



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSEPSI MAHASISWA S1 PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU TERHADAP  
EFEKTIVITAS APLIKASI BYOND DALAM MENDUKUNG  
LITERASI KEUANGAN DIGITAL**

**LAPORAN AKHIR**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Ahli Madya (A.Md) Fakultas Syariah dan Hukum**



**UIN SUSKA RIAU**

**OLEH:**

**M. AKBAR KHAIRULLAH**

**NIM. 02220610539**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2025 M/1446 H**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PERSETUJUAN PEMBIMBING**

Laporan Akhir dengan judul “Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Efektivitas Aplikasi Byond Dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital”, yang ditulis oleh:

Nama : M Akbar Khairullah  
 NIM : 02220610539  
 Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk di ajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juni 2024

Pembimbing 1

**Dr. Jenita, SE, MM**  
 NIP. 19650126 2014112001

Pembimbing 2

**Dr. Rozi Andrini, SE, Sy, ME**  
 NII. 19940502 201801 2 002



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN**

Laporan Akhir dengan judul **"Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND Dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital"**, yang ditulis oleh:

Nama : M Akbar Khairullah  
 NIM : 02220610539  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 08 Juli 2024  
 Waktu : 08.00 WIB  
 Tempat : Ruang Munaqasyah Lantai 2 (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 10 Juli 2025**

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Jenita, SE., MM**

Sekretaris  
**Syamsurizal, SE., M.Sc., Ak., CA**

Penguji I  
**Dr. Rustam, S.E, M.E.Sy**

Penguji II  
**Dr. Muhammad Albahi, SE, M.Si. Ak**

Mengetahui  
 Dekan Fakultas Syariah dan hukum



**Dr. H. Magfirah, M.A.**

025 200312 1 002





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**SURAT PERNYATAAN**

Saya Yang Bertanda Tangan Di Bawah Ini:

Nama : M Akbar Khairullah  
 NIM : 02220610539  
 Tempat/Tanggal Lahir : Sungai Salak, 02 Desember 2003  
 Fakultas : Syariah dan Hukum  
 Program Studi : D-III Perbankan Syariah  
 Judul Laporan Akhir : Persepsi Mahasiswa SI Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital.

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan Laporan Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil dari pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu, Laporan Akhir saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiarisme.
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 30 Juni 2025

Yang Menyatakan,



M Akbar Khairullah  
 NIM.02220610539



## ABSTRAK

**M Akbar Khairullah (2025) :** Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND Dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital

Aplikasi BYOND yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia merupakan bentuk transformasi digital dalam layanan perbankan syariah yang ditujukan untuk meningkatkan kualitas literasi keuangan digital masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap efektivitas aplikasi BYOND, baik dari segi kemudahan penggunaan, pemahaman fitur, maupun kontribusinya dalam mendukung pengelolaan keuangan berbasis syariah. Mahasiswa dipilih sebagai subjek karena mereka merupakan pengguna aktif teknologi yang relevan dalam mengukur efektivitas aplikasi keuangan digital.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Populasi dalam penelitian berjumlah 177 orang. Sampel dalam penelitian menggunakan teori Slovin berjumlah 123 orang. Data dikumpulkan melalui angket (kuesioner) yang disebarakan secara langsung. Analisis dilakukan berdasarkan indikator persepsi kemudahan akses, stabilitas aplikasi, navigasi fitur, serta kebermanfaatan aplikasi BYOND dalam mendukung prinsip literasi keuangan digital. Selain itu, penelitian juga memperhatikan aspek keamanan data dan kesesuaian aplikasi dengan nilai-nilai syariah sebagai bagian dari evaluasi efektivitas aplikasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa memiliki persepsi positif terhadap aplikasi BYOND, dengan tingkat kemudahan penggunaan dan pemahaman fitur yang cukup tinggi. Sebagian besar responden merasakan manfaat aplikasi dalam kehidupan keuangan sehari-hari serta menyatakan bahwa BYOND mendukung pengelolaan keuangan sesuai prinsip syariah. Namun, ditemukan pula tantangan seperti gangguan teknis dan rendahnya pemanfaatan fitur edukatif. Dengan demikian, efektivitas aplikasi BYOND masih perlu pengembangan lebih lanjut agar dapat optimal dalam mendukung literasi keuangan digital mahasiswa secara menyeluruh.

**Kata Kunci:** Persepsi, Efektivitas, BYOND, Literasi Keuangan Digital



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## KATA PENGANTAR

*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Alhamdulillah, atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul **“Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital”** dengan baik dan maksimal.

Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penyelesaian laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Edi Cahyadi dan Ibunda Ermalina, orang tua tercinta, atas segala doa, dukungan, baik material maupun non-material, yang telah menjadi motivasi utama dalam menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, S.E., M.Si., Ak., CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A, selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA, Wakil Dekan I, Bapak Mawardi, S. Ag, M. Si, Wakil Dekan II, Ibu Sofia





#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hardani, M. Ag, Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Ibu Dr. Jenita, SE, MM, selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah, dan Ibu Dr. Rozi Andriani, SE, Sy, ME, selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah, atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Ibu Dr. Jenita, SE, MM, selaku Pembimbing I, dan Ibu Dr. Rozi Andriani, SE, Sy, ME, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan banyak masukan, arahan, serta bimbingan berharga.
6. Bapak Wali Saputra, SE. Ak, MA, selaku Dosen Penasehat Akademik, atas bimbingan dan masukan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum, khususnya Prodi Perbankan Syariah, yang telah memberikan ilmu, mendidik, dan membimbing penulis selama proses perkuliahan.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum, serta Perpustakaan Fakultas, atas bantuan dalam urusan administrasi selama masa perkuliahan.
9. Paman dan Bibi atas segala dukungan baik fisik, mental maupun finansial
10. Teman-teman Mahasiswa Perbankan Syariah, yang telah berpartisipasi sebagai objek penelitian dalam laporan akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan

memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam laporan ini. Penulis berharap laporan akhir ini dapat memberikan manfaat dan dampak positif bagi para



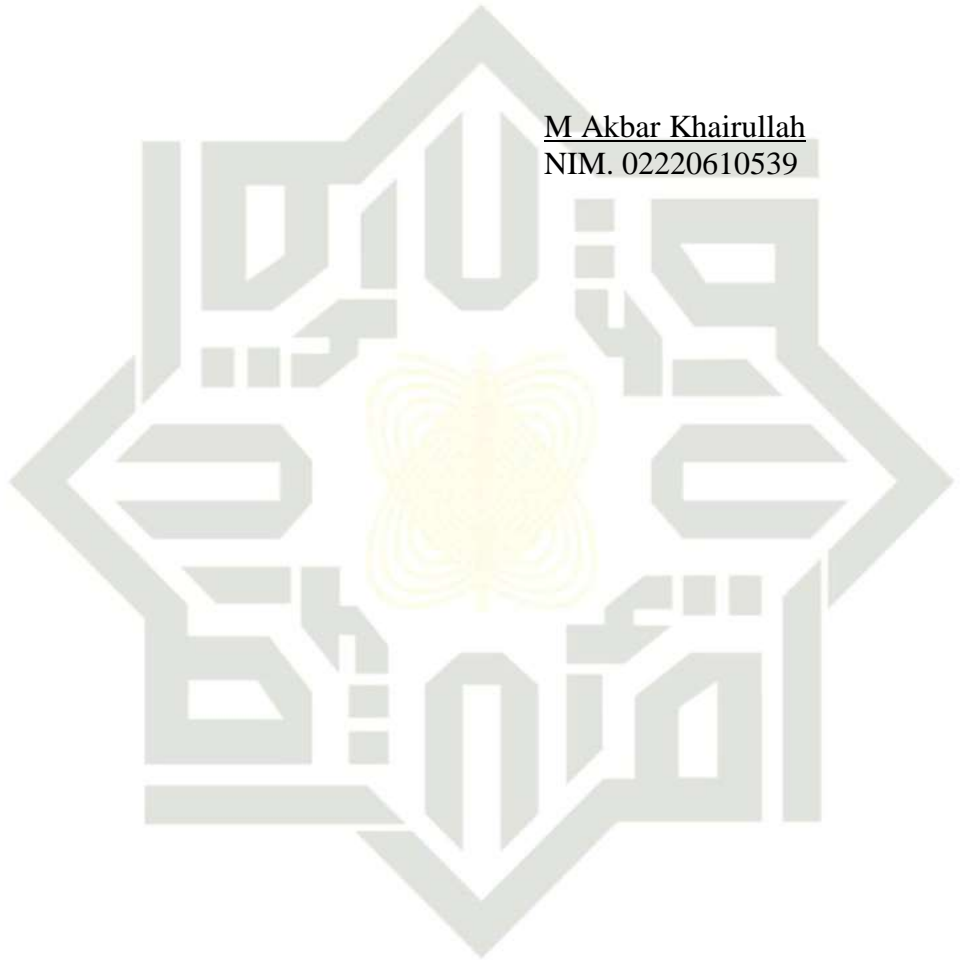
**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembaca. Penulis juga terbuka terhadap kritik dan saran yang dapat memperbaiki dan mengembangkan karya di masa mendatang.

Pekanbaru, 09 Juli 2025

M Akbar Khairullah  
NIM. 02220610539



UIN SUSKA RIAU





**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

© Hak cipta dilindungi undang-undang  
UIN SUSKA RIAU

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	7
C. Rumusan masalah.....	8
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	8
E. Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Kerangka Teori.....	11
1. Persepsi .....	11
2. Nasabah.....	17
3. Mobile banking .....	23
4. Literasi keuangan Digital .....	30
5. Efektivitas .....	37
B. Penelitian Terdahulu .....	42
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian.....	47
B. Pendekatan Penelitian .....	47
C. Lokasi Penelitian.....	48
D. Populasi dan Sampel .....	48
E. Sumber Data.....	51
F. Metode Pengumpulan Data .....	52
G. Teknik Analisis Data.....	55



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

A. Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Penggunaan Aplikasi BYOND.....	56
1. Deskripsi Responden .....	56
2. Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Penggunaan Aplikasi BYOND .....	61
B. Efektivitas Aplikasi BYOND Dalam Meningkatkan Pemahaman Mahasiswa Tentang Literasi Keuangan Digital .....	70
1. Pemahaman terhadap Fitur dan Fungsi Aplikasi .....	70
2. Penggunaan Aplikasi dalam Kehidupan Keuangan Sehari-hari .....	72
3. Dukungan terhadap Prinsip dan Literasi Keuangan Digital .....	74

## **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

A. Kesimpulan .....	80
B. Saran.....	81

## **DAFTAR PUSTAKA**

## **LAMPIRAN**

UIN SUSKA RIAU



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**DAFTAR GAMBAR**

Gambar IV. 1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	57
Gambar IV. 2 Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	58
Gambar IV. 3 Deskripsi Responden Berdasarkan Semester.....	59
Gambar IV. 4 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas .....	60







**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini.....	42
Tabel III. 1	Total Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	49
Tabel III. 2	Total Sampel Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau .....	51
Tabel IV. 1	Kemudahan Akses dan Login Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi BYOND .....	62
Tabel IV. 2	Navigasi Menu dan Tampilan Antarmuka dalam Menggunakan Aplikasi BYOND .....	63
Tabel IV. 3	Stabilitas Penggunaan dan Gangguan Teknis dalam Menggunakan Aplikasi BYOND .....	66
Tabel IV. 4	Pemahaman terhadap Fitur dan Fungsi Aplikasi dalam Menggunakan Aplikasi BYOND .....	70
Tabel IV. 5	Penggunaan Aplikasi BYOND dalam Kehidupan Keuangan Sehari hari .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Tabel IV. 6	Dukungan terhadap Prinsip dan Literasi Keuangan Digital dalam Menggunakan Aplikasi BYOND.....	75

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai sektor, termasuk perbankan. Digitalisasi di sektor perbankan tidak hanya mempermudah akses layanan keuangan, tetapi juga mendorong literasi keuangan digital di kalangan masyarakat. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu pelaku utama di industri perbankan syariah, terus berinovasi untuk memenuhi kebutuhan nasabah di era digital.<sup>1</sup> Salah satu inovasi terbaru adalah transformasi aplikasi BSI Mobile menjadi BYOND, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih efektif dan efisien. Aplikasi BYOND hadir dengan berbagai fitur unggulan yang tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga memberikan edukasi keuangan melalui fitur-fitur interaktif yang mendukung literasi keuangan digital.<sup>2</sup>

Sebagai negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, Indonesia memiliki potensi besar untuk pengembangan perbankan syariah. Kehadiran bank syariah tidak hanya menjadi alternatif bagi masyarakat yang

---

<sup>1</sup> Dwi Badru Tamam Ismady, "Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus BSI KCP Banyumas Sokaraja)", (Skripsi, UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2024), h. 46-47.

