di mana aspek seperti kecepatan loading dan desain antarmuka yang mudah digunakan menjadi kunci kepuasan. Dengan demikian, hipotesis H3 diterima, sejalan dengan prinsip *usability* dalam pengembangan software.
4. Hasil analisis pengaruh keamanan siber terhadap kepercayaan nasabah, mengindikasikan dampak langsung positif dan signifikan ($t\text{-statistik} = 2.287 > 1.96$; $P\text{-value} = 0.022 < 0.05$). Keamanan menjadi dasar utama pembentukan kepercayaan dasar pengguna, sehingga hipotesis H4

diterima, hal ini penting untuk mencegah perpindahan nasabah akibat insiden kebocoran data.

5. Hasil analisis pengaruh artificial intelligence terhadap kepercayaan nasabah, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan ($t\text{-statistik} = 2.615 > 1.96$; $P\text{-value} = 0.009 < 0.05$). Melalui peningkatan efisiensi dan akurasi layanan, sehingga hipotesis H5 diterima dan selaras dengan tren bahwa artificial intelligence memperkuat kredibilitas *platform fintech*.
6. Hasil analisis pengaruh kualitas aplikasi terhadap kepercayaan nasabah, menunjukkan hubungan yang positif tetapi tidak signifikan ($t\text{-statistik} = 1.423 < 1.96$; $p\text{-value} = 0.155 > 0.05$). Meskipun secara teori pengguna cenderung percaya pada aplikasi yang andal, hasil empiris menunjukkan bahwa kualitas aplikasi tidak secara signifikan memengaruhi kepercayaan nasabah, sehingga hipotesis H6 ditolak..
7. Berdasarkan hasil pengujian, kepuasan terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah ($t\text{-statistik} = 3.879 > 1,96$; $P\text{-value} = 0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis H7 dinyatakan diterima.
8. Hasil analisis menunjukkan bahwa keamanan siber berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening ($t\text{-statistik} = 3.193 > 1.96$; $P\text{-value} = 0.001 < 0.05$). Artinya, peningkatan keamanan terlebih dahulu mendorong kepuasan sebelum akhirnya membentuk kepercayaan, sehingga hipotesis H8 dapat diterima.
9. Pengujian juga mengindikasikan bahwa artificial intelligence memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah melalui peran mediasi kepuasan ($t\text{-statistik} = 3.509 > 1.96$; $P\text{-value} = 0,000 < 0.05$). Hal ini menunjukkan bahwa AI mampu meningkatkan kepuasan pengguna terlebih dahulu sebelum memperkuat kepercayaan, sehingga hipotesis H9 diterima.

10. Selain itu, kualitas aplikasi terbukti memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepercayaan nasabah melalui kepuasan sebagai variabel intervening (t -statistik = 2.875 > 1.96; P -value = 0.004 < 0,05). Dengan kata lain, kualitas aplikasi yang baik akan meningkatkan kepuasan terlebih dahulu sebelum berkontribusi pada pembentukan kepercayaan, sehingga hipotesis H10 dinyatakan diterima.

B. Keterbatasan Penelitian

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada nasabah BSI Kantor Cabang Pekalongan Pemuda. Oleh karena itu, hasil penelitian belum dapat digeneralisasi untuk seluruh nasabah BSI di Indonesia yang mungkin memiliki karakteristik, kebutuhan, dan pengalaman berbeda.
2. Seluruh data diperoleh melalui kuesioner dengan pernyataan yang telah ditentukan, sehingga tanggapan responden terbatas pada pilihan yang tersedia dan tidak mencerminkan pandangan atau pengalaman mereka secara lebih luas.
3. Penelitian ini hanya mencakup variabel keamanan siber, *artificial intelligence*, kualitas aplikasi, kepuasan, dan kepercayaan. Faktor lain yang juga berpotensi memengaruhi kepercayaan nasabah, seperti kemudahan transaksi, kecepatan akses, dan stabilitas jaringan belum dimasukkan dalam model penelitian.
4. Penelitian dilakukan dalam periode waktu yang relatif singkat sehingga ruang lingkup pengumpulan data menjadi terbatas. Kondisi ini membatasi kemampuan peneliti untuk mengamati perubahan jangka panjang dalam perilaku konsumen dan membatasi kemampuan mereka untuk menyelidiki faktor-faktor eksternal yang mungkin memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah secara lebih mendalam.

