



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.



anic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH MAHASISWA PERBANKAN SYARIAH UIN SUSKA RIAU DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE DAN BYOND BY BSI

### LAPORAN AKHIR

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)

Fakultas Syariah Dan Hukum



AKBARISALAM  
NIM. 02220615399

PROGRAM STUDIO D-III  
PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025 M/1447 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.

**PENGESAHAN**

Laporan Akhir dengan judul "**PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH MAHASISWA PERBANKAN SYARI'AH UIN SUSKA RIAU DALAM MENGGUNAKAN APLIKASI BSI MOBILE DAN BYOND BY BSI**", yang ditulis oleh:

NAMA : Akbarisalam  
NIM : 02220615399  
PROGRAM STUDI : Perbankan Syariah

Telah dimunaqashahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 28 Juli 2025  
Waktu : 08.00 WIB s/d selesai  
Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

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

Pekanbaru, 28 Juli 2025  
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

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

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

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

Penguji II  
**Dr. Amrul Muzan, S.HI.,MA**



Mengetahui

**Dr. H. Maghfirah, MA**



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 **Perbandingan Kepuasan Nasabah Mahasiswa Perbankan Sari'ah UIN Suska Riau Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile dan Beyond by BSI**, yang ditulis oleh:

Nama : Akbarisalam

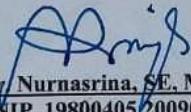
NIM : 02220615399

Program Studi : D-III Perbankan Syariah

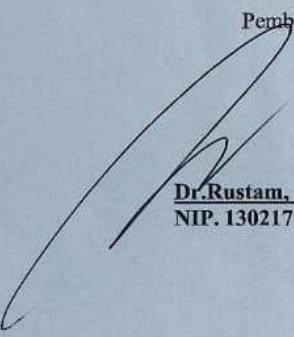
Dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 10 Juli 2025

Pembimbing 1

  
Dr. Nurnasrina, SE, M.Si  
NIP. 19800405/200901/2008

Pembimbing 2

  
Dr. Rustam, S.E, M.E.Sy  
NIP. 130217033



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

### SURAT PERNYATAAN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi Skripsi \* 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 Skripsi, \*saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
  4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi Skripsi \*saya tersebut, maka saya besedia menerima sanksi sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.

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

Pekanbaru, 17 juli 2025  
Yang membuat pernyataan

10000  
METERAT  
TEMPEL  
48AMX451248822  
Akbarisalam  
NIM : 02220615399

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.

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

## ABSTRAK

**Akbarisalam, (2025) : Pebandingan kepuasan Nasabah Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Suska Riau Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pesatnya perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan syariah, khususnya dalam layanan *mobile banking* yang ditujukan bagi generasi muda. Bank Syariah Indonesia (BSI) mengembangkan dua aplikasi digital, yaitu BSI *Mobile* sebagai aplikasi awal dan *BYOND by BSI* sebagai pengembangan lanjutan yang lebih modern dan berorientasi dalam gaya hidup. Penelitian ini bertujuan untuk membandingkan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau terhadap penggunaan kedua aplikasi tersebut. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan komparatif, serta didukung oleh pengolahan data kuantitatif sederhana. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, kuesioner (tertutup dan terbuka), serta dokumentasi. Sampel dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, yakni mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah, pernah menggunakan BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI* minimal selama 1 bulan, serta bersedia memberikan data dan informasi melalui angket atau kuesioner. Berdasarkan kriteria tersebut, terkumpul sebanyak 77 responden yang memenuhi syarat dan dijadikan sebagai subjek dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *BYOND by BSI* lebih unggul dari sisi tampilan antarmuka, kemudahan navigasi, dan pengalaman pengguna yang sesuai dengan karakteristik digital generasi muda. Sementara itu, BSI *Mobile* masih dihargai karena stabilitas sistem dan kelengkapan fitur transaksi dasar yang telah dikenal lebih lama. Namun, terdapat pula kekurangan pada kedua aplikasi yang disoroti oleh pengguna. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan pentingnya pengembangan aplikasi yang tidak hanya fungsional dan aman, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang personal, efisien, dan sesuai dengan nilai-nilai syariah.

**UIN SUSKA RIAU**

**Kata Kunci: *BYOND by BSI, BSI Mobile, Kepuasan Nasabah, Mobile Banking Syariah, Mahasiswa, User Experience***

**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 dan syukur senantiasa penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Alhamdulillah, atas limpahan rahmat, karunia, serta hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir yang berjudul **“Pebandingan kepuasan Nasabah Mahasiswa Perankar Syaria’ah UIN Suska Riau Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI”** dengan sebaik-baiknya.

Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum, Program Studi D-III Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penyelesaian laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan ketulusan, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Kedua orang tua saya tentunya. Ayahanda Bahrun dan Ibunda Warna pertini, 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, beserta Bapak Prof. H.Raihani, M.Ed., Ph.D, sebagai wakil rektor I. Wakil II Bapak Prof. Dr. Alex Wenda, ST, M.Eng Dan Wakil Rektor III Bapak Dr. Harris Simamere, M. T Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**© Hak cipta milik UIN Suska Riau**

- 3 Dr. H. Maghfiroh, MA, Selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., MH, Wakil Dekan I, Ibu Dr. Nurnasrina, S.E., M.SI, Wakil Dekan II, Bapak Dr. M. Alpi Shahrin, 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 Rozi Andriani, SE. Sy., M.E. 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 Bapak Dr. Rustam, SE.,ME. Sy, selaku Pembimbing II, yang telah memberikan banyak masukan, arahan, serta bimbingan berharga.
6. Ibu Nuryanti, S.E.I., ME.Sy, selaku Dosen Penasehat Akademik, atas bimbingan dan masukan selama masa perkuliahan.
- 7 Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum, khususnya Prodi Perbankan Syariah, yang telah memberikan ilmu, mendidik, dan membimbing penulis selama proses perkuliahan.
- 8 Staf Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum, serta Perpustakaan Fakultas, atas bantuan dalam urusan administrasi selama masa perkuliahan.
- 9 Teman-teman Mahasiswa Perbankan Syariah, yang telah berpartisipasi sebagai objek penelitian dalam laporan akhir ini.



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.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan memohon maaf apabila laporan ini mengandung kekurangan. Penulis berharap laporan akhir ini bermanfaat bagi para pembaca. Mereka juga terbuka untuk kritik dan saran yang dapat membantu mereka memperbaiki dan mengembangkan karya mereka di masa mendatang.

Pekanbaru, 17 juli 2021

Akbarisalam

NIM; 02220615399



## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. BATASAN MASALAH .....	3
C. RUMUSAN MASALAH .....	4
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	8
A. Kajian Teori .....	8
1. Pengertian Kepuasan .....	8
2. <i>Mobile Banking</i> .....	11
3. Bank Syariah Indonesia (BSI) .....	13
4. BSI <i>Mobile</i> dan <i>BYOND by BSI</i> .....	15
5. Perbandingan Aplikasi dalam Perspektif <i>User Experience (UX)</i> .....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	23
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	26
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Pendekatan Penelitian .....	26
C. Lokasi Penelitian .....	27
D. Populasi dan Sampel .....	28
E. Sumber Data .....	29
1. Data Primer .....	29
2. Data Sekunder .....	29
Metode Pengumpulan Data .....	30
1. Observasi .....	30
2. Kuesioner (Angket) .....	31



<b>Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang</b>	
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.	
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.	
<b>© Hak Cipta milik IAIN SUSKA RIAU</b>	
<b>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</b>	
3. Dokumentasi.....	32
G. Teknik Analisis Data.....	32
1. Reduksi Data .....	33
2. Penyajian Data dan Analisa Data .....	33
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi .....	34
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>36</b>
A. Perbedaan Layanan antara Aplikasi BSI <i>Mobile</i> dan <i>BYOND by BSI</i> .....	36
B. Perbandingan Kepuasan Nasabah Mahasiswa Perbankan Syariah terhadap Penggunaan Aplikasi BSI <i>Mobile</i> dan <i>BYOND by BSI</i> .....	39
1. Gambaran Umum Responden.....	41
2. Jenis Kelamin Responden.....	41
3. Semester Responden.....	42
4. Pengalaman Menggunakan Aplikasi .....	43
5. Lama Penggunaan Aplikasi .....	45
C. Hasil Penelitian .....	46
1. Kemudahan Penggunaan Aplikasi.....	46
2. Tampilan dan Desain (UI/UX).....	49
3. Performa dan Kecepatan Aplikasi .....	52
4. Fitur dan Kelengkapan Layanan.....	55
5. Keamanan dan Rasa Aman.....	58
6. Analisis Jawaban Terbuka Responden .....	61
c. Saran Pengembangan Aplikasi <i>Mobile</i> Banking Syariah.....	68
D. Pembahasan Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa terhadap Penggunaan BSI <i>Mobile</i> dan <i>BYOND by BSI</i> .....	73
1. Keterkaitan Temuan Penelitian dengan Teori .....	73
2. Implikasi Temuan Penelitian .....	76
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>78</b>
A. Kesimpulan .....	78
B. Saran.....	79
1. Untuk Pengembang Aplikasi (Bank Syariah Indonesia): .....	79
2. Untuk Mahasiswa dan Pengguna <i>Mobile</i> Banking Syariah: .....	79



UIN SUSKA RIAU

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**© Hak Cipta milik UIN Suska Riau**

**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 2.1 Perbandingan UX Aplikasi.....	22
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu .....	24
Tabel 4.1 Perbandingan Layanan antara BSI <i>Mobile</i> dan <i>BYOND by BSI</i> .....	37
Tabel 4.2 Perbandingan Kemudahan Penggunaan Aplikasi .....	49
Tabel 4.3 Perbandingan Tampilan dan Desain ( UI/UX) .....	52
Tabel 4.4 Perbandingan Performa dan Kecepatan Aplikasi.....	54
Tabel 4.5 Perbandingan Fitur dan Kelengkapan Layanan .....	57
Tabel 4.6 perbandingan Keamanan dan Rasa Aman .....	60



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.

## DFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gambaran umum responden.....	41
Gambar 4.2 Jenis Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	42
Gambar 4.3 Semester Responden .....	42
Gambar 4.4 lama penggunaan aplikasi .....	45
Gambar 4.5 lama penggunaan aplikasi .....	45



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**BAB I****PENDAHULUAN****A. Latar Belakang Masalah**

Perkembangan teknologi digital dalam dunia perbankan saat ini telah mengalami kemajuan yang sangat pesat. Layanan perbankan yang dahulu hanya bisa diakses melalui kantor cabang, kini telah bertransformasi menjadi layanan yang dapat diakses melalui genggaman tangan melalui aplikasi *mobile banking*. Transformasi ini juga terjadi pada Bank Syariah Indonesia (BSI), yang merupakan hasil merger dari tiga bank syariah milik BUMN, yaitu BNI Syariah, BRI Syariah, dan Mandiri Syariah, pada tahun 2021.<sup>1</sup>

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI terus mendorong digitalisasi layanannya untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern, khususnya generasi muda yang sangat dekat dengan teknologi. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah peluncuran dua aplikasi *mobile banking*, yaitu BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*. BSI *Mobile* hadir lebih dahulu sebagai layanan dasar untuk kebutuhan transaksi digital berbasis syariah,<sup>2</sup> sementara *BYOND by BSI* diluncurkan pada akhir tahun 2023 dengan pendekatan berbasis gaya hidup (*lifestyle banking*) yang menasarkan kalangan milenial dan Gen Z.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Otoritas Jasa Keuangan, Laporan Tahunan Perbankan Syariah 2021 (Jakarta: OJK, 2021).

<sup>2</sup> Bank Syariah Indonesia, *BSI Mobile: Solusi Perbankan Digital Syariah*, <https://www.bankbsi.co.id> (diakses pada 18 Mei 2025).

<sup>3</sup> CNBC Indonesia, “*BSI Rilis Byond by BSI, Mobile Banking Khusus Anak Muda*”, <https://www.cnbcindonesia.com/fintech> (diakses pada 21 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Kehadiran dua aplikasi ini membuka ruang untuk mengkaji dan membandingkan dari segi kepuasan pengguna. Mahasiswa, khususnya dari Program Studi Perbankan Syariah, menjadi kelompok yang sangat relevan untuk dikaji. Selain sebagai pengguna aktif layanan digital, mereka juga merupakan calon praktisi perbankan syariah yang akan menjadi bagian dari sistem keuangan syariah nasional di masa depan. Mereka tidak hanya mampu menilai dari sisi praktis, tetapi juga dari sisi teoritis dan akademis terhadap kualitas suatu layanan keuangan berbasis syariah.<sup>4</sup>

Kepuasan Dalam menggunakan aplikasi *mobile* banking tidak hanya mencakup tampilan antarmuka (*user interface*), tetapi juga menyangkut kecepatan akses, kemudahan navigasi, keamanan data, stabilitas aplikasi, serta kesesuaian fitur dengan kebutuhan pengguna. Dalam era digital, kepuasan telah menjadi salah satu faktor kunci dalam membangun loyalitas pengguna (*user retention*) dan membentuk citra positif terhadap suatu brand layanan keuangan.<sup>5</sup>

Di sisi lain, tren penggunaan *mobile* banking di kalangan mahasiswa terus meningkat seiring dengan berkembangnya digitalisasi gaya hidup. Generasi muda sangat mengutamakan layanan yang praktis, cepat, dan efisien. Mereka cenderung memilih aplikasi yang tidak hanya fungsional, tetapi juga nyaman digunakan dalam berbagai kondisi. Oleh karena itu,

<sup>4</sup> Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. (Jakarta: Gema Insani, 2001).

<sup>5</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*. ed. ke-15 (New Jersey: Pearson Education, 2016).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

kepuasan menjadi aspek penting yang tidak boleh diabaikan oleh penyedia layanan perbankan, termasuk bank syariah.

UIN Suska Riau sebagai salah satu kampus berbasis keilmuan Islam memiliki mahasiswa yang aktif dan sadar akan pentingnya layanan keuangan syariah. Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah pada khususnya menjadi kelompok yang tepat untuk diteliti karena mereka berada di titik temu antara pengguna dan calon pelaku industri keuangan syariah. Persepsi mereka terhadap kepuasan aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI* menjadi penting dalam merumuskan rekomendasi strategis untuk pengembangan layanan digital yang lebih baik.

Dengan latar belakang tersebut, penelitian ini akan memfokuskan pada perbandingan kepuasan mahasiswa Perbankan Syariah UIN Suska Riau dalam menggunakan BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*, dengan harapan dapat memberikan gambaran menyeluruh mengenai preferensi dan ekspektasi pengguna muda terhadap layanan *mobile banking* syariah.

## **BATASAN MASALAH**

Untuk menjaga fokus dan kejelasan ruang lingkup penelitian, maka batasan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri 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.

2. Responden dalam penelitian ini dibatasi pada mahasiswa yang pernah atau sedang menggunakan kedua aplikasi perbankan digital, yaitu BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*, untuk kebutuhan transaksi keuangan pribadi.
3. Penelitian ini difokuskan pada aspek kepuasan penggunaan aplikasi, meliputi tampilan antarmuka, kemudahan navigasi, responsivitas, kejelasan fitur, serta pengalaman subjektif pengguna saat menggunakan aplikasi.
4. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, angket/kuesioner terbuka, dan dokumentasi.
5. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis seperti keamanan siber, performa sistem backend, ataupun kebijakan internal Bank Syariah Indonesia secara mendalam.
6. Periode penggunaan aplikasi yang dijadikan dasar penilaian adalah pengalaman mahasiswa dalam kurun waktu enam bulan terakhir sebelum pelaksanaan penelitian.

**RUMUSAN MASALAH**

Dari latar belakang masalah yang sudah dibahas maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut:

1. Apa saja perbedaan layanan antara aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*?
2. Bagaimana perbandingan kepuasan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*?

**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.

## **Tujuan Dan Manfaat Penelitian**

### **1. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

- a. Menjelaskan perbedaan layanan yang terdapat pada aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*.
- b. Menggambarkan dan membandingkan tingkat kepuasan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau dalam menggunakan kedua aplikasi tersebut.

### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

#### **a. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian literatur dalam bidang perbankan digital syariah, khususnya yang berkaitan dengan pengalaman pengguna (user experience) dan kepuasan layanan *mobile banking*. Penelitian ini juga dapat menjadi referensi awal untuk studi komparatif antar aplikasi perbankan digital di lingkungan akademik.

**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. Manfaat Praktis dari Penelitian:**

- 1) Bagi Mahasiswa: Penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan dalam memilih aplikasi *mobile banking* yang sesuai dengan kebutuhan dan kepuasan pribadi.
- 2) Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI): Hasil penelitian ini dapat menjadi masukan bagi pengembangan layanan BSI *Mobile* dan *BYOND* by BSI agar lebih sesuai dengan preferensi generasi muda, khususnya mahasiswa.
- 3) Bagi Peneliti Selanjutnya: Penelitian ini dapat menjadi landasan awal untuk penelitian yang lebih luas mengenai persepsi dan kepuasan penggunaan layanan perbankan digital syariah di kalangan masyarakat.

**E. Sistematika Penulisan**

Agar lebih mudah untuk dipahami dan terstruktur dalam penulisan penelitian ini, penulis merangkai sistematikanya dengan cara sebagai berikut:

**BAB I PENDAHULUAN**

Bab ini berisi tentang Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan yang menguraikan gambaran umum mengenai pokok permasalahan yang diteliti.

**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****KAJIAN PUSTAKA**

Bab ini membahas tinjauan pustaka yang mencakup pengertian kepuasan, kepuasan dalam konteks penggunaan aplikasi, faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna, pengertian dan perkembangan *mobile banking* dalam perbankan syariah, sejarah serta profil singkat Bank Syariah Indonesia (BSI), uraian fitur-fitur BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*, serta perbandingan kedua aplikasi dari perspektif *User Experience (UX)*.