<sup>2</sup> Bank Syariah Indonesia, "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses", Artikel dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>. Diakses pada 10 Mei 2025

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghindari riba, tetapi juga mendorong inklusi keuangan dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah.<sup>3</sup> Dalam era digital ini, perbankan syariah memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin kompleks. Transformasi aplikasi BYOND oleh BSI adalah salah satu langkah strategis dalam memperkuat kehadiran bank syariah di dunia digital. Dengan fitur-fitur seperti manajemen keuangan, investasi syariah, dan kemudahan pembayaran, BYOND tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai platform edukasi keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah.<sup>4</sup>

Mahasiswa sebagai bagian dari generasi muda memiliki peran penting dalam mengadopsi teknologi perbankan digital. Mereka seringkali menjadi pengguna aktif aplikasi *mobile banking* karena kemudahan yang ditawarkan sejalan dengan kebutuhan mereka yang dinamis. Dalam konteks ini, BYOND menawarkan berbagai fitur yang mendukung aktivitas finansial mahasiswa, seperti pembayaran biaya kuliah, transaksi *e-commerce*, hingga pembelian kebutuhan harian. Selain itu, kemampuan aplikasi ini untuk memberikan informasi keuangan yang mudah diakses membantu mahasiswa dalam memahami dan mengelola keuangan mereka secara lebih terstruktur. Hal ini sejalan dengan upaya meningkatkan literasi keuangan digital di kalangan generasi muda.

<sup>3</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Statistik Perbankan Syariah", artikel dari dari <https://www.ojk.go.id>. Diakses pada 22 Mei 2025, h. 3.

<sup>4</sup> Bank Syariah Indonesia, *loc. cit*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Meskipun BYOND menawarkan berbagai kemudahan, efektivitas penggunaannya tetap bergantung pada persepsi dan pengalaman pengguna terhadap aplikasi tersebut. Mahasiswa sebagai salah satu segmen pengguna utama memiliki pandangan yang unik, mengingat kebutuhan mereka yang spesifik dan tingkat pemahaman yang bervariasi terhadap teknologi keuangan. Faktor seperti kemudahan navigasi, kecepatan transaksi, keamanan data, serta relevansi fitur dengan kebutuhan sehari-hari menjadi pertimbangan utama dalam menilai efektivitas aplikasi ini. Persepsi positif terhadap aplikasi tidak hanya meningkatkan adopsi, tetapi juga memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital.

Efektivitas aplikasi BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah menjadi aspek yang menarik untuk dianalisis. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan layanan perbankan, tetapi juga berpotensi menjadi alat edukasi yang membantu mahasiswa memahami konsep keuangan syariah dan mengelola keuangan secara cerdas. Melalui fitur-fitur seperti pengelolaan anggaran, laporan transaksi, dan informasi produk syariah, BYOND dapat memainkan peran penting dalam meningkatkan pengetahuan dan kesadaran mahasiswa terhadap literasi keuangan digital.<sup>5</sup> Dengan begitu, aplikasi ini mampu mendorong mahasiswa untuk lebih memahami prinsip-prinsip syariah sekaligus

<sup>5</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *op. cit.*, h. 19.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membekali mereka dengan kemampuan finansial yang relevan di era modern.<sup>6</sup>

Namun, efektivitas BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital tidak terlepas dari tantangan yang dihadapi dalam penggunaannya. Beberapa mahasiswa mungkin mengalami kendala seperti kurangnya pemahaman terhadap fitur-fitur tertentu, keterbatasan akses internet, atau kekhawatiran terkait keamanan data pribadi. Selain itu, persepsi terhadap aplikasi juga dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan mahasiswa pada kemampuan BYOND dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka secara komprehensif.<sup>7</sup> Hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau juga menunjukkan bahwa sebagian besar mahasiswa hanya menggunakan fitur dasar seperti cek saldo dan transfer, sedangkan fitur edukatif masih jarang dimanfaatkan karena dianggap rumit atau tidak familiar.<sup>8</sup> Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana mahasiswa Perbankan Syariah menilai BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital, baik dari segi kemudahan penggunaan maupun dampaknya terhadap pemahaman mereka tentang pengelolaan keuangan berbasis syariah.

Analisis terhadap persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah terhadap aplikasi BYOND dapat memberikan wawasan yang mendalam mengenai

<sup>6</sup> Bank Syariah Indonesia, *loc. cit.*

<sup>7</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), "Siaran Pers: OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025", artikel dari <https://ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/siaran-pers/Pages/OJK-dan-BPS-Umumkan-Hasil-Survei-Nasional-Literasi-Dan-Inklusi-Kuangan-SNLIK-Tahun-2025.aspx>. Diakses pada 5 Mei 2025

<sup>8</sup> Aripin, Mahasiswa Semester 4 Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau, Wawancara, Pekanbaru, 26 Mei 2025.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tingkat keberhasilan aplikasi ini dalam mendukung literasi keuangan digital. Sebagai generasi muda yang melek teknologi, mahasiswa memiliki peran strategis dalam mengadopsi layanan perbankan digital. Data dari Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) 2025 menunjukkan bahwa kelompok usia 18–25 tahun memiliki indeks literasi keuangan sebesar 73,26%, yang merupakan salah satu yang tertinggi dibanding kelompok usia lainnya.<sup>9</sup> Namun, meskipun tingkat literasi tinggi, pemanfaatan aplikasi BYOND oleh mahasiswa belum sepenuhnya optimal. Hasil wawancara dengan salah satu mahasiswa semester 4 Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau menunjukkan bahwa ia sering menggunakan aplikasi BYOND untuk keperluan dasar seperti transfer dan cek saldo. Namun, ia jarang memanfaatkan fitur lain seperti investasi syariah atau manajemen keuangan karena mengaku kurang memahami cara penggunaannya.<sup>10</sup> Ini mencerminkan adanya kesenjangan antara ketersediaan fitur edukatif dalam aplikasi BYOND dan pemahaman pengguna terhadap fitur tersebut. Padahal, BYOND dirancang sebagai *SuperApp* yang tidak hanya menyediakan layanan finansial, tetapi juga fitur edukatif dan spiritual yang terintegrasi.<sup>11</sup> Fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi BYOND memiliki potensi besar dalam mendukung literasi keuangan digital, efektivitasnya sangat bergantung pada persepsi dan pengalaman pengguna, khususnya mahasiswa Perbankan Syariah. Faktor-faktor seperti kemudahan navigasi, kecepatan transaksi,

<sup>9</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *loc. cit.*

<sup>10</sup> Aripin, *loc. cit.*

<sup>11</sup> Bank Syariah Indonesia, *loc. cit.*



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

keamanan data, serta relevansi fitur dengan kebutuhan sehari-hari menjadi pertimbangan utama dalam menilai efektivitas aplikasi ini. Persepsi positif terhadap aplikasi tidak hanya meningkatkan adopsi, tetapi juga memperkuat kepercayaan mahasiswa terhadap layanan perbankan syariah berbasis digital.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana aplikasi BYOND berhasil mendukung literasi keuangan digital di kalangan mahasiswa Perbankan Syariah. Fokus penelitian ini meliputi bagaimana mahasiswa memanfaatkan fitur-fitur yang tersedia, bagaimana persepsi mereka terhadap kemudahan dan manfaat aplikasi, serta sejauh mana BYOND membantu meningkatkan pemahaman mereka tentang pengelolaan keuangan berbasis syariah. Temuan penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran tentang pengalaman pengguna, tetapi juga menjadi rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut aplikasi BYOND agar semakin relevan dengan kebutuhan generasi muda.

Pada akhirnya, keberhasilan BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital bergantung pada kemampuannya untuk menjawab kebutuhan spesifik penggunanya, termasuk mahasiswa S1 Perbankan Syariah. Dengan memahami persepsi dan pengalaman pengguna, Bank Syariah Indonesia dapat memperkuat strategi digitalnya untuk menciptakan aplikasi yang tidak hanya sekadar alat transaksi, tetapi juga sebagai media edukasi yang efektif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan layanan keuangan syariah digital di Indonesia, sekaligus

mendorong transformasi teknologi yang mendukung inklusi dan literasi keuangan di kalangan generasi muda.

Dengan terus melakukan inovasi dan perbaikan berbasis kebutuhan pengguna, aplikasi BYOND dapat menjadi alat yang lebih efektif dalam mendukung literasi keuangan digital di kalangan mahasiswa. Penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam memahami efektivitas aplikasi BYOND dan bagaimana peran teknologi dalam membangun kesadaran serta pengelolaan keuangan berbasis syariah. Oleh karena itu, analisis ini diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan yang dihadapi, sekaligus menjadi landasan pengembangan layanan keuangan syariah digital di masa depan, sebagaimana diangkat dalam penelitian berjudul "Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital"

## **B. Batasan Masalah**

Untuk menjaga kejelasan dan konsistensi arah penelitian, peneliti menetapkan batasan masalah agar hasil penelitian dapat terfokus dan terarah. Penelitian ini secara khusus menyoroti persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian hanya mencakup fitur utama BYOND yang mendukung literasi keuangan, dilakukan dalam rentang waktu tertentu, dan menggunakan metode kuesioner untuk pengumpulan data.

### **Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**C. Rumusan masalah**

1. Bagaimana persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap penggunaan aplikasi BYOND?
2. Bagaimana efektivitas aplikasi BYOND dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang literasi keuangan digital?

**D. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap kemudahan penggunaan aplikasi BYOND.
  - b. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi BYOND dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap literasi keuangan digital.
2. Manfaat Penelitian
  - a. Memberikan informasi yang dapat membantu Bank Syariah Indonesia dalam mengembangkan aplikasi BYOND agar lebih optimal mendukung literasi keuangan digital.
  - b. Menjadi referensi bagi mahasiswa, peneliti, dan akademisi yang ingin memperluas pemahaman tentang efektivitas aplikasi perbankan syariah digital.
  - c. Menginspirasi pembaca untuk melakukan penelitian lanjutan terkait literasi keuangan digital atau inovasi aplikasi berbasis syariah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## **E. Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, penulis menyusun sistematikanya sebagai berikut:

### **BAB I: PENDAHULUAN**

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

### **BAB II: TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini membahas tentang Kerangka Teori meliputi Pengertian Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital dan Penelitian Terdahulu.

### **BAB III: METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Populasi dan Sampel, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisa Data.

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

Pada bab ini berisi pemaparan dari hasil penelitian berupa:

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- A. Persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap penggunaan aplikasi BYOND
- B. Efektivitas aplikasi BYOND dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa tentang literasi keuangan digital

**BAB V:**

**KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini memuat kesimpulan dari hasil penelitian yang telah dilakukan serta saran yang ditujukan bagi pihak terkait. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis terhadap data yang diperoleh, sedangkan saran diberikan sebagai bentuk kontribusi pemikiran yang diharapkan dapat menjadi masukan untuk pengembangan lebih lanjut, baik dalam praktik maupun penelitian berikutnya.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Persepsi

###### a. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses mental yang mencakup interpretasi, pemahaman, dan evaluasi seseorang terhadap informasi yang diterima melalui pancaindra.<sup>12</sup> Pengalaman, pengetahuan, budaya, dan berbagai faktor psikologis lainnya memengaruhi proses ini, yang menentukan cara seseorang memahami dunia di sekitarnya. Tidak hanya sekadar menerima rangsangan, persepsi juga melibatkan pemberian makna terhadap rangsangan tersebut.<sup>13</sup> Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi diartikan sebagai tanggapan atau penerimaan langsung terhadap sesuatu. Kemampuan ini hanya dimiliki oleh manusia sebagai makhluk yang diciptakan dengan kesempurnaan struktur fisik dan fungsi-fungsi kognitif, seperti berpikir, merasakan, dan memahami.<sup>14</sup> Al-Qur'an menggambarkan proses penciptaan manusia secara bertahap, dari saripati tanah hingga menjadi makhluk yang utuh dan sempurna. Hal ini dijelaskan dalam firman Allah SWT:

<sup>12</sup> S.P Robins & T.A Judge, *Perilaku Organisasi*, (Edisi 16). (Jakarta: Salemba Empat, 2015), h. 45.

<sup>13</sup> B. Walgito, *Psikologi Sosial*. (Yogyakarta: Andi Offset, 2010), h. 99.