C. Implikasi Teoretis dan Praktis

1. Implikasi Teoretis

Penelitian ini memperlihatkan bahwa keamanan siber, penerapan *artificial intelligence* (AI), dan kualitas aplikasi memiliki hubungan dengan kepuasan serta kepercayaan nasabah dalam penggunaan aplikasi Byond By BSI. Hasil ini mendukung pemahaman bahwa dalam menerima dan menggunakan layanan mobile banking, nasabah tidak hanya mempertimbangkan aspek teknis seperti fitur aplikasi, tetapi juga memperhitungkan apakah sistem keamanan dan teknologi yang diterapkan mampu memberikan rasa aman serta pengalaman yang sesuai dengan harapan mereka.

Dengan demikian kualitas aplikasi atau penerapan AI berjalan optimal, nasabah akan selalu merasakan kepuasan yang kemudian memperkuat kepercayaan terhadap layanan digital perbankan syariah. Temuan ini dapat menjadi tambahan referensi bagi penelitian lain yang mengkaji perilaku nasabah dalam konteks penerimaan teknologi perbankan digital, khususnya pada layanan mobile banking syariah.

2. Implikasi Praktis

Penelitian ini memberikan masukan bagi Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi Byond By BSI, khususnya pada aspek keamanan siber, penerapan *artificial intelligence* (AI), dan kualitas aplikasi. Peningkatan keamanan akan membuat nasabah merasa aman, penerapan AI yang optimal akan memberikan layanan yang lebih personal dan efidangkan kualitas aplikasi yang baik akan menciptakan kenyamanan dalam bertransaksi. Sehingga nasabah merasa yakin untuk menggunakan aplikasi secara berkelanjutan sehingga mendukung loyalitas dan keberhasilan transformasi digital BSI.

D. Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia

Diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat terus meningkatkan kualitas layanan aplikasi Byond By BSI, terutama dalam hal keamanan siber, penerapan *artificial intelligence* (AI), dan kualitas aplikasi *mobile banking*. Nasabah yang menggunakan layanan *mobile banking* akan merasa lebih aman, nyaman, dan puas jika aspek-aspek tersebut ditingkatkan. Model Penerimaan Teknologi (TAM) menyatakan bahwa pengguna akan lebih puas jika mereka mendapatkan manfaat nyata dan kemudahan dari aplikasi tersebut. Kepuasan ini semakin memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap layanan, yang pada akhirnya memotivasi mereka untuk tetap menggunakan aplikasi Byond By BSI.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Disarankan agar para peneliti di masa mendatang memperluas cakupan penelitian mereka dengan memasukkan cabang-cabang BSI lainnya di daerah lain serta mempertimbangkan faktor-faktor lain yang relevan dengan layanan perbankan digital, seperti stabilitas jaringan, kemudahan transaksi, dan kecepatan akses. Hal ini akan menghasilkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai unsur-unsur yang memengaruhi kepuasan dan kepercayaan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abil Yositya Indah Mauliza , Rizky Dwi Salsabilla Machmudi, R. I. (2022). Pengaruh Perlindungan Data Dan Cyber Security Terhadap Tingkat Kepercayaan Menggunakan Fintech Masyarakat Di Surabaya. *Sibatik Journal: Jurnal Ilmiah Bidang Sosial, Ekonomi, Budaya, Teknologi, Dan Pendidikan*, 1(11)(1(11)). <https://doi.org/10.54443/sibatik.v1i11.395>
- Afdlalul, I. A. (2022). *Pengembangan Gua Sanghyang Kenit & Sanghyang Poek Berbasis SIG di Kawasan Karst Rajamandala Kabupaten Bandung Barat*. 51–62.
- Amarin, S., Wijaksana, T. I., Bisnis, A., & Telkom, U. (2021). *Pengaruh Kualitas Sistem , Kualitas Informasi , dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Pengguna Aplikasi Berrybenka di Kota Bandung)*. 4(1), 37–52.
- Ansori, A. M. (2025). Peran dan Kontribusi Perbankan Syariah Dalam Perekonomian Indonesia: Tinjauan Histori. *Jurnal Perbankan Syariah Darussalam (JPSDa)*, 5, 14–25.
- Aristides Papathomas, George Konteos, dan G. A. (2025). Behavioral Drivers of AI Adoption in Banking in a Semi-Mature Digital Economy: A TAM and UTAUT-2 Analysis of Stakeholder Perspectives. *Information*, 16. <https://doi.org/10.3390/info16020137>
- Ascarya. (2020). *Perbankan Syariah di Indonesia: Teori dan Praktik*. salemba empat.
- Ayunda, R. (2021). Analisis Efektifitas Penerapan Kecerdasan Buatan dalam Menyimpan Data Sensitif Bank. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 12 (2), 45-58.
- Baileyt, J. E., & Pearson, S. W. (1983). *Development Of A Tool For Measuring And Analyzing Computer User Satisfaction*. 29(5).

