



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.

**PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI
BARU “BYOND” TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK
SYARIAH INDONESIA KCP. UIN SUSKA RIAU STUDI
KASUS MAHASISWA UIN SUSKA RIAU**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas dan Memenuhi Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Fakultas Syari’ah dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

NATASYA RARA CHANTIKA

NIM: 12120520667

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2026 M/1447 H



Hak cipta dimiliki oleh UIN Suska Riau

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

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi dengan judul "Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP.Uin Suska Riau Studi Kasus Mahasiswa Uin Suska Riau", yang ditulis oleh:

Nama : Natasya Rara Chantika
 NIM : 12120520667
 Program Studi : Ekonomi Syariah

Demikian surat ini dibuat agar dapat diterima dan disetujui untuk diujikan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 22 Desember 2025

Pembimbing Skripsi

Pembimbing Materi

Wali Saputra, SE, AK, MA,
 NIP. 198008102009011014

Pembimbing Metodologi

Nur Hasanah, SE, MM,
 NIP. 196701202007012018



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

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI BARU BYOND TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UIN SUSKA RIAU STUDI KASUS MAHASISWA UIN SUSKA RIAU"**, yang ditulis oleh:

NAMA : Natasya Rara Chantika
 NIM : 12120520667
 PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at, 09 Januari 2026
 Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Pengadilan Semu (Gedung belajar Lt.2).

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

Pekanbaru, 09 Januari 2026
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Darnilawati, SE., M.SI

Sekretaris
Desi Devrika Devra, S.HI, M.SI

Penguji I
Dr. Amrul Muzan, S.HI., MA

Penguji II
Wali Saputra, SE., M.Ak

Mengetahui
 Dekan Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. H. Maghfirah, M.A
 NIP. 19741025 200312 1 002



1. Uraian yang menunjukkan prosedur atau seluk beluk yang harus dilakukan untuk menyelesaikan suatu permasalahan.
- 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

Skripsi dengan judul **"PENGARUH KEPERCAYAAN DAN PENGGUNAAN TEKNOLOGI BARU BYOND TERHADAP KEPUASAN NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA KCP UIN SUSKA RIAU STUDI KASUS MAHASISWA UIN SUSKA RIAU"**, yang ditulis oleh:

NAMA : Natasya Rara Chantika
 NIM : 12120520667
 PROGRAM STUDI : Ekonomi Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Jum'at 09 Januari 2026
 Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Pengadilan Semu (Gedung belajar Lt.2).

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

Pekanbaru, 09 Januari 2026
TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Darnilawati, SE., M.SI

Sekretaris
Desi Devrika Devra, S.HI, M.SI

Penguji I
Dr. Amrul Muzan, S.HI., MA

Penguji II
Wali Saputra, SE., M.Ak

Wakil Dekan I
 Fakultas Syariah dan Hukum



Dr. Muhammad Darwis, SH. I., SH., MH

NIP. 19780227 200801 1 009



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Natasya Rara Chantika
 NIM : 12120520667
 Tempat/Tgl. Lahir : Pekanbaru, 17 Juni 2003
 Fakultas : Syariah dan Hukum
 Prodi : Ekonomi Syariah
 Judul Skripsi :
 "Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP.Uin Suska Riau Studi Kasus Mahasiswa Uin Suska Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Penulisan 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 skripsi saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apabila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan skripsi saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan-peraturan perundang-undangan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan pihak manapun juga.

Pekanbaru, 22 Desember 2025

Yang Menyatakan

Natasya Rara Chantika
 NIM. 12120520667



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.

ABSTRAK

Natasya Rara Chantika (2025) : Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. UIN SUSKA RIAU Studi Kasus Mahasiswa UIN SUSKA RIAU

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah melakukan pembaruan layanan mobile banking dari BSI Mobile ke aplikasi terbaru bernama BYOND. Namun, dalam implementasinya, perpindahan ini menimbulkan berbagai permasalahan seperti gangguan sistem, keterbatasan fitur, serta isu keamanan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan dan kepuasan nasabah, khususnya mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau sebagai pengguna utama layanan BSI KCP UIN Suska Riau. Fenomena tersebut menjadi latar belakang penelitian ini.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian adalah nasabah pengguna aplikasi BYOND pada Bank Syariah Indonesia KCP UIN Suska Riau dengan jumlah sampel sebanyak 99 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner yang telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t (parsial), dan uji F (simultan) dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kepercayaan (X1), penggunaan teknologi baru (X2), dan kepuasan nasabah (Y) memiliki nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,195, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid. Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 0,247 dengan signifikansi $0,806 > 0,05$, sehingga kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, variabel penggunaan teknologi baru BYOND memiliki nilai t hitung sebesar 6,889 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, yang berarti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil uji F menunjukkan nilai F hitung sebesar 24,017 yang lebih besar dari F tabel sebesar 3,09 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepercayaan dan penggunaan teknologi baru BYOND secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Kata Kunci: Kepercayaan, Penggunaan Teknologi Baru BYOND, Kepuasan Nasabah



KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarkatuh

Alhamdulillah, penulis mengucapkan rasa kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, nikmat, dan petunjuknya tanpa henti, sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UIN SUSKA RIAU Studi Kasus Mahasiswa UIN SUSKA RIAU”. Shalawat dan salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membimbing umatnya dari masa kejahiliyahan menuju era pengetahuan yang bercahaya seperti yang kita rasakan saat ini.

Skripsi ini dibuat sebagai bagian dari syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Program Studi Ekonomi Syariah, Fakultas Syariah dan Hukum, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Selama proses penulisan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan tidak mungkin tercapai tanpa dukungan, bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang tulus kepada:

1. Cinta pertama sekaligus panutan hidup, Ayahanda Jhon Erwin dan pintu surga penulis Ibunda Resnimanier. Terimakasih atas cinta yang tak bertepi dan pengorbanan yang tak terhingga. Meski beliau tak sempat merasakan bangku perkuliahan, namun beliau telah memberikan segalanya hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Penulis percaya



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

doa-doa beliau lah yang selalu menyelamatkan dan menuntun penulis melewati masa-masa sulit. Tak lupa kepada kedua adik tercinta Ayzi Attaurat Badilla dan Firdzan Syah Dzul jalali Wal ikram yang selalu menjadi pelita semangat dalam setiap langkah, serta seluruh keluarga besar yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan. Semoga Allah swt senantiasa memberikan kesehatan dan umur panjang yang penuh berkah, serta menjadikan setiap tetes keringat dan air mata yang dikeluarkan untuk mendukung pendidikan penulis sebagai amal yang terus mengalir hingga membawa berkah kebahagiaan dunia dan akhirat.

2. Ibu Prof. Dr. Leny Nofianti MS, S.E., M.Si., Ak. selaku rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau berserta Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D, selaku wakil rektor I, Bapak Dr. Alex Wenda, ST., M.Eng, selaku wakil rektor II, dan Bapak Dr. Harris Simaremare, M. T, selaku wakil rektor III, yang berjasa memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu di Fakultas Syariah dan Hukum UIN Suska Riau.
3. Bapak Dr. H. Maghfirah, M.A selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau berserta Bapak Dr. Muhammad Darwis, SH. I., SH., MH selaku wakil dekan I, Ibu Dr. Nurnasrina, SE., M. Si selaku wakil dekan II, dan Bapak Dr. M. Alpi Syahrin. SH, MH. Selaku wakil dekan III yang bersedia mempermudah penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

4. Bapak Syamsurizal, Se, M.Sc, Ak. CA selaku ketua Program Studi Ekonomi Syariah dan Bapak Zilal Afwa Ajidin SE., MA. selaku sekretaris Program Studi Ekonomi Syariah UIN Suska Riau.
5. Bapak Wali Saputra,SE.AK.,MA. selaku dosen pembimbing 1 dan Ibu Nur Hasanah,SE.,MM. selaku dosen pembimbing 2 yang dengan sabar dan penuh perhatian telah banyak membantu penulis dalam perbaikan skripsi, arahan, dan masukan yang bermanfaat sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
6. Bapak Dr. Hendrizal Hadi, Lc., MA selaku Penasehat Akademik yang telah memberikan motivasi kepada penulis selama perkuliahan.
7. Segenap dosen Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memeberikan ilmu kepada penulis selama duduk di bangku perkuiahan.
8. Kepada seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian ini.
9. Sahabat Terbaik Penulis yaitu Dean, Tiara, Aulia, Liza, Afni, Caca, Cika, Iznul, Wita dan Kak Casuni. Terimakasih atas segala perhatian, senantiasa menemani penulis dalam keadaan sulit dan senang, dan saling memberikan motivasi, menjadi pendengar terbaik bagi penulis ketika berkeluh kesah, dan memberikan doa setiap langkah yang penulis lalui sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
10. Dan terakhir untuk diri sendiri, Natasya Rara Chantika. Terimakasih sudah bertahan sejauh ini. Untuk malam-malam penuh tekanan, keraguan, air mata,



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 kelelahan dalam setiap proses ini, meskipun jalannya terasa begitu, Saya bangga pada diri saya sendiri. Kini telah sampai, maka berbahagialah selalu dimanapun berada. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, mari bekerjasama untuk lebih berkembang lagi menjadi pribadi yang lebih baik dari hari ke hari.

Penulis sangat berterima kasih atas semua bantuan yang telah penulis terima dari berbagai pihak, dan penulis hanya bisa mengungkapkan rasa syukur ini serta berharap agar Allah Subhanahu wata'ala memberikan imbalan yang berlipat ganda, *Amiin Yarabbal Alamiin*.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Pekanbaru, Desember 2025

Penulis,

Natasya Rara Chantika

NIM. 12120520667



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah	12
D. Tujuan Penelitian.....	12
E. Manfaat Penelitian.....	13
F. Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	15
A. Kajian Teori.....	15
1. Tinjauan Umum tentang kepuasan nasabah	15
2. Kepercayaan Nasabah.....	22
3. Penggunaan Teknologi Baru BSI Mobile (BYOND).....	27
4. Perbankan Syariah	32
5. Jenis Teknologi Layanan dan Produk E-Banking Syariah	35
B. Penelitian Terdahulu	37
C. Kerangka Berfikir.....	42
D. Defenisi Operasional Variabel	44
E. Hipotesis Penelitian.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	47
A. Jenis Penelitian	47
B. Lokasi Penelitian	47
C. Subjek Dan Objek penelitian.....	48



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

D. Jenis Data	48
E. Populasi dan Sampel	49
F. Teknik Pengumpulan Data	52
G. Uji Instrumen Penelitian.....	54
H. Analisis Regresi Linear Berganda.....	57
I. Pengujian Hipotesis.....	58
J. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia.....	60
K. Visi dan Misi Perusahaan	61
L. Logo Perusahaan	62
M. Struktur Organisasi.....	63
BAB IV HASILDAN PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Perusahaan	68
B. Karakteristik Responden	70
C. Deskriptif Variabel Penelitian	72
D. Hasil Penelitian	86
E. Pembahasan Hasil Penelitian	86
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	100
DOKUMNTASI PENELITIAN	116

Static Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	38
Tabel 2. 2 Operasional Variabel.....	44
Tabel 3. 1 responden penelitian.	51
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin.....	68
Tabel 4. 2 Jawaban Responden Berdasarkan Fakultas.....	68
Tabel 4. 3 Skor Kuesioner Variabel X1	70
Tabel 4. 4 Skor Kuesioner Variabel X2	71
Tabel 4. 5 Skor Kuesioner Variabel Y	71
Tabel 4. 6 Uji Deskriptif	73
Tabel 4. 7 Uji Validitas	74
Tabel 4. 8 Uji Reliabilitas	75
Tabel 4. 9 Uji Multikolinearitas	78
Tabel 4. 10 Regresi Linear Berganda.....	80
Tabel 4. 11 Uji T (Uji Parsial)	82
Tabel 4. 12 Uji f (Uji Simultan).....	84
Tabel 4. 13 Uji Koefisien Determinasi	85

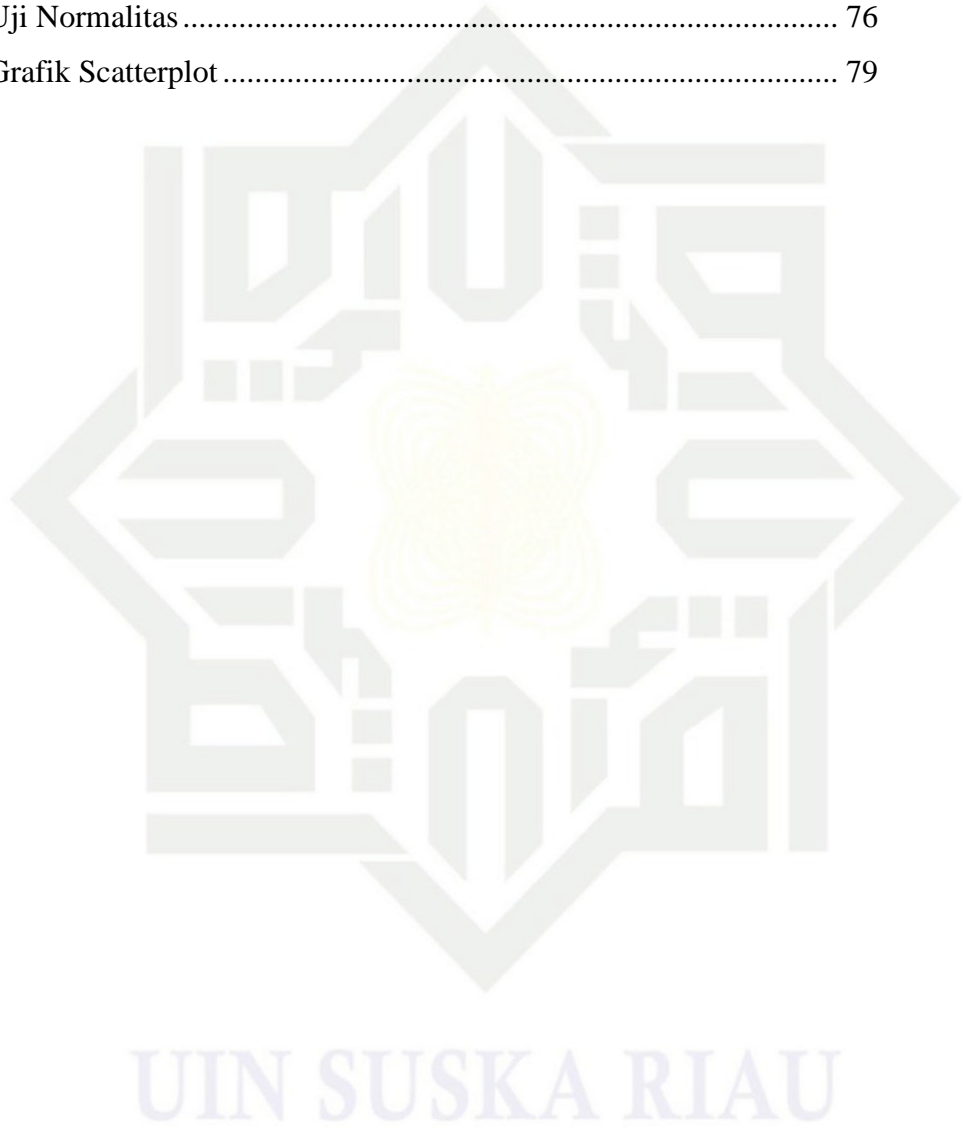


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	43
Gambar 4. 1 Logo Bank Indonesia	62
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Uin Suska Riau..	63
Gambar 4. 3 Uji Normalitas	76
Gambar 4. 4 Grafik Scatterplot	79





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 LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	100
Lampiran 2 Tabulasi Data.....	103
Lampiran 3 Output SPSS	111



**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

Perkembangan teknologi di era globalisasi saat ini telah memberikan pengaruh besar terhadap proses digitalisasi di seluruh dunia terutama aspek kehidupan manusia dalam menciptakan atau melayani sesuai kebutuhan. Dengan berkembangnya teknologi, segala sesuatu kebutuhan manusia dapat dilakukan dengan akses internet untuk mencari berbagai informasi, alat komunikasi, bahkan transaksi keuangan secara cepat, tepat, dan akurat sehingga dapat meningkatkan produktivitas.¹

Perkembangan dan kemajuan teknologi terjadi pada seluruh sektor di Indonesia, terutama sektor perbankan yang menjadi agen pembangunan, berinteraksi dengan pemodal, pengusaha, dan pihak lain yang menjadi pendorong pertumbuhan ekonomi. Digitalisasi layanan perbankan seperti aplikasi mobile banking adalah pembaruan layanan bank yang menggunakan manfaat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan nasabah dalam menghadapi persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Setiap bank harus menentukan strategi untuk menarik nasabah dalam bertransaksi di bank bank syariah.²

¹ Cecep Abdul Cholik, "Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang," *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan* Vol 2, no. 2 (2021), hlm 40.

