



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

**PERSEPSI MAHASISWA S1 PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS  
ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
TERHADAP KUALITAS LAYANAN DIGITAL  
PADA APLIKASI BYOND BANK SYARIAH  
INDONESIA**

**LAPORAN AKHIR**

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



**OLEH:**

**DARMAWANSYAH  
NIM. 02220613720**

**PROGRAM STUDI D-III PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU  
2025 M/1447 H**

City of Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

## State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

### © Hak cipta milik 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.

#### PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul "PERSEPSI MAHASISWA SI PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU TERHADAP KUALITAS LAYANAN DIGITAL PADA APLIKASI BYOND BANK SYARIAH INDONESIA", yang ditulis oleh:

NAMA : Darmawansyah  
NIM : 02220613720  
PROGRAM STUDI : D-III Perbankan Syariah

Telah dimunaqsyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 17 Juli 2025  
Waktu : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasah Lt 2 (Gedung Belajar)

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

Pekanbaru, 17 Juli 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
Dr. Jenita, MM

Sekretaris Penguji  
Hanah Lubis, ME, Sy

Penguji 1  
Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh

Penguji 2  
Dr. Rustam, ME, Sy





UIN SUSKA RIAU

## © Hak Cipta milik 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.

### Persetujuan Pembimbing

Laporan Akhir dengan judul "Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Kualitas Layanan Digital pada Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia", yang ditulis oleh:

Nama : Darmawansyah

NIM : 02220613720

Program Studi : D-III Perbankan Syariah

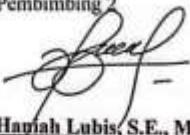
Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, Juli 2025

Pembimbing 1

  
Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si  
NIP. 198004052009012008

Pembimbing 2

  
Hania Lubis, S.E., M.F.Sy  
NIP. 198311072019032004



UIN SUSKA RIAU

## © Hak Cipta milik 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.

### PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Laporan Akhir dengan judul "PERSEPSI MAHASISWA SI PERBANKAN SYARIAH UNIVERSITAS ISLAM NEGRI SULTAN SYARIF KASIM RIAU TERHADAP KUALITAS LAYANAN DIGITAL PADA APLIKASI BYOND BANK SYARIAH INDONESIA", yang ditulis oleh:

Nama : Darmawansyah  
Nim : 02220613720  
Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Telah dimunagsyahkan pada:

Hari/Tanggal : Kamis, 17 Juli 2025  
Waktu : 08.00 WIB  
Tempat : Ruang Munaqasah Lt 2 (Gedung Belajar)

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

Pekanbaru, 17 Juli 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua  
**Dr. Jenita, MM**

Sekretaris Penguji  
**Haniah Lubis, ME. Sy**

Penguji 1  
**Dr. Syahpawi, S.Ag., M.Sh**

Penguji 2  
**Dr. Rustam., ME., Sy**

Wakil Dekan 1  
Fakultas Syariah dan Hukum  
**Dr. Muhammad Darwis, SH, SH, MH**  
NIP. 197802272008011009



UIN SUSKA RIAU

## © Hak cipta milik 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.

Lampiran Surat :  
Nomor : Nomor 25/2021  
Tanggal : 10 September 2021

### SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitriawani Syah  
NIM : 022-20613720  
Tempat/Tgl. Lahir : Sanggul, 02 Juli, 2004  
Fakultas/Pascasarjana : Syariah dan Hukum  
Prodi : Perbankan Syariah

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* :

Persyaratan Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam  
negri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap Keterbatasan Layanan  
digital pada aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)\* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, .....  
Yang membuat pernyataan



NIM :

\*pilih salah satu suatu jenis karya tulis



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.

**Darmawansyah (2025) :**

## ABSTRAK

### **Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Kualitas Layanan Digital pada Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia**

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam industri perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai institusi keuangan syariah terbesar di Indonesia, meluncurkan aplikasi BYOND sebagai bentuk transformasi digital untuk menjawab kebutuhan layanan keuangan yang modern dan berbasis syariah. Aplikasi ini dirancang tidak hanya sebagai sarana transaksi, tetapi juga sebagai media edukatif dan spiritual yang terintegrasi dalam satu platform. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap kualitas layanan digital pada aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia serta mengidentifikasi kendala teknis yang dihadapi selama penggunaan.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 75 mahasiswa angkatan 2023 yang telah menggunakan aplikasi BYOND. Instrumen penelitian mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles* (tampilan aplikasi), *reliability* (keandalan sistem), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan keamanan), dan *empathy* (kepedulian terhadap kebutuhan pengguna).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden memiliki persepsi positif terhadap kualitas layanan aplikasi, khususnya pada aspek tampilan yang menarik, kemudahan navigasi, dan keamanan data. Namun demikian, masih ditemukan sejumlah kendala seperti kestabilan jaringan, waktu pemuatan aplikasi yang lambat, serta kurangnya pemahaman terhadap beberapa fitur.

**Kata Kunci:** *Persepsi Mahasiswa, Kualitas Layanan, Aplikasi BYOND, Bank Syariah Indonesia, Digital Banking, SERVQUAL*

**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.

## 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 Kualitas Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia”** 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 Herman dan Ibunda Siti Rukayah, 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.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik 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.

3. Bapak Dr. H. Maghfiroh, MA, Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. M. Darwis, SHI., SH., MH. Wakil Dekan I, Ibu Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si, Wakil Dekan II, Bapak Dr. M. Alpi Syarim, S.H., ii M.H, 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 arahannya selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Ibu Dr. Nurnasrina SE., M.Si selaku Pembimbing I, dan Ibu Haniah Lubis, ME.Sy selaku Pembimbing II, yang telah memberikan banyak masukan, arahan, serta bimbingan berharga.
6. Bapak Wali Saputra 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.



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta Universitas Islam Sultan Syarif Kasim 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.

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

Pekanbaru, 01 Juli 2025  
Penulis

DARMAWANSYAH  
NIM 02220613720



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 ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	Viii
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	Vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Rumusan Masalah .....	5
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	9
A. Kerangka Teori.....	9
1. Persepsi.....	9
a. Pengertian Persepsi.....	9
b. Proses Timbulnya Persepsi.....	10
c. Teori Persepsi .....	10
d. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi .....	11
2. Layanan .....	12
a. Pengertian Layanan .....	12
b. Jenis-Jenis Layanan Perbankan Syariah.....	13
3. Teori Layanan.....	13
a. Jenis-Jenis Layanan .....	14
b. Karakteristik Layanan .....	15



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta milik 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.

4. BYOND BY BSI.....	16
a. Pengertian BYOND BY BSI .....	16
b. Teori Tentang Aplikasi Digital BYOND by BSI .....	17
1) Teori Digital Banking .....	17
5. Layanan Digital dalam Perbankan Syariah .....	17
a. Teori Kualitas Layanan .....	18
6. Mobile Banking.....	19
a. Pengertian Mobile Banking .....	19
b. Fitur Transaksi Mobile Banking .....	20
1. Penelitian Terdahulu .....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>30</b>
1. Jenis Penelitian.....	30
2. Lokasi Penelitian .....	30
3. Populasi dan Sampel .....	31
a. Pengambilan Jumlah Sample.....	31
b. Teknik Pengambilan Sampel.....	32
4. Pengertian Purposive Sampling .....	33
a. Sumber Data .....	33
b. Metode Pengumpulan Data .....	34
c. Teknik Analisis Data .....	35
d. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	36
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>38</b>
A. Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Kualitas Layanan Pada Aplikasi Digital BYOND Bank Syariah Indonesia .....	38



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.