**BAB III****METODE PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang jenis penelitian, pendekatan penelitian, lokasi penelitian, populasi dan sampel penelitian, sumber data, metode pengumpulan data, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian.

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

Bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh di lapangan, analisis data, serta pembahasan terhadap temuan yang dikaitkan dengan teori-teori yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya.

**BAB V****PENUTUP**

Bab ini berisi hasil penelitian, kesimpulan, dan saran untuk pengembangan perbankan syariah.



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan 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. Kajian Teori**

##### **1. Pengertian Kepuasan**

###### **a. Kepuasan pelanggan menurut para ahli**

- 1) Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan pelanggan Kepuasan adalah suatu keadaan di mana harapan seseorang terhadap suatu produk atau layanan bertemu atau melebihi kenyataan yang diterimanya. Kotler dan Keller menjelaskan bahwa “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya”.<sup>6</sup>
- 2) Aritonang adalah hasil penilaian pelanggan terhadap apa yang diharapkan dengan membeli dan mengkonsumsi suatu produk. Harapan itu dibandingkan dengan persepsi terhadap kinerja yang diterimanya dengan mengkonsumsi produk tersebut. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapannya.
- 3) Nugraheni & Wiwoho menyatakan bahwa: Kepuasan merupakan tingkatan rasa yang dimiliki seseorang usai membandingkan kinerja ataupun hasil yang sudah dirasakan dengan harapan.

<sup>6</sup> Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, Edisi 15 (New Jersey: Pearson Education, 2016), h. 150.

**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.

Dan dari hal tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dibandingkan dengan harapannya.<sup>7</sup>

**b. Kepuasan dalam konteks penggunaan aplikasi**

Dalam konteks aplikasi digital, terutama layanan *mobile banking*, kepuasan pengguna (*user satisfaction*) mencakup pengalaman keseluruhan pengguna dalam berinteraksi dengan aplikasi. Menurut *Nielsen Norman Group*, kepuasan pengguna dapat diukur dari seberapa mudah, nyaman, dan menyenangkan pengalaman pengguna saat menggunakan antarmuka digital.<sup>8</sup>

Layanan *mobile banking* harus memiliki kualitas antarmuka pengguna (*user interface/UI*) dan pengalaman pengguna (*user experience/UX*) yang baik agar pengguna merasa puas. Dalam hal ini, aspek-aspek seperti kecepatan akses, kemudahan navigasi, ketersediaan fitur, serta keamanan data turut menjadi indikator penting kepuasan pengguna.

**c. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan**

Kepuasan pengguna, khususnya dalam penggunaan aplikasi digital seperti *mobile banking*, dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berinteraksi satu sama lain. Menurut Parasuraman, *Zeithaml*, dan *Berry* dalam model *SERVQUAL*, terdapat lima dimensi utama

<sup>7</sup> Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran*, Edisi 4 (Yogyakarta: Andi, 2015), h. 302.

<sup>8</sup> Nielsen Norman Group, “*User Satisfaction: How to Measure It and Why It Matters*”, <https://www.nngroup.com/articles/user-satisfaction> (diakses pada 17 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

yang mempengaruhi kepuasan layanan, yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).<sup>9</sup> Dimensi ini kemudian diadaptasi dalam konteks layanan digital.

Dalam konteks aplikasi *mobile* banking, faktor-faktor tersebut dapat dijabarkan lebih lanjut sebagai berikut:

1) Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Merujuk pada kemudahan yang dirasakan pengguna dalam mengakses dan navigasi aplikasi. Hal ini termasuk tampilan antarmuka yang intuitif dan struktur menu yang sederhana. Semakin mudah digunakan, semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna.

2) Kinerja Aplikasi (*Performance*)

Meliputi kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi, stabilitas sistem, dan minimnya gangguan (*error*). Aplikasi yang cepat dan stabil akan meningkatkan kepuasan pengguna karena menghemat waktu dan mengurangi frustasi.

3) Keamanan (*Security*)

Pengguna membutuhkan jaminan bahwa data pribadi dan transaksi keuangan mereka aman dari ancaman peretasan atau penyalahgunaan. Keamanan aplikasi menjadi aspek penting dalam meningkatkan rasa percaya dan kepuasan pengguna.

<sup>9</sup> A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1 (1988): 12–40.

**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) Fitur Layanan (*Features*)**

Ketersediaan dan kelengkapan fitur menjadi faktor penentu.

Aplikasi yang memiliki fitur lengkap, seperti cek saldo, transfer, pembayaran tagihan, hingga integrasi *e-wallet*, akan lebih memuaskan pengguna.

**5) Dukungan Layanan (*Customer Support*)**

Responsifnya pelayanan pelanggan atau *customer service* saat pengguna mengalami kendala juga berdampak pada kepuasan. Layanan bantuan yang mudah dijangkau dan cepat tanggap akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan.

Faktor-faktor di atas telah menjadi bagian dari standar evaluasi dalam banyak penelitian terkait pengalaman pengguna (*user experience/UX*) dan kepuasan terhadap aplikasi berbasis digital.<sup>10</sup>

**2. *Mobile Banking*****a. Pengertian *mobile banking***

*Mobile banking* adalah layanan perbankan yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui perangkat seluler seperti *smartphone* atau tablet. Layanan ini merupakan bentuk dari digitalisasi perbankan yang memanfaatkan jaringan internet sebagai media utama untuk mengakses layanan perbankan.

<sup>10</sup> Shankar, A. & Jebarajakirthy, C. (2019). The influence of e-banking service quality on customer satisfaction: Evidence from a developing country. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 50, 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.003> (diakses pada 21 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *mobile banking* adalah “layanan yang disediakan oleh bank kepada nasabahnya dengan menggunakan media telepon seluler dan/atau smartphone melalui aplikasi yang disediakan oleh bank”.<sup>11</sup>

Senada dengan itu, Tan dan Lau (2016) mendefinisikan *mobile banking* sebagai “*a service that allows customers to perform banking operations such as fund transfers, account inquiries, and payments through their mobile devices*”.<sup>12</sup>

Dengan adanya *mobile banking*, nasabah tidak lagi harus datang ke kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi, melainkan cukup dengan beberapa ketukan jari di layar ponsel.

### **b. Perkembangan *mobile banking* dalam perbankan Syariah**

Dalam konteks perbankan syariah, perkembangan *mobile banking* juga menjadi prioritas utama untuk menjangkau segmen nasabah muda yang akrab dengan teknologi. Bank syariah kini tak hanya berfokus pada prinsip-prinsip akad dan syariah, tetapi juga pada kualitas layanan digital.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, merupakan pelopor dalam pengembangan *mobile banking* berbasis syariah. Melalui aplikasi BSI *Mobile* dan yang terbaru

<sup>11</sup> Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia Tahun 2021*. Jakarta: OJK, 2021.

<sup>12</sup> Tan, M. & Lau, J. W. C. (2016). “Behavioral Intention to Adopt Mobile Banking among the Millennial Generation.” *Young Consumers*, Vol. 17 No. 1, pp. h. 18–31. <https://doi.org/10.1108/YC-07-2015-00537> (diakses pada 21 Mei 2025)..

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

*BYOND by BSI*, BSI menunjukkan komitmennya untuk memberikan kemudahan layanan digital yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Digitalisasi layanan perbankan syariah ini juga sejalan dengan tuntutan zaman dan kebutuhan konsumen generasi milenial dan Gen Z, yang mengutamakan akses cepat, mudah, dan fleksibel terhadap layanan keuangan.

### 3. Bank Syariah Indonesia (BSI)

#### a. Sejarah singkat terbentuknya BSI

Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan ini bertujuan untuk memperkuat industri perbankan syariah di Indonesia dan menjadikan BSI sebagai bank syariah terbesar di Tanah Air.

Proses pendirian BSI merupakan bagian dari upaya pemerintah untuk menjadikan Indonesia sebagai pusat ekonomi dan keuangan syariah dunia. Dengan penggabungan tersebut, BSI memiliki aset sebesar Rp 245,7 triliun dan modal inti Rp 20,4 triliun, menjadikannya salah satu dari sepuluh bank terbesar di Indonesia dari sisi aset. BSI juga memiliki sekitar 1.200 kantor cabang dan lebih dari 1.700 ATM yang tersebar di seluruh Indonesia.<sup>13</sup>

<sup>13</sup> Bank Syariah Indonesia, “Sejarah dan Perkembangan Bank Syariah di Indonesia”, dari <https://www.bankbsi.co.id/news-update/edukasi/sejarah-dan-perkembangan-bank-syariah-di-indonesia>(diakses pada 21 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Kehadiran BSI diharapkan dapat memperkuat ekosistem ekonomi syariah nasional dan memberikan kontribusi signifikan terhadap perekonomian Indonesia. BSI juga berkomitmen untuk terus mengembangkan layanan dan produk keuangan syariah yang inovatif dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

**b. Profil singkat BSI**

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil merger tiga bank syariah milik BUMN: PT Bank Syariah Mandiri (BSM), PT BNI Syariah, dan PT BRI Syariah. Merger ini menjadikan BSI sebagai bank syariah terbesar di Indonesia baik dari segi aset, jaringan layanan, maupun jumlah nasabah.