² I Umirahmah, "Pengaruh Teknologi Finansial (Fintech) Terhadap Strategi Perbankan Pada Pt. Bank Central Asia (Bca)," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis* 1, no. 1 (2022), hlm 59.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Bank syariah adalah suatu lembaga keuangan yang berfungsi sebagai perantara bagi pihak yang berkelebihan dana dengan pihak yang kekurangan dana untuk menjalankan kegiatan usaha dan kegiatan lainnya sesuai dengan hukum islam. Selain itu bank syariah disebut Islamic banking dan *Interest free banking* yaitu suatu sistem perbankan dalam pelaksanaan operasional tidak menggunakan bunga. Salah satu fungsi bank syariah berdasarkan UU RI No. 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah adalah menghimpun dana dan menyalurkan dana pada masyarakat dengan tujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat.

Pada saat ini layanan perbankan sudah merupakan suatu kebutuhan bagi masyarakat dan transaksi pada perbankan ialah suatu keharusan. Dalam upaya memudahkan transaksi pada perbankan, ditawarkan suatu produk layanan yang berfungsi sebagai pendukung dalam berbagai transaksi yang akan dilakukan oleh nasabah yaitu Mobile Banking. Bank ataupun nasabah akan sama-sama mendapatkan keuntungan dari layanan tersebut. Nasabah akan akan mendapatkan informasi secara mudah, cepat, efektif dan efisien serta dapat melakukan transaksi yang lain dengan gampang.³

Dengan adanya kemudahan dalam menggunakan layanan mobile banking maka ketika masyarakat menjadi nasabah dibank syariah indonesia, jika mereka merasa mudah dalam menggunakan layanan maka mereka akan

³ Ayu Landary, Muhizar Muchtar, "Analisis Pemahaman Nasabah Dalam Penggunaan Produk M-Banking Pada Bank SUMUT Syariah KCP Stabat", *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3 No.1 (2024), hlm 714.



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.

mengalami kepuasan. Menurut Kotler dan Keller, Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Jika kinerja berada di bawah harapan, nasabah akan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, nasabah akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, nasabah akan sangat puas atau senang.⁴

Menurut Morgan,R.M.,& Hunt,S.D bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan,terdapat lima faktor utama yang harus di perhatikan yaitu ada kualitas layanan,harga atau biaya, kulitas produk atau layanan digital, citra merek dan kepercayaan.

Kepercayaan dapat mempengaruhi kepuasan nasabah dalam berbagai aspek,seperti memilih bank, produk,atau jasa perbankan. Bank syariah dalam meningkatkan kepercayaan terhadap nasabah dengan cara melalui peningkatan kualitas layanan,peningkatan komunikasi dan pengembangan produk inovatif. Kepercayaan adalah keyakinan seseorang terhadap pihak lain dalam suatu hubungan yang melibatkan transaksi dan komitmen,bahwa pihak tersebut akan melaksanakan tanggung jawab nya dengan baik sesuai harapan,serta bersedia menanggung resiko yang mungkin timbul. Jadi semakin besar tingkat kepercayaan nasabah terhadap suatu bank, maka semakin tinggi pula kepuasan nasabah untuk memilih bank tersebut.⁵

⁴ Kotler, P., & Keller, K. L, Marketing Management (15th ed.),2016, hlm 154

⁵ Prayoga Wira Buana dan Iin Emy Prastiwi, "Pengaruh Kepercayaan,Kualitas Produk,dan Pengetahuan Masyarakat Terhadap Minat Menjadi Nasabah BTN Syariah Kantor Cabang Slamet Riyadi Surakarta",*Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam Dan General*,2(02),Hlm.365.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Selain dari kepercayaan, layanan Bank juga mempengaruhi kepuasan nasabah dalam kualitas produk atau layanan digital. Salah satu layanan bank syariah adalah penggunaan teknologi baru, menurut Indriantoro, teknologi adalah seperangkat alat dan teknik yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan dan memanipulasi data untuk menghasilkan informasi yang berkualitas.

Teori layanan perbankan menurut para ahli menekankan pada kualitas pelayanan yang diberikan bank kepada nasabah. Beberapa ahli seperti Kasmir, SP Hasibuan, dan Jopie Jusuf, memberikan definisi dan karakteristik penting terkait pelayanan perbankan, seperti kepuasan nasabah, pentingnya sumber daya manusia, dan karakteristik jasa perbankan yang unik. Adapun Tujuan dari layanan perbankan adalah untuk memenuhi kebutuhan finansial masyarakat dan mendukung pertumbuhan ekonomi melalui penghimpunan dan penyaluran dana serta penyediaan berbagai produk dan jasa keuangan.⁶

Dengan adanya layanan teknologi baru yang ada di bank syariah haruslah mempermudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam mengakses layanan perbankan. Salah satu tujuan dengan adanya teknologi baru untuk mencapai kepuasan nasabah, kepuasan nasabah merupakan hal paling penting dalam industri perbankan.⁷

⁶ Rachmad Hidayat, "Perbaikan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Perbankan", *Jurnal Studi Teknik Industri Universitas Trunojoyo Madura*, Jawa Timur 2021, hlm 159

⁷ Rika Mawarni dkk, "Penerapan Digital Banking Bank Syariah Sebagai Upaya Customer Retention Pada Masa Covid -19", *Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, Vol 9, Hlm 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.

Sementara itu, bank sebagai lembaga keuangan merupakan tempat dimana nasabah mempercayakan untuk menyimpan uangnya, sejauh mana nasabah yakin untuk menyimpan uangnya di bank tertentu di dasari oleh kepercayaan nasabah .dengan tumbuhnya kepercayaan nasabah yang baik terhadap bank di harapkan dapat menciptakan kepuasan nasabah.⁸

Bagi bank sendiri, produk dengan teknologi informasi ini akan memudahkan pihak bank untuk mengurangi pekerjaan karyawan khususnya teller atau customer service.⁹

Bank syariah dalam memberikan pelayanan harus melahirkan kepercayaan dari setiap nasabah karena kepercayaan diartikan faktor pertama yang dapat mempengaruhi keputusan menggunakan mobile banking BSI yang saat ini berpindah ke aplikasi BYOND dan kemudian diharapkan bisa meningkatkan kepuasan nasabah dalam bertransaksi dengan menggunakan aplikasi terbaru dari BSI yaitu BYOND serta mendapatkan kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Untuk meningkatkan mobilitas dalam pelayanan online dari Bank Syariah Indonesia dengan meluncurkan satu aplikasi terbaru yaitu BYOND untuk memberikan layanan perbankan digital yang komprehensif, modern, dan aman bagi nasabah. BYOND hadir untuk mempermudah transaksi keuangan, sosial, dan spiritual, serta menjadi sahabat finansial, sosial, dan spiritual bagi

⁸ Andyan Pradipta Utama, Tri Ratna Murti, "Kepuasan Nasabah Sebagai Mediator Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah", *Jurnal KRA-TH Ekonomika*, Vol 4, Hlm 80.

⁹ Syamsul Hadi dan Novi, "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Mobile Banking", *Jurnal Ekonomi Dan Pembangunan*, Vol 5, Nomor 1, Hlm. 55.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

nasabah Selain itu juga ada lima solusi yang ditawarkan BYOND by BSI, sekaligus menjadi pembeda dari BSI Mobile, yaitu: Pengkinian teknologi, Modernisasi tampilan aplikasi (New UI/UX), Re-branding, metode kerja baru dan Ekosistem.¹⁰ Sedangkan aplikasi BYOND itu sendiri adalah sebuah superapp yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk memberikan layanan finansial, sosial, dan spiritual secara komprehensif kepada nasabah. Aplikasi ini menggantikan BSI Mobile dan menawarkan berbagai fitur baru yang lebih modern, intuitif, dan mudah digunakan.

Menurut Jugiyanto kemudahan penggunaan *Mobile Banking* adalah suatu derajat dimana seseorang percaya bahwa dengan menggunakan sebuah teknologi akan membuat seseorang percaya bahwa sistem informasi mudah digunakan maka ia akan menggunakannya.¹¹ Dalam perbankan syariah kepercayaan mengacu pada keyakinan pelanggan bahwa operasi perbankan syariah dilakukan sesuai dengan aturan dan prinsip syariah. Kepercayaan nasabah adalah rasa aman yang dirasakan oleh nasabah saat bertransaksi dengan bank terutama bank syariah.¹²

¹⁰ Elga Nurmutia. 2014 Resmi Diluncurkan, SuperApp BYOND by BSI Tawarkan Segudang Manfaat. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20241109182108-37-586993/resmi-diluncurkan-superapp-byond-by-bsi-tawarkan-segudang-manfaat#:~:text=%22Di%20BSI%2C%20kami%20terus%20melakukan,dapat%20mengenal%20pola%20transaksi%20anomali>. Diakses pada tanggal 18 April 2025. Pukul: 18:00 wib.

¹¹ Tirtana, I., & Sari, S. P. n.d. "Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, PersepsiKemudahan Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Mobile Banking". *Jurnal Studi Akuntansi FEB UMS*, hlm 25.

¹² Adelina Lubis, Ihsan Effendi, and Dhian Rosalina, "Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan", *Jurnal Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* Vol. 3, no. 4 (May 30, 2022), hlm 896-902.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Pada dasarnya teknologi secara langsung maupun tidak langsung mempunyai akibat terhadap proses penciptaan inovasi produk layanan yang jauh lebih baik daripada sebelumnya sehingga meningkatkan kinerja dan daya saing industri. Teknologi informasi yang ada pada sistem perbankan adalah e-banking (*Internet Banking* dan *Mobile Banking*). *Internet banking* adalah layanan teknologi informasi perbankan yang berupa layanan perbankan melalui saluran internet menggunakan komputer ataupun handphone untuk melakukan layanan-layanan bank tanpa datang langsung ke teller bank. Sedangkan *Mobile Banking* (yang juga dikenal sebagai M-Banking, SMS Banking, dan lain sebagainya) merupakan sebuah terminal yang digunakan sebagai performing balance checks, transaksi keuangan, pembayaran dan sebagainya yang dilakukan via SMS (pesan singkat) melalui telepon genggam.

Mobile Banking sebagai fasilitas perbankan yang memberikan kemudahan serta mempunyai manfaat luas bagi nasabah juga salah satu aplikasi perbankan yang mendukung kegiatan nasabah dalam melakukan transaksi melalui handphone dan dapat diakses selama 24 jam. Alasan nasabah menggunakan BSI Mobile yaitu praktis karena tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi, transaksi menjadi lebih cepat, mudah untuk cek saldo melalui handphone, mudah mencari informasi produk yang akan dipilih, dan pengoperasiannya yang mudah.¹³

¹³ Edy Junaedi and Neneng, "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia di Tangerang", *I-BEST: Jurnal Islamic Banking & Economic Law Studies* Vol. 2, no. 1 June 21, 2023, hlm 65



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.

Namun, permasalahan yang ditemukan oleh banyak nasabah setelah BSI Mobile migrasi ke aplikasi BYOND justru terkesan memaksa karena banyaknya ditemukan trouble saat aplikasi tersebut digunakan. Kemudian, terdapat pula fitur pada aplikasi yang tidak lagi bisa digunakan yang sebelumnya fitur itu memudahkan nasabah dalam bermuamalah seperti pembayaran iuran BPJS dan banyak nasabah BSI yang mengalami kesulitan dalam melakukan penarikan, penyetoran bahkan pada saat membuka aplikasi BYOND yang tidak dapat diakses. Berkaitan dengan hal tersebut, pakar keamanan siber dari *Communication & Information System Security Research Center* (CISSReC) Pratama Persadha menilai, idealnya sebelum melakukan update aplikasi, tim developer harus terlebih dahulu melakukan uji coba secara real-time dalam skala kecil, misalnya di kalangan internal karyawan. Dengan cara ini, potensi masalah yang muncul dapat terdeteksi lebih awal sebelum aplikasi diperbarui dan diunduh oleh nasabah umum.¹⁴

Bank Syariah Indonesia Salah satu Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru terletak di lingkungan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, berlokasi disamping gedung Pusat Kegiatan Mahasiswa (PKM) jalan HR.Soebrantas km 15, Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia ini dimana sebagian besar nasabah nya adalah mahasiswa Uin Suska Riau, dosen dll. Mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim menggunakan layanan Bank syariah indonesia sebagai pembayaran UKT (uang kuliah

¹⁴ Pramesti Regita Cindy. "BYOND Dikeluhkan, Pakar Sebut Bisa Dicegah Lewat Uji Coba Matang". <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/63126/byond-dikeluhkan-pakar-sebut-bisa-dicegah-lewat-uji-coba-matang>. Diakses pada tanggal 01 Maret 2025. Pukul 23:00 wib.

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.

tunggal), Bank Syariah Indonesia juga digunakan sebagai sarana praktik Mahasiswa Perbankan Syariah (Labor Bank Mini), layanan tabungan untuk mahasiswa, dosen dan masyarakat.

Dan namun dalam pelaksanaannya masih terjadi kendala dalam Penggunaan Teknologi Baru BYOND ketika melakukan transaksi. Ada beberapa mahasiswa yang mengungkapkan bahwa adanya kendala dalam menggunakan *Mobile Banking* dan transaksi lain nya.

Tabel 1.1

Fenomena masalah

Rekapitulasi keluhan nasabah Bank Syariah Indonesia

No	Keluhan	PR	LK
1.	Aplikasi BYOND sering mengalami eror	3	1
2.	Tampilan aplikasi dinilai membingungkan	2	2
3.	Menu transaksi tidak selengkap sebelumnya	2	2
4.	Proses aktivasi ulang dianggap rumit	2	2
5.	Gangguan saat melakukan transfer antar bank	2	1
6.	Proses adaptasi fitur baru memerlukan waktu lama	3	2
7.	Riwayat transaksi tidak tampil secara lengkap	1	1
8.	Saldo rekening tidak terupdate	3	3
9.	Kendala pada fitur pembayaran tagihan	2	1
10.	Kesulitan reset pin atau password	2	1
11.	Kurangnya sosialisasi sebelum migrasi aplikasi	3	-

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.

12.	Sering terjadi time out saat transaksi	3	1
13.	Gangguan saat top up e-wallet	2	1
14.	Proses verifikasi data sering gagal	2	1
15.	Error saat pendaftaran ulang mobile banking	2	3
16.	Gangguan saat transaksi Qris	3	1
17.	Update aplikasi terlalu sering	-	1
18.	Informasi eror tidak dijelaskan secara rinci	2	2
19.	Transaksi tertunda tanpa keterangan yang jelas	3	-
20.	Transaksi gagal tapi saldo berkurang	2	1
21.	Aplikasi sering keluar sendiri saat digunakan	1	1
22.	Aplikasi sulit dipelajari	1	2
23.	Aplikasi sering maintenance tanpa pemberitahuan	3	3
24.	Nasabah lanjut usia kesulitan menggunakan BYOND	2	-
25.	Waktu pemulihan saldo terlalu lama	1	1
26.	Aplikasi sering loading lama	1	3
27.	Aplikasi tidak bisa dibuka di jam tertentu	2	2
28.	Aktivasi membutuhkan banyak tahapan	3	2
29.	Fitur zakat dan donasi tidak berfungsi normal	2	1
30.	Masalah kompatibilitas dengan tipe hp Tertentu	1	2
Jumlah		60	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.