1. Deskripsi Responden.....	38
a. Deskripsi Responden Berdasarkan Usia .....	39
b. Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
c. Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas.....	41
2. Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Kualitas Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND .....	42
a. <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik) .....	42
b. <i>Reliability</i> (Teandalan) .....	44
c. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap).....	45
a. <i>Assurance</i> (Jaminan).....	49
b. <i>Empathy</i> (Empati) .....	51
3. Kendala Mahasiswa dalam Menggunakan Aplikasi Digital BYOND Bank Syariah Indonesia .....	53
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
A. Kesimpulan .....	61
B. Saran.....	62
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>64</b>

**UIN SUSKA RIAU**



UIN SUSKA RIAU

© Hak Cipta **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.

## DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	38
Tabel IV.2 Deskripsi Responden Bersadarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel IV.3 Deskripsi Responden Berdasarkan Kelas.....	40



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 TABEL

Tabel II.1 Persamaan dan Perbedaan Terdahulu dengan Penelitian saat ini.....	24
Tabel IV.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	41
Tabel IV.2 <i>Reability</i> (Keandalan).....	43
Tabel IV.3 <i>Responsive</i> (Daya Tanggap).....	45
Tabel IV.4 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	49
Tabel IV.5 <i>Empathy</i> (Empati).....	51
Tabel IV.6 Kendala Mahasiswa dalam Menggunakan Aplikasi Digital BYOND Bank Syariah Indonesia.....	54

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

Kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, tidak terkecuali sektor jasa keuangan. Globalisasi dan digitalisasi telah mengubah cara orang menggunakan layanan keuangan. Menggunakan perangkat pintar dan aplikasi digital, orang sekarang dapat mengakses layanan perbankan secara *real-time*. Perubahan ini sangat signifikan, terutama di tengah arus yang terus menerus dari Revolusi Industri 4.0, yang mendorong penggunaan teknologi digital di semua aspek kehidupan.<sup>1</sup>

Perbankan digital telah menjadi standar baru yang harus diikuti oleh semua lembaga keuangan, termasuk bank syariah. Pelanggan dapat melakukan transaksi keuangan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, investasi, dan pengajuan pembiayaan melalui digital banking tanpa harus mengunjungi kantor cabang langsung. Digital banking juga memungkinkan untuk menjangkau orang-orang yang sebelumnya tidak terlayani oleh sistem keuangan resmi. Ini dapat dicapai melalui biaya layanan yang lebih rendah dan kemudahan akses.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, *Peta Jalan Indonesia Menuju Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*, Jakarta: Kominfo Press, 2021, h. 24.

<sup>2</sup> World Bank Group, *Enhancing Financial Inclusion through Digital Financial Services*, Washington, D.C., 2020, h. 12–14.

**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.

Bank Syariah Indonesia (BSI) memimpin transformasi layanan keuangan digital berbasis syariah karena merger tiga bank syariah milik negara (BNI Syariah, BRI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri). BSI hadir dengan semangat "Modern, Universal, dan Terpercaya" dan menargetkan generasi muda sebagai pangsa pasar strategis. Dalam upaya ini, BSI meluncurkan BYOND Mobile, sebuah aplikasi digital yang mengadopsi konsep lifestyle banking, yaitu menggabungkan aktivitas keuangan dan gaya hidup dalam satu platform digital.<sup>3</sup> Aplikasi ini memiliki fitur seperti manajemen keuangan pribadi, pembiayaan digital, transaksi QRIS, layanan ZISWAFAF (zakat, infaq, sedekah, dan wakaf), dan integrasi konten edukatif berbasis syariah.

Meskipun demikian, kehadiran aplikasi digital seperti BYOND tidak menjamin keberhasilan bank dalam memperoleh kepercayaan nasabah, terutama di kalangan remaja. Kualitas layanan digital yang dirasakan pengguna sangat penting. Kualitas layanan terdiri dari banyak hal, seperti keandalan sistem, kemudahan navigasi, keamanan data, kecepatan layanan, dan kemampuan aplikasi untuk memahami dan memenuhi kebutuhan unik pengguna.<sup>4</sup> Kerangka SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, menggunakan lima dimensi untuk mengukur kualitas

<sup>3</sup> Bank Syariah Indonesia, "BSI Luncurkan BYOND Mobile Banking, Inovasi Digital untuk Generasi Masa Kini," diakses 14 April 2025,

<sup>4</sup> Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D., *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*, 6th ed., New York: McGraw-Hill, 2013, h. 107.



**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.

layanan: *tangibles, reliability, response, assurance, dan empathy*.<sup>5</sup> Model ini dapat dimodifikasi untuk menilai komponen teknis dan interaksi virtual antara pengguna dan sistem dalam sistem keuangan digital.

Mahasiswa Program Studi S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau adalah kelompok pengguna yang menarik untuk dipelajari. Mahasiswa bidang ini tidak hanya terdiri dari generasi digital asli yang sangat mahir dalam teknologi, tetapi mereka juga adalah kelompok akademis yang secara menyeluruh mempelajari dasar keuangan dan ekonomi Islam. Sangat penting untuk menilai seberapa baik layanan BYOND telah memenuhi harapan pengguna muda yang memiliki pemahaman teoretis tentang perbankan syariah dan pengalaman penggunaan layanan digital.

Otoritas Jasa Keuangan (OJK) melaporkan bahwa literasi keuangan syariah masih sangat rendah, 39,11%, meskipun inklusi keuangan syariah mencapai 12,08%.<sup>6</sup> Ini terjadi meskipun ada perbedaan yang signifikan antara pemahaman seseorang tentang prinsip-prinsip syariah yang mendasar dan cara mereka menggunakan layanan keuangan. Jika layanan buruk, aplikasi digital seperti BYOND, yang menawarkan layanan berbasis syariah yang mudah digunakan dan memiliki konten pembelajaran, dapat membantu mengatasi masalah ini. Namun, jika layanan buruk, pengguna cenderung beralih ke aplikasi konvensional yang lebih stabil dan mudah digunakan.

<sup>5</sup> Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L., "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1 (1988): 12–40.

<sup>6</sup> Otoritas Jasa Keuangan, *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2024*, Jakarta: OJK, 2024, h. 22.

**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.

Akibatnya, peluang untuk meningkatkan pengetahuan dan keterlibatan masyarakat tentang keuangan syariah dapat terhambat.

Selain itu, mahasiswa perbankan syariah memiliki tanggung jawab akademik untuk tidak hanya menjadi pengguna tetapi juga mengamati dan membangun sistem keuangan syariah di masa depan. Dengan melakukan penilaian aplikasi BYOND, pengembang aplikasi dan manajemen BSI akan dapat membuat rencana pengembangan produk digital yang lebih baik. Selain itu, temuan analisis persepsi ini dapat digunakan sebagai acuan penting dalam proses pembuatan kurikulum pendidikan perbankan syariah yang lebih sesuai dengan tuntutan dan tantangan zaman saat ini.

Akibatnya, penelitian ini tidak hanya penting tetapi juga relevan. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif sistematis, penelitian ini bertujuan untuk menentukan persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah di BYOND Bank Syariah Indonesia tentang kualitas layanan digital. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan maka peneliti membuat judul penelitian **Persepsi Mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau Terhadap Kualitas Layanan pada Aplikasi BYOND Bank Syariah** dan menjadi acuan untuk pengembangan layanan yang lebih sesuai dengan standar akademik dan memenuhi persyaratan pengguna.