- Chen, L., Chen, P., & Lin, Z. (2020). Artificial Intelligence in Education: A Review. *IEEE Access*, 8, 75264–75278. <https://doi.org/10.1109/ACCESS.2020.2988510>
- Costabile, M., Raimondo, M. A., & Miceli, G. N. (2002). *Trust building and customer satisfaction in relational exchanges*.
- Dika, R. P., Rahman, A. V., & Mulyani, Y. S. (2025). *AI-Powered Marketing: Analyzing the Impact of Artificial Intelligence on Customer Experience Personalization in the Digital Era*. 498–504. <https://doi.org/10.37034/jems.v8i2.295>
- Duryadi. (2021). *Metode Penelitian Ilmiah Metode Penelitian Empiris Model Path Analysis dan Analisis Menggunakan SmartPLS* (J. T. Santoso (ed.)). Yayasan Prima Agus Teknik.
- Eriana, E. S. (2023). Artificial Intelligence – AI. *Encyclopedia of Digital Agricultural Technologies*, 84–84. https://doi.org/10.1007/978-3-031-24861-0_300007
- Ester, D., Sihotang, I., Panjaitan, H. T., & Pakpahan, S. R. (2023). *Dampak Inovasi Digital Terhadap Perilaku Penggunaan Layanan Perbankan*. 3, 8758–8763.
- Firdaus, H. A. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Kemudahan dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi pada Pengguna M-Banking Bank BRI di Kota Malang). *E – Jurnal Riset Manajemen*, 13(01), 3720–3729.
- Fitriansyah, A., & Harris, I. (2018). Penerapan Dimensi EUCS (End User Computing Satisfaction) Untuk Mengevaluasi Tingkat Kepuasan Pengguna Situs Web. *STMIK Atma Luhur Pangkalpinang*, 6, 8–9.
- Flavián, C., & Guinalíu, M. (2006). Consumer Trust, Perceived Security and Privacy Policy: Three Basic Elements of Loyalty to a Web Site. *Industrial Management & Data Systems*, 106(5), 601–620. <https://doi.org/https://doi.org/10.1108/02635570610666403>

- Ghozali Imam. (2016). Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23. *Universitas Diponegoro*, 14(July), 1–23.
- Guenvi, Paolo; Pelloni, O. (2004). The Impact of Interpersonal Relationships on Customer Satisfaction and Loyalty to the Service Provider. *International Journal of Service Industry Management*, 15(4), 365–384.
- Gunistiyo, D. N. R., & Deddy Prihadi. (2022). *Metodologi Penelitian Modern : Panduan SmartPLS yang Praktis untuk Peneliti (Dilengkapi dengan studi kasus)* (B. H. Irawan (ed.)). Universitas Pancasakti Tegal.
- Gurviez, P. (2003). *Test of a Consumer-Brand Relationship Model Including Trust and Three Consequences*. June, 1–20.
- Hanan, A. (2025). *Efektivitas Teknologi Artificial Intelligence Dalam Layanan Digital Bank Syariah : Implikasinya Terhadap Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah (Studi Pada BSI KCP. Dharmahusada Surabaya)*.
- Haqqi, F., Ghozal, M. S., & Fitriani, A. S. T. (2023). *Jenis-Jenis Ancaman Siber Dan Penerapan Cyber Security*.
- Harahap, A. H. H., Andani, C. D., Christie, A., Nurhaliza, D., & Fauzi, A. (2023). Pentingnya Peranan CIA Triad Dalam Keamanan Informasi dan Data Untuk Pemangku Kepentingan atau Stakholder. *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(2), 73–83. <https://doi.org/10.38035/jmpd.v1i2.34>
- Hardani, H., Andriani, H., Ustiawaty, J., & Utami, E. F. (2020). *Metode penelitian kualitatif & kuantitatif*. Pustaka Ilmu.
- Hasanah, R. L., & Djamal, F. (2024). Pengaruh Kualitas Aplikasi DIGI by Bank BJB Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Webqual 4.0. *JIKO (Jurnal Informatika Dan Komputer)*, 8(1), 127. <https://doi.org/10.26798/jiko.v8i1.976>