<sup>14</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ed. ke-VI, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2023, h. 332.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

وَلَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ مِنْ سُلَالَةٍ مِنْ طِينٍ ۖ ثُمَّ جَعَلْنَاهُ نُطْفَةً فِي قَرَارٍ مَكِينٍ ۖ ثُمَّ خَلَقْنَا النُّطْفَةَ عَلَقَةً فَخَلَقْنَا الْعَلَقَةَ مُضْغَةً فَخَلَقْنَا الْمُضْغَةَ عِظْمًا فَكَسَوْنَا الْعِظَمَ لَحْمًا ثُمَّ أَنشَأْنَاهُ خَلْقًا آخَرَ ۖ فَتَبَارَكَ اللَّهُ أَحْسَنُ الْخَالِقِينَ ۝

Artinya : “Dan sungguh, Kami telah menciptakan manusia dari saripati (berasal) dari tanah. Kemudian Kami menjadikannya air mani (yang disimpan) dalam tempat yang kokoh (rahim). Lalu air mani itu Kami jadikan segumpal darah, lalu segumpal daging, kemudian tulang belulang, lalu tulang itu Kami bungkus dengan daging. Kemudian Kami menjadikannya makhluk yang (berbentuk) lain. Maha Suci Allah, Pencipta yang paling baik.”<sup>15</sup> (QS. Al-Mu'minun: 12–14)

Ayat ini menunjukkan bahwa manusia adalah makhluk ciptaan Allah yang sempurna, tidak hanya secara fisik tetapi juga dari sisi potensi akal dan daya persepsi. Dengan kesempurnaan tersebut, manusia diberi kemampuan untuk menangkap, mengelola, dan menafsirkan informasi yang diterimanya dari lingkungan, yang menjadi dasar dari proses persepsi.

### b. Proses Timbulnya Persepsi

Proses terjadinya persepsi melibatkan beberapa tahapan, yaitu:<sup>16</sup>

- 1) Tahap fisik, di mana objek menciptakan stimulus yang kemudian diterima oleh alat indra.

<sup>15</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: PT Sygma Examedia Ar-Ranleema, 2024), h. 342.

<sup>16</sup> B. Walgito, *Psikologi Sosial*, loc. cit.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Tahap fisiologis, di mana stimulus yang diterima oleh alat indra dikirimkan melalui saraf sensorik ke otak.
- 3) Tahap psikologis, yang melibatkan proses pengolahan di otak sehingga individu menyadari apa yang diterima oleh alat indra sebagai hasil dari stimulus yang diterima.

**c. Indikator Persepsi**

Persepsi merupakan proses seseorang dalam menerima, mengorganisir, dan menafsirkan rangsangan yang diterima dari lingkungan sekitar. Dalam kajian teori, indikator persepsi dijelaskan oleh sebagai berikut:

Menurut Bimo Walgito, persepsi memiliki tiga indikator, yaitu:<sup>17</sup>

**1) Penyerapan Rangsangan**

Proses penerimaan rangsangan atau objek dari lingkungan melalui panca indera, yaitu penglihatan, pendengaran, peraba, penciuman, dan pengecap. Hasil dari penyerapan ini berupa gambaran, tanggapan, atau kesan yang terbentuk di dalam otak.

**2) Pengertian atau Pemahaman**

Setelah gambaran atau kesan terbentuk, otak mengorganisir, mengklasifikasi, membandingkan, dan menginterpretasi informasi tersebut sehingga membentuk pengertian atau pemahaman atas rangsangan yang diterima.

---

<sup>17</sup> Bimo Walgito, *Psikologi Sosial suatu Pengantar*, cet. ulang (Yogyakarta: Andi, 2019), h. 99-100.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 3) Penilaian atau Evaluasi

Individu kemudian memberikan penilaian terhadap pengertian atau pemahaman yang diperoleh dengan membandingkannya pada kriteria atau norma subjektif yang dimiliki.

#### d. Teori Persepsi

Persepsi merupakan proses psikologis yang penting dalam memahami bagaimana individu menanggapi dan memaknai lingkungannya. Menurut Langton dan Robbins, persepsi adalah proses di mana seseorang memilih, mengatur, dan menafsirkan kesan sensorik guna memberikan makna terhadap lingkungan sekitarnya.<sup>18</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat Wood yang menyatakan bahwa persepsi merupakan proses aktif dalam memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi informasi mengenai orang, objek, peristiwa, situasi, dan aktivitas.<sup>19</sup> Dalam Al-Qur'an, Allah SWT menjelaskan penciptaan manusia yang mencakup kesempurnaan jasmani dan anugerah ruh, sebagai berikut:

الَّذِي أَحْسَنَ كُلَّ شَيْءٍ خَلَقَهُ وَبَدَأَ خَلْقَ الْإِنْسَانِ مِنْ طِينٍ ۖ ثُمَّ جَعَلَ نَسْلَهُ مِنْ سُلَالَةٍ  
مِنْ مَاءٍ مَهِينٍ ۖ ثُمَّ سَوَّاهُ وَنَفَخَ فِيهِ مِنْ رُوحِهِ وَجَعَلَ لَكُمُ السَّمْعَ وَالْأَبْصَارَ وَالْأَفْئِدَةَ  
قَلِيلًا مَّا تَشْكُرُونَ

Artinya : “Yang membuat segala sesuatu yang Dia ciptakan sebaik-baiknya dan yang memulai penciptaan manusia dari tanah. Kemudian Dia

<sup>18</sup> Stephen P. Robbins dan Nancy Langton, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, ed. ke-19 (Toronto: Pearson Education Canada, 2023), h. 101.

<sup>19</sup> Julia T. Wood, *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*, ed. ke-6 (Belmont: Wadsworth Cengage Learning, 2019), h. 34.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*menjadikan keturunannya dari saripati air yang hina. Kemudian Dia menyempurnakannya dan meniupkan ke dalamnya ruh (ciptaan)-Nya dan Dia menjadikan bagi kamu pendengaran, penglihatan, dan hati; (tetapi) sedikit sekali kamu bersyukur.”<sup>20</sup> (QS. As-Sajdah: 7–9)*

Ayat ini menegaskan bahwa manusia diberi alat-alat untuk mengenal dan memahami lingkungan pendengaran, penglihatan, dan hati yang menjadi dasar utama terbentuknya persepsi. Dengan ketiga instrumen ini, manusia dapat memproses informasi dan membentuk pemahaman atas berbagai hal yang ia hadapi.

Sarlito Wirawan Sarwono menekankan bahwa persepsi merupakan kemampuan individu dalam mengatur pengamatan, termasuk dalam membedakan, mengelompokkan, dan memfokuskan suatu objek. Oleh karena itu, meskipun objek yang diamati sama, persepsi yang terbentuk dapat berbeda antarindividu karena perbedaan sistem nilai dan kepribadian.<sup>21</sup>

Sementara itu, Leavit dalam Sobur menyatakan bahwa persepsi memiliki dua arti, yaitu dalam arti sempit merujuk pada kemampuan penglihatan atau bagaimana seseorang melihat objek secara fisik, dan dalam arti luas sebagai pandangan atau pemahaman terhadap suatu hal.<sup>22</sup>

Sugihartono menambahkan bahwa persepsi sangat berkaitan dengan

<sup>20</sup> Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 416.

<sup>21</sup> Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Sosial: Individu dan Pengaruh Sosialnya*, cet. ulang (Jakarta: Balai Pustaka, 2016), h. 77.

<sup>22</sup> Alex Sobur, *Psikologi Umum*, edisi Revisi (Bandung: Pustaka Setia, 2016), h. 45.

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kemampuan pancaindra dalam menafsirkan stimulus. Proses ini mencakup usaha individu untuk memahami atau memberikan makna terhadap informasi yang diterima, dan perbedaan persepsi sering kali muncul akibat sudut pandang penginderaan yang tidak sama.<sup>23</sup> Kotler dan Keller menjelaskan bahwa persepsi adalah proses di mana seseorang memilih, mengorganisasi, dan menginterpretasi rangsangan untuk membentuk suatu gambaran dunia yang bermakna.<sup>24</sup> Dalam konteks persepsi terhadap layanan berbasis syariah seperti aplikasi BYOND, respons dan sikap pengguna dapat pula dipengaruhi oleh keyakinan terhadap nilai-nilai Islam. Al-Qur'an menyebutkan:

إِنَّ الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَأَقَامُوا الصَّلَاةَ وَآتَوُا الزَّكَاةَ لَهُمْ أَجْرُهُمْ  
 عِنْدَ رَبِّهِمْ وَلَا خَوْفٌ عَلَيْهِمْ وَلَا هُمْ يَحْزَنُونَ

Artinya : *“Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh serta mendirikan salat dan menunaikan zakat, mereka akan mendapat pahala di sisi Tuhan mereka. Tidak ada kekhawatiran terhadap mereka dan tidak (pula) mereka bersedih hati.”*<sup>25</sup> (QS. Al-Baqarah: 277)

Dari berbagai pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa persepsi merupakan suatu proses mental di mana individu menerima stimulus berupa informasi, objek, atau peristiwa dari lingkungan sekitar, lalu memberikan makna atau interpretasi terhadap stimulus tersebut. Proses

<sup>23</sup> R. Sugihartono, *Psikologi Pendidikan*, cet. 2 (Yogyakarta: UNY Press, 2023), h. 53.

<sup>24</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, ed. ke-15 (Upper Saddle River: Pearson Education, 2016), h. 192.

<sup>25</sup> Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 45.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ini bersifat subjektif karena dipengaruhi oleh pengalaman, nilai-nilai pribadi, dan faktor psikologis lainnya.

## 2. Nasabah

### a. Pengertian Nasabah

Nasabah menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), merujuk pada pelanggan tetap atau calon pelanggan bank dalam konteks keuangan.<sup>26</sup> Namun, konsep pelanggan tidak terbatas pada individu yang terlibat dalam transaksi dengan lembaga keuangan. Sebagai contoh, konsumen yang membayar premi asuransi sering kali disebut sebagai "pelanggan" oleh perusahaan asuransi. Para ahli memiliki beragam pandangan dalam mendefinisikan nasabah. Secara umum, nasabah adalah individu atau organisasi yang memanfaatkan layanan keuangan, seperti yang disediakan oleh bank atau perusahaan asuransi. Berdasarkan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), nasabah meliputi semua pihak yang menggunakan atau menerima layanan perbankan.<sup>27</sup> Menurut Boediono, dalam era persaingan yang semakin ketat, keberhasilan bisnis sangat bergantung pada bagaimana mereka memberikan penghormatan dan perhatian yang maksimal kepada pelanggan.<sup>28</sup>

Nasabah adalah individu yang menyimpan dana di bank dengan tujuan memperoleh keuntungan finansial sebagai imbalan. Sebagaimana dikutip oleh

<sup>26</sup> Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), *op. cit.*, h. 966.

<sup>27</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK). "Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan." Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023.

<sup>28</sup> Boediono, *Ekonomi Makro*, edisi ke-4 (Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2023), h. 35.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nasution, mendefinisikan pelanggan sebagai siapa saja yang membutuhkan layanan bisnis untuk mempertahankan tingkat kualitas tertentu.<sup>29</sup>

Berdasarkan Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 Pasal 1 Ayat 16, nasabah diartikan sebagai "pihak yang menggunakan jasa bank." Dalam pengertian ini, nasabah dapat dibagi menjadi beberapa kategori:

- 1) **Nasabah penyimpan:** Nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 2) **Nasabah debitur:** Nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu, sesuai perjanjian antara bank dengan nasabah yang bersangkutan.
- 3) **Nasabah internal:** Individu yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh terhadap kinerja pekerja perusahaan. Contohnya, bagian pembayaran gaji harus memperlakukan karyawan yang akan menerima gaji sebagai pelanggan yang harus dipuaskan. Pelayanan ini meliputi pembayaran gaji yang tepat waktu, tepat jumlah, tanpa kesalahan administrasi, dan sebagainya.
- 4) **Nasabah antara:** Pihak yang bertindak atau berperan sebagai perantara, bukan sebagai pengguna langsung produk. Contohnya adalah perusahaan alat tulis kantor (ATK) yang menerima pesanan

---

<sup>29</sup> Gaspersz, Vincent dan Nasution, M.N., *Manajemen Mutu Terpadu, Manajemen Mutu Terpadu*, edisi ke-3, cetakan ulang. (Jakarta: Ghalia Indonesia, 2015), h. 101.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kertas dari suatu bank. Dalam hal ini, perusahaan ATK bertindak sebagai pemasok sekaligus nasabah antara, sementara nasabah bank adalah pelanggan nyata.

- 5) **Pihak-pihak yang terlibat:** Semua pihak yang berinteraksi dalam transaksi suatu produk harus dipuaskan. Contohnya adalah perusahaan alat tulis kantor (ATK) yang menerima pesanan dari bank; di sini, perusahaan ATK adalah nasabah antara, sementara pelanggan utama bank adalah nasabah nyata.<sup>30</sup>

**b. Kepuasan Nasabah**

Secara hukum, "nasabah" merujuk pada individu atau pihak yang menggunakan produk dan layanan bank. Mereka yang memanfaatkan jasa bank tetapi tidak memiliki rekening disebut sebagai "*walk-in customer*." Kategori ini mencakup individu yang baru pertama kali menggunakan layanan bank.<sup>31</sup> Istilah "kepuasan pelanggan" menggambarkan sejauh mana nasabah merasa puas setelah menerima produk atau layanan dari suatu perusahaan. Kepuasan ini didasarkan pada keyakinan nasabah bahwa perusahaan telah memenuhi semua harapan mereka dan menyediakan tingkat layanan yang maksimal.