### **Batasan Masalah**

Penelitian ini dibatasi untuk supaya penulis Laporan Akhir fokus dan karena keterbatasan waktu peneliti maka sumber data penelitian ini hanya

**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.

pada mahasiswa S1 Perbankan Syariah angkatan 2023, pembahasan ini berdasarkan asumsi bahwa mahasiswa S1 Perbankan Syariah angkatan 2023 lebih lama menggunakan layanan digital. Aspek layanan digital yang diteliti meliputi lima dimensi yang disesuaikan dari model *SERVQUAL*, yaitu tampilan aplikasi (*tangibles*), keandalan sistem (*reliability*), kemudahan akses dan kecepatan layanan (*responsiveness*), keamanan serta rasa percaya (*assurance*), dan perhatian terhadap kebutuhan pengguna (*empathy*). Penelitian ini dilakukan dalam kurun waktu semester genap tahun akademik 2024/2025, sehingga hasilnya mencerminkan kondisi dan persepsi mahasiswa pada periode tersebut.

**C. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap kualitas layanan digital pada aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia?
2. Apa saja kendala yang dialami mahasiswa saat menggunakan aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia, terutama yang berkaitan dengan jaringan, lokasi, perbaikan aplikasi, dan pemahaman penggunaan?

**D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

1. Tujuan penelitian
  - 1) Untuk mengetahui bagaimana pandangan atau penilaian mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap kualitas layanan digital yang disediakan melalui aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia.

**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) Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis berbagai kendala yang dialami oleh mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital BYOND Bank Syariah Indonesia. Fokus utama penelitian ini mencakup permasalahan yang berkaitan dengan kestabilan jaringan internet, keterbatasan lokasi geografis, gangguan akibat pemeliharaan sistem (*maintenance*), serta tingkat pemahaman mahasiswa terhadap penggunaan fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi. Dengan memahami hambatan-hambatan tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai efektivitas penggunaan aplikasi BYOND BSI di kalangan mahasiswa serta menjadi dasar untuk perbaikan dan pengembangan layanan ke depan.

## 2. Manfaat penelitian

- 1) untuk menambah pengetahuan tentang layanan digital di bank syariah, memberi masukan bagi Bank Syariah Indonesia agar bisa meningkatkan kualitas aplikasi BYOND, dan membantu mahasiswa lebih paham tentang layanan keuangan syariah berbasis digital.
- 2) Penelitian ini bermanfaat untuk memberikan masukan kepada Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan layanan aplikasi BYOND, membantu mahasiswa memahami serta mengatasi kendala yang dihadapi, dan menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik pada topik serupa.



#### 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.

## 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 Kualitas Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia

### 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 DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Pada bab ini berisi pemaparan dari hasil penelitian berupa:

- A. Menganalisis persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau terhadap kemudahan penggunaan aplikasi BYOND.
- B. Mengidentifikasi relevansi fitur-fitur aplikasi BYOND dengan kebutuhan mahasiswa dalam pengelolaan keuangan.

**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. Menjelaskan kontribusi aplikasi BYOND dalam meningkatkan pemahaman mahasiswa terhadap kualitas layanan pada aplikasi digital BYOND bank syariah indonesia

**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.

**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 II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Kerangka Teori

##### 1. Persepsi

###### a. Pengertian Persepsi

Persepsi adalah proses kognitif yang dialami seseorang untuk memahami dan menafsirkan rangsangan atau informasi yang diterima melalui pancaindra. Persepsi ini mencakup tidak hanya menerima rangsangan secara fisik, tetapi juga bagaimana individu memahami rangsangan berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan lingkungannya.

Persepsi, menurut Bimo Walgito, adalah proses yang dimulai dengan penginderaan, diikuti oleh pengorganisasian dan penafsiran, yang memungkinkan seseorang untuk memahami secara menyeluruh dan bermakna lingkungan sekitarnya.<sup>7</sup>

Namun, Robert Kreitner dan Angelo Kinicki mendefinisikan persepsi sebagai proses kognitif yang memungkinkan seseorang untuk menggunakan input sensorik untuk memahami dan menafsirkan lingkungan mereka.<sup>8</sup> Dengan kata lain, karena harapan, pengalaman, latar belakang, dan nilai-nilai pribadi seseorang memengaruhi cara mereka melihat dunia. Fokus penelitian ini adalah kualitas digital

<sup>7</sup> Bimo Walgito, *Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi, 2010), h. 89.

<sup>8</sup> Robert Kreitner dan Angelo Kinicki, *Organizational Behavior*, 9th ed. (New York: McGraw-Hill, 2010), h. 123.



**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.

aplikasi BYOND, seperti tampilan, kemudahan, keandalan, dan kepuasan pengguna.

### **b. Proses Timbulnya Persepsi**

Proses terjadinya persepsi melibatkan beberapa tahapan, yaitu:

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

Persepsi adalah proses yang dilakukan oleh individu untuk memahami, menafsirkan, dan memberikan makna terhadap informasi atau rangsangan yang diterimanya dari lingkungan sekitar melalui alat indra. Persepsi merupakan bagian dari proses kognitif, yaitu proses berpikir dan memahami sesuatu berdasarkan pengalaman, pengetahuan, dan perasaan masing-masing individu.<sup>9</sup>

Menurut Robbins, persepsi adalah proses di mana individu mengatur dan menafsirkan kesan sensorik mereka untuk memberikan makna pada lingkungan mereka. Persepsi sangat dipengaruhi oleh

---

<sup>9</sup> Walgito, Bimo, *Psikologi Umum*, Yogyakarta: Andi, 2010, 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.

latar belakang, harapan, motivasi, dan kondisi emosional seseorang.<sup>10</sup>

Artinya, setiap orang bisa memiliki persepsi yang berbeda terhadap hal yang sama, tergantung bagaimana mereka menangkap dan mengolah informasi tersebut.

Dalam konteks penelitian ini, persepsi mahasiswa terhadap layanan digital aplikasi BYOND akan tergantung pada pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi tersebut, kemudahan fitur, tampilan, kecepatan akses, dan seberapa besar aplikasi itu memenuhi kebutuhan mereka sebagai pengguna. Jika pengalaman mahasiswa selama menggunakan aplikasi BYOND dirasa positif, maka persepsi yang terbentuk juga akan cenderung baik.

#### **d. Faktor yang Mempengaruhi Persepsi**

Menurut para ahli psikologi, terdapat beberapa faktor utama yang mempengaruhi persepsi seseorang, yaitu:<sup>11</sup>

1. **Faktor Internal:** seperti kebutuhan, emosi, sikap, pengalaman, dan harapan. Misalnya, mahasiswa yang terbiasa menggunakan layanan digital akan lebih mudah memahami fitur-fitur BYOND.
2. **Faktor Eksternal:** seperti kualitas informasi yang diterima, intensitas stimulus (fitur aplikasi), serta lingkungan sekitar, termasuk rekomendasi teman dan keluarga.

---

<sup>10</sup> Robbins, Stephen P., *Perilaku Organisasi*, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: PT Indeks, 2008, h. 102.