Per 2023, BSI mencatatkan total aset lebih dari Rp300 triliun, dengan lebih dari 1.200 kantor layanan yang tersebar di seluruh Indonesia, serta layanan digital yang terus berkembang melalui *BSI Mobile* dan *BYOND by BSI*.<sup>14</sup>

BSI hadir dengan visi menjadi “*Top 10 Global Islamic Bank berdasarkan kapitalisasi pasar*”, serta mengusung misi utama yaitu memberikan layanan keuangan syariah yang modern, *inklusif*, dan berbasis digital. Produk dan layanan BSI mencakup pemberian berbasis akad syariah (murabahah, mudharabah, musyarakah, dll.), tabungan dan giro syariah, layanan digital banking, serta dukungan terhadap sektor UMKM dan ekonomi halal.

<sup>14</sup> Bank Syariah Indonesia, *Laporan Tahunan 2023*, diakses dari <https://www.bankbii.co.id> (diakses pada 21 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Sebagai bank yang berbasis nilai-nilai Islam, BSI juga menjalankan operasional perbankannya dengan prinsip syariah dibawah pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang ditunjuk oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI).

BSI tidak hanya berperan sebagai lembaga keuangan, tetapi juga sebagai agen perubahan sosial yang mendukung penguatan ekonomi umat dan kemajuan ekonomi syariah nasional.

#### **4. BSI Mobile dan BYOND by BSI**

##### **a. Fitur-fitur utama BSI Mobile**

BSI *Mobile* adalah aplikasi layanan digital perbankan dari Bank Syariah Indonesia yang dikembangkan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan sesuai prinsip syariah, kapan saja dan di mana saja. Aplikasi ini merupakan penyempurnaan dari layanan *mobile banking* milik tiga bank syariah sebelumnya, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri.

Berikut adalah fitur-fitur utama yang terdapat dalam BSI *Mobile*:

##### **1) Transfer Dana**

- a) Antar rekening BSI
- b) Antar bank lain melalui jaringan ATM Bersama dan ALTO
- c) QRIS untuk transfer dan pembayaran cepat

##### **2) Pembayaran dan Pembelian**

- a) Pembayaran tagihan listrik, PDAM, BPJS, internet, TV kabel

**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) Pembelian pulsa, paket data, dan token listrik

**3) Informasi Rekening**

- a) Cek saldo
- b) Mutasi rekening
- c) Cetak e-statement bulanan

**4) Pembukaan Rekening Online**

Nasabah dapat membuka rekening tabungan BSI langsung melalui aplikasi tanpa perlu datang ke kantor cabang.

**5) Fitur Islami**

- a) Kalkulator zakat dan infak
- b) Jadwal sholat dan arah kiblat
- c) Donasi dan wakaf online

**6) Manajemen Keuangan**

- a) Fitur pengelolaan anggaran
- b) Riwayat transaksi lengkap
- c) *Notifikasi* transaksi *real time*

Aplikasi ini juga dilengkapi dengan sistem keamanan seperti *fingerprint/face recognition*, PIN transaksi, dan OTP (*One Time Password*) untuk menjaga keamanan setiap transaksi pengguna.<sup>15</sup> Dengan tampilan yang *user-friendly* dan fitur yang lengkap, BSI

<sup>15</sup> Bank Syariah Indonesia, “Fitur BSI Mobile”, dari <https://www.bankbsi.co.id/page/layanan/bsi-mobile> (diakses pada 21 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

*Mobile* hadir sebagai solusi perbankan syariah digital yang mendukung gaya hidup modern sekaligus memudahkan nasabah untuk bertransaksi secara syariah.

**b. Fitur-fitur utama *BYOND by BSI***

*BYOND by BSI* adalah aplikasi digital banking terbaru dari Bank Syariah Indonesia yang diluncurkan pada tahun 2023. Aplikasi ini secara khusus ditujukan untuk segmen muda (Gen Z dan millennial) yang membutuhkan layanan keuangan yang cepat, *fleksibel*, dan terintegrasi dengan gaya hidup modern.

Berikut adalah fitur-fitur unggulan dalam aplikasi *BYOND by BSI*:

**1) *User Interface* yang Modern dan Personalisasi Tinggi**

*BYOND* hadir dengan desain antarmuka yang lebih segar dan dinamis. Pengguna dapat mempersonalisasi tampilan, warna tema, bahkan nama rekening sesuai preferensi.

**2) Tabungan Berbasis Tujuan (*Goal-Based Saving*)**

Pengguna bisa membuat tabungan untuk tujuan tertentu, misalnya: "Dana Umrah", "Beli Laptop", atau "Liburan", lengkap dengan target waktu dan jumlah.

**3) Manajemen Keuangan Otomatis**

*BYOND* menyediakan fitur untuk mencatat pemasukan dan pengeluaran, memberi notifikasi atas kebiasaan belanja, serta memberikan tips finansial Islami.

**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) QRIS & Transfer Instan**

Pengguna dapat melakukan pembayaran menggunakan QRIS, transfer antar bank, serta tarik tunai tanpa kartu di ATM BSI.

**5) Fitur Islami yang Ditingkatkan**

Sama seperti BSI *Mobile*, aplikasi ini juga dilengkapi fitur zakat, infak, sedekah, dan wakaf. Namun ditambah dengan fitur artikel Islami harian, info kajian, dan kalender hijriyah.

**6) Keamanan Tingkat Lanjut**

Selain PIN dan OTP, *BYOND* mendukung *face recognition*, *biometric login*, dan verifikasi multi-lapis untuk menjamin keamanan transaksi.

Aplikasi ini merepresentasikan konsep *lifestyle banking*, yakni menjadikan layanan keuangan sebagai bagian dari gaya hidup digital yang Islami, mudah, dan *fleksibel*.<sup>16</sup>

**c. Tujuan dan segmentasi pengguna masing-masing aplikasi**

Bank Syariah Indonesia (BSI) merancang dua aplikasi digital BSI *Mobile* dan *BYOND* by BSI dengan tujuan dan segmentasi pengguna yang berbeda, untuk menjangkau kebutuhan nasabah yang lebih luas dan beragam. Strategi ini dikenal sebagai *differentiated digital banking approach*.

<sup>16</sup> CNBC Indonesia, “BSI Rilis Byond by BSI, Aplikasi Mobile Banking Khusus Milenial,” dari <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20231129105535-37-495506/bsi-rilis-bsi-byond-mobile-banking-khusus-anak-muda>(diakses pada 21 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

**1) BSI Mobile****a) Tujuan:**

Menyediakan layanan perbankan syariah digital yang komprehensif, stabil, dan praktis bagi semua kalangan nasabah, terutama yang sudah akrab dengan layanan perbankan konvensional maupun syariah.

**b) Segmentasi Pengguna:**

- a) Nasabah umum dari berbagai usia
- b) Profesional, pelaku UMKM, dan keluarga
- c) Pengguna layanan dasar perbankan syariah seperti tabungan, pembiayaan, dan transaksi rutin
- d) Nasabah yang mengutamakan kestabilan, fitur lengkap, dan kepraktisan transaksi harian

**2) Byon by BSI****a) Tujuan:**

Menghadirkan pengalaman perbankan yang fun, personal, dan interaktif berbasis gaya hidup Islami digital. Aplikasi ini ditujukan untuk mendekatkan BSI dengan generasi muda melalui fitur-fitur yang relevan dan kekinian.

**b) Segmentasi Pengguna:**

- a) Millennial and Gen Z (usia 18–35 tahun)
- b) Mahasiswa, freelancer, konten kreator

**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) Pengguna digital *savvy* yang menginginkan kontrol penuh atas keuangan pribadi
- d) Pengguna yang menyukai fitur *estetis*, edukatif, dan bisa dipersonalisasi

Dengan strategi dual-app ini, BSI ingin memastikan bahwa setiap segmen masyarakat memiliki akses terhadap layanan keuangan syariah digital yang sesuai dengan kebutuhan dan karakter mereka.<sup>17</sup>

## 5. Perbandingan Aplikasi dalam Perspektif *User Experience (UX)*

### a. Pengantar Konsep *User Experience (UX)*

*User Experience (UX)* atau pengalaman pengguna adalah seluruh persepsi, emosi, preferensi, dan respon yang dialami seseorang saat berinteraksi dengan sebuah sistem atau aplikasi. Don Norman dan Jakob Nielsen, dua tokoh utama dalam bidang ini, mendefinisikan *UX* sebagai “seluruh aspek interaksi pengguna akhir dengan perusahaan, layanan, dan produk”.<sup>18</sup>

Standar internasional ISO 9241-210 juga menjelaskan bahwa *UX* mencakup semua persepsi dan respon pengguna selama dan setelah menggunakan suatu sistem, termasuk kegunaan, aksesibilitas, dan kenyamanan. Dalam konteks aplikasi *mobile* banking seperti BSI

<sup>17</sup> Bank Syariah Indonesia, “Strategi Digitalisasi BSI dan Segmentasi Pasar,” dari <https://www.bankbsi.co.id>(diakses pada 21 Mei 2025).