Untuk mengevaluasi kualitas suatu produk atau layanan, pemasar perlu memahami persepsi nasabah terlebih dahulu. Setelah itu, nasabah

<sup>30</sup> Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan. Pasal 1 Ayat 16.

<sup>31</sup> Jannah, I. F, et.al., "Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh" dalam *Pembiayaan dan Bank Syariah*, Volume 2., No. 1., (2020), h. 9.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

akan merefleksikan pengalamannya dengan barang atau jasa yang diterima, serta mengevaluasi tingkat kebahagiaannya terhadap pembelian tersebut. Tingkat kepuasan nasabah berperan penting dalam menentukan keberhasilan atau kegagalan suatu produk atau layanan di pasar. Jika suatu bisnis atau sektor ingin berkembang, fokus utama harus diarahkan pada peningkatan kepuasan pelanggan. Ketika kesenjangan antara layanan yang diterima dan harapan yang diinginkan semakin kecil, tingkat kepuasan nasabah akan meningkat, dan sebaliknya.

Salah satu cara lain untuk memahami konsep kepuasan pelanggan adalah melalui pendekatan profesional, yang menekankan pentingnya evaluasi dan refleksi atas pengalaman yang dirasakan nasabah terhadap layanan atau produk yang diberikan. Kepuasan didefinisikan sebagai tanggapan pelanggan yang merasa senang ketika kebutuhan mereka terpenuhi. Irawan menjelaskan bahwa kepuasan merupakan "tanggapan emosional seseorang setelah membandingkan klaim yang dibuat mengenai suatu produk atau layanan dengan kinerja aktualnya atau serangkaian hasil yang diharapkan".<sup>32</sup> Sementara itu, Kotler menyatakan bahwa kepuasan adalah "emosi yang dirasakan seseorang sebagai hasil dari perbandingan tersebut, yang kemudian menentukan

<sup>32</sup> Irawan, H, Kepuasan Pelanggan: Teori dan Aplikasinya. (Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020), h. 23.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

apakah asumsi atau pesan mengenai produk atau layanan tersebut akurat atau tidak".<sup>33</sup>

Ketika konsumen merasa puas dengan layanan yang diterima, mereka cenderung menjadi pengguna setia dari layanan tersebut. Selain itu, nasabah yang puas dapat menjadi duta pemasaran yang efektif dengan membagikan pengalaman positif mereka kepada orang lain. Sebaliknya, pelanggan yang tidak puas dapat menyebarkan informasi negatif dari mulut ke mulut, yang berpotensi merugikan reputasi perusahaan.<sup>34</sup>

Kepuasan nasabah sangat bergantung pada sejauh mana mereka mempercayai layanan yang diberikan. Dengan menjaga amanah, seperti melindungi data pribadi serta memberikan informasi yang akurat dan transparan, bank menunjukkan komitmen dalam membangun dan mempertahankan kepercayaan nasabah. Terkait hal tersebut, Allah SWT berfirman dalam Surah An-Nisa ayat 58:

أَنَّ النَّاسَ بَيْنَ حَكْمَتُمْ وَإِذَا أَهْلَهَا إِلَى الْأَمْنِ تَوَدُّوْا أَنْ يَأْمُرَكُمْ اللَّهُ إِنَّ  
 ﴿٥٨﴾ بِصِيرًا ۖ سَمِيعًا كَانَ اللَّهُ إِنَّ بِهِ يَعْظُكُمْ نِعَمًا اللَّهُ إِنَّ بِالْعَدْلِ تَحْكُمُوا

Artinya: "Sesungguhnya Allah menyuruh kamu untuk menyampaikan amanah kepada yang berhak menerimanya, dan (menyuruh kamu) apabila menetapkan hukum di antara manusia supaya kamu menetapkan dengan adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran

<sup>33</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *op. cit.*, h. 150.

<sup>34</sup> JUD, *Panduan Lengkap Marketing Strategis*, (Jakarta: Jubilee Enterprise, 2016), h. 12–

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

*yang sebaik-baiknya kepadamu. Sungguh, Allah Maha Mendengar, Maha Melihat.” (QS. An-Nisa: 58)*<sup>35</sup>

Ayat ini menunjukkan bahwa menjaga amanah adalah prinsip utama dalam interaksi sosial dan ekonomi, termasuk dalam pelayanan perbankan. Bank yang mampu menjaga kepercayaan nasabah dengan amanah dan adil, sejalan dengan nilai-nilai yang diajarkan dalam Islam.

Kepuasan pelanggan dapat disimpulkan sebagai tanggapan atas penilaian pelanggan mengenai kesesuaian produk atau layanan dengan harapan mereka. Selain itu, terdapat beberapa indikator kebahagiaan yang mendasarinya. Pertama, kebahagiaan konsumen terhadap layanan perbankan digital. Kebahagiaan ini muncul saat transaksi yang dilakukan berhasil diselesaikan dengan sukses. Kedua, konsumen merasa senang ketika layanan yang diterima memenuhi kebutuhan mereka. Ketiga, layanan digital perbankan dianggap memadai apabila mampu memenuhi standar yang telah ditetapkan oleh nasabah.

Dengan demikian, kepuasan pelanggan tidak hanya mencakup keberhasilan dalam memberikan layanan, tetapi juga mencakup aspek emosional pelanggan yang merasa puas karena kebutuhan dan harapan mereka terpenuhi. Seperti yang dijelaskan oleh Anggraeni dan El Ayyubi, kepuasan ini dapat dilihat dari tiga indikator utama yang saling

<sup>35</sup> Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 87.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

berhubungan: keberhasilan transaksi, kebahagiaan konsumen, dan kesesuaian layanan dengan ekspektasi pelanggan.<sup>36</sup>

### 3. Mobile banking

#### a. Pengertian *Mobile banking*

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui perangkat telepon seluler berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*) dengan memanfaatkan *Short Message Service* (SMS). Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui *Mobile banking* meliputi:<sup>37</sup>

- a) Transfer dana, pengecekan saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar.
- b) Pembayaran seperti premi asuransi, tagihan listrik, telepon, dan pulsa seluler.
- c) Pembelian, seperti pulsa isi ulang, tiket penerbangan, dan tiket kereta api.

Demi keamanan dalam bertransaksi melalui *Mobile banking*, beberapa langkah perlu diperhatikan, antara lain:

- a) Menjaga kerahasiaan *Personal Identification Number* (PIN) *Mobile banking*.

<sup>36</sup> El Ayyubi, S., et.al., "Pengaruh Bank Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia" dalam *Al-Muzara'ah*, Volume 5., No. 2., (2017), h. 98.

<sup>37</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *Prinsip-Prinsip Dasar Operasi Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 212.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b) Mengubah PIN secara mandiri, dan segera menggantinya jika diketahui oleh pihak lain.
- c) Apabila kartu SIM GSM hilang, dicuri, atau berpindah tangan, segera informasikan ke bank terdekat atau hubungi *Call Center* bank tersebut.<sup>38</sup>

Dalam sistem perbankan tradisional, nasabah diharuskan datang secara fisik ke bank untuk menyelesaikan transaksi. Proses seperti transfer uang memakan waktu lama karena nasabah harus mengisi formulir dan mengantri. Hal ini membuat pendekatan tersebut menjadi tidak efisien. Keputusan bank untuk menyediakan layanan *Mobile banking* bertujuan mengatasi keterbatasan ini. Dengan *Mobile banking*, transaksi menjadi lebih cepat, nyaman, dan efisien dibandingkan metode tradisional.<sup>39</sup>

Pengembangan layanan *Mobile banking* juga dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat terhadap teknologi informasi terkini. Layanan ini memanfaatkan teknologi data untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi risiko, sekaligus memberikan nilai tambah kepada nasabah. *Mobile banking* memberikan kemudahan akses untuk melakukan berbagai transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja, dengan syarat tersedia jaringan seluler dan internet.<sup>40</sup>

<sup>38</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *op. cit.*, h. 213

<sup>39</sup> Ikatan Bankir Indonesia, *op. cit.*, h. 210.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Bank juga merasakan manfaatnya, seperti pengurangan jumlah teller dan staf layanan pelanggan. Meskipun *Mobile banking* menawarkan kemudahan, layanan ini bergantung pada jaringan operator seluler. Jika terjadi gangguan atau area tanpa sinyal, layanan *Mobile banking* tidak dapat diakses. Namun, tanggung jawab atas masalah ini lebih terkait dengan operator seluler atau penyedia internet, bukan bank.<sup>41</sup>

*Mobile banking* kini menjadi salah satu inovasi penting dalam perbankan di Indonesia, yang bertujuan mendukung persaingan ekonomi global. Dengan memberikan kemudahan akses dan kenyamanan transaksi kepada nasabah, layanan ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan serta daya saing lembaga keuangan.<sup>42</sup>

BYOND merupakan salah satu aplikasi digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dan pengelolaan keuangan. Aplikasi ini dirancang untuk menghadirkan layanan yang praktis, aman, dan nyaman bagi pengguna, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Inovasi teknologi yang memberikan manfaat bagi banyak orang termasuk dalam perbuatan baik yang dianjurkan dalam Islam. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an:

<sup>40</sup> Fitria Husna, "Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah" dalam *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRME)*, Volume. 1, No. 3, (2024), h. 119–122.

<sup>41</sup> Nurrahma Putri, "*Kendala dalam Pengoperasian Mobile banking pada Nasabah BRI Syariah Bengkulu*", (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), h. 45.

<sup>42</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Perkembangan Teknologi Finansial di Indonesia* (Jakarta: OJK, 2022), h. 15

﴿يَرَهُ خَيْرًا ذَرَّةً مُثْقَلًا يَّعْمَلُ فَمَنْ﴾

Artinya: “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasannya).” (QS. Az-Zalzalah: 7)<sup>43</sup>

Ayat ini menegaskan bahwa setiap bentuk kebaikan, sekecil apa pun, termasuk menciptakan teknologi yang memberikan kemudahan dan kemaslahatan bagi umat, akan mendapat balasan dari Allah SWT. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi seperti BYOND dapat dipandang sebagai bentuk kontribusi dalam mendukung literasi keuangan digital masyarakat yang sesuai prinsip syariah.

#### b. Fitur Transaksi *Mobile banking*

Ketika pasar menjadi lebih jenuh dan ekspektasi konsumen terus meningkat, sangat penting bagi bisnis untuk memiliki pemahaman yang kuat tentang perilaku pelanggan mereka. Aaker menyatakan bahwa bisnis pada akhirnya akan bermuara pada siapa yang dapat lebih memahami keinginan dan kebutuhan konsumen mereka, kemudian mengubah keinginan dan kebutuhan tersebut menjadi barang atau jasa yang lebih baik.<sup>44</sup>

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menawarkan layanan perbankan melalui perangkat seluler untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Layanan ini mencakup transaksi seperti transfer,

<sup>43</sup> Departemen Agama RI, *op.cit.*, h. 599.

<sup>44</sup> Suryani, Sri, *Manajemen Pemasaran Strategik* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017), hlm.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya, selain layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, dan lokasi cabang/ATM terdekat.<sup>45</sup>

BYOND merupakan aplikasi perbankan digital dari Bank Syariah Indonesia yang memanfaatkan teknologi GPRS untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dalam aplikasi BYOND, tersedia berbagai fitur berikut:<sup>46</sup>

**1) Informasi Rekening**

Menu ini berfungsi untuk melihat informasi saldo serta transaksi lainnya. Submenu yang tersedia meliputi:

- a) Informasi Saldo
- b) Daftar Mutasi
- c) Informasi Portofolio
- d) Daftar Transaksi Terjadwal
- e) Registrasi Notifikasi

**2) Transfer**

Menu Transfer memungkinkan nasabah melakukan berbagai jenis transfer, termasuk:

- a) Transfer Antar Rekening BSI
- b) Transfer ke Bank Lain

<sup>45</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “BSI Mobile – Aplikasi Perbankan Digital” artikel dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>. Diakses pada 27 Mei 2025.

<sup>46</sup> PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “BYOND by BSI – Produk dan Layanan” artikel dari <https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>. Diakses pada 27 Mei 2025.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- c) Pembayaran menggunakan QRIS
- d) Tarik Tunai

### 3) Pembayaran

Menu Pembayaran dapat digunakan untuk berbagai jenis pembayaran, seperti:

- a) PLN Postpaid
- b) Telkom/HP/Telkom Pay
- c) Akademik
- d) Institusi
- e) Internet/TV Kabel
- f) Dan lain-lain

### 4) Pembelian

Menu ini memudahkan nasabah melakukan pembelian seperti:

- a) Voucher HP
- b) Token PLN
- c) Paket Data
- d) Aqiqah
- e) Dan lain-lain

### 5) QRIS

Menu QRIS memungkinkan nasabah melakukan pembayaran dengan memindai barcode. Keunggulan fitur ini adalah kemampuannya untuk memindai barcode pada stiker

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

maupun barcode berbentuk foto yang tersimpan di memori perangkat.