- Hasibuan, L. M. (2025). Pengaruh Kemudahan Dan Keamanan Transaksi Digital Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking Di BSI KCP Radio Dalam. *UIN Syarif Hidayatullah*.
- Hendroatmoko. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Syariah Berbasis Artificial Intelligence dan Religiusitas Terhadap Loyalitas Pelanggan Perbankan Syariah di Indonesia. In *Repository Universitas Islam Negeri (UIN) Syarif Hidayatullah Jakarta*.
- Hidayati, L. (2024). *Pengaruh Fitur Layanan Dan Persepsi Manfaat Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Bsi Mobile Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Nasabah BSI KC Pekalongan Pemuda)*.
- Indrarini, V. C. F. dan R. (2024). Pengaruh Cyber Crime Dan Cyber Security Terhadap Tingkat Kepercayaan Nasabah Bank Syariah Dalam Menggunakan Layanan M-Banking Di Wilayah Surabaya. *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis Islam*, 7, 161–174.
- Irvania Pramuswari. (2023). *Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dimoderasi Pengalaman Belanja Produk Fashion Tiktokshop*.
- Ismail Nurdin, S. H. (2023). Metodologi Penelitian Sosial Dasar. In *Metodologi Penelitian Sosial Dasar*. <https://doi.org/10.11594/ubpress9786232967496>
- Izza, K. (2024). *Pengaruh Keamanan, Risiko Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Melalui Kepuasan Pada Penggunaan Mobile Banking Bank Syariah (Studi Pada Generasi Milenial Di Kota Salatiga)*.
- Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). *Pengaruh Kemudahan Sistem , Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening*. 11(1), 105–123.
- Jogiyanto. (2007). *Model kesuksesan sistem teknologi informasi* (1st

ed.). Andi Publisher.

- Jogiyanto, W. A. dan. (2015). *Partial Least Square (PLS) Alternatif Structural Equation Modeling (SEM) dalam Penelitian Bisnis*. CV Andi Offset.
- Johan, A. E. (2023). *Pengaruh User Experience dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pengguna Mobile Application E-Wallet Dana Menggunakan Metode DeLone & McLean*.
- Junian Dani; Sensuse, Dana Indra, S. (2008). *Pengembangan kebijakan keamanan informasi pada perusahaan jasa layanan kurir: studi kasus PT. NCS*.
- Keller, P. K. & K. L. (2018). *Marketing Management, 15th Edition*. Pearson Education, Inc.
- Kuangan, O. J. (2021). Cetak Biru Transformasi Digital Perbankan Indonesia. In <https://www.ojk.go.id/>.
- Kuangan, O. J. (2025). Statistik Perbankan Syariah. In *AJO-DO Clinical Companion* (Vol. 5, Issue 2). <https://doi.org/10.1016/j.xaor.2025.03.002>
- Kholishoh, Z., & Bahjatulloh, M. Q. (2025). Kepuasan Memediasi Pengaruh Layanan AI, SMM, Keunggulan Produk terhadap Loyalitas Pelanggan Bank Umum Syariah. *Ekonomi, Keuangan, Investasi Dan Syariah (EKUITAS)*, 6, 486–499.
- Khotijah, S. N., Mawardi, M. C., & Hidayati, I. (2021). Pengaruh Keamanan Siber, Kenyamanan, Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *El-Aswaq*, 4(2), 109–118.
- Kim Changsu, Weihong, and K. H. Y. (2008). An Emprirical Study on The Integrater Framework of e-CRM in Online Shopping; Evaluating the Relationships among Perceived Value, Satisfaction and Trusd Based on Customers Perspective. *Journal Of Electronic*

Coomerce in Organization, 6(3), 1–19.

Kinasih Bondan Satrio, & Albari. (2022). *Pengaruh Persepsi Keamanan Dan Privasi Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Konsumen Online*.

Kloter Philip, Keller, dan K. L. (2008). *Manajemen Pemasaran* (Ketiga Bel). Prenhallindo.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management 12 Redefining Marketing for 21 Century*.