<sup>18</sup> Don Norman dan Jakob Nielsen, “The Definition of User Experience (UX),” Nielsen Norman Group, dari <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience>(diakses pada 21 Mei 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

*Mobile* dan *BYOND by BSI, UX* menjadi indikator utama dalam menilai kualitas aplikasi dari sudut pandang pengguna.

Prinsip-prinsip utama dalam *UX* antara lain:

- 1) Kemudahan penggunaan (*usability*)
- 2) *Efisiensi* dalam menyelesaikan tugas
- 3) Keamanan dan kontrol pengguna
- 4) Kepuasan emosional
- 5) Aksesibilitas dan responsivitas
- 6) Estetika dan desain visual
- 7) Kompatibilitas dengan konteks penggunaan

*UX* yang baik tidak hanya membuat aplikasi mudah digunakan, tetapi juga menyenangkan dan meyakinkan, sehingga pengguna merasa puas dan nyaman dalam bertransaksi.

### **b. Elemen-elemen kepuasan dalam penggunaan aplikasi**

Elemen-elemen *UX* yang menentukan kepuasan pengguna mencakup:

- 1) Kemudahan Penggunaan (*Usability*) Seberapa mudah pengguna memahami dan menggunakan fitur aplikasi.
- 2) Kecepatan dan *Efisiensi* Waktu respon aplikasi terhadap perintah pengguna.
- 3) Kenyamanan Visual dan Navigasi Tampilan yang menarik, ikon yang jelas, dan menu yang mudah dipahami.

**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) Keamanan Data dan Transaksi Fitur seperti OTP, PIN, dan biometrik.
- 5) Personalisasi dan *Fleksibilitas* Kemampuan pengguna mengatur tampilan atau pengingat.
- 6) Konten dan Fitur Islami Seperti jadwal sholat, zakat, dan wakaf online yang relevan dengan nilai-nilai pengguna Muslim.
- 7) Semua elemen ini berkontribusi terhadap pengalaman menyeluruh dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi perbankan digital.<sup>19</sup>

**c. Perbandingan kepuasan: tampilan, navigasi, fitur, dll****Tabel 2.1****Perbandingan UX Aplikasi<sup>20</sup>**

Aspek UX	BSI Mobile	BYOND by BSI
<b>Tampilan UI</b>	Sederhana dan fungsional	Modern, personal, interaktif
<b>Navigasi</b>	Struktur tetap, klasik	Ikon <i>fleksibel</i> , bisa disesuaikan
<b>Fitur Utama</b>	Transaksi dasar, fitur Islami	<i>Goal saving</i> , manajemen keuangan
<b>Kecepatan</b>	Ringan di jaringan lambat	Optimal di koneksi stabil

<sup>19</sup>International Organization for Standardization, ISO 9241-210: *Ergonomics of human-system interaction – Part 210: Human-centred design for interactive systems*, Geneva: ISO, 2010.

<sup>20</sup>CNBC Indonesia, “BSI Rilis Byond by BSI, Aplikasi Ramah Milenial,” CNBC Indonesia, 29 November 2023, diakses 13 Juli 2025, <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20231129105535-37-495506>; Bank Syariah Indonesia, “Fitur BSI Mobile & Byond by BSI,” diakses dari <https://www.bankbsi.co.id>; Google Play Store, “BSI Mobile” dan “Byond by BSI,” diakses 13 Juli 2025.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Akses		
Keamanan	PIN, OTP, biometrik	Sama, ditambah fitur <i>smart lock</i>
Segmentasi	Umum, profesional, keluarga	Millennial, mahasiswa, digital savvy

#### Kesimpulan:

Pengguna yang menginginkan aplikasi stabil dan langsung fungsional cenderung lebih puas dengan *BSI Mobile*. Sementara pengguna muda yang mengutamakan personalisasi dan gaya hidup digital cenderung lebih puas dengan *BYOND by BSI*.<sup>21</sup>

#### B. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian terdahulu sebagai bahan acuan dan referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti. Dan dalam hal ini berikut bahan rujukan dalam pengembangan materi yang peneliti ambil sebagai bahan rujukan (Referensi) :

<sup>21</sup>CNBC Indonesia, “*BSI Luncurkan Byond by BSI, Aplikasi Ramah Milenial*,” dari <https://www.cnbcindonesia.com/fintech/20231129105535-37-495506/bsi-rilis-bsi-byond-mobile-banking-khusus-anak-muda>(diakses pada 21 Mei 2025).

**Tabel 2.2**  
**Penelitian Terdahulu**

Judul Penelitian	Hasil penelitian
Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan <i>Mobile Banking</i> PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual	Berdasarkan hasil penelitian didapati bahwa ada 3 variabel yang memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan <i>Mobile Banking</i> Bank XYZ yaitu fulfillment, privacy, dan contact. variabel fulfillment merupakan faktor yang penting untuk memenuhi kepuasan pengguna, dimana variabel kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah, itu semakin baik layanan yang diberikan, maka kepuasan pelanggan akan semakin meningkat <sup>22</sup> .
Efektivitas <i>BYOND By BSI</i> dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui Focus Group Discussion (FGD), dapat disimpulkan bahwa implementasi <i>BYOND by BSI</i> memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi digital, mengurangi antrian di kantor cabang, serta meningkatkan <i>Efisiensi</i> kerja pegawai perbankan <sup>23</sup> .
Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital <i>BYOND By Bsi Sidoarjo Gateway</i> Dalam Mempermudah Transaksi	Dari penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap layanan digital <i>BYOND</i> oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo Gateway, dapat disimpulkan bahwa layanan ini secara signifikan telah meningkatkan kemudahan dalam melakukan transaksi bagi nasabah. Mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas layanan yang diberikan, yang berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka <sup>24</sup> .
Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan Dan Kualitas Layanan Bsi <i>Mobile Banking</i> Dengan Action <i>Mobile Banking</i> Bank Aceh (Studi Pada Dosen Uin Ar-Raniry)	Berdasarkan Penelitian Yang Dilakukan, Kepuasan Nasabah Pada Bsi <i>Mobile Dengan Action Mobile</i> Tidak Adanya Perbedaan. Hal Ini Dikarenakan Bsi <i>Mobile Banking</i> Dan Bank Aceh <i>Action Mobile</i> Mampu Membuat Nasabah Merasa Puas Akan Aplikasi Yang Disediakan. Adapun Pada Kepuasan Nasabah Dua Indikator Tidak Terdapat Perbedaan Yaitu Harapan Yang Sesuai Dan Minat Berkunjung. Sedangkan Pada Indikator Ketersediaan Rekomendasi Terdapat Perbedaan <sup>25</sup>
5 Hikmatun	Analisis

<sup>22</sup> Andrew Tanny Liem, "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile Banking* PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual," *Cogito Smart Journal*, Vol. 6, No. 2 (2020): h. 237.

<sup>23</sup> Eva Faizatul A'yun, "Efektivitas *Byond by BSI* dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo," *Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, Vol. 3, No. 1 (2025).

<sup>24</sup> Fahmi Hidayah dkk., "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Digital *Byond by BSI Sidoarjo Gateway* dalam Mempermudah Transaksi," *Prospeks: Praktikum Lembaga Keuangan dan Bisnis Islam*, Vol. 4, No. 1 (Mei 2025): 731. <https://jurnalalkhairat.org/ojs/index.php/prospeks>

<sup>25</sup> Rayma Suc, *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Layanan BSI Mobile Banking dengan Action Mobile Banking Bank Aceh (Studi pada Dosen UIN Ar-Raniry)* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), h. 103.

**Hak Cipta** Diilindungi 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.

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

perbandingan kualitas layanan *mobile banking* bank rakyat Indonesia dan bank Syariah kcp.curup terhadap kepuasan nasabah lebih tinggi dibandingkan BSI KCP Curup, khususnya pada aspek keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness). Meski demikian, pada aspek keamanan (assurance) dan empati (empathy), layanan *mobile banking* BSI menunjukkan keunggulan yang cukup baik. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan *mobile banking* BRI lebih tinggi dibandingkan dengan BSI, walaupun kedua bank dinilai sudah memberikan layanan digital yang cukup memadai. Temuan ini memberikan gambaran bahwa pengembangan layanan *mobile banking* berbasis syariah masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek kecepatan layanan dan kelengkapan fitur.<sup>26</sup>



<sup>26</sup> Hikmatun Nazila, *Analisis Perbandingan Kualitas Layanan Mobile Banking Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia KCP Curup terhadap Kepuasan Nasabah* (Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Curup, 2023), h. 66–70.

**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

### METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang dilakukan dengan menelusuri secara langsung pengalaman dan persepsi pengguna terhadap aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*. Fokus utama dalam penelitian ini adalah mengkaji dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna dalam konteks layanan perbankan syariah digital.