**6) Pengaturan Keamanan**

- a) Ubah Kata Sandi: Mengubah kata sandi BYOND.
- b) Ubah PIN: Mengubah PIN transaksi.

**7) Pengaturan Bahasa**

Nasabah dapat memilih bahasa yang digunakan dalam aplikasi BYOND, yaitu Bahasa Indonesia atau Bahasa Inggris.

**8) Layanan Islami**

Menu ini menyediakan fitur islami seperti:

- a) Juz Amma per Ayat
- b) Asmaul Husna
- c) Hikmah

**9) Tarik Tunai**

Fitur ini memungkinkan nasabah melakukan tarik tunai tanpa kartu di mesin ATM BSI. Nasabah hanya perlu memasukkan nominal penarikan untuk mendapatkan kode penarikan, yang kemudian dapat digunakan di ATM BSI. Saat ini, limit penarikan tanpa kartu adalah Rp 1 juta per hari.

Dengan fitur-fitur tersebut, BYOND memberikan kemudahan, kenyamanan, dan pengalaman yang modern dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

#### 4. Literasi keuangan Digital

##### a. Pengertian Literasi Keuangan Digital

*Digital financial literacy* atau literasi keuangan digital merupakan kombinasi dari dua konsep, yaitu literasi keuangan (*financial literacy*) dan platform digital. Literasi keuangan mengacu pada sikap, perilaku, serta tingkat pemahaman seseorang terhadap produk dan layanan keuangan, termasuk kemampuan dalam mengelola keuangan pribadi secara efektif.<sup>47</sup> Di sisi lain, platform digital mencakup segala bentuk perangkat lunak dan perangkat keras yang menggunakan teknologi komputer dan internet. Oleh karena itu, *digital financial literacy* dapat diartikan sebagai pengetahuan dan pemahaman individu mengenai produk dan layanan keuangan yang berbasis teknologi digital.<sup>48</sup>

Literasi digital didefinisikan sebagai kemampuan dan pengetahuan seseorang dalam menggunakan serta memanfaatkan teknologi digital untuk mendukung berbagai aktivitas, termasuk menjalankan bisnis.<sup>49</sup> Suherdi juga mengungkapkan bahwa literasi digital mencakup pengetahuan dan kecakapan pengguna dalam memanfaatkan media digital, seperti alat komunikasi, jaringan internet, dan lainnya.<sup>50</sup>

<sup>47</sup> John Tony dan Raj Desai, "Memahami Literasi Keuangan dalam Konteks Modern" dalam *Studi Keuangan*, Volume 2., No. 3., (2020), h. 125.

<sup>48</sup> Anisa Rahayu, "Literasi Keuangan Digital: Kunci Pemberdayaan Ekonomi" dalam *Ekonomi Digital*, Volume 7., No. 1., (2022), h. 58.

<sup>49</sup> Wahdiniwaty et al., "Literasi Digital untuk Pengembangan Bisnis di Era Digital," dalam *Inovasi Digital*, Volume 10., No. 2., (2022), h. 45.

<sup>50</sup> Suherdi, "Pemanfaatan Literasi Digital dalam Kehidupan Sehari-Hari" dalam *Media dan Teknologi*, Volume 8., No. 3., (2021), h. 33.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kompetensi ini melibatkan kemampuan untuk menemukan, mengolah, mengevaluasi, menggunakan, menciptakan, serta memanfaatkan media digital secara bijak, cerdas, cermat, dan tepat sesuai dengan kebutuhan. Menurut Prasad, literasi keuangan digital (*digital financial literacy*) adalah tingkat pemahaman seseorang terkait pembelian *online*, pembayaran *online* dengan berbagai metode, serta sistem perbankan *online*.<sup>51</sup>

Dengan demikian, literasi keuangan digital dapat disimpulkan sebagai tingkat pengetahuan, pemahaman, dan keterampilan seseorang dalam mengelola keuangan pribadinya melalui layanan dan produk keuangan digital, seperti melakukan transaksi pembelian dan pembayaran secara daring (*online*).

**b. Prinsip Dasar Literasi Keuangan Digital**

literasi digital memiliki empat prinsip dasar yang penting untuk dipahami, yaitu.<sup>52</sup>

**1) Pemahaman**

Pemahaman mengacu pada kemampuan individu untuk memahami informasi yang disampaikan oleh media, baik secara implisit (makna tersirat) maupun eksplisit (makna tersurat).

**2) Saling Ketergantungan**

<sup>51</sup> Prasad et.al., "Digital Financial Literacy: Understanding and Managing Online Transactions" *International Journal of Financial Studies*, Volume 6., No. 4., (2018), h. 122.

<sup>52</sup> Pradana, "Prinsip-Prinsip Literasi Digital dalam Era Informasi," *dalam Literasi Digital*, Volume 7., No. 1., (2018), h. 14–16.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prinsip ini menekankan bahwa media yang satu dengan lainnya saling bergantung dan berhubungan. Media harus dapat saling berdampingan serta melengkapi satu sama lain untuk mendukung komunikasi yang efektif.

3) Faktor Sosial

Faktor sosial dalam literasi digital berarti media digunakan untuk berbagi pesan atau informasi kepada masyarakat. Keberhasilan jangka panjang suatu media sangat bergantung pada kemampuan pembagi dan penerima informasi untuk saling terhubung.

4) Kurasi

Kurasi mencakup kemampuan individu untuk mengakses, memahami, dan menyimpan informasi agar dapat digunakan di kemudian hari. Selain itu, kurasi juga melibatkan keterampilan bekerja sama dalam mencari, mengumpulkan, serta mengorganisasi informasi yang dianggap berguna.

**c. Manfaat Literasi Keuangan Digital**

Literasi digital memberikan banyak manfaat bagi kehidupan masyarakat. Beberapa manfaat tersebut meliputi:<sup>53</sup>

1) Mencari dan Memahami Informasi

<sup>53</sup> Wahdiniwaty et al., "Manfaat Literasi Digital bagi Kehidupan Masyarakat," dalam *Digital Society*, Volume 10., No. 2., (2022), h. 45–47.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Membantu individu untuk mencari dan memahami informasi, sekaligus menambah wawasan terkait sistem dan produk keuangan digital.

2) Peningkatan Kemampuan Berpikir Kritis

Literasi digital meningkatkan kemampuan individu untuk berpikir lebih kritis dan memahami informasi dengan lebih baik.

3) Penambahan Kosa Kata

Membantu individu memperkaya kosa kata mereka melalui berbagai informasi yang diperoleh dari media digital.

4) Meningkatkan Kemampuan Verbal

Literasi digital juga berkontribusi pada pengembangan kemampuan verbal individu.

5) Meningkatkan Fokus dan Konsentrasi

Literasi digital dapat meningkatkan daya fokus serta kemampuan konsentrasi seseorang.

6) Kemampuan Membaca dan Menulis

Literasi digital menambah kemampuan individu dalam membaca, merangkai kalimat, dan menulis informasi secara efektif.

**d. Teori Literasi Keuangan Digital**

Di era transformasi digital, kualitas layanan tidak lagi hanya diukur berdasarkan interaksi langsung antara penyedia dan pengguna layanan, tetapi juga oleh performa sistem digital dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Layanan berbasis teknologi, seperti aplikasi

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

perbankan digital, memerlukan pendekatan khusus dalam penilaiannya. Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas layanan elektronik adalah *E-SERVQUAL*.

Model *E-SERVQUAL* dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra sebagai adaptasi dari model *SERVQUAL* yang sebelumnya digunakan untuk mengukur kualitas layanan konvensional. Model ini dirancang khusus untuk mengevaluasi layanan yang disampaikan melalui media elektronik seperti internet banking, *mobile banking*, dan *e-commerce*. *E-SERVQUAL* mencakup beberapa dimensi penting yang menjadi tolok ukur dalam menilai kualitas layanan digital :<sup>54</sup>

1) Efisiensi (*Efficiency*)

Efisiensi berkaitan dengan kemudahan dan kecepatan yang dirasakan oleh pengguna dalam mengakses dan menggunakan layanan digital. Semakin cepat dan intuitif proses dalam sistem, semakin tinggi efisiensinya.

2) Ketersediaan Sistem (*System Availability*)

Dimensi ini menilai seberapa sering sistem dapat diakses dan berfungsi dengan baik tanpa gangguan. Sistem yang stabil dan minim *error* akan meningkatkan kenyamanan serta kepercayaan pengguna.

3) Pemenuhan (*Fulfillment*)

<sup>54</sup> A. Parasuraman, et.al., "E-S-QUAL: Skala Multi-Item untuk Menilai Kualitas Layanan Elektronik" dalam *Service Research*, Volume 7., No. 3., (2005), h. 213–233.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Merupakan sejauh mana layanan digital memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, misalnya dalam hal kelengkapan fitur, keakuratan informasi, serta kecepatan dalam menyelesaikan transaksi.

#### 4) Privasi (*Privacy*)

Privasi mengacu pada perlindungan data pribadi pengguna dan jaminan keamanan dalam setiap transaksi yang dilakukan melalui aplikasi. Faktor ini sangat penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital.

Model ini menjadi acuan penting dalam menilai pengalaman pengguna dalam dunia digital, termasuk dalam konteks aplikasi perbankan syariah. Evaluasi melalui *E-SERVQUAL* memungkinkan peneliti untuk menggali persepsi pengguna secara objektif terhadap layanan digital yang mereka gunakan.

Dalam penelitian ini, aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia sebagai produk layanan digital dari Bank Syariah Indonesia dapat dianalisis menggunakan kerangka *E-SERVQUAL*. Model ini digunakan untuk memahami bagaimana mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah memersepsikan kualitas layanan digital yang diberikan, serta bagaimana persepsi tersebut dipengaruhi oleh pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi tersebut. Dengan mengacu pada dimensi-dimensi *E-SERVQUAL*, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang komprehensif mengenai efektivitas dan kualitas layanan digital perbankan dalam konteks akademik dan praktis.

**e. Indikator Literasi Keuangan Digital**

Menurut Rahayu, R. literasi keuangan digital dapat diukur melalui empat indikator utama, yaitu:<sup>55</sup>

1) *Knowledge* (Pengetahuan)

Indikator ini mengukur sejauh mana pemahaman responden terhadap item-item yang berhubungan dengan uang digital, seperti pengetahuan tentang *mobile banking*, *e-wallet*, atau produk keuangan digital lainnya.

2) *Experience* (Pengalaman)

Indikator ini berkaitan dengan pengalaman responden dalam memanfaatkan fitur atau pos-pos anggaran yang tersedia dalam layanan keuangan digital, seperti penggunaan fitur *budgeting*, catatan pengeluaran, atau layanan investasi digital.

3) *Skill* (Keterampilan)

Indikator ini berkaitan dengan kemampuan responden dalam mengawasi, mengelola, dan mempraktikkan keterampilan terkait keuangan digital, misalnya kemampuan mengecek keamanan akun,

<sup>55</sup> Rahayu, R., "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Literasi Keuangan Digital: Studi pada Generasi Z di Indonesia" dalam *Jurnal Review Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, Volume 6., No. 1., (2022), h. 73–87.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengatur PIN atau *password*, serta menggunakan aplikasi digital dengan baik.

4) *Awareness* (Kesadaran)

Indikator ini mencakup kesadaran responden mengenai bahaya maupun manfaat dari produk-produk atau layanan yang berhubungan dengan keuangan digital, seperti kesadaran akan risiko penipuan digital, pentingnya perlindungan data pribadi, serta manfaat produk syariah digital.

**5. Efektivitas**

**a. Pengertian Efektivitas**

Efektivitas merupakan salah satu konsep krusial dalam menilai sejauh mana suatu program atau aktivitas mencapai tujuannya secara optimal, termasuk dalam hal layanan digital di sektor perbankan. Konsep ini mengacu pada kemampuan sebuah sistem, proses, atau organisasi dalam mewujudkan hasil yang telah direncanakan.

Menurut pandangan James L. Gibson, efektivitas menggambarkan sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai target atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Ia menegaskan bahwa keberhasilan ini tidak hanya dilihat dari efisiensi proses, tetapi terutama dari pencapaian hasil akhir yang diharapkan.<sup>56</sup> Dengan demikian, efektivitas menjadi tolok ukur penting untuk mengevaluasi apakah suatu program atau layanan benar-benar mampu menjalankan fungsinya secara maksimal.