<sup>11</sup> Rakhamat, Jalaluddin, *Psikologi Komunikasi*, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007, h. 5



**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.

## Tahapan Persepsi

Persepsi juga terdiri dari beberapa tahap utama, yaitu:<sup>12</sup>

- a. **Penerimaan** (*exposure*): ketika seseorang menyadari adanya stimulus, seperti kehadiran aplikasi BYOND.
- b. **Pemahaman** (*interpretation*): ketika pengguna mulai mencoba dan memahami isi serta fungsi aplikasi.
- c. **Evaluasi**: ketika pengguna menilai sejauh mana aplikasi itu berguna dan memuaskan kebutuhannya.

## 2. Layanan

### a. Pengertian Layanan

Layanan adalah segala bentuk aktivitas atau kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan tertentu<sup>1</sup>. Dalam konteks perbankan syariah, layanan mencakup berbagai aktivitas yang dilakukan oleh bank untuk memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabah, baik dalam bentuk produk maupun jasa, yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.<sup>13</sup> Layanan digital perbankan syariah, seperti aplikasi BYOND dari Bank Syariah Indonesia, merupakan bentuk inovasi dalam memberikan kemudahan akses bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi keuangan secara online, seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, dan layanan lainnya, tanpa harus datang langsung ke kantor cabang bank.

<sup>12</sup> Sarwono, Sarlito W., *Psikologi Sosial: Individu dan Pengaruh Sosial*, Jakarta: Rajawali Pers, 2012, h. 43.

<sup>13</sup> Zainuddin Ali, *Hukum Perbankan Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008, h. 1.

**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. Jenis-Jenis Layanan Perbankan Syariah**

Dalam perbankan syariah, layanan dapat dikategorikan ke dalam beberapa jenis utama, antara lain:

**1. Layanan Penghimpunan Dana (*Funding*)**

Merupakan layanan yang berkaitan dengan pengumpulan dana dari masyarakat, seperti produk tabungan, giro, dan deposito.

Produk-produk ini menggunakan akad syariah, seperti *wadiyah* (titipan) dan *mudharabah* (bagi hasil), yang membedakannya dari produk perbankan konvensional<sup>2</sup>.

**2. Layanan Penyaluran Dana (*Financing*)**

Layanan ini berkaitan dengan penyaluran dana kepada pihak yang membutuhkan, seperti pembiayaan usaha, pembelian rumah, kendaraan, dan lainnya.

Akad yang digunakan antara lain *murabahah* (jual beli), *ijarah* (sewa), dan *musyarakah* (kerja sama).

**3. Layanan Jasa Perbankan (*Service*)**

Mencakup layanan tambahan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, layanan kartu ATM, dan layanan digital banking.

**3. Teori Layanan**

Layanan (*service*) adalah kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Layanan bisa 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.

aktivitas langsung maupun tidak langsung, yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan atau keinginan konsumen.<sup>14</sup>

Menurut Kotler dan Keller, layanan adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produksi layanan bisa saja berhubungan atau tidak berhubungan dengan produk fisik.<sup>15</sup>

Dalam konteks perbankan digital, layanan mencakup semua bentuk bantuan atau fasilitas yang diberikan oleh bank kepada nasabah melalui media teknologi, seperti aplikasi BYOND. Layanan ini bisa berupa cek saldo, transfer, pembayaran, investasi, sampai fitur-fitur spiritual seperti zakat dan infak.

### **a. Jenis-Jenis Layanan**

Layanan dapat dibedakan menjadi beberapa macam, tergantung dari bentuk dan tujuannya. Secara umum, layanan terbagi menjadi tiga macam:<sup>16</sup>

1. **Layanan Konsumtif:** layanan yang langsung dirasakan dan dinikmati oleh konsumen, seperti layanan transfer uang atau pembayaran tagihan melalui aplikasi digital.

<sup>14</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat, 2013, h.. 6.

<sup>15</sup> Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12, Jakarta: Erlangga, 2009, h.. 226.

<sup>16</sup> Tjiptono, Fandy, *Pemasaran Jasa*, Yogyakarta: Andi, 2012, h.. 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.

2. **Layanan Administratif:** layanan yang berkaitan dengan pengelolaan data, informasi, atau dokumen, seperti pendaftaran akun, perubahan data nasabah, dan verifikasi identitas.
3. **Layanan Sosial dan Spiritual:** layanan yang diberikan untuk menunjang kebutuhan non-material, seperti fitur zakat, infak, sedekah, pengingat waktu salat, dan konten Islami dalam aplikasi BYOND.

**b. Karakteristik Layanan**

Menurut **Lupiyoadi**, layanan memiliki beberapa karakteristik utama yang membedakannya dari produk fisik:<sup>17</sup>

- a. **Tidak berwujud (*intangibility*):** layanan tidak bisa dilihat atau disentuh sebelum dibeli atau digunakan.
- b. **Tidak dapat dipisahkan (*inseparability*):** proses produksi dan konsumsi layanan terjadi secara bersamaan.
- c. **Ber variasi (*variability*):** kualitas layanan bisa berbeda tergantung siapa yang memberikan dan dalam kondisi apa.
- d. **Tidak tahan lama (*perishability*):** layanan tidak dapat disimpan untuk digunakan di kemudian hari.

Karakteristik ini menjelaskan mengapa kualitas layanan sangat bergantung pada sistem yang digunakan, seperti kecepatan aplikasi, kemudahan akses, dan tanggapan terhadap keluhan atau masalah pengguna.

---

<sup>17</sup> Lupiyoadi, Rambat, *Manajemen Pemasaran Jasa*, h.. 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.

## 4. BYOND BY BSI

### a. Pengertian BYOND BY BSI

BYOND by BSI adalah aplikasi perbankan digital terbaru milik Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dirancang untuk memberikan layanan keuangan secara lebih mudah, cepat, dan sesuai dengan perkembangan zaman. Aplikasi ini mulai diperkenalkan secara resmi pada tahun 2024 sebagai pengganti aplikasi BSI Mobile yang sebelumnya sudah digunakan oleh nasabah. Aplikasi BYOND dibuat sebagai bentuk transformasi digital dari BSI untuk memberikan layanan yang tidak hanya lengkap dari sisi perbankan, tetapi juga memperhatikan kebutuhan sosial dan spiritual nasabah.<sup>18</sup>

Dalam aplikasi ini, nasabah tidak hanya bisa melakukan transaksi perbankan biasa seperti mengecek saldo, transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa, tetapi juga bisa menunaikan kewajiban ibadah seperti zakat, infak, sedekah, wakaf (ZISWAF), serta mendapatkan pengingat waktu salat dan konten-konten Islami lainnya.<sup>19</sup>

BYOND by BSI disebut juga sebagai "*super app*", karena di dalam satu aplikasi ini terdapat banyak fitur penting yang bisa diakses langsung oleh pengguna tanpa harus membuka layanan lain. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pengguna dari berbagai kalangan,

<sup>18</sup> Mhd Lukmanur Hakim, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Jember Karimata," *Jurnal Global Scientia*, Vol. 3, No. 1, 2025, h..