Krsthiofan, K., & Fadli, F. (2023). Pengaruh E-Service Quality, E-Trust Dan Artificial Intelligence Terhadap Nasabah Experience Pengguna Aplikasi Brimo. *Contemporary Studies in Economic, Finance and Banking*, 2(2), 181–192. <https://doi.org/10.21776/csefb.2023.02.2.01>

Ladjamudin. (2005). *Analisis Dan Desain Informasi*. Graha Ilmu.

Latan, I. G. & H. (2015). *Konsep, Teknik, Aplikasi Menggunakan Smart PLS 3.0 Untuk Penelitian Empiris*. BP Undip.

Mariati, M. R. B., & Rahmawati. (2021). Pengaruh Kualitas Layanan Berbasis Artificial Intelegence, Religiusitas, Trust Terhadap Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah Cabang Malang Unisma. *E – Jurnal Riset Manajemen*, 14(01), 334–343.

Mochamad Yusuf, Muhammad Aris Safi'i, T. (2023). Pengaruh Citra Merek, Kualitas Layanan, dan Digital Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Melalui Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening Pada PT Bank Syariah Indonesia Cabang Pekalongan Pemuda. *Islamic Business and Finance (IBF)*, 4(1), 68–91.

Nabila, U. (2025). *Pengaruh Penggunaan Mobile Banking, Cyber Crime, Dan Perlindungan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Bank Syariah (Studi Pada Masyarakat Kota Bandar Lampung*.

- Norvig, S. R. & P. (2020). *Artificial Intelligence A Modern Approach* (4th ed.). Pearson.
- Nupus, H. (2025). Pengaruh Cyber Crime dan Persepsi Keamanan Terhadap Tingkat Kepercayaan Pengguna Produk E-Banking (Studi Pada Nasabah BSI KCP Palembang Jakabaring). *UIN Raden Fatah Palembang*.
- Nur, I. S. M., & Ditilebit, N. (2024). *Pengaruh Kepercayaan Nasabah dan Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Aplikasi BSI Mobile (Studi Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Jayapura)*. 16(2), 144–153.
- Nursesaja Juniar, Silvia, A. A. M. (2025). Analisis Pengaruh Implementasi Artificial Intelligence (Ai) Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Layanan Perbankan Digital. *Universitas Brawijaya*.
- Nusantara, U. M. (2023). *Indeks Keamanan Siber Indonesia di ASEAN 2023 Versi the National Cyber Security Index (NCSI)*. 5–29.
- Pradipta, A., Tri, U., & Murti, R. (2021). *Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah*. 4(2), 79–86.
- Purnami, R. (2020). Pengaruh Persepsi Manfaat, Persepsi Keamanan Dan Kerahasiaan, Kepuasan Nasabah Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Layanan E-Banking Bank Mandiri Di Surabaya. *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya*.
- Putranti, N. A. W. R. D. (2016). *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS (Rail Ticketing System) Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Mediasi*. 31(2), 160–181.
- Putri, S. D., & Purnama, N. I. (2024). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah Dimediasi Oleh Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Medan Pulo Brayon*. 2154–2162.

- Putri, T. S., Mutiah, N. M., & Prawira, D. P. (2022). Analisis Manajemen Risiko Keamanan Informasi Menggunakan NIST Cybersecurity Framework Dan ISO/IEC 27001:2013 (Studi Kasus: Badan Pusat Statistik Kalimantan Barat). *Coding Jurnal Komputer Dan Aplikasi*, 10(02), 237. <https://doi.org/10.26418/coding.v10i02.54972>
- Rachman, M., & Waluyo, Minto, R. H. (2025). *Buku Panduan Structural equation modeling*.
- Raharja, A. K. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Kualitas Layanan Aplikasi BSI Mobile Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)*.
- Ridho Bramulya Ikhsan, Y. F., & Hartiwi Prabowo, Yuniarty, Anderes Gui, E. A. K. (2025). Studi Empiris tentang Penggunaan *Artificial Intelligence* di Sektor Perbankan Indonesia melalui Perluasan Model TAM dan Efek moderasi dari Persepsi Kepercayaan. *Digital Business*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.digbus.2024.100103>
- Rifa'i, K. (2023). *Kepuasan konsumen* (1st ed.). UIN KHAS Press.
- Roger c. Mayer, J. H. D. and F. D. S. (1995). An Integrative Model Of Organizational Trust. *Academy of Management*, 20(3).
- Sahfitri, V., Jenderal, J., & Yani, A. (2012). Pengukuran efektifitas sistem informasi. *Jurnal Ilmiah Matrik*, 14(12), 205–216.
- Sakdiah, N. (2025a). *Pengaruh Reputasi, Keamanan, Dan Kualitas Aplikasi Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada bank digital*. 4.
- Sakdiah, N. (2025b). *Pengaruh Reputasi, Keamanan,dan Kualitas Layanan Terhadap Kepercayaan Nasabah Pada Bank Digital*.
- Sani, A. L., Muhajirin, M., & Ovriadin, O. (2024). Pengaruh Keamanan , Kenyamanan , Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking. *Sammajiva : Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(3).