<sup>56</sup> James L. Gibson, et.al., *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, ed. ke-12 (New York: McGraw-Hill, 2020), h. 21.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sementara itu, Richard M. Steers menekankan bahwa efektivitas organisasi tidak hanya bergantung pada pencapaian hasil, tetapi juga pada kemampuan organisasi tersebut dalam memenuhi kebutuhan berbagai pihak yang terlibat. Ia menguraikan bahwa efektivitas dapat dilihat melalui tiga dimensi utama:

- 1) Produktivitas, yang mengukur seberapa efisien sumber daya digunakan untuk menghasilkan keluaran;
- 2) Adaptabilitas, yakni kemampuan sistem dalam menanggapi dan menyesuaikan diri terhadap perubahan lingkungan; serta
- 3) Kepuasan, yaitu tingkat terpenuhinya kebutuhan dan harapan para pengguna atau pemangku kepentingan.<sup>57</sup>

Dalam kerangka penelitian ini, efektivitas merujuk pada sejauh mana aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia mampu memberikan layanan digital yang sesuai dengan kebutuhan serta ekspektasi mahasiswa sebagai pengguna. Beberapa indikator efektivitas tersebut antara lain adalah kemudahan dalam mengakses fitur, kecepatan proses transaksi, kelengkapan layanan, serta minimnya gangguan teknis yang dialami pengguna.

Efektivitas juga sangat berkaitan dengan persepsi individu. Layanan yang dirasakan efektif oleh pengguna umumnya akan membentuk citra positif terhadap kualitas aplikasi tersebut. Sebaliknya, jika pengguna mengalami kesulitan, keterlambatan layanan, atau

<sup>57</sup> Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 1985), h. 50.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ketidaknyamanan selama penggunaan aplikasi, maka persepsi negatif dapat muncul dan berpotensi menurunkan kepercayaan serta loyalitas mereka terhadap layanan tersebut.

#### b. Indikator Efektivitas

Efektivitas merupakan tolok ukur penting dalam menilai keberhasilan suatu organisasi, program, atau sistem dalam mencapai tujuannya. Namun, untuk dapat diukur secara objektif, efektivitas perlu dijabarkan melalui indikator-indikator tertentu yang dapat diamati dan dianalisis.

Menurut Mahmudi, efektivitas dapat diartikan sebagai tingkat pencapaian hasil (*output*) terhadap tujuan (*goal*) yang telah ditetapkan.<sup>58</sup> Dengan demikian, suatu kegiatan dikatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan sasaran yang direncanakan, baik dari sisi jumlah, kualitas, maupun waktu. Untuk menilai efektivitas secara lebih operasional, diperlukan indikator yang dapat menguraikan aspek-aspek yang mendukung keberhasilan tersebut. Beberapa ahli telah mengemukakan indikator efektivitas, antara lain:

Mahmudi mengklasifikasikan indikator efektivitas ke dalam tiga komponen utama:

- 1) Ketercapaian tujuan (*goal achievement*): Sejauh mana sasaran atau tujuan program dapat dicapai.

<sup>58</sup> Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, (Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015),

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Kesesuaian hasil (*appropriateness*): Apakah hasil yang dicapai sesuai dengan kebutuhan atau harapan masyarakat.
- 3) Dampak atau manfaat (*impact*): Apakah kegiatan yang dilakukan memberikan pengaruh positif bagi sasaran atau lingkungan.

Menurut Gaspersz, efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator utama, yaitu:<sup>59</sup>

- 1) Kualitas *output*: Sejauh mana hasil kegiatan memenuhi standar yang telah ditentukan.
- 2) Produktivitas: Rasio antara *output* yang dihasilkan dengan *input* yang digunakan.
- 3) Waktu penyelesaian: Ketepatan waktu dalam menyelesaikan kegiatan atau pelayanan.
- 4) Kepuasan penerima layanan: Tingkat penerimaan dan kepuasan pihak yang menerima hasil dari kegiatan tersebut.

Menurut Rahayu, R, efektivitas merupakan tingkat keberhasilan suatu program atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan, baik dari segi kualitas maupun dampaknya terhadap penerima manfaat. Efektivitas dapat ditinjau dari empat indikator utama, yaitu:<sup>60</sup>

- 1) Kualitas output, yaitu sejauh mana hasil yang dihasilkan sesuai dengan standar atau harapan yang telah ditentukan;

<sup>59</sup> Gaspersz, Vincent dan Nasution, M.N., *op. cit.* h. 89.

<sup>60</sup> Rahayu, R. *op.cit.*, h. 599.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Produktivitas, yaitu kemampuan untuk menghasilkan output maksimal dengan input seminimal mungkin;
- 3) Waktu penyelesaian, yaitu ketepatan waktu dalam menyelesaikan kegiatan atau proses;
- 4) Kepuasan penerima layanan, yaitu tingkat kepuasan pengguna atau pihak yang menerima manfaat dari layanan atau program tersebut.

Rivai menyatakan bahwa efektivitas merupakan hasil dari pencapaian tujuan dengan memperhatikan mutu, waktu, dan biaya. Oleh karena itu, indikator efektivitas mencakup:<sup>61</sup>

- 1) Mutu hasil kerja;
- 2) Ketepatan waktu penyelesaian tugas;
- 3) Penggunaan sumber daya secara efisien;
- 4) Konsistensi pelaksanaan tugas dengan standar operasional.

---

<sup>61</sup> Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, ed. 3, cet. ulang ke-8 (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018), h. 75.



## B. Penelitian Terdahulu

**Tabel II. 1**  
**Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini**

Penelitian (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Madani, Ahmad Najmi (2024) <sup>62</sup>  Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan <i>Mobile banking</i> Syariah pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin	Secara simultan, persepsi terhadap kemudahan, kegunaan, dan risiko berpengaruh signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> syariah. Secara parsial, hanya persepsi kegunaan dan risiko yang berpengaruh signifikan, sedangkan persepsi kemudahan tidak berpengaruh signifikan. Artinya, meskipun <i>mobile banking</i> dianggap mudah, aspek manfaat dan persepsi risiko lebih menentukan keputusan mahasiswa dalam menggunakannya.	Kedua penelitian sama-sama membahas persepsi mahasiswa terhadap layanan digital perbankan syariah, menggunakan pendekatan kualitatif, dan berbasis pada penggunaan aplikasi <i>mobile banking</i> .	Penelitian terdahulu fokus pada pengaruh variabel persepsi kemudahan, kegunaan, dan risiko terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> , sedangkan penelitian saat ini menekankan efektivitas aplikasi BYOND dalam meningkatkan literasi keuangan digital, bukan pada perilaku penggunaannya secara langsung.

<sup>62</sup> Ahmad Najmi Madani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan *Mobile banking* Syariah pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin", (Skripsi, UIN Antasari Banjarmasin, 2024).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nanda Ristiana (2022) <sup>63</sup>  Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Layanan E-Banking	Penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan, kemanfaatan, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap minat penggunaan e-banking. Namun, kemudahan dan kemanfaatan tidak berpengaruh terhadap kepercayaan, dan hanya kemudahan yang dimediasi oleh kepercayaan terhadap minat.	Keduanya meneliti persepsi mahasiswa terhadap layanan digital perbankan syariah dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada variabel persepsi kemudahan dan kemanfaatan.	Penelitian terdahulu fokus pada minat penggunaan e-banking dan peran kepercayaan sebagai mediasi, sedangkan penelitian saat ini fokus pada efektivitas aplikasi BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital tanpa melibatkan variabel kepercayaan atau minat.
--	---	--	---

<sup>63</sup> Nanda Ristiana, "Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Layanan E-Banking", Jurnal Institut Agama Islam Negeri Salatiga, Vol. 7, No. 1, (2022).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3	Siti Ulfiani (2023) <sup>64</sup>  Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Efektivitas Sistem Layanan Pengguna <i>Mobile banking</i> (Studi Kasus Mahasiswa Uin Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto).	Penelitian menunjukkan bahwa baik persepsi kemanfaatan maupun persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem layanan <i>mobile banking</i> . Secara simultan, kedua variabel independen tersebut juga berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan <i>mobile banking</i> oleh mahasiswa.	Kedua penelitian sama-sama menggunakan pendekatan kualitatif dan membahas persepsi mahasiswa terhadap layanan <i>mobile banking</i> berbasis syariah dengan fokus pada kemudahan dan kemanfaatan penggunaan aplikasi.	Penelitian terdahulu menitikberatkan pada efektivitas sistem layanan <i>mobile banking</i> , sedangkan penelitian saat ini fokus pada efektivitas aplikasi BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital, bukan pada sistem layanan atau kenyamanan teknis penggunaannya.
---	---	---	--	--

<sup>64</sup> Siti Ulfiani, "Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap Efektivitas Sistem Layanan Pengguna *Mobile banking* (Studi Kasus Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)", (Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023).



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## © Hak cipta milik UIN Suska Riau

4	Muhammad Rizieq Ramaza (2023) <sup>65</sup>  Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital Terhadap Penggunaan <i>Mobile banking</i> Pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi.	Penelitian menunjukkan bahwa baik literasi keuangan maupun literasi digital berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan <i>mobile banking</i> pada mahasiswa	Sama-sama membahas perilaku mahasiswa terhadap layanan <i>mobile banking</i> syariah dan menggunakan pendekatan kualitatif dengan fokus pada faktor-faktor pengetahuan atau persepsi yang memengaruhi penggunaan aplikasi digital.	Penelitian terdahulu menitikberatkan pada pengaruh literasi (keuangan dan digital) terhadap penggunaan, sementara penelitian saat ini lebih fokus pada efektivitas aplikasi sebagai alat edukasi dalam meningkatkan literasi keuangan digital, bukan pada perilaku penggunaan atau tingkat literasi awal mahasiswa.
---	--	---	--	---

<sup>65</sup> Muhammad Rizieq Ramaza, "Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital terhadap Penggunaan *Mobile banking* pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi", (Skripsi, Universitas Jambi, 2023).

<p>5</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>	<p>Shahromi Affandi (2022)<sup>66</sup></p> <p>Pengaruh Efektivitas Terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile banking</i> Dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal Pada Mahasiswa Ekonomi Syariah Uin Suska Riau.</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa efektivitas <i>mobile banking</i> berpengaruh positif terhadap minat mahasiswa dalam menggunakan layanan tersebut untuk pembayaran UKT. Uji statistik membuktikan hubungan tersebut signifikan. Selain itu, berdasarkan tinjauan ekonomi Islam, transaksi menggunakan <i>mobile banking</i> dinilai sah karena memberikan kemudahan, tidak menimbulkan mudharat, dan sesuai dengan prinsip syariah.</p>	<p>Sama-sama meneliti efektivitas layanan <i>mobile banking</i> di kalangan mahasiswa dan mengaitkannya dengan prinsip ekonomi Islam, serta menggunakan pendekatan kualitatif.</p>	<p>Penelitian terdahulu fokus pada minat bertransaksi untuk pembayaran UKT dan disertai tinjauan fikih secara eksplisit, sedangkan penelitian saat ini menyoroti efektivitas aplikasi dalam meningkatkan literasi keuangan digital tanpa fokus pada jenis transaksi tertentu.</p>
--	---	---	--	---

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<sup>66</sup> Shahromi Affandi, “Pengaruh Efektivitas terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan *Mobile banking* dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau”, (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2022).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian lapangan. Penelitian lapangan (*field research*) merupakan pendekatan yang mengandalkan data yang diperoleh secara langsung dari responden dan informan. Instrumen pengumpulan data seperti angket, observasi, serta wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi yang relevan.<sup>67</sup> Dalam prosesnya, penelitian ini fokus pada pengumpulan data dan isu-isu yang muncul di lapangan, khususnya yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap keamanan saat menggunakan aplikasi BYOND.

#### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data deskriptif berupa kata-kata, baik lisan maupun tertulis, yang berasal dari individu atau kelompok yang diamati.<sup>68</sup> Dengan menerapkan metode ini, peneliti dapat menggambarkan realitas sosial serta memahami makna di balik perilaku, pengalaman, dan pandangan subjek penelitian secara komprehensif.

---

<sup>67</sup> Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*, (Banjarmasin: Antasari Press, 2021), h.

<sup>68</sup> *Ibid.*, 14



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## C. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada keberadaan mahasiswa S1 Perbankan Syariah yang merupakan pengguna aktif BYOND. Kondisi ini mempermudah peneliti dalam memperoleh data yang akurat guna menjawab permasalahan dalam penelitian ini.