<sup>19</sup> Infobanknews, "BSI Resmi Luncurkan SuperApp BYOND, Ini Keunggulannya," 2024. Tersedia di: <https://infobanknews.com>



**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.

termasuk anak muda dan mahasiswa, agar mereka bisa menikmati layanan keuangan syariah dengan lebih praktis melalui smartphone.<sup>20</sup>

### **b. Teori Tentang Aplikasi Digital BYOND by BSI**

#### **1) Teori Digital Banking**

Digital banking atau perbankan digital merupakan bentuk transformasi layanan perbankan dari sistem manual atau konvensional menjadi berbasis teknologi informasi. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), perbankan digital adalah penyediaan layanan perbankan dengan menggunakan teknologi digital secara menyeluruh, mulai dari proses registrasi, transaksi, hingga pengelolaan akun nasabah, tanpa harus datang ke kantor cabang bank.<sup>21</sup>

Perbankan digital memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat elektronik seperti smartphone, tablet, atau komputer. Hal ini sejalan dengan perubahan perilaku masyarakat yang kini lebih memilih layanan yang cepat, mudah, dan efisien.<sup>22</sup>

### **5. Layanan Digital dalam Perbankan Syariah**

Dalam perbankan syariah, digitalisasi layanan juga harus tetap berpedoman pada prinsip-prinsip syariah seperti keadilan, kejujuran, dan tidak mengandung unsur riba, gharar (ketidakjelasan), serta

<sup>20</sup> Google Play Store, “BYOND by BSI - Aplikasi di Google Play,” 2025. Tersedia di: <https://play.google.com/store/apps/details?id=co.id.bankbsi.superapp>

<sup>21</sup> OJK, “Transformasi Digital di Sektor Jasa Keuangan,” [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), 2023.

<sup>22</sup> Kotler, Philip dan Gary Armstrong, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Edisi 13, Jakarta: Erlangga, 2012.

**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.

maysir (judi). Oleh karena itu, aplikasi digital yang dikembangkan oleh bank syariah harus memenuhi dua aspek, yaitu efisiensi teknologi dan kepatuhan terhadap hukum Islam.<sup>23</sup>

BYOND by BSI merupakan contoh layanan digital syariah yang berupaya menyatukan dua aspek tersebut. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan layanan keuangan seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran, tetapi juga fitur spiritual seperti zakat, infak, sedekah, serta informasi waktu salat dan konten Islami lainnya.<sup>24</sup>

### **a. Teori Kualitas Layanan**

Teori kualitas layanan sangat penting dalam mengevaluasi aplikasi digital seperti BYOND. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry, kualitas layanan dapat diukur melalui lima dimensi utama (model *SERVQUAL*), yaitu:<sup>25</sup>

- a. *Tangibles*** (bukti fisik): tampilan aplikasi, desain visual, kemudahan navigasi.
- b. *Reliability*** (keandalan): kemampuan aplikasi untuk memberikan layanan dengan akurat dan tepat waktu.
- c. *Responsiveness*** (daya tanggap): kesigapan dalam membantu pengguna dan merespon masalah.

<sup>23</sup> Antonio, M. Syafii, *Bank Syariah: Teori dan Praktik*, Jakarta: Gema Insani, 2011.

<sup>24</sup> Infobanknews, “BSI Resmi Luncurkan SuperApp BYOND, Ini Keunggulannya,” 2024.

<sup>25</sup> Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L., *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: Free Press, 1990.



**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.

- d. **Assurance** (jaminan): keamanan dan kepercayaan pengguna terhadap sistem.
- e. **Empathy** (empati): perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pengguna.

## 6. Mobile Banking

### a. Pengertian Mobile Banking

Mobile banking adalah salah satu inovasi perbankan modern yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan keuangan kepada nasabah melalui perangkat mobile, seperti tablet dan smartphone. Layanan ini memungkinkan nasabah mengakses informasi rekening mereka, melakukan transaksi perbankan, dan mendapatkan bantuan pelanggan tanpa harus pergi ke kantor bank. Dengan kata lain, mobile banking adalah jenis layanan perbankan.

Bank menawarkan layanan mobile banking kepada pelanggannya, yang memungkinkan mereka melakukan transaksi keuangan dengan telepon seluler atau perangkat elektronik lainnya, menurut Kasmir. Anda dapat melakukan banyak transaksi, termasuk cek saldo, transfer dana antar rekening, pembayaran tagihan, dan membeli pulsa, antara lain.<sup>26</sup> Perbankan mobile memenuhi kebutuhan pelanggan untuk mendapatkan layanan perbankan dengan cepat, mudah, dan efisien.

---

<sup>26</sup> Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016, 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.

Selain itu, Sugeng Heri Susanto mengatakan bahwa mobile banking adalah salah satu jenis e-banking yang lebih praktis dibandingkan internet banking karena penggunaannya tidak membutuhkan komputer dan dapat dilakukan di mana saja dengan koneksi internet.<sup>27</sup> Ini adalah solusi untuk kebutuhan modern untuk serba cepat dan mudah diakses, terutama bagi warga kota besar.

**b. Keunggulan Mobile Banking**

Beberapa keunggulan mobile banking, antara lain:

- 1) **Kenyamanan:** Transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja
- 2) **Kecepatan:** Proses transaksi berlangsung secara real-time.
- 3) **Hemat Biaya:** Mengurangi biaya operasional karena nasabah tidak perlu datang langsung ke bank.
- 4) **Ramah Lingkungan:** Mengurangi penggunaan kertas dalam transaksi.
- 5) **Fitur Tambahan:** Seperti integrasi QRIS, top-up e-wallet, dan notifikasi transaksi secara otomatis.

**c. Fitur Transaksi Mobile Banking**

Mobile banking telah menjadi solusi digital dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan modern. Kemajuan teknologi informasi menjadikan layanan perbankan lebih praktis, efisien, dan cepat melalui aplikasi mobile banking. Salah satu contoh penerapan mobile banking

---

<sup>27</sup> Sugeng Heri Susanto. *Sistem Informasi Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017, 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.

berbasis syariah di Indonesia adalah aplikasi BYOND Mobile Banking milik Bank Syariah Indonesia (BSI).

Fitur-fitur transaksi yang disediakan dalam mobile banking sangat beragam, mencakup layanan finansial dan non-finansial yang dirancang untuk memberikan kenyamanan kepada nasabah. Fitur-fitur ini memungkinkan nasabah untuk melakukan hampir seluruh transaksi keuangan melalui perangkat smartphone kapan saja dan di mana saja.

### **1) Informasi Rekening**

Fitur dasar dari mobile banking adalah memberikan akses informasi lengkap tentang rekening nasabah. Dalam aplikasi seperti BYOND BSI, nasabah dapat melihat:

- a) Saldo tabungan secara real-time.
- b) Mutasi rekening atau histori transaksi.
- c) Informasi deposito dan pembiayaan.

### **2. Transfer Dana**

Fitur transfer menjadi fitur utama yang paling sering digunakan dalam aplikasi mobile banking. Fitur ini terbagi ke dalam:

- a) Transfer antar rekening BSI
- b) Transfer ke bank lain melalui jaringan BI-FAST, SKN, atau RTGS
- c) Transfer terjadwal (*scheduled transfer*)
- d) Transfer berkala (*recurring transfer*)

**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. Pembayaran Tagihan**

Mobile banking menyediakan fitur pembayaran tagihan secara otomatis yang mencakup:

- a) Tagihan listrik (PLN)
- b) Air PDAM
- c) TV kabel & internet
- d) BPJS
- e) Cicilan pemberian
- f) Pajak kendaraan
- g) Zakat, infak, dan sedekah

**4. Top-Up & Pembelian**

Fitur ini memungkinkan nasabah untuk melakukan pembelian secara langsung melalui aplikasi, seperti:

- a) Top-up saldo e-wallet (OVO, GoPay, DANA, ShopeePay)
- b) Pembelian pulsa dan paket data
- c) Pembelian voucher game
- d) Pembelian token listrik

**5. QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*)**

Transaksi non-tunai semakin populer, dan QRIS menjadi salah satu metode pembayaran yang mudah, cepat, dan efisien. Melalui fitur QRIS pada aplikasi mobile banking:

- a) Nasabah dapat melakukan pembayaran hanya dengan memindai QR code di merchant.