- Saut, E. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif: Untuk- Mahasiswa Psikologi*.
- Setiawan, A. (2025). *Pengaruh Keamanan, Pelayanan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI KCP Martapura Pasca Peretasan dan Gangguan Layanan*.
- Shaji, J. P., Shyna, K. S., Maria, G. R., & Rohit, S. (2025). *Technology Adoption in Banking Sector : A Systematic Literature Review of TAM and UTAUT Models*. 205–211.
- Sintia Apriliani, Khoiriyah Trianti, E. W. (2025). *Pengaruh kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan byond bsi*. 14(2), 618–627.
- Soesanto, E., Romadhon, A., Mardika, B. D., & Setiawan, M. F. (2023). *Analisis dan Peningkatan Keamanan Cyber : Studi Kasus Ancaman dan Solusi dalam Lingkungan Digital Untuk Mengamankan Objek Vital dan File*. 1(2), 172–191.
- Subiyantoro, S. (2024). *Artificial Intelligence* (Andriyanto (ed.); 1st ed.).
- Sugiyarto, A. F. (2025). *Efektivitas Penggunaan Artificial Intelligence (AI) Dalam Pelayanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember*. UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KIAI HAJI ACHMAD SIDDIQ JEMBER.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. ALFABETA, cv.
- Supranto. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar*. Rineka Cipta.
- Tarumingkeng, R. C. (2024). *Pemanfaatan Artificial Intelligence (AI) Dalam Penelitian*. 1–9.
- Utami, R. D. (2026). *Balancing Personalization , Privacy , and Value : A Systematic Literature Review of AI-Enabled Customer Experience Management*. 1–25.

- Vincencia Evelyn Estefania, Y. W. (2024). *Revolusi Layanan Perbankan : Studi Implementasi Teknologi AI Pada Bank BCA*. 6, 2–6.
- Viswanath Venkatesh, Michael G. Morris, Gordon B. Davis, F. D. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27. <https://doi.org/10.2307/30036540>
- Viswanath Venkatesh, F. D. D. (2000). A Theoretical Extension of the Technology Acceptance Model: Four Longitudinal Field Studies. *Management Science*, 46. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Warningsih. (2024). *Pengaruh Fleksibilitas Jamian Dan Agunan, Nisbah Bagi Hasil dan Service Excellent Terhadap Preferensi Anggota Memilih Produk Pembiayaan Mudharabah Di KSPPS KOSPIM NU KC Pasar Batang Dengan Financial Literacy Sebagai Variabel Intervening*.
- Westbrook & Reilly. (1983). *Value-Percept Disparity: An Alternative To The Disconfirmation Of Expectations Theory Of Consumer Satisfaction*.
- Whitman & Mattord. (2019). *Principles of information security*. Cengage Learning.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model* (1st ed.). CV. Bintang Seribu.
- Wijanarko, R. P., Moch Rezeki Setiawan, Siti Mukaromah, & Abdul Rezha Efrat Najaf. (2023). Analisis Dan Simulasi Serangan Ransomware Terhadap Database Bank Syariah Indonesia. *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, 3(1), 106–115. <https://doi.org/10.33005/sitasi.v3i1.436>
- Yunita Althin Bahrul Ilmi, E. J. (2023). Penggunaan Teknologi Kecerdasan Buatan dalam Proses Audit Keuangan: Tantangan dan Peluang. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Kontemporer (JAKK)*,

6(1). <https://doi.org/10.30596/jakk.v6i1.15889>

Zuleika, A. Y. & T. M. (2024). Pengembangan Perbankan Syariah Dalam Mendukung Inklusi Keuangan di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(01), 1130–1138. <https://jurnal.stie-aas.ac.id/index.php/jie>