Berdasarkan tabel keluhan nasabah diatas dapat diketahui bahwa Hal ini sangat mempengaruhi pelayanan yang disediakan oleh pihak BSI terhadap kemudahan yang seharusnya didapatkan oleh tiap nasabah dan akan membuat nasabah tidak puas, dalam menggunakan pelayanan dari pihak BSI atau dalam penggunaan BSI Mobile yang berpidah ke aplikasi BYOND. Selain fitur-fitur yang tidak dapat digunakan lebih banyak dari pada sebelumnya, keamanan BYOND juga diragukan oleh banyak nasabah terkait beberapa waktu belakangan ini banyak dari nasabah yang diretas sehingga kehilangan tabungan yang ada dalam aplikasi tersebut dengan nilai yang sangat besar, dan layanan mobile banking yang diahlihan ke BYOND terkadang mengalami gangguan sistem. Oleh karena itu, dari permasalahan-permasalahan di atas penulis tertarik untuk meneliti lebih dalam terkait **Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Pada Kcp. Uin Suska Riau Studi Kasus Mahasiswa Uin Suska Riau**

B. Batasan Masalah

Adanya perpindahan dari BSI Mobile ke aplikasi BYOND banyak menimbulkan permasalahan-permasalahan baru seperti tidak tersedianya atau tidak bisa digunakan fitur-fitur yang sebelumnya memudahkan nasabah dan sering terjadi nya eror pada saat ingin melakukan transaksi. Maka, penulis membatasi masalah yang akan diteliti dalam tulisan ini dalam lingkup



kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND pada Mahasiswa UIN SUSKA RIAU.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah yang ada maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan :

1. Apakah kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Uin Suska Riau ?
2. Apakah penggunaan teknologi baru “BYOND” berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Uin Suska Riau ?
3. Apakah kepercayaan dan penggunaan teknologi baru “BYOND” berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Uin Suska Riau ?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada maka tujuan dalam penelitian ini dapat dirumuskan:

1. Untuk mengetahui kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Untuk mengetahui penggunaan teknologi baru “BYOND” berpengaruh terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.
3. Untuk mengetahui kepercayaan dan penggunaan teknologi baru berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan Bank Syariah Indonesia.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

E. Manfaat Penelitian

Pengkajian dari permasalahan ini diharapkan mempunyai nilai tambah, baik bagi pembaca terlebih lagi bagi penulis sendiri, baik secara teoritis maupun secara praktis. Secara umum, kegunaan penelitian yang dilakukan ini dapat ditinjau dari bebrpa aspek, yaitu:

1. Manfaat Teoritis yaitu hasil penelitian ini diharapkan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan dan menambah wawasan khazanah intelektual terkait pengaruh perpindahan BSI Mobile ke aplikasi BYOND terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah.
2. Manfaat Praktis yaitu secara praktis penelitian ini dapat menambahkan informasi dan wawasan bagi masyarakat umum terkait perpindahan BSI Mobile ke aplikasi BYOND terhadap kepuasan dan kepercayaan nasabah.
3. Manfaat bagi penulis Dapat menambah wawasan dan membantu meningkatkan kemampuan berpikir kritis, menambah wawasan dan pengetahuan baru dalam ilmu perbankan

F. Sistematika Penulisan

Sistematika merupakan uraian secara garis besar mengenai apa yang menjadi dasar atau acuan dari suatu penelitian. Dalam penulisan sistematika ini akan disajikan secara menyeluruh untuk memudahkan dalam melakukan penulisan dan memahami penelitian ini ditulis dalam sistematika sebagai berikut :

**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

Bab ini merupakan bab pendahuluan terdiri dari antara lain latar belakang masalah, permasalahan yang memuat, identifikasi masalah, batasan masalah, dan rumusan masalah serta ditambah dengan tujuan penelitian dan manfaat penelitian.

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini terdiri dari kerangka teori, penelitian yang relevan (penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan, jurnal terakreditasi nasional, serta indikator variabel atau konsep operasional.

BAB III : METODE PENELITIAN

Menguraikan secara jelas tentang metode penelitian, terdiri dari pendekatan penelitian, informan atau populasi dan sampel penelitian, instrumen penelitian, hipotesis penelitian dan analisis data.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Berisikan hasil penelitian yang berisi temuan umum penelitian dan temuan khusus penelitian.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Penutup yang berisikan kesimpulan dan saran.



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

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Tinjauan Umum tentang kepuasan nasabah

a. Pengertian Kepuasan Nasabah

Kepuasan (*satisfaction*) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Freddy Rangkuti mengatakan kepuasan pelanggan dapat didefinisikan sebagai respon pelanggan terhadap ketidak sesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian.¹⁵

Kepuasan mencerminkan penilaian seseorang tentang kinerja produk anggapan nya (atau hasil) dalam kaitannya dengan ekspektasi. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan tersebut tidak puas dan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan tersebut puas. Jika kinerja produk melebihi ekspektasi, pelanggan tersebut senang Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, pelanggan akan puas. Sedangkan kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas. Harapan pelanggan

¹⁵ Sri Agustini, Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Primer Koperasi Pegawai Rumah Sakit TNI Al Dr. Mintohardjo, *Jurnal Sumber Daya Aparatur* Vol. 2 No. 1 Juli 2020, hlm 77



akan dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pasar dan saingannya. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan.¹⁶

Kasmir, menyatakan bahwa nasabah adalah raja, yang artinya semua kehendak dari nasabah terpenuhi. Pelayanan yang di berikan harus mencerminkan sikap layaknya raja, namun tetap berada dalam koridor etika dan moral, agar martabat bank tidak merosot di mata nasabah. Istilah konsumen dan nasabah memiliki makna yang serupa, yaitu sebagai pihak yang turut berperan penting dalam menentukan keberhasilan suatu perusahaan atau lembaga perbankan. sebuah bank dapat di katakan sukses apabila nasabah merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima dari bank tersebut.¹⁷

b. Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan

Bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan yaitu :

- 1) Kualitas layanan (*service quality*), Kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Pelayanan

¹⁶ Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, (2012). *Marketing Management, Thirteenth Edition*. Diterjemahkan oleh Bob Sabran Dengan Judul, Manajemen Pemasaran, hlm 36

¹⁷ Kasmir. *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya* Edisi Revisi. Jakarta: Raja Grafindo Persada. 2008, hlm 68



yang baik mencakup keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, dan bukti fisik.¹⁸

- 2) Harga atau Biaya (*Price/Fee*), Harga atau biaya layanan yang dianggap sesuai atau sepadan dengan kualitas akan meningkatkan kepuasan. Nasabah cenderung puas jika merasa mendapatkan “nilai” dari apa yang mereka bayarkan.
- 3) Kualitas Produk atau Layanan Digital, Dalam konteks teknologi, seperti aplikasi perbankan BYOND, kualitas aplikasi, kemudahan akses, kecepatan, keamanan, dan fitur yang ditawarkan sangat memengaruhi kepuasan.
- 4) Citra Merek (*Brand Image*), Nasabah yang memiliki persepsi positif terhadap merek bank, terutama bank syariah yang dianggap amanah dan sesuai prinsip Islam, cenderung lebih puas.
- 5) Kepercayaan (*Trust*), Kepercayaan adalah fondasi penting dalam hubungan jangka panjang. Di bank syariah, transparansi, integritas, dan kesesuaian dengan prinsip syariah memperkuat kepercayaan. Morgan dan hunt menyatakan bahwa kepercayaan adalah elemen sentral dalam kepuasan dan loyalitas konsumen.¹⁹

¹⁸ Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), hlm 40

¹⁹ Morgan, R. M., & Hunt, S. D. (1994). The Commitment-Trust Theory of Relationship Marketing. *Journal of Marketing*, 58(3), hlm 38

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.

c. Indikator Kepuasan Nasabah

Meski tidak ada satupun ukuran tunggal atau yang terbaik dalam mengukur kepuasan nasabah yang disepakati secara keseluruhan (Universal). Namun, beragamnya cara mengukur kepuasan nasabah terdapat kesamaan paling tidak pada lima konsep inti, yaitu sebagai berikut:

- 1) Konfirmasi harapan, proses pengukuran ini berbeda dari sebelumnya, karena tidak dilakukan secara langsung. Penilaian dilakukan berdasarkan analisis kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan nasabah terhadap suatu produk dengan kinerja nyata dari produk tersebut.
- 2) Minat pembelian ulang, Selanjutnya, pengukuran nasabah dapat diukur dengan cara behaviorial dengan cara menanyakan kepada nasabah apakah nasabah akan menggunakan jasa perusahaan lagi atau secara berulang.
- 3) Kesiediaan untuk merekomendasikan kepada orang lain, ketersediaan para nasabah untuk merekomendasikan produk atau jasa perusahaan kepada keluarga, teman atau orang lain juga menjadi ukuran yang penting untuk dianalisis dan ditindaklanjuti untuk mengukur kepuasan nasabah.
- 4) Kualitas layanan, Selain menilai tingkat kepuasan nasabah, penting juga untuk mengukur sejauh mana ketidakpuasan mereka.



Beberapa aspek yang umum digunakan untuk mengidentifikasi ketidakpuasan nasabah antara lain: keluhan yang disampaikan, pengembalian produk, penarikan kembali produk (recall), biaya garansi, penyebaran opini negatif dari mulut ke mulut (*word of mouth negative*), serta hilangnya pelanggan (*defections*).²⁰

d. Kepuasan Nasabah Menurut Perspektif Islam

Menurut pandangan islam, yang menjadi tolak ukur dalam menilai kepuasan pelanggan adalah standar syariah. Kepuasan nasabah dalam pandangan islam adalah perbandingan antara harapan terhadap produk dengan kenyataan yang diterima.²¹

Dalam islam dijelaskan bahwa kepuasan nasabah didapat dengan merasakan pelayanan yang baik. Al-Quran telah memerintah agar kaum muslimin bersifat simpatik, lembut dengan sapaan yang baik dan sopan manakalah ia berbicara dengan orang lain. Allah SWT berfirman dalam QS. Ali-Imran ayat 159:

فَبِمَا رَحْمَةٍ مِّنَ اللَّهِ لِنْتَ لَهُمْ ۚ وَلَوْ كُنْتَ فَظًّا غَلِيظَ الْقَلْبِ لَانْفَضُّوا مِنْ حَوْلِكَ ۚ فَاعْفُ عَنْهُمْ وَاسْتَغْفِرْ لَهُمْ وَشَاوِرْهُمْ فِي الْأَمْرِ ۚ فَإِذَا عَزَمْتَ فَتَوَكَّلْ عَلَى اللَّهِ ۚ إِنَّ اللَّهَ يُحِبُّ الْمُتَوَكِّلِينَ

Artinya: “ Maka berkat rahmat Allah engkau (Muhammad) berlaku lemah lembut terhadap mereka. Sekitarnya engkau bersikap keras dan berhati kasar, tentulah mereka menjaukan diri dari sekitarmu. Karena

²⁰ Fandi Tjipto, *Perspektif Manajemen dan Manajemen dan Pemasaran Kontenporer*, (Yogyakarta: Andi, 2000), hlm.101.

²¹ Rizki Febriani, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar*”, (Skripsi Ekonomi Uin Aladdin Makassar, 2017), hlm 41



itu maafkanlah mereka dan mohonkanlah ampunan untuk mereka, dan bermusyawarahlah dengan mereka dalam urusan itu”.²²

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah SWT menganjurkan kepada manusia untuk selalu berkata dengan baik dan dengan sikap yang baik. Hal ini akan membuat lawan bicara merasa nyaman. Dengan perasaan nyaman ini lah nasabah merasa telayani dengan baik dan merasa puas. Perasaan puas yang dirasakan nasabah akan berdampak positif bagi lembaga keuangan, karena akan meningkatkan kepercayaan nasabah pada lembaga keuangan yang bersangkutan.

e. Metode Pendukung Kepuasan Konsumen

Philip kotler mengemukakan 4 metode untuk mengukur kepuasan nasabah, yaitu:

- 1) Sistem keluhan dan saran Setiap organisasi yang berorientasi pada para pelanggan perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang tempatnya mudah dijangkau pelanggan atau komentar yang bisa diisi langsung maupun yang bisa dikirim via pos pada perusahaan. Informasi yang diperoleh melalui metode ini dapat memberikan ide-ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkannya untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk mengatasi masalah-masalah yang timbul.

²² Kementrian Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Alqur'an, 2019, QS.Al- Maidah 87

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 2) Ghost shopping adalah Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk produk tersebut. Selain itu para ghost shopper juga dapat mengamati cara perusahaan dan pesaingnya dalam melayani permintaan pelanggan menjawab pertanyaan pendapat dan menangani setiap keluhan.
- 3) Analisis pelanggan yang hilang adalah perusahaan menghubungi para pelanggan telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan selanjutnya.²³
- 4) Survei kepuasan pelanggan adalah Perusahaan-perusahaan yang bertanggung jawab mengukur secara langsung kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei yang teratur. Metode survei merupakan metode yang paling banyak digunakan dalam pengukuran kepuasan pelanggan.²⁴

²³ Ridwan Mas'ud, *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah*, (Mataram: UIN Mataram Press), hlm. 88.

²⁴ Rahmawati, *Manajemen Pemasaran*, (Samarinda: Mulawarman University Press, 2016) hlm. 12



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

2. Kepercayaan Nasabah

a. Pengertian kepercayaan

Kepercayaan merupakan salah satu indikator terpenting dalam transaksi perbankan, terutama online banking. Kepercayaan nasabah terhadap m-banking berpengaruh terhadap keputusan menggunakan mbanking karena nasabah akan memutuskan untuk melakukan transaksi dengan m-banking apabila dimiliki kepercayaan kepadanya.

Kepercayaan nasabah merupakan bentuk keyakinan yang tercermin melalui pikiran, perasaan, emosi, maupun perilaku ketika nasabah menilai bahwa penyedia layanan atau lembaga mampu dipercaya dalam bertindak demi kepentingannya. Kepercayaan ini memiliki kaitan yang kuat dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap produk, layanan, maupun jasa yang mereka gunakan. Dengan demikian, kepuasan akan muncul apabila produk atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan dan memberikan hasil yang memuaskan.²⁵

Menurut Morgan dan Hunt dalam Rifa'i, Kepercayaan adalah suatu rasa percaya kepada mitra dimana seseorang berhubungan. Kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama, apabila kepercayaan sudah timbul antara pelanggan dan perusahaan maka usaha untuk membangun hubungan kerjasama akan lebih mudah. Kepercayaan

²⁵ Kevin Putra Mahendra dan Ratih Indriyani, "Pengaruh Kepercayaan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan CV. Mitra Perkasa Utomo, Anggora, Vol. 7, No. 1, 2018.hlm. 2.



menjadi pusat kesuksesan dalam hubungan kerjasama yang memberdayakan kekuatan konsumen dengan teknologi informasi untuk memberikan kepuasan konsumen. Menurut Moordiningsih dalam Rifa'i, membangun kepercayaan pada orang lain merupakan hal yang tidak mudah. Kepercayaan terbentuk melalui rangkaian perilaku antara orang yang memberi kepercayaan dan orang yang dipercayakan.²⁶

Berdasarkan pendapat para ahli diatas maka peneliti menyimpulkan bahwa kepercayaan merupakan keyakinan dimana seseorang mendapatkan apa yang diharapkan orang lain. Kepercayaan merupakan pondasi dari suatu bisnis dan suatu transaksi antara dua pihak atau lebih akan terjadi apabila saling mempercayai. Kepercayaan harus dibangun dari awal dan dapat dibuktikan, kepercayaan dalam situasi online mengacu pada kepercayaan dalam lingkungannya.²⁷

b. Faktor Yang Mempengaruhi kepercayaan

Faktor-faktor yang mempengaruhi kepercayaan menurut Job dan Putnam ada dua faktor, yaitu:

- 1) Faktor Rasional. Faktor rasional merupakan faktor yang bersifat strategis dan kalkulatif. Dengan kata lain, orang bisa dipercaya karena memiliki keahlian khusus atau memiliki jabatan

²⁶ Khamdan Rifa'i, "*Membangun Loyalitas Pelanggan*", (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019), hlm 62

²⁷ Donni Juni Priansa, "*Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer*", (Bandung: Alfabeta, 2017), hlm 51.