**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) Tidak perlu membawa uang tunai atau kartu.
- c) Lebih aman karena mengurangi risiko kehilangan uang tunai.

**6. Fitur Donasi dan Zakat**

Khusus dalam konteks perbankan syariah, fitur-fitur yang mendukung ibadah dan aktivitas sosial sangat diperhatikan. Aplikasi BYOND menyediakan:

- a) Zakat maal dan penghasilan
- b) Donasi ke lembaga sosial terpercaya
- c) Wakaf digital
- d) Infak dan sedekah

**7. Pembukaan Rekening Online**

Mobile banking juga memungkinkan pembukaan rekening tanpa harus ke kantor cabang:

- a) Nasabah cukup mengisi data diri, mengunggah KTP, dan melakukan verifikasi via video call.
- b) Dalam waktu singkat, nasabah sudah memiliki nomor rekening aktif.

**8. Fitur Manajemen Keuangan**

Beberapa aplikasi mobile banking, termasuk BYOND, menyediakan fitur pengelolaan keuangan seperti:

- a) Ringkasan pengeluaran bulanan
- b) Kategori transaksi (makanan, transportasi, belanja)
- c) Laporan otomatis keuangan pribadi

**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.

- d) Kalkulator zakat

**9. Layanan Islami**

Menu ini menyediakan fitur islami seperti:

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

**10. 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.

**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.

### Penelitian Terdahulu

**Tabel II.1**

#### Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini

NO	Penelitian (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
(Sumerta & Wardana, 2018) <i>Analysis Of Intention To Use Electronic Money In Denpasar</i>	Hasil dari penelitian ini perceived usefulness dan perceived ease of use berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan uang elektronik. Perceived usefulness berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan uang elektronik. Sikap menggunakan uang elektronik berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat menggunakan uang elektronik.	- Persepsi kemudahan dan manfaat sebagai variable independent  - Niat menggunakan sebagai variabel dependen	- Tidak ada variabel kepercayaan	



© **Hak cipta milik 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.

	Nugroho & Aini (2022) Pengaruh Kualitas Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah pada Aplikasi BSI Mobile	Hasil penelitian menunjukkan bahwa seluruh dimensi e-SERVQUAL secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Dimensi reliability dan assurance memiliki pengaruh paling dominan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pada aspek tersebut dapat secara langsung meningkatkan kepuasan pengguna terhadap layanan digital BSI Mobile.	- Fokus pada kualitas layanan digital bank syariah - Gunakan dimensi e-SERVQUAL	- Objek: BSI Mobile, bukan BYOND
--	---	---	---	----------------------------------

**UIN SUSKA RIAU**

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p><b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.</li> <li>b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.</li> </ol> </li> <li>2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.</li> </ol>	<p>(Mufarih et al., 2020)</p> <p><i>Factors Influencing Customers to Use Digital Banking Application in Yogyakarta, Indonesia</i></p> <p>Hasil penelitian ini menggambarkan bahwa persepsi kepercayaan dan risiko yang dirasakan memiliki peran yang lebih dominan dalam mempengaruhi sikap pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan perbankan digital. Sementara itu, citra sosial, persepsi kemudahan penggunaan, dan persepsi kegunaan tidak signifikan dalam mempengaruhi sikap pengguna dan niat pengguna untuk menggunakan perbankan digital.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Minat menggunakan aplikasi bank digital sebagai objek penelitian</li> <li>- Memakai teori TAM sebagai variabel</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak ada variabel kepercayaan</li> </ul>
--	---	--	--

© **Hak cipta milik 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.

	(Usman, 2015) <i>Customers Trust on Islamic Banks in Indonesia</i>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah bank memiliki tingkat kepercayaan terhadap bank syariah yang cukup tinggi, meskipun diantara responden belum pernah menjadi nasabah bank syariah. Kebajikan sebagai dimensi dengan skor rata-rata terendah mengungkapkan bank syariah lebih dipercaya sebagai bank yang kompeten dan jujur dalam menjalankan bisnis daripada bank yang akan bekerja untuk kepentingan nasabah. Temuan lain menunjukkan bahwa tingkat kepercayaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap keputusan untuk menggunakan layanan bank syariah</p>	<p>- Kepercayaan menjadi variabel dependen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bank Syariah menjadi objek penelitian, bukan Bank Digital Syariah</li> <li>- Tidak ada variabel TAM</li> </ul>
--	---	--	--	---



© Hak cipta milik 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.

<p>(Latief &amp; Dirwan, 2020)</p> <p>Pengaruh Kemudahan, Promosi, Dan Kemanfaatan Terhadap Keputusan Penggunaan Uang Digital</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor kemudahan dan kemanfaatan berpengaruh positif dan signifikan terhadap keputusan penggunaan uang digital sedangkan aktivitas promosi tidak signifikan memengaruhi keputusan penggunaan. Secara simultan, kemudahan, promosi dan kemanfaatan berpengaruh secara bersama-sama terhadap keputusan penggunaan yang digital.</p>	<p>- Memakai teori TAM sebagai variable independen</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Terhadap penggunaan uang digital bukan bank digital</li> <li>- Tidak ada variable kepercayaan</li> </ul>
---	---	--	---

**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 III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### Jenis Penelitian

Studi ini menggunakan pendekatan kualitatif, dan jenis penelitian ini disebut penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk memberikan analisis sistematis, faktual, dan akurat tentang fakta-fakta, sifat, dan hubungan antara fenomena yang diteliti.<sup>28</sup> Fokus penelitian dalam hal ini adalah mengevaluasi bagaimana mahasiswa melihat layanan digital di aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena data yang diperoleh berupa angka yang kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik.<sup>29</sup> Selain itu, penelitian ini menggunakan alat seperti kuesioner yang disebarluaskan kepada siswa untuk mengukur bagaimana mereka melihat layanan digital yang ditawarkan oleh aplikasi tersebut.<sup>30</sup>

#### 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

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 9.

<sup>29</sup> Nana Sudjana dan Ibrahim, *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*, (Bandung: Sinar Baru Algensindo, 2016), h. 54.

<sup>30</sup> Rof'iul Usmani, *Metodologi Penelitian: Panduan Lengkap Praktis dalam Penelitian Pendidikan*, (Yogyakarta: Laksana, 2020), 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.

memperoleh data yang akurat guna menyatakan permasalahan dalam penelitian ini.

## **Populasi dan Sampel**

### 1) Populasi

Populasi dalam penelitian merupakan keseluruhan subjek atau objek yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti. Dalam konteks tugas akhir ini, populasi adalah seluruh mahasiswa S1 Program Studi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang berjumlah 184 orang. Populasi ini dipilih karena memiliki karakteristik yang relevan dengan tujuan penelitian, yaitu untuk menganalisis persepsi mereka terhadap kualitas layanan digital yang disediakan oleh aplikasi tersebut.<sup>31</sup>

### 2) Sampel

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang digunakan dalam penelitian untuk mewakili keseluruhan populasi agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dengan tingkat ketelitian tertentu.<sup>32</sup>

#### **a. Pengambilan Jumlah Sample**

Dalam penelitian ini, jumlah sampel ditentukan dengan teknik purposive sampling, yaitu teknik *non-probability* sampling di mana

---

<sup>31</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017, h. 117.