Jenis penelitian ini bersifat komparatif karena bertujuan untuk mengidentifikasi perbedaan dan persamaan antara kedua aplikasi berdasarkan persepsi dan pengalaman pengguna. Sebagaimana dijelaskan oleh Hadi, penelitian komparatif digunakan untuk menganalisis objek berdasarkan karakteristik yang diamati guna mengetahui hubungan atau perbedaan di antara keduanya.<sup>27</sup>

#### B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pemahaman mendalam terhadap pengalaman, persepsi, dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*.

---

<sup>27</sup> Sutrisno Hadi, *Metodologi Research* (Yogyakarta: Andi Offset, 2000), Cet. Ke-1, 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.

Menurut Sugiyono, pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami fenomena sosial dari sudut pandang partisipan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang mendalam melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian<sup>28</sup>. Selain itu, Moleong menambahkan bahwa pendekatan ini menekankan pada makna, konteks, dan pemahaman secara holistik terhadap situasi yang diteliti.<sup>29</sup>

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan perbandingan antara kedua aplikasi berdasarkan sudut pandang pengguna secara natural, tanpa intervensi atau manipulasi variabel.

Meskipun pendekatan utama yang digunakan adalah kualitatif, peneliti juga melakukan analisis kuantitatif deskriptif sederhana,<sup>30</sup> seperti persentase dan rata-rata, untuk memperkuat pemahaman terhadap pola jawaban responden dari angket berskala *Likert*.

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim (UIN Suska) Riau, khususnya pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum. Lokasi ini dipilih karena mahasiswa pada program studi tersebut merupakan pengguna potensial dari aplikasi *mobile banking* berbasis syariah seperti BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*.

<sup>28</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2010), Cet. ke-1, Jil. 1, h. 2.

<sup>29</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2013), Cet. Ke-1, h. 6.

<sup>30</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta, 2018, h. 16–17.

**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.

Pemilihan lokasi penelitian harus mempertimbangkan kemudahan akses dan relevansi subjek dengan topik penelitian. Arikunto menyatakan bahwa lokasi penelitian dipilih berdasarkan tempat yang memungkinkan peneliti memperoleh data yang diperlukan secara efisien.<sup>31</sup>

Mahasiswa Perbankan Syariah dipandang memiliki pemahaman dasar mengenai prinsip-prinsip perbankan syariah, serta lebih terbuka terhadap layanan digital yang sesuai dengan nilai-nilai Islam. Oleh karena itu, mereka menjadi subjek yang relevan untuk menilai dan membandingkan pengalaman pengguna terhadap dua aplikasi tersebut.

#### **D. Populasi dan Sampel**

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau yang berjumlah 203 orang kemudian sampel yang di pilih hanya mahasiswa yang pernah menggunakan aplikasi BSI Mobile dan *BYOND by BSI* saja.

Sampel dalam penelitian ini diambil menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan sampel secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu. Dalam hal ini, kriteria yang digunakan adalah mahasiswa yang:

1. Merupakan mahasiswa aktif Program Studi Perbankan Syariah
2. Pernah menggunakan BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI* minimal selama 1 bulan
3. Bersedia memberikan data dan informasi melalui angket atau kuesioner

<sup>31</sup> Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), Cet. Ke-1, h. 135.

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.

Teknik purposive sampling dipilih karena peneliti ingin mendapatkan informasi mendalam dari responden yang benar-benar relevan dengan objek penelitian.<sup>32</sup>

### Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terbagi menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder.

#### 1. Data Primer

Data primer diperoleh langsung dari responden melalui wawancara dan/atau kuesioner. Responden dalam penelitian ini adalah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau yang telah menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*. Data ini akan memberikan informasi mengenai tingkat kepuasan, kemudahan penggunaan, dan pengalaman pribadi mereka selama menggunakan kedua aplikasi tersebut.

#### 2. Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari dokumen, literatur, artikel ilmiah, laporan tahunan Bank Syariah Indonesia (BSI), serta sumber online resmi seperti situs bankbsi.co.id dan artikel dari media terpercaya. Data ini berguna untuk mendukung dan memperkuat analisis data primer. Sumber data primer merupakan sumber utama yang langsung diperoleh dari

<sup>32</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), Cet. Ke-1, 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.

responden, sedangkan sumber data sekunder bersifat pelengkap yang diperoleh dari dokumen dan literatur yang relevan.<sup>33</sup>

## Metode Pengumpulan Data

### 1. Observasi

Observasi dilakukan untuk mengamati secara langsung kebiasaan dan perilaku mahasiswa dalam menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*. Observasi ini dilakukan di lingkungan kampus, terutama pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau Yang menggunakan aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*.

Jenis observasi yang digunakan adalah *non-partisipatif*, yaitu peneliti tidak ikut terlibat secara langsung dalam aktivitas responden, melainkan hanya mencatat dan mengamati penggunaan aplikasi secara natural. Observasi ini bertujuan untuk melihat:

- a. Pola interaksi mahasiswa dengan aplikasi
- b. Kemudahan atau kesulitan saat navigasi
- c. Fitur yang paling sering digunakan
- d. Reaksi spontan pengguna saat terjadi kendala

Data hasil observasi akan dicatat dalam catatan lapangan sebagai bahan pelengkap dari data kuesioner dan dokumentasi.

<sup>33</sup>Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), h. 157.

**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.

Observasi dalam penelitian kualitatif berguna untuk mengungkap makna di balik perilaku, bukan sekadar mencatat tindakan yang tampak secara fisik.<sup>34</sup>

## 2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner atau angket digunakan sebagai metode utama dalam mengumpulkan data primer dari responden. Teknik ini memungkinkan peneliti untuk menjangkau lebih banyak responden secara efisien, serta mendapatkan data yang bersifat sistematis dan terstruktur.

Angket disusun dalam bentuk pertanyaan tertutup berskala *Likert* 1–5 dan pertanyaan terbuka.<sup>35</sup> Pertanyaan tertutup digunakan untuk memperoleh data terstruktur yang dapat diolah secara kuantitatif deskriptif, seperti menghitung rata-rata dan distribusi frekuensi. Sementara pertanyaan terbuka bertujuan menangkap opini dan persepsi responden secara lebih bebas, yang kemudian dianalisis secara kualitatif melalui pengelompokan tematik..

Pertanyaan tertutup berisi pilihan jawaban terarah, sementara pertanyaan terbuka memberi ruang bagi responden untuk menyampaikan pendapat mereka secara bebas. Pertanyaan-pertanyaan tersebut mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan pengalaman pengguna aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI*, antara lain:

- a. Kemudahan penggunaan dan *navigasi*

<sup>34</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017), h. 175.

<sup>35</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Edisi Revisi, Bandung: Remaja Rosdakarya, 2017, h. 215.

**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. Kelengkapan dan kemanfaatan fitur
- c. Keamanan dan kenyamanan transaksi
- d. Kepuasan visual terhadap tampilan aplikasi
- e. Kesan umum dan preferensi aplikasi

Kuesioner akan disebarluaskan kepada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN Suska Riau yang telah menggunakan kedua aplikasi tersebut minimal selama satu bulan. Data dari angket akan dianalisis secara deskriptif untuk mengukur dan membandingkan tingkat kepuasan pengguna terhadap masing-masing aplikasi.

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efektif untuk memperoleh informasi langsung dari responden, terutama ketika peneliti membutuhkan data dalam jumlah besar dan waktu yang terbatas.<sup>36</sup>

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data pelengkap dalam penelitian ini. Teknik ini dilakukan dengan mengumpulkan berbagai bahan tertulis, catatan, dokumen resmi, serta data sekunder yang relevan dengan objek penelitian.

### Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis ini dilakukan dengan cara mereduksi, menyusun,

<sup>36</sup>Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2018), h. 143.

**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.

dan menafsirkan data yang telah dikumpulkan melalui observasi, angket, dan dokumentasi, sehingga dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai tingkat kepuasan pengguna aplikasi *BSI Mobile* dan *BYOND by BSI*.

Langkah-langkah analisis data yang digunakan meliputi:

### **1. Reduksi Data**

Proses ini dilakukan dengan cara menyaring dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari lapangan, baik dari hasil angket, catatan observasi, maupun dokumentasi. Data yang tidak relevan akan diabaikan, sedangkan data penting akan dipilih untuk dianalisis lebih lanjut.

### **2. Penyajian Data dan Analisa Data**

Data yang telah direduksi kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk narasi, tabel, atau grafik untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Penyajian ini juga mempermudah pembaca dalam memahami perbandingan antara kedua aplikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi mahasiswa terhadap aplikasi *BSI Mobile* dan *BYOND by BSI* berbeda berdasarkan aspek yang dinilai. *BYOND by BSI* lebih unggul dalam hal tampilan antarmuka dan kemudahan penggunaan, sedangkan *BSI Mobile* mendapat penilaian tinggi dalam kelengkapan fitur transaksi dan stabilitas aplikasi.