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.

professional. Orang yang memberikan kepercayaan (trustor) akan mampu memperkirakan orang yang dapat dipercayai (trustee) apakah bisa melakukan tuntutan dari orang yang memberikan kepercayaan (trustor). Pandangan munculnya kepercayaan dari faktor rasional dan asumsi bahwa untuk dapat memberikan kepercayaan kepada orang lain harus terlebih dahulu mendapat informasi atau pengetahuan tentangnya.

- 2) Faktor Relasional. Faktor relasional adalah faktor yang biasa disebut dengan faktor efektif atau moralitas. Kepercayaan relasional dimulai dari perilaku, sikap, dan etika yang baik serta berbasis kepada kebaikan seseorang. Kepercayaan relasional memiliki dasar nilai yang telah disepakati oleh suatu komunitas, gerak hati dan kepentingan bersama. Komunitas harus memiliki pertimbangan sebelum memberikan kepercayaan kepada orang lain dan sebuah perubahan tidak hanya dibebankan kepada satu orang saja. Konsep relasional menyatakan bahwa kepercayaan adalah hal yang terkondisi melalui budaya dan pengalaman serta keyakinan mengenai orang yang dapat dipercayai mampu melaksanakan pekerjaan atau tugasnya.²⁸

²⁸ Khamdan Rifa'I, *Membangun Loyalitas Pelanggan*, (Jember: IAIN Jember Press, 2015) hlm. 64

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. Indikator Yang Membentuk Kepercayaan

Ada beberapa indikator yang membentuk kepercayaan konsumen, menurut Mayer dalam Rifa'i ada 5 indikator antara lain sebagai berikut:

- 1) *Benevolence* (kesungguhan/ ketulusan) *Benevolence* berkaitan dengan intensi (niat). Ada ketertarikan dalam seseorang ketika berinteraksi dengan oranglain. Hal tersebut akan mengarahkannya untuk memikirkan orang tersebut dapat memberikan intense untuk percaya atau tidak. *Benevolence* mencakup hal-hal seperti perhatian, empati, keyakinan, dan daya terima.
- 2) *Ability* (kemampuan) Kemampuan adalah sebuah penilaian terkini atas apa yang dapat dilakukan seseorang. Dalam hal ini bagaimana penjual mampu meyakinkan konsumen dan memberikan jaminan kepuasan dan keamanan ketika bertransaksi. Kemampuan mencakup kompetensi, pengalaman, dan keahlian dalam ilmu pengetahuan.
- 3) *Integrity* (integritas) Integritas adalah seberapa besar keyakinan seseorang terhadap kejujuran penjual untuk menjaga dan memenuhi kesepakatan yang telah dibuat kepada konsumen. Integritas berkaitan dengan cara penjual menjalankan bisnisnya, informasi yang diberikan kepada pelanggan harus valid. Kualitas produk yang dijual dan kredibilitasnya Integritas dapat



digambarkan sebagai kesetiaan (loyalty), kejujuran (honesty), keterkaitan (dependability), dan kehandalan.²⁹

- 4) *Security* (Keamanan), perlindungan data dan informasi pribadi nasabah yang dijaga oleh suatu perusahaan.
- 5) *Consistency* (Konsistensi), konsistensi dalam menjaga kualitas layanan serta memenuhi janji atau komitmen.

d. Kepercayaan Dalam Persepektif Islam

Dalam kepercayaan terdapat dimensi reliable. Dimensi reliable (kehandalan) yang berkenaan dengan kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan secara terpercaya dan akurat. Pelayanan akan dapat dikatakan reliabel apabila dalam perjanjian yang telah diungkapkan dicapai secara akurat. Ketepatan dan keakuratan inilah yang akan menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap lembaga penyedia layanan jasa.³⁰ Dalam konteks ini, Allah juga menghendaki setiap umatNya untuk menepati janji yang telah dibuat dan dinyatakan, sebagaimana yang dinyatakan dalam Al-Qur'an surat An-Nisa ayat 58.

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ ۚ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ ۗ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعٌ بَصِيرٌ

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

²⁹ Khamdan Rifa'i, "Membangun Loyalitas Pelanggan" (Yogyakarta: Hikam Pustaka, 2019), hlm 65.

³⁰ Herry Sutanto dan Khaerul Umam, *Manajemen Pemasaran Bank Syariah*, (Bandung, Pustaka Setia, 2013), hlm. 69.

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.



baiknya kepadamu. Sesungguhnya Allah adalah Maha Mendengar lagi Maha Melihat. (QS. An-nisa 58).³¹

Ayat ini bersifat umum, sehingga amanah itu diartikan sebagai kepercayaan. Dalam semua proses bisnis, kepercayaan merupakan kunci utama dalam segala bentuk bisnis baik dalam lingkungan online maupun offline. Kepercayaan dibangun dengan kenal dan saling mengenal secara baik, ada proses ijab-qobul, ada materai, dan lain sebagainya. Para pelaku bisnis selain itu diproteksi pula secara horisontal oleh hukum-hukum disamping proteksi secara vertikal seperti norma, nilai, dan etika yang dianut oleh para pelaku bisnis. Dalam dunia online demikian pula, harmonisasi antara ketiga aspek di atas dipadukan dengan mekanismekanisme pembangun kepercayaan secara total dalam proses keseluruhan.³²

3. Penggunaan Teknologi Baru BSI Mobile (BYOND)

Teknologi baru merujuk pada perangkat, sistem, aplikasi, atau metode yang tergolong sebagai hasil dari inovasi terkini dan belum secara luas diadopsi. Teknologi ini bisa berbentuk digital, mekanik, bioteknologi, atau berbasis informasi dan komunikasi.

Penggunaan teknologi baru ialah mencerminkan sejauh mana seseorang memanfaatkan sistem teknologi berbasis inovasi sebagai hasil

³¹ Kementerian Agama Republik Indonesia, *Al-qur'an dan Terjemahannya*, Jakarta : Lajnah Pentashihan Mushaf Alqur'an, 2019, QS.An-Nisa:58.

³² Onno W Purbo, *Etika Bisnis Islam* (Yogyakarta: Akademik Manajemen Perusahaan YKPN, 2004), hlm 224



dari pengaruh ekspektasi kinerja, ekspektasi usaha, pengaruh sosial, dan kondisi fasilitas.³³

a. Penggunaan BYOND dan fitur-fitur yang didapatkan

1) Transaksi keuangan online

Byond memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi keuangan secara online, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan.

2) Manajemen rekening

Nasabah dapat memantau saldo rekening, melakukan mutasi rekening, dan mengelola rekening secara online

3) Pembayaran tagihan

Byond memungkinkan nasabah untuk melakukan pembayaran tagihan secara online, seperti tagihan listrik, air, dan telepon.

4) Pembelian produk keuangan

Nasabah dapat membeli produk keuangan seperti deposito, reksa dana, dan asuransi secara online.

b. Pengertian penggunaan teknologi baru

Penggunaan teknologi baru adalah proses penerapan dan pemanfaatan suatu sistem atau perangkat teknologi yang inovatif, yang

³³ Venkatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B., & Davis, F.D. (2003). *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly, 27(3), hlm.425–478.



sebelumnya belum digunakan oleh individu atau organisasi, untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan atau aktivitas.

Menurut Davis dalam Technology Acceptance Model (TAM), penggunaan teknologi merupakan hasil perilaku dari niat seseorang untuk menggunakan sistem, yang dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan dan manfaat penggunaannya.³⁴

c. Faktor Yang Mempengaruhi Keputusan Menggunakan BSI Mobile

Nasabah akan memutuskan menggunakan mobile banking apabila terdapat manfaat dalam penggunaannya. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi keputusan menggunakan mobile banking, diantaranya:

1) Sistem keamanan

Keamanan merupakan pertimbangan utama bagi nasabah agar dapat memberikan atau menjamin keamanan bertransaksi menggunakan m-banking.

2) Pemeliharaan

Situs web dengan hati-hati Aksesibilitas layanan melalui media online adalah salah satu alasan pelanggan memilih M-banking.

3) Pengguna keutamaan

³⁴ Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340



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.

Nasabah menginginkan privasi yang kuat saat melakukan transaksi keuangan di ponsel dan tidak ingin informasi pribadi mereka diketahui atau diberikan kepada perusahaan, karena hal tersebut merupakan keamanan pengguna layanan mobile banking.

- 4) Layanan BYOND dari segi teknologi
 - a) Autentikasi multi-faktor: BYOND menggunakan autentikasi multi-faktor untuk memastikan keamanan akses nasabah.
 - b) Enkripsi data: BYOND menggunakan enkripsi data untuk melindungi data nasabah dari akses tidak sah.
 - c) Monitoring transaksi: BYOND memiliki fitur monitoring transaksi untuk mendeteksi transaksi yang tidak biasa atau mencurigakan.
 - d) Integrasi dengan sistem keuangan: BYOND terintegrasi dengan sistem keuangan BSI, sehingga memungkinkan transaksi keuangan secara online.
- 5) Keandalan layanan

Transaksi keuangan melalui perangkat seluler tidak memiliki batas waktu dalam menyediakan pelayanan.³⁵

d. Indikator penggunaan teknologi baru

- 1) Frekuensi penggunaan, seberapa sering teknologi baru digunakan oleh pengguna dalam kegiatan sehari-hari.

³⁵ Mawar Indah, Wicaksana Dwi Prasetyo, and Nurbaiti Nurbaiti, "Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI)," *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (December 22, 2022): 130–35



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

- 2) Kemudahan akses, tingkat kemudahan pengguna dalam mengakses teknologi baru .
- 3) Ketersediaan fitur inovatif, adanya fitur fitur baru yang tidak tersedia pada teknologi sebelumnya.
- 4) Kemampuan beradaptasi, seberapa cepat dan mudah pengguna belajar dan menyesuaikan diri dengan teknologi baru.
- 5) Dukungan teknis dan pembaruan, ketersediaan layanan bantuan teknis serta pembaruan teknologi secara berkala.³⁶

e. Penggunaan Teknologi Baru Terhadap Perspektif Ekonomi Syariah.

Perkembangan teknologi telah membawa perubahan signifikan dalam perekonomian syariah, mempengaruhi berbagai aspek mulai dari layanan keuangan hingga inklusivitas ekonomi. Salah satu dampak utama adalah digitalisasi layanan keuangan Syariah (Atmajaya & Mubarak, 2022). Adanya teknologi digital menyebabkan perbankan syariah kini dapat menawarkan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses melalui platform online (Wahyuni, 2019). Misalnya, aplikasi mobile banking syariah memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu mengunjungi kantor cabang. Ini tidak hanya meningkatkan

³⁶ Rogers, E. M. (2003). Diffusion of Innovations (Edisi ke-5). Free Press, New York.



kenyamanan bagi nasabah tetapi juga memperluas jangkauan layanan keuangan syariah ke daerah-daerah yang sebelumnya sulit dijangkau.³⁷

Teknologi juga memungkinkan peningkatan efisiensi operasional dan transparansi dalam transaksi keuangan syariah. Penggunaan teknologi seperti blockchain dapat meningkatkan keamanan dan integritas data dalam transaksi, mengurangi risiko kesalahan dan kecurangan. Selain itu, teknologi digital memungkinkan proses verifikasi transaksi yang lebih cepat dan otomatis, meningkatkan efisiensi dan mengurangi biaya operasional. Namun, penerapan teknologi dalam perekonomian syariah juga dihadapi dengan sejumlah tantangan (Hiyanti et al., 2020). Salah satunya adalah regulasi yang belum sepenuhnya mendukung inovasi teknologi dalam konteks syariah. Regulasi yang tidak jelas atau ambigu dapat menghambat perkembangan teknologi syariah dan menciptakan ketidakpastian hukum bagi pelaku industri.³⁸

4. Perbankan Syariah

a. Pengertian Perbankan Syariah

Bank adalah salah satu bentuk kegiatan muamalah manusia yang merupakan suatu lembaga yang bergerak dalam bidang keuangan. Pada dasarnya bank adalah lembaga perantara dan penyaluran dana antara pihak yang berlebihan dengan pihak yang kekurangan. Dalam

³⁷ Karina Yunitasari dkk, *Pengaruh Teknologi Dalam Perkembangan Perekonomian Syariah*, Volume 2 ; Nomor 6 ; Juni 2024, hlm39.

³⁸ Ibid hlm.41

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.



perekonomian modern, bank telah menunjukkan peranan yang penting dan berhasil dengan baik dalam penyaluran dana masyarakat .

Menurut UU No. 7 tahun 1992 yang direvisi dengan UU Perbankan No. 10 Tahun 1998 mendefinisikan bank syariah adalah : lembaga keuangan yang pengoperasiannya dengan sistem bagi hasil. Dalam UU No.21 tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah mengemukakan pengertian perbankan syariah dan pengertian bank syariah. Perbankan Syariah yaitu segala sesuatu yang menyangkut bank syariah dan unit usaha syariah, mencakup kelembagaan, mencakup kegiatan usaha, serta tata cara dan proses di dalam melaksanakan kegiatan usahanya.³⁹

b. Fungsi Bank Syariah

Bank Syariah mempunyai fungsi yang berbeda dengan Bank Konvensional, fungsi bank syariah juga merupakan karakteristik Bank Syariah yang jelas akan membawa dampak dalam pelaksanaan kegiatan usaha Bank Syariah. Banyak pengelola syariah yang tidak memahami dan menyadari fungsi bank syariah ini yang menyamakan bank syariah dengan bank konvensional sehingga membawa dampak dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh bank syariah yang bersangkutan.⁴⁰

³⁹ Najib, M. A. (2017). *Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah. Jurisprudence*, Vol. 7 No. 1.

⁴⁰ Dr.Abdul Nasser Hasibuan,SE.,M.Si,Nofinawati, SEI.,MA, *Produk Perbankan Syariah, Tulaungagung* : Akamedika Pustaka,2021,h.42

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.



Berdasarkan pasal 4 UU Nomor 21 tahun 2008 tentang perbankan syariah, disebutkan bahwa Bank Syariah wajib menjalankan fungsi menghimpun dan menyalurkan dana masyarakat. Bank Syariah juga dapat menjalankan fungsi sosial dalam bentuk lembaga baitul maal, yaitu menerima dana yang berasal dari zakat, infak, sedekah, hibah, atau dana sosial lainnya (antara lain denda terhadap nasabah atau ta'zir) dan menyalurkannya kepada organisasi pengelola zakat. Selain itu, bank syariah juga dapat menghimpun dana sosial yang berasal dari wakaf uang dan menyalurkan kepada pengelola wakaf (nazhir) sesuai dengan kehendak pemberi wakaf.

c. Tujuan Bank Syariah

Bank Syariah bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan keadilan, kebersamaan, dan pemerataan kesejahteraan rakyat. Bank syariah juga memiliki tujuan atau berorientasi tidak hanya pada profit saja tetapi juga didasarkan pada falah (falah oriented). Pada bank konvensional orientasi perbankan hanya pada profit saja (profit oriented). Sedangkan tujuan bank konvensional yaitu menurut (UU No. 10 Tahun 1998) tentang perbankan (Bab 2 Pasal 4), tujuan perbankan adalah untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka

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 pemerataan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas nasional ke arah peningkatan kesejahteraan hidup rakyat banyak.⁴¹

5. Jenis Teknologi Layanan dan Produk E-Banking Syariah

Layanan e-banking dapat didefinisikan sebagai jasa dan produk bank secara langsung kepada nasabah melalui elektronik, saluran komunikasi memungkinkan nasabah bank, baik individu ataupun bisnis, untuk mengakses rekening, melakukan transaksi bisnis, atau mendapatkan informasi produk dan jasa bank melalui jaringan pribadi atau publik, termasuk internet. Nasabah dapat mengakses e-banking melalui piranti pintar elektronik seperti komputer/PC, labtop, PDA, ATM, atau Smartphone. Adapun eBanking yang telah diterapkan bank-bank Syari'ah di Indonesia sebagai berikut: Internet Banking, SMS/m-Banking, Phone Banking, ATM, Automated Teller Machine atau Anjungan Tunai Mandiri, Mobile Banking.