<sup>32</sup> Nazir, Moh. *Metode Penelitian* (Bogor: Ghalia Indonesia, 2005), h. 112.

**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.

sampel dipilih berdasarkan kriteria atau syarat tertentu yang sudah ditetapkan oleh peneliti.<sup>33</sup>

### **b. Teknik Pengambilan Sampel**

Teknik pengambilan sampel adalah cara yang digunakan untuk menentukan sebagian jumlah orang dari populasi yang akan dijadikan responden dalam penelitian, dengan tujuan agar data yang diperoleh dapat mewakili keseluruhan populasi. Teknik ini sering digunakan dalam penelitian sosial untuk memperoleh informasi yang mendalam dari responden yang dianggap mampu memberikan data yang diperlukan. Pada penelitian ini, kriteria sampel yang ditetapkan, antara lain:

1. Mahasiswa aktif S1 Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Menggunakan aplikasi Byond Bank Syariah Indonesia (Byond BSI).
3. Bersedia menjadi responden penelitian.

Dengan menggunakan teknik purposive sampling, diharapkan peneliti dapat memperoleh data yang relevan dan sesuai dengan tujuan penelitian, karena responden sudah memenuhi syarat sebagai pengguna aplikasi byond bank syariah indonesia dan memiliki pemahaman tentang layanan yang diberikan.<sup>34</sup> Dalam penelitian ini, sampel terdiri dari mahasiswa program studi S1 Perbankan Syariah angkatan 2023 yang

<sup>33</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2017), h. 91.

<sup>34</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 134

**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.

berjumlah 75 orang Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang menggunakan aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia. Alasan memilih memilih mahasiswa s1 perbankan syariah angkatan 2023 karena lebih lama menngunakan aplikasi BYOND Bank Syariah Indoneisa sampel ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling untuk memastikan bahwa sampel yang dipilih dapat mewakili persepsi populasi secara keseluruhan.

#### **4. Pengertian Purposive Sampling**

*Purposive sampling* adalah salah satu teknik pengambilan sampel non-probability, yaitu teknik memilih sampel berdasarkan pertimbangan atau tujuan tertentu yang sudah ditetapkan peneliti. Artinya, peneliti memilih yang sesuai dengan kriteria yang akan dijadikan responden karena dianggap punya pengetahuan, pengalaman, atau karakteristik yang sesuai dengan kebutuhan penelitian.<sup>35</sup>

##### **a. 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 melalui

---

<sup>35</sup> Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017), h. 232.

**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.

angket, observasi, dan dokumentasi.<sup>36</sup> Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari mahasiswa Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

## 2. Data Sekunder

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh secara tidak langsung melalui sumber seperti buku, jurnal, skripsi, atau artikel. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari berbagai referensi yang berkaitan dengan persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah terhadap kualitas layanan digital pada aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia.<sup>37</sup>

### **b. Pengumpulan Data**

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

#### 1. Kuesioner

Peneliti menggunakan jenis kuesioner tertutup, yaitu instrumen berupa daftar pertanyaan dengan pilihan jawaban yang telah ditentukan sebelumnya oleh peneliti. Dalam penelitian ini, digunakan Skala Likert, yaitu skala pengukuran yang dikembangkan oleh Rensis Likert<sup>38</sup> untuk mengukur sikap, pendapat, atau persepsi individu terhadap suatu objek

<sup>36</sup> Hardani dkk, *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*, (Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020), h. 247.

<sup>37</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017, h. 402.

<sup>38</sup> Rensis Likert, *A Technique for the Measurement of Attitudes*, Archives of Psychology, No. 140 (1932), h. 1–55.

**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.

atau pernyataan. Skala ini bersifat ordinal dan memungkinkan responden menunjukkan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan.

Skala yang digunakan terdiri atas lima kategori, yaitu: Sangat Setuju (SS), Setuju (S), Netral (N), Tidak Setuju (TS), dan Sangat Tidak Setuju (STS). Pemilihan skala ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih variatif dan mendalam mengenai sikap responden, dibandingkan dengan skala dikotomis seperti ya atau tidak. Karena kuesioner ini bersifat tertutup, responden tidak diberikan kesempatan untuk memberikan jawaban di luar dari pilihan yang telah disediakan.

## 2. Dokumentasi:

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang mendukung penelitian dan mencakup arsip, buku, tulisan angka, gambar, dan laporan dalam bentuk laporan serta keterangan yang relevan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi tren, melakukan analisis data, dan mengumpulkan informasi yang diperlukan.<sup>39</sup>

## c. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif merupakan suatu bentuk penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan atau memberikan deskripsi sederhana yang diolah sesuai dengan standar tertentu. Fokus

<sup>39</sup> Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 274.

**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.

penelitian ini adalah untuk menyelidiki analisis persepsi mahasiswa S1 Perbankan Syariah Universitas Sultas Syarif Kasim Riau terhadap kualitas layanan digital aplikasi BYOND bank syariah indonesia

#### **d. Gambaran Umum Bank Syariah Indonesia (BSI)**

##### **1. Profil Singkat:**

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan bank hasil merger dari tiga bank syariah milik Himbara (Himpunan Bank Milik Negara), yaitu:

- a) BRI Syariah, Bank
- b) Bank BNI Syariah,
- c) dan Bank Mandiri Syariah.

##### **2. Visi dan Misi:**

- a) **Visi:** Menjadi top 10 bank syariah terbesar di dunia berdasarkan kapitalisasi pasar.

##### **b) Misi:**

- a. Menjadi mitra finansial pilihan utama masyarakat.
- b. Meningkatkan literasi keuangan syariah di Indonesia.
- c. Mewujudkan ekonomi halal yang inklusif dan berkelanjutan

##### **3. Produk dan Layanan:**

BSI menyediakan berbagai produk berbasis prinsip syariah, seperti:

- a) Tabungan dan Giro Syariah
- b) Deposito Syariah
- c) Pembiayaan Konsumtif (Gadai Emas, Pembiayaan Rumah, dll.)
- d) Pembiayaan Produktif (UMKM, Korporasi)

**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) Digital Banking: Aplikasi BSI Mobile dan BYOND BSI untuk kebutuhan transaksi digital sehari-hari.

**4. Keunggulan:**

- a) Berbasis nilai-nilai syariah: bebas riba, gharar, dan maisir.
- b) Memiliki jaringan luas di seluruh Indonesia dengan ribuan kantor layanan.
- c) Dukungan kuat dari pemerintah melalui Himbara.
- d) Fokus pada transformasi digital dan penguatan ekosistem halal.

**5. Peran Strategis:**

BSI tidak hanya sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai:

- a) Motor penggerak ekonomi syariah di Indonesia.
- b) Penghubung antara pelaku UMKM halal dan sistem keuangan.
- c) Penyedia layanan keuangan yang inklusif bagi semua lapisan masyarakat.

**6. Inovasi Digital:**

BSI aktif mengembangkan inovasi digital, seperti:

- a) BSI Mobile: aplikasi perbankan digital berbasis smartphone.
- b) BYOND BSI: platform edukasi keuangan syariah dan penguatan literasi digital.
- c) Integrasi layanan ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf) secara online.