## D. Populasi dan Sampel

### 1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek atau objek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti dan dapat memberikan informasi yang relevan dengan permasalahan penelitian. Populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dapat berupa individu, kelompok orang, peristiwa, atau benda, tergantung dari fokus dan tujuan penelitian yang dilakukan.<sup>69</sup>

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang berada pada angkatan 2023 dan

---

<sup>69</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ed. 2, cet. ulang ke-6 (Bandung: Alfabeta, 2013), h. 117.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2024 yang berjumlah total 177 (seratus tujuh puluh tujuh) orang. Pemilihan populasi ini didasarkan pada asumsi bahwa mahasiswa dari kedua angkatan tersebut sudah mengenal dan memiliki pengalaman dalam menggunakan layanan digital perbankan, khususnya aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia. Adapun rincian jumlah populasi sebagai berikut:

**Tabel III. 1**  
**Total Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau**

SEMESTER	KELAS	JUMLAH MAHASISWA
Semester 2	A	25
	B	26
	C	23
	D	28
Semester 4	A	28
	B	25
	C	22
<b>TOTAL</b>		<b>177</b>

Sumber : Data olahan, 2025

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi. Sampel diambil untuk mewakili keseluruhan populasi dalam suatu penelitian, sehingga kesimpulan yang diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan kepada populasi secara keseluruhan. Penggunaan sampel sangat penting dalam penelitian, terutama jika jumlah populasi terlalu besar atau sulit untuk dijangkau secara keseluruhan. Dengan menggunakan sampel yang tepat dan representatif, peneliti dapat

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

menghemat waktu, biaya, dan tenaga tanpa mengurangi validitas hasil penelitian.<sup>70</sup>

Sampel yang baik harus memenuhi dua syarat utama, yaitu:

- a) Representatif, yaitu mampu mewakili kondisi populasi secara keseluruhan.
- b) Random (acak), yaitu dipilih tanpa adanya unsur subjektivitas atau keberpihakan tertentu.

Jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan:  $n$  = jumlah sampel  
 $N$  = jumlah populasi (177 mahasiswa)  
 $e$  = tingkat kesalahan (5% atau 0,05)

$$n = \frac{177}{1 + 177(0,05)^2} = \frac{177}{1 + 0,4425} = \frac{177}{1,4425} \approx 123$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, diperoleh jumlah sampel sebanyak **123 mahasiswa**. Sampel ini kemudian didistribusikan secara proporsional ke masing-masing kelas seperti berikut:

<sup>70</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h. 118.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Tabel III. 2**  
**Total Sampel Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri**  
**Sultan Syarif Kasim Riau**

Semester	Kelas	Jumlah Mahasiswa	Proporsi (%)	Jumlah Sampel
Semester 2	A	25	14,10%	17
	B	26	14,70%	18
	C	23	13,00%	17
	D	28	15,80%	19
Semester 4	A	28	15,80%	19
	B	25	14,10%	17
	C	22	12,40%	16
TOTAL		177	100%	123

Sumber : Data olahan, 2025

Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan *proportional random sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel secara acak dengan mempertimbangkan proporsi jumlah populasi pada masing-masing kelas. Penggunaan teknik ini bertujuan untuk memberikan peluang yang proporsional bagi setiap anggota populasi agar dapat terpilih menjadi responden.<sup>71</sup>

#### E. Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan adalah:

##### 1. Data Primer

Data primer merujuk pada informasi yang diperoleh langsung oleh peneliti dari pelaku yang menjadi objek penelitian, seperti

<sup>71</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h. 85.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

melalui angket, observasi, dan dokumentasi.<sup>72</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau melalui penyebaran angket (kuesioner) yang dirancang untuk mengukur persepsi mahasiswa terhadap efektivitas aplikasi BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital.

**2. Data Sekunder**

Data sekunder adalah data yang diperoleh bukan secara langsung dari objek penelitian, melainkan melalui media perantara berupa dokumentasi atau sumber-sumber yang telah ada sebelumnya.<sup>73</sup> Peneliti mengumpulkan data sekunder dari internet, buku referensi, jurnal, skripsi, dan artikel yang berkaitan dengan persepsi nasabah terhadap Efektivitas menggunakan BYOND dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital.

**F. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**1. Angket (Kuesioner)**

Angket atau kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan seperangkat pertanyaan tertulis kepada

<sup>72</sup> *Ibid.*, h. 137.

<sup>73</sup> *Ibid.*, h. 138.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

responden untuk dijawab sesuai dengan kondisi dan pendapat mereka.<sup>74</sup>

Angket digunakan dalam penelitian ini karena dapat menjangkau responden dalam jumlah besar.

Secara umum, angket dibedakan menjadi dua jenis, yaitu:<sup>75</sup>

- a. Angket Terbuka merupakan jenis angket yang memberikan kebebasan kepada responden untuk menjawab dengan kata-kata sendiri. Angket ini memungkinkan eksplorasi pendapat atau pengalaman secara mendalam, tetapi data yang dihasilkan lebih bervariasi dan memerlukan waktu lebih lama untuk dianalisis.
- b. Angket Tertutup merupakan angket yang menyediakan pilihan jawaban yang sudah ditentukan oleh peneliti. Responden tinggal memilih salah satu jawaban yang sesuai. Jenis ini sangat cocok untuk penelitian kuantitatif karena memudahkan pengolahan data.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis angket atau kuesioner tertutup. Kuesioner tertutup adalah kuesioner yang memuat daftar pertanyaan dengan sejumlah alternatif jawaban yang telah ditentukan oleh peneliti. Penelitian ini menggunakan Skala Guttman, yang dirancang untuk mengukur jawaban tegas dengan pilihan seperti ya-tidak, yakin-tidak, setuju-tidak setuju, benar-salah, dan sejenisnya.<sup>76</sup> Pada penelitian ini,

<sup>74</sup> *Ibid.*, h. 199.

<sup>75</sup> *Ibid.*

<sup>76</sup> Rahmadi, *op. cit.*, h. 85.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penulis menggunakan skala dikotomis yang dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Skala dikotomis adalah jenis skala yang hanya memiliki dua pilihan jawaban, yaitu “Ya” (diberi nilai 1) dan “Tidak” (diberi nilai 0). Skala ini digunakan untuk mengetahui secara jelas dan tegas kecenderungan responden terhadap suatu pernyataan atau fenomena yang diteliti.<sup>77</sup>

Setiap jawaban yang diberikan responden dianalisis dengan menghitung proporsi jumlah jawaban “Ya” terhadap total responden, yang kemudian menghasilkan skor dalam rentang 0 hingga 1. Skor tersebut digunakan sebagai dasar dalam memberikan interpretasi kualitatif, sehingga hasil yang diperoleh dapat dipahami secara lebih bermakna dalam konteks sikap atau persepsi responden.<sup>78</sup>

#### 2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang mencakup buku, arsip, tulisan angka, dan gambar dalam bentuk laporan serta keterangan yang relevan untuk mendukung penelitian.<sup>79</sup> Dengan menggunakan teknik ini, peneliti dapat memperoleh data yang akurat, lengkap, dan terorganisir sebagai dasar untuk mengevaluasi dan menguji hipotesis. Dokumentasi juga membantu peneliti dalam mengidentifikasi tren, melakukan analisis data, dan mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk menjawab pertanyaan penelitian.

<sup>77</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h. 94.

<sup>78</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h. 95.

<sup>79</sup> Sugiyono, *op. cit.*, h. 234.

## G Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif merupakan metode yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan persepsi, pengalaman, serta pandangan subjek penelitian secara mendalam dan kontekstual.<sup>80</sup> Dalam penelitian ini, fokus utama adalah menyelidiki persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap efektivitas aplikasi BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital. Data yang dikumpulkan melalui kuesioner dengan pertanyaan terbuka dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Proses analisis dilakukan dengan mereduksi data, mengelompokkan jawaban responden berdasarkan tema atau pola tertentu, kemudian menyajikannya dalam bentuk naratif untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai persepsi mahasiswa terhadap efektivitas aplikasi BYOND dalam mendukung literasi keuangan digital.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

<sup>80</sup> Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007), h. 178.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan data yang diterima pada bab sebelumnya, hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau terhadap penggunaan aplikasi BYOND tergolong sangat positif. Hal ini terlihat dari mayoritas responden yang menyatakan aplikasi BYOND mudah diakses, tampilan antarmukanya *user-friendly*, serta fitur-fitur transaksi seperti transfer dan pembayaran dapat digunakan dengan lancar. Sebanyak 95,9% mahasiswa merasa aplikasi ini mudah diakses melalui *smartphone*, dan lebih dari 89% responden menyatakan tidak mengalami kesulitan saat menggunakan fitur-fitur utama. Meski demikian, sekitar 30% responden masih mengalami kendala teknis seperti *error* atau gangguan sistem, yang menunjukkan perlunya peningkatan pada sisi performa aplikasi.
2. Efektivitas aplikasi BYOND dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap literasi keuangan digital dinilai cukup baik. Sebagian besar mahasiswa memahami cara kerja dan fungsi fitur dalam aplikasi BYOND, serta memanfaatkannya untuk mengelola keuangan sehari-hari. Sebanyak 87% responden merasa data mereka aman saat menggunakan aplikasi, dan 95,1% menyatakan bahwa BYOND membantu mereka mengelola keuangan sesuai prinsip



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

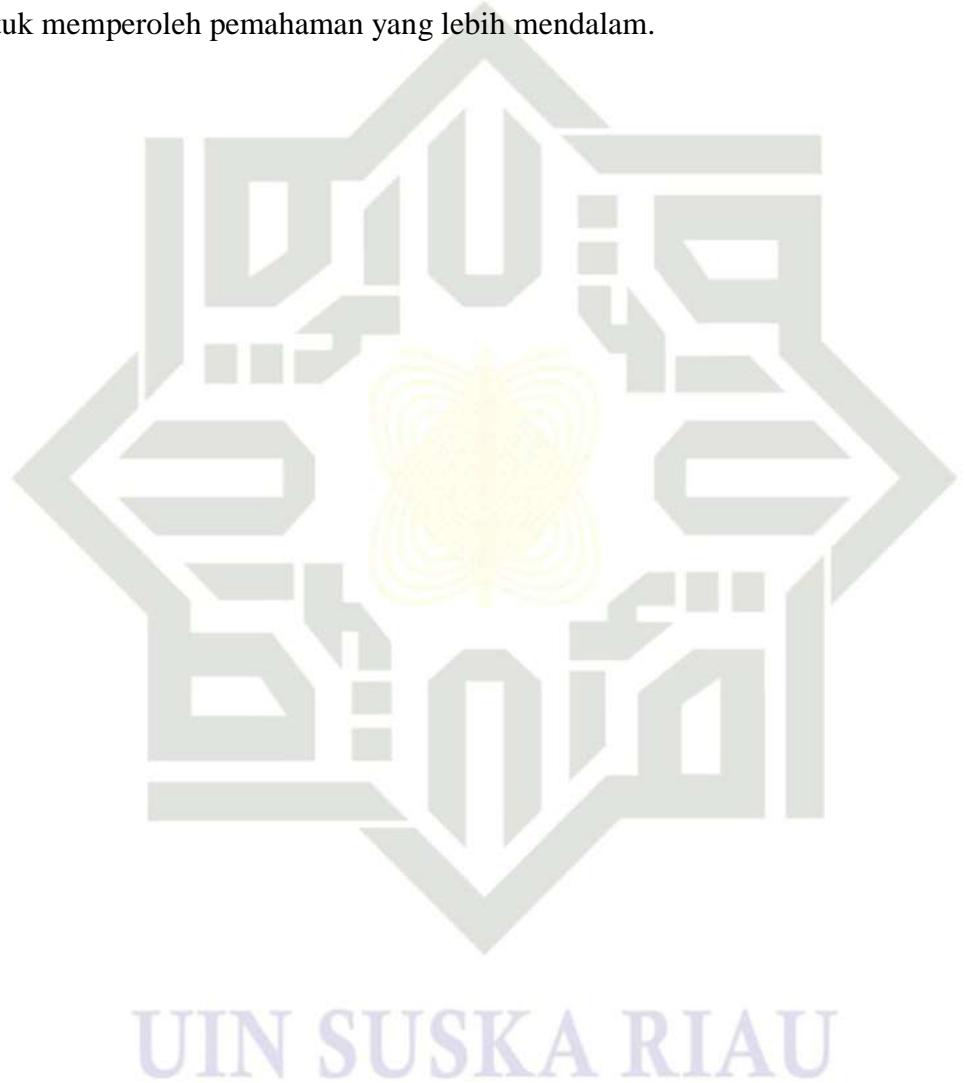
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**B. Saran**

syariah. Fitur-fitur seperti laporan transaksi, pencatatan keuangan, dan kemudahan pemantauan pemasukan-pengeluaran dinilai mendukung literasi keuangan mahasiswa, meskipun masih ada responden yang belum memanfaatkan seluruh fitur edukatif yang tersedia karena kurangnya pemahaman atau keterbatasan pengalaman digital.