- a. Internet Banking, ini termasuk saluran teranyar e-banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi via internet dengan menggunakan komputer/PC atau PDA, Fitur transaksi yang dapat dilakukan sama dengan Phone Banking yaitu informasi jasa/produk bank, informasi saldo rekening, transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain. Kelebihan dari saluran

⁴¹ Setiawan Budi Utomo, Khotibul Umam, *Perbankan Syariah: Dasar – dasar dinamika perkembangan dindonesia*, 2017, Jakarta : Rajawali Pers, hlm 78



ini adalah kenyamanan bertransaksi dengan tampilan menu dan informasi secara lengkap terpampang di layar komputer/PC atau PDA.

- b. SMS/m-Banking, saluran ini pada dasarnya evolusi lebih lanjut dari Phone Banking, yang memungkinkan nasabah untuk bertransaksi via HP dengan perintah SMS. Fitur transaksi yang yaitu informasi saldo rekening. dapat pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), dan pembelian voucher. Untuk transaksi lainnya pada dasarnya dapat pula dilakukan, namun tergantung pada akses yang dapat diberikan bank. Saluran ini sebenarnya termasuk praktis namun dalam prakteknya agak merepotkan karena nasabah harus menghafal kode-kode transaksi dalam pengetikan SMS, kecuali pada bank yang melakukan kerjasama dengan operator seluler, menyediakan akses banking menu dilakukan Sim Teol Kit (STK) pada sim cardnya.
- c. Phone Banking, ini adalah saluran yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan bank via telepon. Pada awalnya lazim diakses melalui telepon rumah, namun seiring dengan semakin populer\nya telepon genggam/IIP, maka tersedia pula nomor akses khusus via HHP bertarif panggilan flat dari manapun nasabah berada. Pada awalnya, layanan Phone Banking hanya bersifat informasi yaitu untuk informasi jasa/produk bank dan informasi saldo rekening serta dilayani oleh Customer Service Operator/CSO. Namun profilnya

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.

kemudian berkembang untuk transaksi pemindahbukuan antar rekening, pembayaran (kartu kredit, listrik, dan telepon), pembelian (voucher dan tiket), dan transfer ke bank lain, serta dilayani oleh Interactive Voice Response (IVR). Fasilitas ini boleh dibilang lebih praktis ketimbang ATM untuk transaksi non tunai, karena cukup menggunakan telepon/HP di manapun kita berada, kita bisa melakukan berbagai transaksi, termasuk transfer ke bank lain

- d. Mobile Banking, merupakan layanan transaksi perbankan non tunai melalui mobile phone (handphone) berbasis GPRS yang dapat digunakan oleh nasabah untuk transaksi cek saldo, transfer antar rekening, bayar tagihan, isi ulang pulsa dan transaksi lainnya. Selain itu mobile banking juga menyediakan kode QR atau QRIS (quick response Indonesia standard) yaitu standar kode yang berbentuk batang dengan fungsi untuk mempermudah dalam segala transaksi hanya dengan cara scan melalui mobile banking.⁴²

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan erat kaitannya dengan masalah penelitian yang sedang peneliti lakukan saat ini. beberapa penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

⁴² Aan, Ansori. (2018). *Sistem informasi perbankan syariah. Jurnal Banque Syar'I* Vol.4 No.1 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, hlm 45

Tabel 2. 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama peneliti dan judul penelitian	Hasil penelitian	Persamaan dan perbedaan
1.	Rilian Yoga Gema Gusmana (2022) Pengaruh kemudahan, layanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> perbankan syariah	Kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> perbankan syariah berpengaruh signifikan	Kepercayaan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i>
2.	Aina Farizatul Ilmi, (2020) Pengaruh keamanan, kemudahan, kepercayaan, dan keakuratan layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah	Keamanan, kemudahan, kepercayaan dan keakuratan layanan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah berpengaruh secara simultan	Kepercayaan, <i>mobile banking</i> dan kepuasan nasabah
3.	All Ghaniyyu Wahyu Suryanti (2022) Pengaruh kemudahan, kepercayaan, dan resiko penggunaan <i>mobile banking</i> terhadap kepuasan nasabah bank syariah indonesia	Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan <i>mobile banking</i> Bank Syariah Indonesia	Kepercayaan, penggunaan <i>mobile banking</i> dan kepuasan nasabah, objek sama, perbedaannya di penelitian ini variabel penggunaan teknologi baru di penelitian sebelumnya variabel penggunaan <i>mobile banking</i>
4.	Maulida Fitriah Nurjannah (2019) Pengaruh kepercayaan dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah pada BMT Amanah Sejahtera Kudus	Kepercayaan dan nilai nasabah sama-sama berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah	Terdapat kepercayaan dan kepuasan nasabah, objek yang berbeda

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.

5.	Seneng Jayadi (2022) Pengaruh kepercayaan nasabah dan kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah dalam bertransaksi di Bank Syariah	Kepercayaan nasabah terhadap kepuasan nasabah dari hasil pengujian pada uji t bahwa kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah	Kepercayaan nasabah dan kepuasan nasabah, objek sama
6.	Agnes Alifkha Yuza Rachmayanis (2023) Pengaruh kepercayaan, kemudahan penggunaan dan kemanfaatan terhadap pengguna action mobile pada PT.Bank Aceh Syariah.	Kepercayaan berpengaruh terhadap pengguna <i>action mobile</i> pada PT. Bank Aceh Syariah	Terdapat variabel kepercayaan, objek yang berbeda
7.	Yolla Canseria (2019) Pengaruh efektivitas penggunaan dan kepercayaan teknologi informasi akuntansi terhadap kinerja individual pada perusahaan jasa pengiriman barang di kota Pekanbaru,	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja individual karyawan	Terdapat satu variabel pada penelitian ini yaitu kepercayaan dengan perbedaan objek penelitian.
8.	Tiara Natasya (2024) Pengaruh kemudahan penggunaan, harga, kepercayaan, kualitas informasi terhadap niat beli menggunakan facebook	Kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap niat beli	Kesamaan pada penelitian ini terletak pada variabel kepercayaan dengan perbedaan objek yang diteliti
9.	Frenky Josep Priskila (2022) pengaruh kepercayaan, kemudahan dan kualitas informasi terhadap keputusan pembelian menggunakan aplikasi M-Banking BRI	Kepercayaan dan keputusan menggunakan aplikasi M-Banking BRI berpengaruh positif	Kesamaan Variabel kepercayaan dan M-Banking, perbedaan dari objek dan penggunaan teknologi baru

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.

	dikota Pati		
10.	Elma (2023) pengaruh pengetahuan, kepercayaan dan teknologi informasi terhadap keputusan nasabah menggunakan <i>Mobile Banking</i> (studi pada BRI unit desab Bangkir Toltoli	Variabel kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap keputusan menggunakan <i>mobile banking</i>	Variabel kepercayaan dan keputusan menggunakan <i>mobile banking</i> perbedaan objek
11.	Is'adil Mustafid (2025) Pengaruh inovasi teknologi, kualitas layanan dan kepercayaan terhadap minat penggunaan bank digital Seabank	Variabel inovasi teknologi, kualitas layanan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen	Variabel kepercayaan dan penggunaan bank digital Seabank perbedaan terletak pada objek penelitian
12.	Noviana dkk (2020), Pengaruh Kepercayaan Terhadap Loyalitas Nasabah BPR MUARA RAYA	Besar nya pengaruh kepercayaan terhadap loyalitas nasabah	Kesamaan pada variabel kepercayaan dengan objek yang berbeda
13.	Novi Ayu Windira (2023), Pengaruh Kepercayaan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah PT. Penggadaian Cabang Tanjung Pinang	Variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah berpengaruh positif dan signifikan	Kesamaan variabel kepercayaan dan kepuasan nasabah dengan objek yang berbeda
14.	Imran Asis (2020), Pengaruh Teknologi Informasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Mandiri Cabang ParePare	Teknologi informasi dan kepuasan nasabah berpengaruh negatif dan signifikan	Variabel teknologi informasi dan kepuasan nasabah dengan objek yang berbeda
15.	Oci Lian dkk (2025), Pengaruh Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT Bank Samuel Babel Cabang Pembantu Pulau	Digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah	Kesamaan pada variabel kepuasan nasabah dan objek yang berbeda



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.

Beringin Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan		
--	--	--

a) Pembaruan penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masa awal implementasi BYOND, sehingga mampu menangkap fenomena transisi teknologi yang belum banyak diteliti dalam penelitian sebelumnya. Penelitian ini menemukan bahwa kepercayaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, yang berbeda dengan mayoritas penelitian terdahulu yang menyatakan kepercayaan berpengaruh positif dan signifikan.

Fokus penelitian diarahkan pada penggunaan teknologi baru (BYOND) sebagai variabel utama, bukan hanya sebagai variabel pendukung, sehingga memberikan sudut pandang baru dalam studi kepuasan nasabah perbankan syariah. Objek penelitian difokuskan pada mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau, yang merupakan segmen pengguna aktif dan spesifik, berbeda dari penelitian terdahulu yang umumnya meneliti masyarakat umum atau nasabah secara luas. Penelitian ini mengkaji kepuasan nasabah dalam konteks digitalisasi layanan perbankan syariah berbasis superapp, yang masih relatif baru di Indonesia. Penelitian ini mengintegrasikan fenomena gangguan sistem, keterbatasan fitur, dan proses adaptasi pengguna sebagai latar belakang empiris, yang belum banyak diangkat secara eksplisit pada penelitian sebelumnya.

Lokasi penelitian pada BSI KCP UIN SUSKA Riau memberikan kontribusi empiris berbasis lokasi kampus, yang belum menjadi fokus utama

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

penelitian terdahulu. Penelitian ini menguji pengaruh simultan antara kepercayaan dan penggunaan teknologi baru, bukan hanya pengaruh parsial sebagaimana dominan pada penelitian sebelumnya.

Pengukuran penggunaan teknologi baru BYOND mencakup aspek kemudahan adaptasi dan ketersediaan fitur inovatif, yang belum secara spesifik diuji pada penelitian terdahulu. Penelitian ini mengangkat isu ketidaksiapan sistem dalam migrasi aplikasi digital, sehingga memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan perbankan syariah. Penelitian ini memberikan bukti empiris bahwa kepuasan nasabah pada fase awal teknologi lebih dipengaruhi oleh aspek teknis penggunaan dibandingkan aspek kepercayaan. Penelitian ini mengombinasikan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) dengan perspektif kepuasan nasabah perbankan syariah secara kontekstual.

Penelitian ini menambah literatur mengenai transformasi digital perbankan syariah pasca-merger BSI, yang masih terbatas jumlah kajiannya. Hasil penelitian ini dapat menjadi evaluasi awal efektivitas implementasi BYOND, sehingga memiliki nilai kebaruan baik secara teoritis maupun praktis dibandingkan penelitian terdahulu.

Kerangka Berfikir

Untuk mengetahui masalah yang akan dibahas, perlu adanya pemikiran yang merupakan landasan dalam meneliti masalah yang bertujuan untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu penelitian.

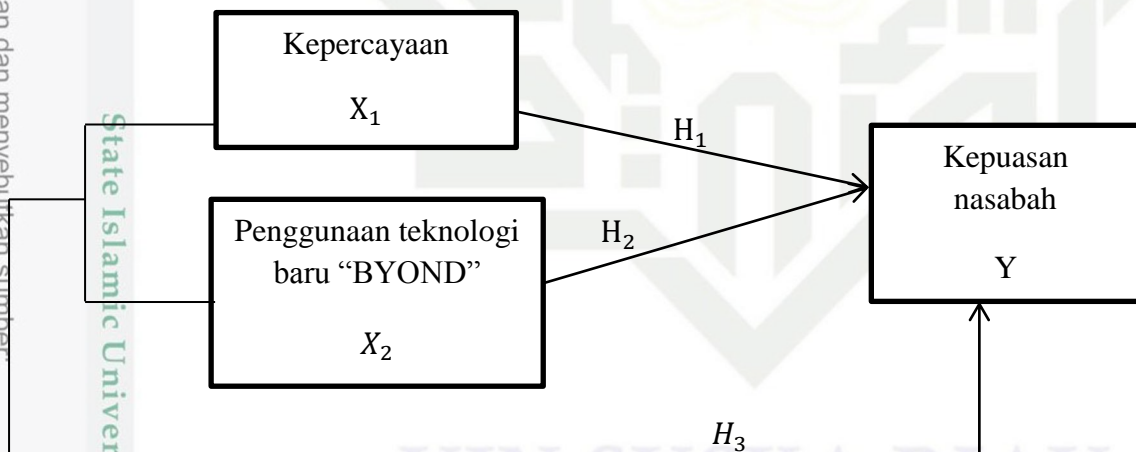
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

Kerangka perfikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis pertautan antara variabel yang akan diteliti⁴³. Adapun variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah:

1. Variabel terikat (variabel dependen) adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel bebas atau akibat dari variabel bebas. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah (Y)
2. Variabel bebas (variabel independen) adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikat atau variabel yang menjadi sebab timbul variabel terikat. Adapun variabel bebas dalam penelitian ini adalah Penggunaan Teknologi Baru (X).Adapun variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah.

Gambar 2. 1
Kerangka Berfikir



⁴³ Sugiyono, *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta 2013, hlm 89



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

D. Defenisi Operasional Variabel

Adapun defenisi operasional variabel dalam penelitian ini ialah sebagai berikut :

Tabel 2. 2
Operasional Variabel

Variabel	Defenisi	Indikator	Skala
Kepercayaan (X1)	Kepercayaan adalah keyakinan nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia dalam menggunakan aplikasi BYOND, bahwa bank mampu memberikan layanan yang aman, jujur, andal, serta sesuai dengan prinsip syariah.	1. <i>Benevolence</i> , kesungguhan/ ketulusan. 2. <i>Ability</i> , (kemampuan) 3. <i>Integrity</i> , (integritas) 4. <i>Privacy</i> , (privasi) 5. <i>Concistency</i> , (konsistensi)	Likert
Penggunan teknologi baru (X2)	Penggunaan teknologi baru BYOND adalah tingkat pemanfaatan aplikasi BYOND oleh nasabah sebagai layanan mobile banking yang mencakup kemudahan, fitur, keandalan, dan dukungan teknis dalam melakukan transaksi perbankan.	1. Frekuensi penggunaan 2. Kemudahan akses 3. Ketersediaan fitur inovatif 4. Kemampuan beradaptasi 5. Dukungan teknis	Likert
Kepuasan (Y)	Kepuasan nasabah adalah tingkat perasaan senang atau kecewa nasabah setelah membandingkan harapan dengan kinerja layanan aplikasi BYOND yang dirasakan saat digunakan.	1. Konfirmasi harapan 2. Minat pembelian ulang 3. Kesediaan untuk merekomendasikan 4. Kualitas layanan	Likert

E. Hipotesis Penelitian

Utami mengemukakan bahwa kepuasan nasabah akan produk atau jasa akan ditimbulkan dari kemudahan dalam mempelajari dan manfaat yang



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.

diberikan oleh produk atau jasa tersebut. Hadirnya Teknologi Baru yang berupa Mobile Banking, Phone Banking, Internet Banking dan lain sebagainya akan mempermudah nasabah atau konsumen dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi baik berupa penjualan maupun pembelian. Kepuasan dari nasabah dapat dilihat bagaimana mereka senang dan nyaman dalam menggunakan Teknologi Baru, selain itu kepuasan nasabah juga dilihat dari dia akan merekomendasikan kepada konsumen lainnya.