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. Mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau memiliki Persepsi positif terhadap Aplikasi BYOND. Sebagian besar merasa aplikasi ini mudah digunakan, tampilannya menarik, dan fiturnya jelas. Sekitar 87% mahasiswa menyatakan setuju bahwa aplikasi nyaman digunakan, dan lebih dari 70% merasa transaksi berjalan cepat dan aman. Namun, sekitar 30% mahasiswa masih mengalami kendala teknis, seperti aplikasi lambat atau gangguan jaringan. Ini menunjukkan bahwa BYOND masih perlu ditingkatkan dari sisi performa.
2. Mahasiswa S1 Perbankan Syariah UIN Sultan Syarif Kasim Riau masih menghadapi beberapa kendala saat menggunakan aplikasi BYOND. Kendala yang paling sering dirasakan adalah aplikasi lambat, gangguan jaringan, dan loading halaman yang lama, meskipun jaringan dan perangkat sudah baik. Selain itu, sebagian mahasiswa juga belum memahami semua fitur yang ada, sehingga penggunaan aplikasi belum maksimal. Sekitar 30% responden menyatakan mengalami hambatan teknis saat menggunakan BYOND. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND masih perlu ditingkatkan, baik dari segi kecepatan, kestabilan

**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.

sistem, maupun pemahaman pengguna agar bisa digunakan dengan lebih nyaman oleh mahasiswa.

**B. Saran**

- a. Bagi Pengembang Aplikasi BYOND (Bank Syariah Indonesia), diharapkan aplikasi BYOND dapat digunakan secara lebih optimal, pengembang aplikasi disarankan untuk meningkatkan kecepatan, kestabilan sistem, dan waktu loading, serta melakukan perbaikan berkala guna mengurangi gangguan teknis. Selain itu, diperlukan edukasi yang lebih interaktif mengenai penggunaan fitur-fitur aplikasi, misalnya melalui panduan visual atau bantuan langsung dalam aplikasi. Pengembang juga sebaiknya menyediakan fitur *feedback* pengguna, agar keluhan dan saran dari mahasiswa dapat ditindaklanjuti dengan cepat.
- b. Bagi Mahasiswa pengguna BYOND, diharapkan lebih aktif mencoba dan memahami fitur-fitur yang ada, serta menyampaikan kendala melalui layanan bantuan. Mahasiswa juga sebaiknya memberikan saran yang membangun agar aplikasi BYOND bisa terus berkembang sesuai kebutuhan anak muda saat ini.
- c. Bagi Penulis, diharapkan dapat terus belajar dan meningkatkan kemampuan dalam menulis serta membuat karya ilmiah yang bermanfaat, khususnya di bidang perbankan syariah digital. Penulis juga berharap ke depannya dapat terus mengembangkan kemampuan dalam melakukan penelitian, menulis karya ilmiah, serta berkontribusi



© Hak cipta milik 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.

dalam pengembangan layanan perbankan syariah digital melalui kajian-kajian akademik yang relevan dan bermanfaat.





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

## DAFTAR PUSTAKA

### 1. Buku

- Ali, Zainuddin. *Hukum Perbankan Syariah*. Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Arikunto, Suharsimi, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Antonio, M. Syafii. *Bank Syariah: Teori dan Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2011.
- Hardani, dkk. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu, 2020.
- Husein Umar, *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*, Jakarta: Rajawali Pers, 2013.
- Kasmir. *Manajemen Perbankan*. Jakarta: Rajawali Pers, 2016.
- Kotler, Philip dan Gary Armstrong. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi 13. Jakarta: Erlangga, 2012.
- Kotler, Philip & Kevin Lane Keller. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12. Jakarta: Erlangga, 2009.
- Kreitner, Robert dan Angelo Kinicki. *Organizational Behavior*. 9th ed. New York: McGraw-Hill, 2010.
- Lupiyoadi, Rambat. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat, 2013.
- Nana Sudjana dan Ibrahim. *Penelitian dan Penilaian Pendidikan*. Bandung: Sinar Baru Algensindo, 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, 2011.
- Rakhmat, Jalaluddin. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2007.
- Riduwan, *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*, Bandung: Alfabeta, 2016.
- Robbins, Stephen P. *Perilaku Organisasi*. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta: PT Indeks, 2008.
- Rofi'ul Usmani. *Metodologi Penelitian: Panduan Lengkap Praktis dalam Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Laksana, 2020.
- Sarwono, Sarlito W. *Psikologi Sosial: Individu dan Pengaruh Sosial*. Jakarta: Rajawali Pers, 2012.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2017.
- Sugeng Heri Susanto. *Sistem Informasi Perbankan*. Yogyakarta: Andi Offset, 2017.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2017.
- Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik* Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2017.

**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.

Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* Bandung: Alfabeta, 2017.

Tjiptono, Fandy. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi, 2012.

Walgito, Bimo. *Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi, 2010.

Moleong, Lexy J., *Metodologi Penelitian Kualitatif* Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017.

Nazir, Moh., *Metode Penelitian* Bogor: Ghalia Indonesia, 2005.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press, 1990.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*. 6th ed. New York: McGraw-Hill, 2013.

## **2. Jurnal Ilmiah**

Ahmad Najmi Madani, "Persepsi Nasabah terhadap Kemudahan dalam Penggunaan Mobile Banking Syariah," *Jurnal Ekonomi Islam*, Vol. 8, No. 2 2021.

Hakim, Mhd Lukmanur. "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Jember Karimata." *Jurnal Global Scientia*, Vol. 3, No. 1, 2025.

Muhammad Rizieq Ramaza, "Pengaruh Literasi Keuangan dan Digital terhadap Penggunaan Mobile Banking Syariah di Kalangan

**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.

*Mahasiswa," Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah, Vol. 10, No. 1 2022.*

Nanda Ristiana, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Keamanan, dan Kegunaan terhadap Minat Menggunakan E-Banking," *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, Vol. 5, No. 1 2020.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1 1988.

Rensis Likert, *A Technique for the Measurement of Attitudes*, Archives of Psychology, No. 140 1932.

Siti Ulfiani, "Analisis Efektivitas Layanan Mobile Banking dari Perspektif Kemudahan dan Kemanfaatan," *Jurnal Ilmiah Ekonomi Syariah*, Vol. 6, No. 2 2022.

Shahromi Affandi, "Pengaruh Efektivitas Layanan Mobile Banking terhadap Minat Mahasiswa Bertransaksi," *Jurnal Keuangan Islam*, Vol. 9, No. 2, 2021.

#### **A. Laporan Resmi / Lembaga / Pemerintah**

Bank Syariah Indonesia. "BSI Luncurkan BYOND Mobile Banking, Inovasi Digital untuk Generasi Masa Kini." Diakses 14 April 2025.

Google Play Store. "BYOND by BSI - Aplikasi di Google Play." 2025.

Tersedia



**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

di:[https://play.google.com/store/apps/details?id=co.id.bankbsi.supera\\_pp](https://play.google.com/store/apps/details?id=co.id.bankbsi.supera_pp)

Infobanknews. “BSI Resmi Luncurkan SuperApp BYOND, Ini Keunggulannya.” 2024. Tersedia di: <https://infobanknews.com>

Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia. *Peta Jalan Indonesia Menuju Revolusi Industri 4.0 dan Society 5.0*. Jakarta: Kominfo Press, 2021.

OJK Otoritas Jasa Keuangan. “Transformasi Digital di Sektor Jasa Keuangan.” [www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), 2023.

OJK Otoritas Jasa Keuangan. *Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan Tahun 2022*. Jakarta: OJK, 2022.

World Bank Group. *Enhancing Financial Inclusion through Digital Financial Services*. Washington, D.C., 2020.

**UIN SUSKA RIAU**