1. Bagi Pengembang Aplikasi BYOND (Bank Syariah Indonesia), diharapkan dapat melakukan peningkatan pada aspek teknis aplikasi, khususnya terkait stabilitas sistem dan kecepatan transaksi. Selain itu, perlu disediakan panduan penggunaan yang lebih interaktif, misalnya melalui fitur tutorial, chatbot, atau video edukatif, agar pengguna pemula dapat memahami dan memanfaatkan seluruh fitur secara maksimal, khususnya fitur-fitur edukatif yang mendukung literasi keuangan.
2. Bagi Mahasiswa Pengguna Aplikasi BYOND, diharapkan lebih aktif dalam mengeksplorasi dan memanfaatkan fitur-fitur dalam aplikasi BYOND, tidak hanya untuk transaksi dasar seperti transfer atau cek saldo, tetapi juga fitur perencanaan keuangan, zakat, laporan pengeluaran, dan investasi syariah. Pemanfaatan aplikasi secara optimal akan membantu meningkatkan pemahaman serta pengelolaan keuangan pribadi yang lebih sehat dan sesuai prinsip syariah.
3. Bagi peneliti Selanjutnya, disarankan untuk meneliti lebih lanjut dengan ruang lingkup yang lebih luas, baik dari segi jumlah

responden, lokasi kampus, atau variabel lain seperti tingkat literasi digital, minat penggunaan teknologi, atau pengaruh persepsi terhadap perilaku keuangan syariah. Penelitian lanjutan juga dapat mengembangkan pendekatan kualitatif atau campuran (*mix method*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Al-Qur'an dan Terjemahannya, Departemen Agama RI, Bandung: PT. Sygma Examedia Arkanleema, 2024.
- Alex Sobur. *Psikologi Umum Edisi Revisi*. Bandung: Pustaka Setia, 2016.
- Bimo Walgito. *Psikologi Sosial Suatu Pengantar*, cet. ulang. Yogyakarta: Andi, 2019.
- Boediono. *Ekonomi Makro*, edisi ke-4. Yogyakarta: BPFE-Yogyakarta, 2014.
- Gaspersz, Vincent dan Nasution, M. N. *Manajemen Mutu Terpadu*, edisi ke-3, cetakan ulang. Jakarta: Ghalia Indonesia, 2015.
- Irawan, H. *Kepuasan Pelanggan: Teori dan Aplikasinya*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama, 2020.
- Ikatan Bankir Indonesia. *Prinsip-Prinsip Dasar Operasi Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- James L. Gibson, et.al. *Organizations: Behavior, Structure, Processes*, ed. ke-12. New York: McGraw-Hill, 2020.
- JUD. *Panduan Lengkap Marketing Strategis*. Jakarta: Jubilee Enterprise, 2016.
- Julia T. Wood, *Interpersonal Communication: Everyday Encounters*, ed. ke-6. Belmont: Wadsworth Cengage Learning, 2019.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). Edisi ke-VI. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2023.
- Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2015.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. *Marketing Management*, ed. ke-15. Upper Saddle River: Pearson Education, 2016.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Rahmadi, *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press, 2021.
- R. Sugihartono, *Psikologi Pendidikan*, cet. 2. Yogyakarta: UNY Press, 2023.
- S.P. Robins dan T.A. Judge, *Perilaku Organisasi*, ed. ke-16. Jakarta: Salemba Empat, 2015.
- Sarlito Wirawan Sarwono, *Psikologi Sosial: Individu dan Pengaruh Sosialnya*, cet. ulang. Jakarta: Balai Pustaka, 2016.
- Stephen P. Robbins dan Nancy Langton, *Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications*, ed. ke-19. Toronto: Pearson Education Canada, 2023.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, ed. 2, cet. ulang ke-6. Bandung: Alfabeta, 2024.
- Suryani, Sri. *Manajemen Pemasaran Strategik*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2017.
- Veithzal Rivai, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*, ed. 3, cet. ulang ke-8. Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2018.
- B. Jurnal Ilmiah**
- A. Parasuraman, et.al. "E-S-QUAL: Skala Multi-Item untuk Menilai Kualitas Layanan Elektronik." *Service Research*, Volume 7, No. 3, (2005).
- Anisa Rahayu. "Literasi Keuangan Digital: Kunci Pemberdayaan Ekonomi." *Ekonomi Digital*, Volume 7, No. 1, (2022).
- El Ayyubi, S., et.al. "Pengaruh Bank Syariah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia." *Al-Muzara'ah*, Volume 5, No. 2, (2017).
- Fitria Husna. "Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah." *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRME)*, Volume 1, No. 3, (2024).
- Jannah, I. F, et.al., "Pengaruh Kualitas Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada BNI Syariah Cabang Banda Aceh" dalam *Pembiayaan dan Bank Syariah*, Volume 2., No. 1., (2020).
- Pradana, "Prinsip-Prinsip Literasi Digital dalam Era Informasi," dalam *Literasi Digital*, Volume 7., No. 1., (2018).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Prasad et.al., "Digital financial literacy: Understanding and Managing Online Transactions" *International Journal of Financial Studies*, Volume 6., No. 4., (2018).

Rahayu, A. "Literasi Keuangan Digital: Kunci Pemberdayaan Ekonomi" *dalam Ekonomi Digital*, Volume 7., No. 1., (2022).

Suherdi. "Pemanfaatan Literasi Digital dalam Kehidupan Sehari-Hari" *dalam Media dan Teknologi*, Volume 8., No. 3., (2021).

Tony, J., & Desai, R., "Memahami Literasi Keuangan dalam Konteks Modern" *dalam Studi Keuangan*, Volume 2., No. 3., (2020).

Wahdiniwaty, R., et al. "Literasi Digital untuk Pengembangan Bisnis di Era Digital," *dalam Inovasi Digital*, Volume 10., No. 2., (2022).

Wahdiniwaty, R., et al. "Manfaat Literasi Digital bagi Kehidupan Masyarakat," *dalam Digital Society*, Volume 10., No. 2., (2022).

**C. Skripsi/Tesis**

Ahmad Najmi Madani. (2024). *Pengaruh Persepsi Kemudahan, Kegunaan, dan Risiko Terhadap Penggunaan Mobile banking Syariah pada Mahasiswa UIN Antasari Banjarmasin*. Skripsi. UIN Antasari Banjarmasin.

Badru Tamam Ismady, D. (2024). *Pengaruh Transformasi Digital Pada Sektor Perbankan Terhadap Produktivitas Karyawan Dan Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna BSI Mobile (Studi Kasus BSI KCP Banyumas Sokaraja)*. Skripsi. UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

Muhammad Rizieq Ramaza. (2023). *Pengaruh Literasi Keuangan dan Literasi Digital terhadap Penggunaan Mobile banking pada Mahasiswa Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Jambi*. Skripsi. Universitas Jambi.

Nanda Ristiana. (2022). *Analisis Pengaruh Literasi Keuangan Digital terhadap Minat Mahasiswa dalam Penggunaan Layanan E-Banking*. Skripsi. IAIN Salatiga.

Nurrahma Putri. (2021). *Kendala dalam Pengoperasian Mobile banking pada Nasabah BRI Syariah Bengkulu*. Skripsi. IAIN Bengkulu.

Siti Ulfiani. (2023). *Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap Efektivitas Sistem Layanan Pengguna Mobile banking (Studi Kasus Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)*. Skripsi. UIN Prof. K. H. Saifuddin Zuhri Purwokerto.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Shahromi Affandi. (2022). *Pengaruh Efektivitas terhadap Minat Bertransaksi Menggunakan Mobile banking dalam Pembayaran Uang Kuliah Tunggal pada Mahasiswa Ekonomi Syariah UIN Suska Riau*. Skripsi. UIN Suska Riau.

**D. Peraturan/Undang-Undang**

Undang-Undang Republik Indonesia No.10 Tahun 1998 tentang Perbankan, Pasal 1 Ayat 16.

**E. Laporan/Publikasi Pemerintah**

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). (2025). *Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Laporan Perkembangan Teknologi Finansial di Indonesia*. Jakarta: OJK, 2022.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). *Perlindungan Konsumen Sektor Jasa Keuangan*. Jakarta: OJK, 2023.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). "Statistik Perbankan Syariah." Diakses dari <https://www.ojk.go.id> pada 22 Mei 2025.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). "Siaran Pers: OJK dan BPS Umumkan Hasil Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan (SNLIK) Tahun 2025." Diakses dari <https://ojk.go.id> pada 5 Mei 2025.

**F. Sumber Umum (Kamus, Ensiklopedia, dll.)**

Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), edisi VI, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2023

**G. Website**

Bank Syariah Indonesia. "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses." Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id> pada 10 Mei 2025.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. "BSI Mobile – Aplikasi Perbankan Digital." Diakses dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2> pada 27 Mei 2025.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk. "BYOND by BSI – Produk dan Layanan." Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi> pada 27 Mei 2025.



© Hak cipta  
LAMPIRAN

DOKUMENTASI



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## Kuesioner Penelitian

### PERSEPSI MAHASISWA S1 PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU TERHADAP EFEKTIVITAS APLIKASI BYOND DALAM MENDUKUNG LITERASI KEUANGAN DIGITAL

*Assalamu 'alaikum Wr. Wb.*

Perkenalkan, saya M. Akbar Khairullah, mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dengan judul **“Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Efektivitas Aplikasi Byond Dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital”**.

Sehubungan dengan penelitian tersebut, saya memohon kesediaan teman-teman untuk mengisi kuesioner ini dengan sejujur-jujurnya. Jawaban Anda sangat berharga untuk mendukung keberhasilan penelitian ini.

Terima kasih atas partisipasi dan kerjasamanya.

*Wassalamu 'alaikum Wr. Wb.*

## PETUNJUK PENGISIAN

1. Mohon dijawab berdasarkan pengalaman pribadi dan kondisi yang sebenarnya.
2. Silakan beri tanda silang (X) pada salah satu pilihan jawaban yang paling sesuai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta miliknya UIN Suska Riau  
State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

3. Tidak ada jawaban benar atau salah; semua berdasarkan persepsi masing-masing.

## B. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
4. Semester : ☐ 2 ☐ 4
5. Kelas : ☐ A ☐ B ☐ C ☐ D

## C. DAFTAR PERTANYAAN

### 1) Persepsi Terhadap Kemudahan Penggunaan Aplikasi BYOND

#### a. Kemudahan Akses dan Login Aplikasi

1. Saya merasa aplikasi BYOND mudah diakses melalui smartphone saya.
   
☐ Ya ☐ Tidak

#### Navigasi Menu dan Tampilan Antarmuka

1. Tampilan dan navigasi pada aplikasi BYOND mudah dipahami dan digunakan.
   
☐ Ya ☐ Tidak
2. Saya tidak mengalami kesulitan menggunakan fitur-fitur transaksi seperti transfer, pembayaran, atau pembelian.
   
☐ Ya ☐ Tidak



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Saya tidak mengalami kesulitan saat pertama kali menggunakan aplikasi BYOND.

☐ Ya ☐ Tidak

**Stabilitas Penggunaan dan Gangguan Teknis**

1. Saya jarang mengalami gangguan atau error saat menggunakan BYOND.

☐ Ya ☐ Tidak

**2) Persepsi Terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND dalam Meningkatkan Literasi Keuangan Digital**

**a. Pemahaman terhadap Fitur dan Fungsi Aplikasi**

1. Saya memahami cara kerja aplikasi BYOND secara umum.

☐ Ya ☐ Tidak

2. Saya memahami fungsi fitur-fitur seperti transfer, pembayaran, pembelian, dan laporan transaksi di aplikasi BYOND.

☐ Ya ☐ Tidak

3. Saya mampu memanfaatkan semua fitur utama BYOND tanpa kesulitan.

☐ Ya ☐ Tidak

**b. Penggunaan Aplikasi dalam Kehidupan Keuangan Sehari-hari**

1. Saya merasa data pribadi saya aman ketika menggunakan aplikasi BYOND.

☐ Ya ☐ Tidak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Saya sering menggunakan aplikasi BYOND untuk kebutuhan sehari-hari.

☐ Ya ☐ Tidak

**c. Dukungan terhadap Prinsip dan Literasi Keuangan Digital**

1. Aplikasi BYOND membantu saya memantau pemasukan dan pengeluaran saya.

☐ Ya ☐ Tidak

2. Saya merasa BYOND membantu saya mengelola keuangan sesuai prinsip syariah.

☐ Ya ☐ Tidak



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI**

Laporan Akhir dengan judul **"Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND Dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital"**, yang ditulis oleh:

Nama : M Akbar Khairullah  
 NIM : 02220610539  
 Jurusan : D-III Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada :

Hari/Tanggal : Selasa, 08 Juli 2024  
 Waktu : 08.00 WIB  
 Tempat : Ruang Munaqasyah Lantai 2 (Gedung Belajar)

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Pekanbaru, 10 Juli 2025**

**TIM PENGUJI MUNAQASYAH**

Ketua  
**Dr. Jenita, SE., MM**

Sekretaris  
**Syamsurizal, SE., M.Sc., Ak., CA**

Penguji I  
**Dr. Rustam, S.E, M.E.Sy**

Penguji II  
**Dr. Muhammad Albahi, SE, M.Si. Ak**

Mengetahui  
 Wakil Dekan I  
 Fakultas Syariah dan hukum

**Dr. H. Akmal Abdul Munir, Lc., MA.**  
 NIP. 19711006 200212 1 003