Adapun berdasarkan studi penelitian sebelumnya banyak yang menyatakan bahwa adanya pengaruh TI terhadap kepuasan nasabah. Jadi berdasarkan uraian di atas, maka hipotesis (dugaan sementara) pada penelitian ini adalah :

H₀1: Tidak terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.

H_a1: Terdapat pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.

H₀2: Tidak terdapat pengaruh penggunaan teknologi baru BYOND terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.

H_a2: Terdapat pengaruh penggunaan teknologi baru BYOND terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah.

H₀3: Kepercayaan dan penggunaan teknologi baru BYOND tidak berpengaruh signifikan secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

H_a3: Kepercayaan dan penggunaan teknologi baru BYOND berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



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 menggunakan jenis penelitian *field research* dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian lapangan (*field research*) adalah penelitian dimana data di peroleh dari lapangan secara langsung dari sumber nya, sehingga sumber data dalam penelitian lapangan adalah sumber data primer.⁴⁴ Dan adapun metode kuantitatif adalah metode penelitian berlandaskan pada filsafat positivisme yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian dan analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik bertujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang ditetapkan. Pendekatan asosiatif adalah pendekatan yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih.⁴⁵

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merujuk pada tempat atau alamat dimana peneliti mengumpulkan data yang diperlukan. Adapun lokasi dalam penelitian ini akan penulis lakukan di UIN SUSKA RIAU. Alasan peneliti melakukan penelitian ini karena di kampus UIN SUSKA RIAU terdapat Kantor Cabang Pembantu Bank Syariah Indonesia yang sering digunakan mahasiswa untuk melakukan transaksi dalam bentuk tabungan, penarikan uang dll.

⁴⁴ Lexy J. Moleong, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2018.hlm.6

⁴⁵ Sugiyono, “*Metode Penelitian Kuantitatif*” (Bandung: Alfabeta, 2019), hlm.15



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. Subjek Dan Objek penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah sumber tempat memperoleh keterangan penelitian.⁴⁶ Subjek penelitian dalam studi ini adalah mahasiswa UIN Suska Riau yang menggunakan aplikasi BYOND.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian merupakan suatu kondisi yang menggambarkan atau menerangkan suatu situasi dari objek yang akan diteliti untuk mendapatkan gambaran yang jelas dari suatu penelitian.⁴⁷ Adapun yang menjadi objek penelitian pengaruh kepercayaan dan penggunaan teknologi baru BYOND terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia.

D. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu terdiri dari data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer adalah data yang di dapat dari sumber pertama atau perseorangan ataupun individu seperti hasil wawancara atau dari pengisian

⁴⁶ Fadila Ramadona Wijaya dkk, *Sumber Data, Subjek Penelitian, Dan Isu Terkait*, *Jurnal Edukatif*, Vol.3 No.2 2025, hlm 273

⁴⁷ Neng Siti Hamidah dkk, *Peran Sosial Media Atas Perilaku Konsumtif Belanja Bagi Ibu Rumah Tangga Di Desa Lebak Sari Kec.Parakansalak*, *Jurnal Riset Ilmiah*, Vol.2, No.3 Maret 2023, hlm 685



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.

kusioner yang di lakukan peneliti.⁴⁸ data yang diambil langsung dari objek aplikasi BYOND dari BSI.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen dari berbagai sumber yang berhubungan dengan penelitian ini. Rancangan penelitian dengan pendekatan penelitian kuantitatif harus terstruktur, baku, formal, dan dirancang sematang mungkin sebelumnya.⁴⁹ Adapun data sekunder dalam penelitian ini berupa informasi-informasi yang diperoleh dari berbagai informasi seperti website, Artikel dan berita online tentang BYOND dari BSI dapat memberikan informasi tentang fitur, manfaat, dan penggunaan BYOND.

E. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi berarti keseluruhan (universum) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Mahasiswa UIN SUSKA RIAU yang berjumlah 22.792 orang dari data jumlah mahasiswa tahun 2025 yang menggunakan

⁴⁸ Abigail Soesana et al., *Metodologi Penelitian Kuantitatif*, Cet. 1 (Medan: Yayasan Kita Menulis, 2023), hlm.36

⁴⁹ Imam Ghozali, *“Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis Dan Ilmu Sosial Lainnya”* (Semarang: Yoga Pratama, 2016), hlm.93



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Aplikasi BYOND dari Bank Syariah Indonesia KCP, UIN SUSKA RIAU.⁵⁰

2. Sampel

Sampel merupakan sebagian kecil dari populasi yang sengaja dipilih oleh peneliti untuk diamati, dimana ukuran sampelnya lebih kecil daripada populasi dan berperan sebagai representasi dari keseluruhan populasi.⁵¹ Pada penelitian ini, menggunakan pengambilan sampel non-probability atau juga disebut pengambilan sampel dengan sengaja dan bersifat subjektif. Sehingga sampel penelitian ini akan diambil dari Mahasiswa UIN SUSKA RIAU .

Kriteria pengambilan sampel menggunakan metode Purposive Sampling, dengan kriteria sebagai berikut:

- a. Merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia
- b. Memiliki aplikasi BYOND
- c. Telah menggunakan aplikasi BYOND minimal 3 bulan

Jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini menggunakan rumus slovin, Berikut rumus slovin yaitu:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

⁵⁰ Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim, " Data Jumlah mahasiswa", diakses pada tahun 2025

⁵¹ Tamaulina Br. Sembiring, S.H., M.Hum., Ph.D, *Buku ajar metodologi penelitian (teori dan praktik*, (karawang, CV saba jaya publisher, 2024), hlm 199



N = Total populasi

e = Tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel

Besaran sampel penelitian dengan menggunakan pendekatan rumus *slovin* akan ditentukan oleh nilai tingkat kesalahan, dimana semakin besar tingkat kesalahan, maka semakin kecil jumlah sampel yang diambil.

Dalam penelitian ini tingkat kesalahan yang diambil adalah 10% atau 0,1

$$n = \frac{22.792}{1+22.792(0,1)^2}$$

$$n = \frac{22.792}{1+22.792(0,01)}$$

$$n = \frac{22.792}{1+227,92}$$

$n = 99,5$ di bulatkan menjadi 99.

Jadi, berdasarkan perhitungan di atas dengan jumlah populasi 22.792. Maka jumlah penelitian ini adalah 99 nasabah sebagai responden penelitian.

Berdasarkan jumlah sampling diatas pengambilan sampling dengan menggunakan *Metode Propositioned Sampling*.

Tabel 3. 1
responden penelitian.

NO	Nama Fakultas	Jumlah Mahasiswa	Jumlah sample
1	Dakwah Dan Komunikasi	2.153	9
2	Ekonomi Dan Ilmu Sosial	3.599	16
3	Pertanian Dan Pertenakan	1.789	8
4	Psikologi	1.023	4
5	Sains Dan Teknologi	2.438	11
6	Syariah Dan Hukum	3.445	15

- 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.

7	Tarbiyah Dan Keguruan	7.060	31
8.	Ushuluddin	1.285	5
Jumlah		22.792	99

E. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan cara Observasi, Kuesioner, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi sebagai alat penelitian memiliki karakteristik khusus yang membedakannya dari instrumen lain. Observasi tidak hanya fokus pada individu, tetapi juga mencakup objek-objek alam lainnya.⁵² Observasi dalam penelitian ini dilakukan dengan cara peneliti mengamati pengaruh kepercayaan nasabah dengan adanya teknologi baru.

2. Wawancara

Wawancara merupakan cara pengumpulan data dengan melibatkan komunikasi tatap muka antara peneliti dan responden penelitian. Guna untuk mengkaji informasi, pengalaman atau pendapat responden melalui pertanyaan - pertanyaan yang sudah dibuat oleh peneliti dengan baik.⁵³ Wawancara dilakukan kepada beberapa mahasiswa/i yang menjadi nasabah Bank Syariah Indonesia secara langsung untuk lebih mengetahui informasi mengenai kepuasan nasabah tersebut dalam penggunaan teknologi baru BYOND.

⁵² Andi Fitriani djollong, "teknik pelaksanaan penelitian kuantitatif", Vol.2, No.1, 2014.

⁵³ Dahlia Amelia et al., *Metode penelitian kuantitatif*, Metpen (Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini, 2023), hlm. 118



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

3. Kuisisioner

Kuisisioner/angket. Menurut Sugiyono angket adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Beberapa prinsip dalam penulisan angket sebagai teknik pengumpulan data yaitu prinsip penulisan, pengukuran, dan penampilan fisik.

Yang dimaksud kuisisioner dengan metode tertutup ialah responden diberikan pertanyaan-pertanyaan yang telah dibatasi oleh peneliti dan hanya dapat memilih jawaban yang tertera pada kuisisioner, responden tidak diberikan alternatif jawaban lain. Kuisisioner ini terdiri dari beberapa pertanyaan. Tiap pengukuran berisi sekumpulan indikator berupa pertanyaan.⁵⁴

Tingkat persetujuan yang dimaksud dalam skala ini ialah sebagai berikut:

5 =Sangat Setuju (SS), kategori sangat setuju dengan skor 5

4 = Setuju (S), kategori setuju dengan skor 4

3 = Netral (N), kategori netral dengan skor 3

2 = Tidak Setuju (TS), kategori tidak setuju dengan skor 2

1 = Sangat Tidak Setuju (STS), kategori sangat tidak setuju dengan skor 1 Dengan uji coba instrumen penelitian ini akan diperoleh

hasil berupa tingkat validitas dan reliabilitas kuisisioner.

⁵⁴ Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.hlm 9



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

4. Dokumentasi

Dokumentasi, yang berasal dari kata dokumen, berarti barang-barang yang tertulis. Dalam metode dokumentasi, penelitian mengeksplorasi berbagai benda tertulis, seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, dan notulen rapat, serta sejenisnya.⁵⁵ Dokumentasi dalam penelitian ini menggunakan buku, artikel, laporan Dan photo.

G. Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.⁵⁶ Perhitungan ini akan dilakukan dengan menggunakan bantuan komputer program SPSS (Statistical Package for Social Science). Pada setiap butir pertanyaan di uji validitas. Hasil r hitung kita bandingkan dengan rtabel dimana $df = n-2$ dengan sig 5% jika $r_{tabel} < r_{hitung}$ maka dikatakan valid.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dilakukan terhadap butir pertanyaan atau pernyataan yang sudah valid.

⁵⁵ Ibid, hlm,5.

⁵⁶ Ghazali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.

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.

Pengukuran dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS 17 yang memberikan fasilitas untuk mengukur kereliabelan dengan uji statistik cronbach alpha, dengan kriteria bahwa suatu konstruk atau variabel dikatakan reliable jika memberikan cronbach alpha > 0,60 maka reliabilitas bisa diterima.⁵⁷

3. Uji Asumsi Klasik

Menurut Purnomo Uji asumsi klasik digunakan untuk mengetahui ada tidaknya normalitas residual, multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastis pada model regresi. Model regresi linier dapat disebut sebagai model yang baik jika model tersebut memenuhi beberapa asumsi klasik yaitu data residual terdistribusi normal, tidak adanya multikolinearitas, autokorelasi dan heteroskedastis. Harus terpenuhinya asumsi klasik karena agar diperoleh model regresi dengan estimasi yang tidak bias dan pengujian dapat dipercaya. Apabila ada satu syarat saja yang tidak terpenuhi, maka hasil analisis regresi tidak dapat dikatakan bersifat BLUE (Best Linear Unbiased Estimator). Pengukuran uji asumsi klasik yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Uji Normalitas, Uji Multikoloniaritas, dan Uji Heterokedastisitas.

a. Uji Normalitas

Uji Normalitas dilakukan untuk melihat apakah data variabel bebas (independen) dan variabel terikat (dependen) menyebar secara normal atau tidak. Normalitas data dapat dilihat melalui grafik P-plot of

⁵⁷ Nasution. (2012). *Metode Research (Penelitian Ilmiah)*. Jakarta: Bumi Aksara.



Regression. Jika data tersebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis tersebut, maka data menunjukkan pola distribusi normal.⁵⁸

b. Uji Multikoloniaritas

Uji *Multikoloniaritas* bertujuan untuk melihat ada atau tidaknya variabel bebas yang saling berkaitan terlalu kuat satu sama lain. Ada tidaknya gejala multikoloniaritas pada model regresi linear berganda dapat di deteksi dengan meggunakan tolerance dan VIF (Variance Inflation Factor). Pada umunya jika $VIF \geq 10$ atau Toleransi (Tolerance) ≤ 10 maka terjadi multikoloniaritas, dan sebaliknya jika $VIF \leq 10$ atau tolerance ≥ 10 maka tidak terjadi multikoloniaritas.⁵⁹

c. Uji Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas merupakan adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Uji heteroskedastisitas digunakan untuk mengetahui adanya penyimpangan dari syarat-syarat asumsi klasik pada model regresi, di mana dalam model regresi harus dipenuhi syarat tidak adanya heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dengan Glejser SPSS : Uji ini dasarnya bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain tetap, maka disebut dengan Homokedastisitas. Dan jika varians

⁵⁸ Sahir, *Metodologi Penelitian*. h. 69

⁵⁹ Ibid h.69



berbeda disebut dengan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi heteroskedastisitas. Dasar pengambilan keputusan pada uji heteroskedastisitas yaitu:

- 1) Jika nilai signifikansi $> \alpha = 0.05$, kesimpulannya yaitu tidak terjadi heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikansi $< \alpha = 0.05$, kesimpulannya yaitu terjadi heteroskedastisitas.

4. Uji multikolinieritas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk mengidentifikasi adanya korelasi tinggi atau sempurna antar variabel independen dalam suatu model regresi. Keberadaan multikolinieritas dapat dideteksi dengan melihat nilai tolerance (TL) atau Variance Inflation Factor (VIF). Berdasarkan kriteria pengujian, jika nilai tolerance kurang dari atau sama dengan 0,1 ($TL \leq 0,1$) atau VIF lebih besar dari atau sama dengan 10 ($VIF \geq 10$), maka hipotesis nol (H_0) diterima, yang berarti terdapat indikasi multikolinieritas dalam model regresi.⁶⁰

H. Analisis Regresi Linear Berganda.

Analisis regresi linier ganda merupakan metode statistik yang digunakan untuk menguji hubungan pengaruh lebih dari satu variabel bebas

⁶⁰ Marwan Hamid, et.al., *Analisis Jalur dan Aplikasi SPSS Versi 25* (Lhokseumawe: Sefa Bumi Persada, 2019), hlm.101.



Hak Cipta Diindungi 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.

(independen) terhadap satu variabel terikat (dependen).⁶¹

$$Y = a + b_1 x_1 + b_2 x_2 + e$$

Keterangan:

Y	= Variabel terikat (Kepuasan nasabah)
a	= Konstanta
b ₁ , b ₂ , b ₃	= Koefisien regresi
x ₁	= Kepercayaan
x ₂	= Penggunaan Teknologi Baru
e	= Standar error

I. Pengujian Hipotesis

1. Uji t (Parsial)

Uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Dasar pengambilan keputusan digunakan dalam uji t adalah sebagai berikut.⁶²

- a. Jika nilai probabilitas signifikansi > 0,05, maka hipotesis ditolak. Hipotesis ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Ho ditolak jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, dan Ha diterima (signifikan).