Temuan ini memiliki relevansi dengan hasil penelitian Eva Fa'izatul A'yun yang menemukan bahwa implementasi *BYOND by BSI* memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi digital dan

**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.

meningkatkan *Efisiensi* layanan perbankan, khususnya di BSI KCP Krian Sidoarjo.<sup>37</sup>

Sementara itu, penelitian Hikmatun Nazila menunjukkan bahwa layanan *mobile* banking BSI masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kecepatan layanan dan kelengkapan fitur, meskipun dinilai baik dalam aspek keamanan dan empati.<sup>38</sup> Temuan ini mendukung pentingnya pengembangan layanan *mobile* banking syariah yang lebih efisien dan responsif, sebagaimana disuarakan oleh para responden dalam penelitian ini.

Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan kontribusi kontekstual bahwa generasi muda cenderung lebih mengutamakan kemudahan, *Efisiensi*, dan pengalaman pengguna yang nyaman, dibandingkan sekadar kelengkapan fitur semata.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan pola, hubungan, atau kecenderungan yang ditemukan dari data. Kesimpulan ini kemudian diverifikasi kembali untuk memastikan keabsahan dan konsistensi dengan data yang telah dikumpulkan.

**UIN SUSKA RIAU**

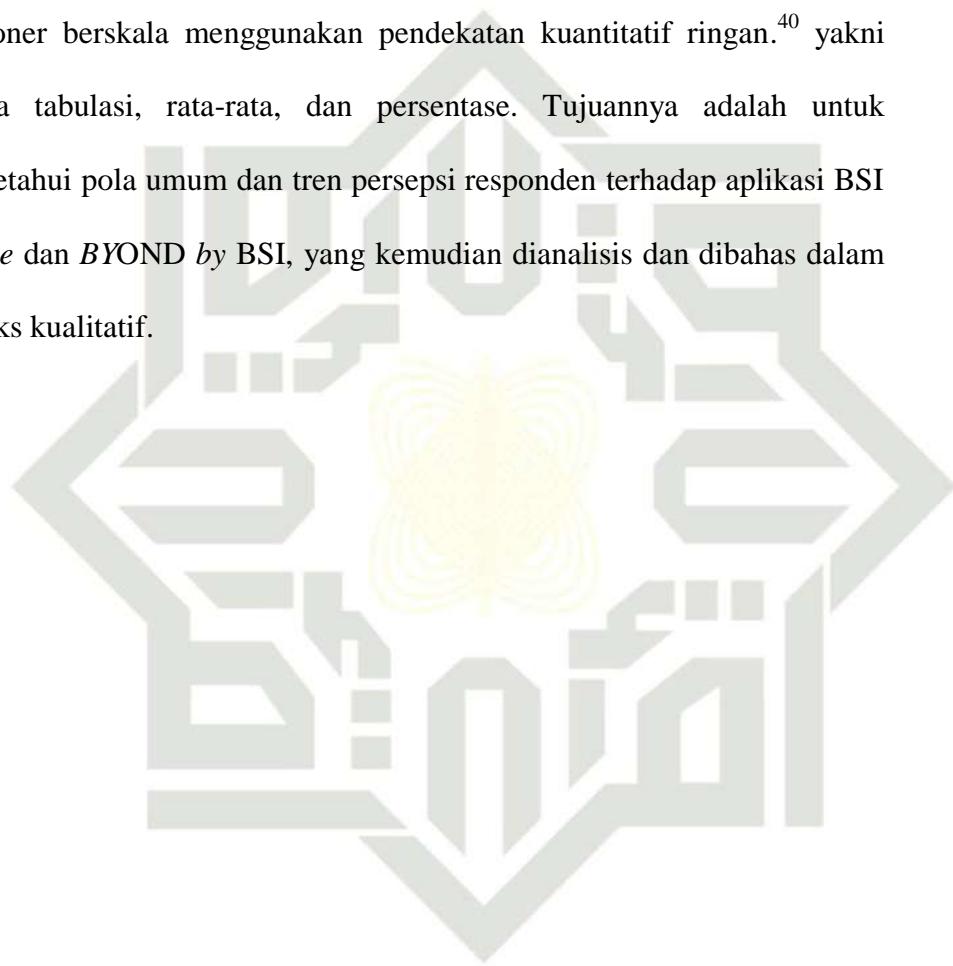
<sup>37</sup> Eva Faizatul A'yun, "Efektivitas Beyond by BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo," Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah, Vol. 3, No. 1 (2025).

<sup>38</sup> Rayma Suc, *Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Layanan BSI Mobile Banking dengan Action Mobile Banking Bank Aceh (Studi pada Dosen UIN Ar-Raniry)* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022), h. 103.

**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 pendekatan kualitatif, analisis data dilakukan secara terus-menerus sejak awal hingga akhir penelitian, melalui proses reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan secara interaktif.<sup>39</sup> Selain itu, untuk memperkuat analisis deskriptif kualitatif, peneliti juga mengolah data hasil kuesioner berskala menggunakan pendekatan kuantitatif ringan.<sup>40</sup> yakni berupa tabulasi, rata-rata, dan persentase. Tujuannya adalah untuk mengetahui pola umum dan tren persepsi responden terhadap aplikasi BSI *Mobile* dan *BYOND* by BSI, yang kemudian dianalisis dan dibahas dalam konteks kualitatif.



**UIN SUSKA RIAU**

<sup>39</sup> Miles, M. B., dan A. M. Huberman, *Analisis Data Kualitatif, Terjemahan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi* (Jakarta: UI Press, 2014), h. 16.

<sup>40</sup> Matthew B. Miles dan A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif*, Terj. Tjetjep Rohendi Rohidi, Jakarta: UI Press, 2014, h. 12.

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 hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa:

1. Perbedaan layanan antara BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI* terletak pada tampilan antarmuka, kelengkapan fitur, dan stabilitas sistem. BSI *Mobile* unggul dari segi kelengkapan fitur transaksi harian serta kestabilan penggunaan, sehingga lebih cocok untuk kebutuhan operasional rutin. Sementara itu, *BYOND by BSI* lebih unggul dalam aspek tampilan visual, navigasi yang fleksibel, dan fitur personalisasi yang lebih modern. *BYOND* juga menyediakan fitur manajemen keuangan dan edukasi Islami yang lebih interaktif, walaupun masih terdapat beberapa keterbatasan dalam fitur transaksi
2. Kepuasan mahasiswa terhadap kedua aplikasi dipengaruhi oleh kombinasi antara tampilan, kemudahan navigasi, fitur Islami, keamanan, dan performa aplikasi. Mayoritas responden menyukai *BYOND* karena tampilannya yang kekinian dan kemudahan penggunaan, sedangkan BSI *Mobile* dipilih karena kestabilan dan kelengkapan fiturnya. Hasil penilaian kuantitatif menunjukkan bahwa *BYOND by BSI* sedikit lebih unggul pada hampir semua indikator, terutama kemudahan penggunaan dan kenyamanan visual. Namun, banyak responden menyarankan agar kedua

**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 dikembangkan lebih lanjut, misalnya dengan memperbaiki *bug*, menambahkan fitur edukatif berbasis syariah, serta menggabungkan keunggulan masing-masing aplikasi ke dalam satu platform yang terpadu dan sesuai nilai-nilai Islam.

**Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

**1. Untuk Pengembang Aplikasi (Bank Syariah Indonesia):**

Diharapkan agar BSI dapat mengembangkan satu aplikasi terpadu yang menggabungkan keunggulan *BSI Mobile* dan *BYOND by BSI*. Aplikasi tersebut sebaiknya memiliki tampilan modern dan *user-friendly* seperti *BYOND*, namun tetap mempertahankan stabilitas dan kelengkapan fitur seperti *BSI Mobile*. Selain itu, fitur Islami seperti zakat, wakaf, dan edukasi syariah sebaiknya ditingkatkan agar dapat memberikan nilai tambah khas keuangan syariah.

**2. Untuk Mahasiswa dan Pengguna *Mobile Banking* Syariah:**

Diharapkan pengguna lebih aktif memanfaatkan fitur-fitur syariah yang tersedia dalam aplikasi, serta memberikan umpan balik kepada pengembang agar aplikasi terus berkembang sesuai kebutuhan pengguna digital muda.

**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. Untuk Peneliti Selanjutnya:**

Penelitian ini masih terbatas pada aspek persepsi dan kepuasan pengguna berdasarkan responden mahasiswa perbankan syari'ah. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi dengan metode campuran (*mixed method*) atau memperluas populasi responden ke nasabah umum dari berbagai kalangan agar hasilnya lebih representatif.



## DAFTAR PUSTAKA

### A. Buku

- Antonio, Muhammad Syafi'i. Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik. Jakarta: Gema Insani, 2001.
- Arikunto, Suharsimi. Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik. Cet. ke-1. Jakarta: Rineka Cipta, 2010.
- Hadi, Sutrisno. Metodologi Research. Cet. ke-1. Yogyakarta: Andi Offset, 2000.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. Marketing Management. Edisi ke-15. New Jersey: Pearson Education, 2016.
- Miles, Matthew B. dan A. Michael Huberman. Analisis Data Kualitatif. Terj. Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press, 2014.
- Moleong, Lexy J. Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2017.
- Sugiyono. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cet. ke-1. Jil. 1. Bandung: Alfabeta, 2010.
- . Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, 2018.
- Tiptono, Fandy. Strategi Pemasaran. Edisi 4. Yogyakarta: Andi, 2015.