⁶¹ Aminatus Zahriyah et al., *Ekonometrika Teknik Dan Aplikasi Dengan SPSS*, Mandala Press, Cet. 1 (Jember: Mandala Press, 2021). hlm. 62

⁶² Ghozali, I. (2013). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.



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. Jika nilai probabilitas signifikan $< 0,05$, maka hipotesis diterima. Hipotesis tidak dapat ditolak mempunyai arti bahwa variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen. H_0 diterima jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, dan H_a ditolak (tidak signifikan).

2. Uji f (Simultan)

Digunakan untuk membuktikan kebenaran hipotesis dan mengetahui sejauh mana variabel bebas yang digunakan mampu menjelaskan variabel terikat. Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas (independen) secara bersama terhadap variabel terikat (dependen). Uji dilakukan dengan langkah membandingkan nilai F_{hitung} dengan F_{tabel} .

3. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Basuki Koefisien determinasi merupakan koefisien yang menjelaskan hubungan antara variabel dependen (Y) dengan variabel independen (X) dalam suatu model. Koefisien determinasi () untuk menjelaskan seberapa besar proporsi variasi variabel dependen dijelaskan oleh variabel independen. Nilai koefisien determinasi ini terletak antara 0 dan 1. $0 \leq R^2 \leq 1$.

Menurut Zaenuddin bahwa Nilai yang kecil berarti kemampuan variabel- variabel bebas dalam menjelaskan variabel-variabel terikat sangat terbatas. Nilai yang mendekati 1 berarti variabel variabel bebas memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi



variabel – variabel terkait. Semakin angkanya mendekati 1 maka semakin baik garis regresi karena mampu menjelaskan data aktualnya. Semakin mendekati angka nol maka mempunyai garis regresi yang kurang baik.

J. Sejarah Berdirinya Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) secara resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil penggabungan tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, dan PT Bank BRI Syariah Tbk. Pembentukan BSI merupakan bagian dari implementasi roadmap pengembangan keuangan syariah yang telah dirancang oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sejak tahun 2016, dengan tujuan memperkuat struktur industri perbankan syariah nasional.

Nama entitas hasil penggabungan ditetapkan sebagai PT Bank Syariah Indonesia Tbk pada 11 Desember 2020, dan memperoleh izin resmi dari OJK pada 27 Januari 2021 melalui Surat Keputusan Nomor SR-3/PB.1/2021. Peresmian operasional BSI dilaksanakan pada 1 Februari 2021 oleh Presiden Republik Indonesia, Joko Widodo, di Istana Negara. Dengan total aset awal mencapai lebih dari Rp240 triliun, BSI menjadi salah satu bank terbesar di Indonesia dan diharapkan mampu menjadi pilar utama dalam pengembangan ekosistem ekonomi dan keuangan syariah nasional serta bersaing di tingkat internasional.

Bank Syariah Indonesia didirikan untuk memberikan akses perbankan dan solusi keuangan syariah seiring bertumbuhnya penerapan

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.



gaya hidup halal di kalangan masyarakat muslim Indonesia. Namun berbeda dengan bank syariah lainnya, Bank BSI tidak hanya menjual kata “syariah” untuk menarik calon nasabah. Seluruh system perbankan, pelayanan, dan modal aset semuanya diterapkan menggunakan ajaran syariat Islam.

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam dulunya merupakan Kantor Cabang Pembantu Mandiri Syariah yang berdiri pada bulan September 2002 dan pada tahun 2021 tepatnya bulan Februari beriringan dengan peresmian Bank Syariah Indonesia (BSI) akhirnya Kantor Cabang Pembantu Mandiri Syariah berganti nama menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Pekanbaru Panam, Karena adanya merger antara 3 bank syariah BUMN. Bank yang dulunya Mandiri Syariah mulai tanggal 1 Februari 2021 beroperasi sesuai dengan sistem PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)

K. Visi dan Misi Perusahaan

- a. Visi Perusahaan Top 10 Global Islamic Bank “Menjadi top 10 bank syariah global berdasarkan kapitalisasi pasar dalam waktu 5 tahun”.
- b. Misi Perusahaan
 - 1) Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
 - 2) Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 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.

- 3) Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18 persen) dan valuasi kuat (PB>2).
- 4) Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia. Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

L. Logo Perusahaan**Gambar 4. 1****Logo Bank Indonesia**

Terdapat filosofi didalam logo BSI tersebut, seperti Bintang berwarna kuning yang melambangkan 5 sila Pancasila dan 5 rukun islam sebagai wajah baru setelah merger tiga bank syariah milik bank Himbara. Tulisan BSI juga mencerminkan Indonesia yang baik di tingkat Nasional maupun ditingkat Global.

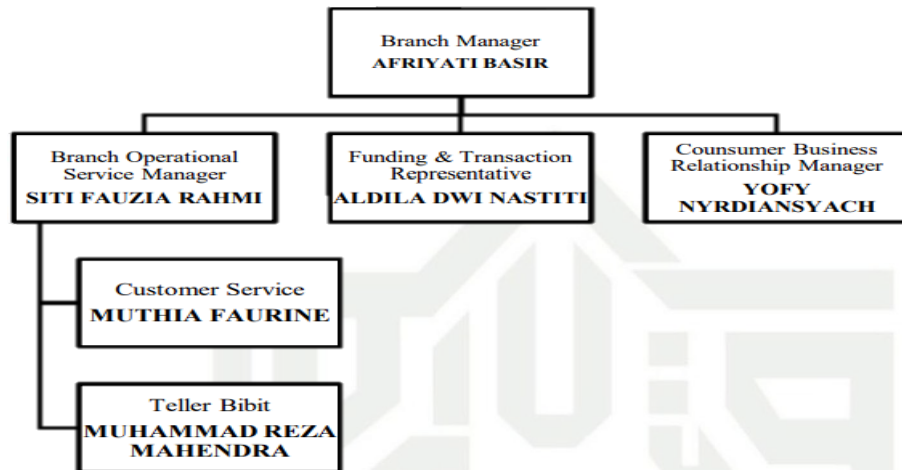


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

M. Struktur Organisasi

Gambar 4. 2
Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia Kcp Uin Suska Riau



Urairan Tugas Bagian Unit Kerja

Adapun Tugas-tugas yang dilakukan di setiap bagian atau unit kerja pada lokasi penelitian di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA sebagai berikut :

a. Branch Manager

Bertanggung jawab untuk mengawasi dan mengoordinasikan seluruh aktivitas operasional di kantor cabang. Selain itu, memimpin pelaksanaan kegiatan pemasaran serta memantau semua aktivitas operasional dalam lingkup tanggung jawab kantor cabang yang dikelolanya.

b. Branch Operation and Service Manager

Berperan sebagai pendukung utama dalam melaksanakan tugas-tugas Branch Manager. Mengelola kegiatan administrasi di kantor

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.

cabang, termasuk dalam bidang Administrasi Kredit dan Keuangan Operasional (Operation Support dan Kasir). Juga bertugas untuk memonitor serta mengoordinasikan pekerjaan yang dilakukan oleh staf di bawah supervisinya.

c. Customer Service

Bertanggung jawab melayani segala kebutuhan nasabah, mulai dari menjawab pertanyaan, memproses transaksi, hingga menyelesaikan masalah. Customer service juga berperan penting dalam memasarkan produk bank dan membangun hubungan baik dengan nasabah.

d. Funding

Melaksanakan promosi berbagai produk perbankan untuk menarik minat nasabah agar menyimpan dana di bank sebanyak mungkin. Bertanggung jawab atas pembukaan rekening tabungan baru dan akuisisi nasabah. Melakukan analisis terhadap deposito dan tabungan nasabah serta menyusun laporan secara rutin. Berupaya mencapai target pendanaan yang telah ditetapkan oleh bank.

e. Consumer Business Relationship Manager

Bertugas merancang, mengelola, melaksanakan, dan mengevaluasi strategi pemasaran, penjualan, serta promosi dengan penuh tanggung jawab untuk mendukung pengembangan dan kemajuan perusahaan. Mengawasi dan mengendalikan seluruh aktivitas terkait kinerja pemasaran, penjualan, dan promosi demi kepentingan



Hak Cipta Diindungi 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.

perusahaan. Memastikan seluruh karyawan bekerja secara profesional, efisien, dan efektif.

f. Teller

Melayani transaksi keuangan, baik tunai maupun non-tunai, termasuk pengelolaan surat berharga dan aktivitas kas lainnya sesuai dengan standar layanan perbankan.

5. Produk Layanan di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA

a. Produk dan Penyaluran Pembiayaan

1) BSI Oto

BSI Oto merupakan salah satu layanan yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk pembiayaan kendaraan bermotor. Layanan ini menawarkan solusi pembiayaan yang selaras dengan prinsip-prinsip keuangan syariah bagi individu yang ingin membeli atau mengganti kendaraan, seperti mobil atau motor. BSI Oto menyediakan berbagai fasilitas dan manfaat yang sesuai dengan nilai-nilai syariah, seperti transparansi dalam biaya, sistem pembayaran yang jelas, serta mekanisme bagi hasil yang adil.

2) BSI Gadai Emas

BSI Gadai Emas adalah layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk membantu memenuhi kebutuhan finansial nasabah dengan menjadikan emas sebagai jaminan.

Layanan ini memungkinkan nasabah memperoleh dana tunai secara cepat tanpa harus melepas kepemilikan emas mereka.

3) BSI KUR Super Mikro

Program Pembiayaan Pemerintah adalah fasilitas yang ditujukan bagi pelaku UMKM dengan usaha yang layak dan produktif, menawarkan plafon hingga Rp. 10 juta untuk keperluan modal kerja atau investasi.

4) BSI Pra Pensiun Berkah

Pembiayaan ini ditujukan untuk ASN yang sudah atau akan menerima payroll melalui BSI dan memiliki sisa masa kerja hingga pensiun ≤ 10 tahun, dengan manfaat pensiun yang juga diterima melalui BSI. Selain itu, pembiayaan juga tersedia bagi ASN yang belum menerima payroll di BSI namun akan memasuki masa pensiun ≤ 3 tahun, dengan manfaat pensiun yang dikelola oleh BSI.

b. Produk Penghimpunan Dana

1) Tabungan Easy Wadiah

Tabungan dalam mata uang rupiah yang menggunakan prinsip Wadiah Yad Dhamanah, di mana nasabah dapat melakukan setoran dan penarikan kapan saja selama jam operasional bank atau melalui ATM.

2) Tabungan Bisnis



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.

Tabungan dengan akad Mudharabah Muthlaqah dalam mata uang rupiah ini dirancang untuk mendukung kemudahan transaksi bagi segmen wiraswasta. Produk ini menawarkan batas transaksi harian yang lebih tinggi serta menyediakan fitur bebas biaya untuk layanan RTGS, transfer SKN, dan setoran kliring yang dilakukan melalui Teller maupun Net Banking.

3) Tabungan Haji Indonesia

Tabungan ini dirancang untuk perencanaan haji dan umrah bagi semua kelompok usia, berlandaskan prinsip syariah, dengan pilihan akad Wadiah Yad Dhamanah atau Mudharabah Muthlaqah. Produk ini juga dilengkapi dengan fasilitas kartu ATM serta layanan E-Banking bagi nasabah yang telah terdaftar di Siskohat dan memperoleh porsi keberangkatan.

4) Tabungan Payroll

Tabungan khusus adalah produk turunan dari tabungan Wadiah/Mudharabah regular yang ditujukan khusus untuk nasabah payroll dan nasabah migran.

5) Tabungan Pendidikan

Tabungan yang ditujukan untuk anak-anak dan pelajar di bawah usia 17 tahun, bertujuan untuk mendorong kebiasaan menabung sejak dini.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Pengaruh Kepercayaan (X_1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y)

Hasil uji t menunjukkan bahwa variabel Kepercayaan memiliki nilai t hitung sebesar 0,247 dengan tingkat signifikansi 0,806, yang lebih besar dari 0,05. yaitu Kepercayaan berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

2. Pengaruh Penggunaan Teknologi Baru (X_2) Terhadap Kepuasan

Hasil uji t menunjukkan bahwa penggunaan teknologi baru BYOND berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung sebesar 6,889 yang lebih besar dari t tabel sebesar 1,985, serta nilai signifikansi 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan akses, fitur yang disediakan, serta kemampuan nasabah dalam beradaptasi dengan aplikasi BYOND memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam bertransaksi.

3. Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah Secara Simultan

Berdasarkan hasil pengujian secara simultan menggunakan uji F, diperoleh nilai F hitung sebesar 24,017, sedangkan nilai F tabel sebesar 3,09. Karena nilai F hitung lebih besar dari F tabel dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND secara bersama-sama berpengaruh



signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP UIN Suska Riau.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Bank Syariah Indonesia KCP UIN Suska Riau
 - a. Pihak bank diharapkan dapat terus meningkatkan kepercayaan nasabah, khususnya dalam hal keamanan data, perlindungan saldo, dan kejelasan informasi terkait layanan digital BYOND.
 - b. Bank perlu melakukan perbaikan dan pengembangan aplikasi BYOND, terutama dalam meminimalisir error sistem, menambah kembali fitur-fitur yang sebelumnya tersedia, serta meningkatkan stabilitas aplikasi agar nasabah dapat bertransaksi dengan nyaman.
 - c. Diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi yang lebih intensif kepada nasabah, khususnya mahasiswa, mengenai penggunaan aplikasi BYOND agar nasabah lebih mudah beradaptasi dengan teknologi baru.
2. Bagi Nasabah (Mahasiswa UIN Suska Riau)
 - a. Nasabah diharapkan dapat lebih memahami cara penggunaan aplikasi BYOND serta memanfaatkan fitur layanan yang tersedia secara optimal.

- b. Nasabah juga disarankan untuk selalu menjaga keamanan data pribadi, seperti PIN dan password, serta segera melaporkan kepada pihak bank apabila terjadi kendala atau transaksi yang mencurigakan.
- 3 Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang mempengaruhi kepuasan nasabah, seperti kualitas layanan, persepsi risiko, kemudahan penggunaan, atau loyalitas nasabah.
 - b. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan objek dan sampel yang lebih luas, tidak hanya terbatas pada mahasiswa, sehingga hasil penelitian dapat digeneralisasikan secara lebih luas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Aan, Ansori. (2018). Sistem informasi perbankan syariah. Jurnal Banque Syar. UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten
- Amelia, Dahlia, dkk. 2023. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Aceh: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Donni Juni Priansa, 2017. “Perilaku Konsumen Dalam Persaingan Bisnis Kontemporer”, Bandung: Alfabeta.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Yogyakarta: Universitas Diponegoro.
- Harahap, 2017. Pengaruh Teknologi Informasi Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Mandiri Cabang Medan Aksara
- Herry Sutanto dan Khaerul Umam, Manajemen Pemasaran Bank Syariah, (Bandung, Pustaka Setia., 2013), hlm. 69.
- Imam Ghozali, 2016. “Desain Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif Untuk Akuntansi, Bisnis Dan Ilmu Sosial Lainnya”, Semarang: Yoga Pratama.
- Kementerian Agama Republik Indonesia. 2019. *Al-Qur'an dan Terjemahannya*. Jakarta: Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- Khamdan Rifa'i, 2019. “Membangun Loyalitas Pelanggan”, Yogyakarta: Hikam Pustaka.
- Khamdan Rifa'i, 2019. “Membangun Loyalitas Pelanggan”, Yogyakarta: Hikam Pustaka.
- Mashur Razak, 2017. “Perilaku Konsumen” (Makasar: Alaudin University Press.
- Mas'ud, Ridwan. 2016. *Strategi Membangun Loyalitas Nasabah Perbankan Syariah*. Mataram: UIN Mataram Press.
- Najib, 2017. (Jurnal). Penguatan Prinsip Syariah Pada Produk Bank Syariah. Jurisprudence.
- Nasution. (2012). Metode Research (Penelitian Ilmiah). Jakarta: Bumi Aksara.