### B. Jurnal dan Artikel Ilmiah

- Ayun, Eva Faizatul. "Efektivitas *BYOND* by BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo." Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah, Vol. 3, No. 1 (2025).
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, Vol. 64 No. 1 (1988): 12–40.
- Shankar, A. dan Jebarajakirthy, C. "The Influence of E-Banking Service Quality on Customer Satisfaction: Evidence from a Developing Country." *Journal of Retailing and Consumer Services*, Vol. 50 (2019): 1–9. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2019.04.003>.
- Pan, M. dan Lau, J. W. C. "Behavioral Intention to Adopt *Mobile* Banking among the Millennial Generation." *Young Consumers*, Vol. 17 No. 1 (2016): 18–31. <https://doi.org/10.1108/YC-07-2015-00537>.

**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.

Septianingrum, Dwi, Rizki Apriyanti, dan Nursyamsi. "Analisis Perbandingan Integrasi Data Antara BSI *Mobile* dan *BYOND by BSI* terhadap Kepuasan Nasabah." Dalam Prosiding Seminar Nasional, Vol. 2, No. 1 (2024): 45.

### **C Skripsi dan Karya Ilmiah Mahasiswa**

Hidayah, Fahmi dkk. "Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Digital *BYOND by BSI* Sidoarjo Gateway dalam Mempermudah Transaksi." Prospeks: Praktikum Lembaga Keuangan dan Bisnis Islam, Vol. 4, No. 1 (Mei 2025): 731. <https://jurnalalkhairat.org/ojs/index.php/prospeks>.

Liem, Andrew Tanny. "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan *Mobile Banking* PT. Bank XYZ Wilayah Airmadidi Menggunakan E-Servqual." Cogito Smart Journal, Vol. 6, No. 2 (2020): 237.

Nazila, Hikmatun. Analisis Perbandingan Kualitas Layanan *Mobile Banking* Bank Rakyat Indonesia dan Bank Syariah Indonesia KCP Curup terhadap Kepuasan Nasabah. Skripsi. Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Syariah, IAIN Curup, 2023.

Suc, Rayma. Analisis Perbandingan Tingkat Kepuasan dan Kualitas Layanan BSI *Mobile Banking* dengan Action *Mobile Banking* Bank Aceh (Studi pada Dosen UIN Ar-Raniry). Skripsi. Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2022.

### **D. Laporan dan Publikasi Lembaga**

International Organization for Standardization. ISO 9241-210: Ergonomics of Human-System Interaction – Part 210: Human-Centred Design for Interactive Systems. Geneva: ISO, 2010.

Otoritas Jasa Keuangan. Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia Tahun 2021. Jakarta: OJK, 2021.

—. Laporan Tahunan Perbankan Syariah 2021. Jakarta: OJK, 2021.

### **E Sumber Daring / Internet**

Bank Syariah Indonesia. BSI *Mobile*: Solusi Perbankan Digital Syariah. <https://www.bankbsi.co.id> (diakses 18 Mei 2025).

- . "Fitur BSI *Mobile*." <https://www.bankbsi.co.id/page/layanan/bsi-mobile> (diakses 21 Mei 2025).
- . "Fitur BSI *Mobile* & *BYOND by BSI*." <https://www.bankbsi.co.id> (diakses 13 Juli 2025).

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

Nielsen Norman Group. “User Satisfaction: How to Measure It and Why It Matters.” <https://www.nngroup.com/articles/user-satisfaction> (diakses 17 Mei 2025).

“The Definition of User Experience (UX).” <https://www.nngroup.com/articles/definition-user-experience> (diakses 21 Mei 2025).

Google Play Store. BSI *Mobile* dan *BYOND* by BSI. Diakses 13 Juli 2025.

GekBSI.com. Perbedaan *BYOND* By BSI Dan BSI *Mobile* Terbaru. Diakses dari <https://cekbsi.com/perbedaan-BYOND-dan-bsi-mobile/> pada 8 Juli 2025.

Fortunaidn.com. 5 Perbedaan *BYOND* by BSI dan BSI *Mobile*, Cek Cara Daftarnya. Diakses dari <https://fortunaidn.com/BYOND-vs-bsi-mobile> pada 8 Juli 2025.

Kontan.co.id. BSI Kini Punya Super App *BYOND*. Diakses dari <https://keuangan.kontan.co.id/news/bsi-superapp-BYOND> pada 8 Juli 2025.

Yogama, W. O. 5 Perbedaan *BYOND* by BSI dan BSI *Mobile*. IDN Times. Diakses dari <https://www.idntimes.com/business/finance/yogama-wibawa/perbedaan-BYOND-bsi-dan-bsi-mobile> pada 8 Juli 2025.

CekBSI.com. “Perbedaan *BYOND* By BSI Dan BSI *Mobile* Terbaru.” Artikel dari <https://www.cekbsi.com/perbedaan-BYOND-by-bsi-dan-bsi-mobile-terbaru/>, diakses pada 15 Juli 2025.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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



**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

### Dokumentasi

Formulir tanpa judul

Pertanyaan Jawaban 77 Setelan

77 jawaban

Ringkasan Pertanyaan Individual

Siapa yang telah menjawab?

septiwidya694@gmail.com  
muhammadifia458@gmail.com  
mfadhlizulfiakma@gmail.com  
hafialgozali@gmail.com  
kaniaaura1104@gmail.com  
deviafriani512@gmail.com  
riskanurzarah@gmail.com  
alfionafebria9@gmail.com  
rezareza12@gmail.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.

**B. Kuesioner Penelitian**

**PERBANDINGAN KEPUASAN NASABAH MAHASISWA PERBANKAN  
SYARI'AH UIN SUSKA RIAU DALAM MENGGUNAKAN  
APLIKASI BSI MOBILE DAN BYOND BY BSI**

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Perkenalkan, saya Akbarisalam, mahasiswa Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Saat ini saya sedang melaksanakan penelitian dengan judul "Pebandingan kepuasan Nasabah Mahasiswa Perbankan Syariah UIN Suska Riau Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI".

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

Terima kasih atas partisipasi dan kerjasamanya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

**Petunjuk Pengisian:**

1. Bacalah setiap pertanyaan dengan teliti.
2. Jawaban Anda dijamin kerahasiaannya dan hanya digunakan untuk keperluan penelitian akademik.
3. Beri tanda (✓) pada pilihan jawaban yang sesuai, dan isi bagian terbuka dengan pendapat Anda secara jujur.

**UIN SUSKA RIAU**



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

© **Hak cipta milik UIN Suska Riau**

**State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau**

### **Identitas Responden**

1. Email : ..
2. Nama : ..
3. Jenis kelamin : ..
4. Semester : ..
5. Lama menggunakan masing masing Apk :

### **Daftar Pertanyaan**

Skala Penilaian:

1 = Sangat Tidak Puas    2 = Tidak Puas    3 = Cukup    4 = Puas    5 = Sangat

Puas

#### **1. Kemudahan Penggunaan**

No	Pernyataan	BSI Mobile	Byond by BSI
1.	Saya merasa mudah memahami penggunaan aplikasi sejak pertama kali dibuka	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2.	Menu-menu dalam aplikasi tersusun dengan jelas dan mudah diakses	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3.	Proses login dan transaksi sangat mudah dilakukan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

#### **2. Tampilan dan Desain (UI/UX)**

No	Pernyataan	BSI Mobile	Byond by BSI
1.	Tampilan aplikasi menarik secara visual	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2.	Warna, ikon, dan desain antar muka menyenangkan untuk digunakan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 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.

**3. Performa dan Kecepatan Aplikasi**

No	Pernyataan	BSI Mobile	Byond by BSI
1.	Aplikasi berjalan lancar tanpa error atau crash	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2.	Proses transaksi seperti cek saldo dan transfer sangat cepat	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

**4. Fitur dan Kelengkapan Layanan**

No	Pernyataan	BSI Mobile	Byond by BSI
1.	Fitur-fitur di aplikasi sesuai dengan kebutuhan saya sehari-hari	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2.	Fitur Islami seperti zakat, infaq, atau wakaf tersedia dan mudah digunakan	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
3.	Saya merasa fitur "saving goal" membantu saya menabung (khusus Byond)	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5

**5. Keamanan dan Rasa Aman**

No	Pernyataan	BSI Mobile	Byond by BSI
1.	Saya merasa aman ketika melakukan transaksi finansial di aplikasi	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5
2.	Fitur keamanan seperti PIN, OTP, dan biometrik bekerja dengan baik	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 5	<input type="checkbox"/> 1 <input type="checkbox"/> 2 <input type="checkbox"/> 3 <input type="checkbox"/> 4 <input type="checkbox"/> 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.

**Bagian C – Pertanyaan Terbuka**

1. Dari kedua aplikasi, mana yang paling Anda suka? Mengapa?
2. Menurut Anda, apa kekurangan dari masing-masing aplikasi?
  - BSI Mobile: \_\_\_\_\_
  - Byond by BSI: \_\_\_\_\_
3. Apa saran Anda untuk pengembangan aplikasi mobile banking syariah ke depan?