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.

Rahmawati. 2016. *Manajemen Pemasaran*. Samarinda: Mulawarman University Press.

Setiawan Budi Utomo, Khotibul Umam. (2017) “Perbankan Syariah: Dasar-dasar dinamika perkembangannya di Indonesia”. Jakarta: Rajawali Pers

Sugiyono, (2013). “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”. Bandung: Alfabeta

Sugiyono, 2015. “Metode Penelitian Kuantitatif” Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Soesana, Abigail, dkk. 2023. *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Toto Tasmara, *Membudayakan Etos Kerja Islami*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2002)

JURNAL

Syamsul Hadi dan Novi, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Mobile Banking”, *Jurnal Ekonomi dan Pembangunan*

Umirahmah, 2022. “Pengaruh Teknologi Finansial (Fintech) Terhadap Strategi Perbankan Pada Pt. Bank Central Asia (Bca),” *Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Manajemen Bisnis*.

Kotler Philip dan Keller Kevin Lane, (2012). *Marketing Management*, Thirteenth Edition. Diterjemahkan oleh Bob Sabran Dengan Judul, *Manajemen Pemasaran*.

Adelina Lubis, dkk, 2022. “Pengaruh Kepercayaan dan Komitmen Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Medan,” *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah*.

Cecep Abdul Cholik, 2021 “Perkembangan Teknologi Informasi Komunikasi/ICT Dalam Berbagai Bidang,” *Jurnal Fakultas Teknik Kuningan*.

Mawar Indah, dkk. 2022. (Jurnal) “Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI).



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.

Edy Junaedi dan Neneng, 2023. "Pengaruh Persepsi Manfaat, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Menggunakan Layanan Mobile Banking Pada PT Bank Syariah Indonesia di Tangerang," I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies.

Tirtana, I., dan Sari, S. P. *Analisis Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Persepsi Kemudahan, dan Kepercayaan terhadap Penggunaan Mobile Banking*. Jurnal Studi Akuntansi FEB UMS.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., dan Davis, F. D. 2003. *User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View*. MIS Quarterly, Vol. 27, No. 3.

Djollong, Andi Fitriani. 2014. *Teknik Pelaksanaan Penelitian Kuantitatif*. Jurnal, Vol. 2 No. 1.

WEBSITE

Pramesti Regita Cindy. "BYOND Dikeluhkan, Pakar Sebut Bisa Dicegah Lewat Uji Coba Matang". <https://www.bloombergtechnoz.com/detail-news/63126/byond-dikeluhkan-pakar-sebut-bisa-dicegah-lewat-uji-coba-matang>. Diakses pada tanggal 01 Maret 2025. Pukul 23:00 wib.

Elga Nurmutia. 2014. Resmi Diluncurkan, SuperApp BYOND by BSI Tawarkan Segudang Manfaat. <https://www.cnbcindonesia.com/tech/20241109182108-37-586993/resmi-diluncurkan-superapp-byond-by-bsi-tawarkan-segudang-manfaat#:~:text=%22Di%20BSI%2C%20kami%20terus%20melakukan,dapat%20mengenal%20pola%20transaksi%20anomali>. Diakses pada tanggal 18 April 2025. Pukul: 18:00 wib.

WAWANCARA

Tiara. 2025. Mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau, wawancara oleh penulis. Pekanbaru, 2 Juni 2025.

Indriani, Dean. 2025. Mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau, wawancara oleh penulis. Pekanbaru, 2 Juni 2025.

Naimah, Siti. 2025. Mahasiswa UIN Sultan Syarif Kasim Riau, wawancara oleh penulis. Pekanbaru, 11 Juni 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.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru BYOND Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Mohon kesediaan Bapak/Ibu/Sdr untuk mengisi kuesionerini. Kuesioner ini merupakan kuesioner yang penulis susun dalam rangka pelaksanaan penelitian. Jawaban yang Bapak/Ibu/Sdr berikan tidak akan mempengaruhi kedudukan maupun jabatan, mengingat kerahasiaan identitas Bapak/Ibu/Sdr akan kami jaga.

A. IDENTITAS RESPONDEN

1. Nama Lengkap :
2. Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan
3. Fakultas : ☐ Fakultas Tarbiyah dan Keguruan
☐ Fakultas Ushuluddin
☐ Fakultas Psikologi
☐ Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
☐ Fakultas Syariah Dan Hukum
☐ Fakultas Dakwah Dan Ilmu Komunikasi
☐ Fakultas Sains Dan Teknologi
☐ Fakukltas Pertanian Dan Pertenakan

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.

© 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.

Variabel (X1) Kepercayaan

No	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Benevolence					
1	BSI peduli pada kebutuhan transaksi keuangan saya melalui aplikasi BYOND					
	Ability					
1	BSI mampu memberikan layanan yang baik melalui aplikasi BYOND					
	Integrity					
1	BSI memberikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami					
	Security					
1	Saya merasa BYOND aman digunakan dalam bertransaksi keuangan					
	consistency					
1	Aplikasi BYOND selalu lancar saat dipakai					

Variabel (X2) Penggunaan teknologi baru

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Frekuensi penggunaan					
1	Saya rutin menggunakan layanan BYOND					
	Kemudahan akses					
1	Aplikasi BYOND mudah digunakan nasabah kapansaja dan dimanasaja					
	Ketersediaan fitur inovatif					
1	Fitur di BYOND menurut saya sudah lengkap sesuai kebutuhan nasabah					
	Kemampuan beradaptasi					
1	BYOND mudah dipakai walau ada pembaruan baru.					
	Dukuan teknis					
1	Respon petugas bank cepat saat mengalami gangguan					



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.

Variabel (Y) Kepuasan nasabah

NO	Pernyataan	SS	S	N	TS	STS
	Konfirmasi harapan					
1	Layanan BYOND sesuai dengan kebutuhan transaksi saya					
	Minat penggunaan ulang					
1	Saya akan tetap menggunakan BYOND untuk transaksi seterusnya					
	Kesediaan merekomendasikan					
1	Apabila ada orang lain yang butuh layanan perbankan digital saya akan menyarankan menggunakan layanan aplikasi BYOND					
	Kualitas layanan					
1	Saya merasa layanan BYOND mampu bersaing kenyamanan dalam transaksi dengan layanan digital bank lain					

Lampiran 2 Tabulasi Data

Kepercayaan X1

NO	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TotalX1
1.	3	3	2	3	2	13
2.	5	4	5	5	4	23
3.	4	3	3	3	4	17
4.	4	4	4	5	4	21
5.	4	5	4	4	5	22
6.	3	5	3	3	4	18
7.	3	4	4	3	3	17
8.	3	4	4	3	4	18
9.	4	5	4	4	4	21
10.	3	3	3	4	3	16
11.	4	4	5	5	4	22
12.	5	4	3	4	4	20
13.	5	3	4	4	4	20
14.	4	4	4	5	5	22
15.	5	4	4	3	4	20
16.	5	5	5	5	5	25
17.	3	4	4	4	3	18
18.	5	4	4	4	4	21
19.	5	5	4	4	4	22
20.	4	3	5	4	5	21
21.	4	4	4	5	4	21
22.	4	4	4	4	5	21
23.	4	4	4	5	4	21
24.	5	5	4	5	4	23
25.	5	4	4	5	5	23
26.	4	5	5	5	5	24
27.	4	4	3	3	4	18
28.	3	4	3	3	3	16
29.	5	5	4	4	5	23
30.	4	4	4	4	5	21
31.	4	5	5	5	5	24
32.	4	4	4	4	4	20
33.	4	5	5	5	5	24
34.	4	4	3	4	5	20
35.	4	4	5	4	4	21
36.	4	4	5	4	4	21
37.	3	4	2	3	3	15
38.	4	5	5	4	4	22

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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



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.

NO	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TotalX1
39.	4	5	4	3	4	20
40.	4	4	3	4	3	18
41.	4	4	4	4	4	20
42.	5	4	4	5	5	23
43.	4	3	5	4	4	20
44.	4	5	5	5	5	24
45.	4	4	5	3	3	19
46.	3	3	4	4	4	18
47.	5	5	4	4	4	22
48.	4	5	4	4	4	21
49.	3	5	5	5	5	23
50.	5	5	5	5	5	25
51.	4	4	4	5	4	21
52.	4	4	4	4	4	20
53.	2	1	2	2	2	9
54.	5	5	5	5	5	25
55.	4	5	5	4	5	23
56.	4	4	4	5	3	20
57.	4	5	5	5	5	24
58.	4	4	4	4	4	20
59.	4	5	5	5	4	23
60.	3	4	4	4	3	18
61.	3	4	4	4	4	19
62.	4	4	4	2	4	18
63.	4	5	4	4	4	21
64.	4	4	4	3	3	18
65.	4	4	4	4	4	20
66.	4	4	3	4	3	18
67.	5	5	4	4	4	22
68.	3	5	4	3	4	19
69.	2	3	2	3	2	12
70.	4	3	3	4	5	19
71.	5	4	5	5	5	24
72.	4	4	3	4	4	19
73.	4	4	5	5	4	22
74.	4	5	3	4	4	20
75.	4	3	5	4	4	20
76.	5	5	4	3	4	21
77.	4	4	4	5	2	19
78.	5	5	5	5	4	24
79.	4	4	4	4	3	19
80.	5	5	5	5	3	23

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

NO	X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	TotalX1
81.	4	4	4	5	4	21
82.	5	4	5	3	5	22
83.	4	4	4	5	4	21
84.	5	5	4	4	2	20
85.	4	3	4	5	4	20
86.	4	4	4	4	4	20
87.	3	2	3	3	2	13
88.	2	2	3	2	2	11
89.	5	4	4	4	3	20
90.	4	4	4	3	3	18
91.	5	5	5	5	3	23
92.	2	2	3	3	1	11
93.	5	5	5	5	5	25
94.	5	5	5	5	5	25
95.	5	5	5	5	5	25
96.	5	5	5	5	5	25
97.	3	3	4	4	3	17
98.	3	3	4	5	3	18
99.	5	3	4	3	5	20

Penggunaan Teknologi Baru X2

NO	X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	TotalX2
1.	5	5	5	5	4	24
2.	5	5	4	4	5	23
3.	4	3	4	4	4	19
4.	3	4	4	4	4	19
5.	5	5	5	5	5	25
6.	3	4	4	4	5	20
7.	4	4	3	3	4	18
8.	4	4	4	5	4	21
9.	4	4	3	4	4	19
10.	5	4	5	5	4	23
11.	4	5	3	3	4	19
12.	5	4	4	5	5	23
13.	4	3	4	3	4	18
14.	5	4	5	5	5	24
15.	4	4	4	5	4	21
16.	5	4	4	3	5	21
17.	4	4	3	2	3	16
18.	3	3	4	5	5	20



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.

NO	X2P1	X2P2	,X2P3	X2P4	X2P5	TotalX2
19.	5	5	5	5	5	25
20.	3	4	4	4	5	20
21.	4	4	3	3	4	18
22.	4	4	4	5	4	21
23.	4	4	3	4	4	19
24.	5	4	5	5	4	23
25.	4	5	3	3	4	19
26.	5	4	4	5	5	23
27.	4	3	4	3	4	18
28.	5	4	5	5	5	24
29.	4	4	4	5	4	21
30.	5	4	4	3	5	21
31.	4	4	3	2	3	16
32.	3	3	4	5	5	20
33.	5	5	5	5	5	25
34.	5	4	5	5	4	23
35.	4	5	4	5	5	23
36.	5	4	4	4	5	22
37.	4	4	4	5	5	22
38.	4	4	4	4	4	20
39.	4	4	4	4	4	20
40.	4	4	3	5	3	19
41.	3	4	4	4	4	19
42.	3	3	3	4	3	16
43.	5	5	5	5	4	24
44.	4	5	4	5	4	22
45.	4	5	5	5	5	24
46.	3	4	5	4	5	21
47.	4	3	4	3	3	17
48.	4	5	5	5	5	24
49.	5	5	5	4	5	24
50.	5	4	5	5	4	23
51.	3	4	4	4	3	18
52.	5	5	4	5	5	24
53.	4	3	2	3	3	15
54.	4	4	4	3	4	19
55.	1	2	2	3	4	12
56.	4	4	4	4	4	20
57.	3	3	4	3	4	17
58.	5	5	4	5	3	22
59.	2	4	5	4	4	19
60.	5	5	5	5	3	23



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

NO	X2P1	X2P2	,X2P3	X2P4	X2P5	TotalX2
61.	3	3	3	3	2	14
62.	4	5	4	5	4	22
63.	4	3	4	4	3	18
64.	3	4	4	4	3	18
65.	3	3	4	3	3	16
66.	3	2	4	4	4	17
67.	4	3	4	4	4	19
68.	4	4	4	4	4	20
69.	4	3	4	3	3	17
70.	4	4	4	3	4	19
71.	4	5	3	3	3	18
72.	4	5	5	5	4	23
73.	3	4	4	4	4	19
74.	4	4	4	2	3	17
75.	4	4	3	3	4	18
76.	4	4	4	4	4	20
77.	4	3	4	2	2	15
78.	4	2	2	2	4	14
79.	3	3	4	3	3	16
80.	2	4	4	4	5	19
81.	4	5	4	3	3	19
82.	3	1	2	2	3	11
83.	5	5	5	5	5	25
84.	5	5	5	5	5	25
85.	5	5	5	5	5	25
86.	5	5	5	5	5	25
87.	3	4	4	4	4	19
88.	3	5	4	4	3	19
89.	4	3	4	5	3	19
90.	4	5	4	5	4	22
91.	3	4	4	4	4	19
92.	2	1	2	2	2	9
93.	3	4	4	4	4	19
94.	3	2	3	3	4	15
95.	4	4	5	4	4	21
96.	3	3	3	3	3	15
97.	5	5	4	5	5	24
98.	4	4	4	4	4	20
99.	3	4	4	4	4	19

Kepuasan Nasabah Y

NO	YP1	YP2	YP3	YP4	TotalY
1	4	3	3	3	13
2	5	4	4	3	16
3	5	4	4	4	17
4	4	5	3	3	15
5	5	4	4	4	17
6	5	5	5	4	19
7	4	4	4	5	17
8	5	5	5	5	20
9	4	4	5	4	17
10	4	4	4	4	16
11	5	3	4	4	16
12	3	3	3	3	12
13	5	5	5	5	20
14	5	4	4	5	18
15	5	5	5	4	19
16	5	5	5	4	19
17	5	3	3	3	14
18	4	3	4	4	15
19	4	3	3	4	14
20	5	4	5	5	19
21	4	4	5	4	17
22	5	4	4	5	18
23	4	3	4	4	15
24	5	5	4	5	19
25	4	4	4	2	14
26	5	5	5	5	20
27	5	4	4	3	16
28	3	4	4	5	16
29	4	4	3	4	15
30	3	4	4	4	15
31	4	4	4	5	17
32	4	4	3	3	14
33	4	3	3	5	15
34	4	4	4	5	17
35	5	5	5	5	20
36	4	4	4	4	16
37	4	5	3	4	16
38	5	4	3	3	15
39	5	4	4	4	17
40	3	3	3	3	12

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Hak Cipta Diindungi 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.

NO	YP1	YP2	YP3	YP4	TotalY
41	5	4	3	4	16
42	4	3	3	4	14
43	4	4	4	4	16
44	4	4	5	4	17
45	4	3	3	3	13
46	5	4	4	3	16
47	5	4	4	4	17
48	4	5	3	3	15
49	5	4	4	4	17
50	5	5	5	4	19
51	4	4	4	5	17
52	5	5	5	5	20
53	4	4	2	4	14
54	4	4	4	4	16
55	1	2	3	4	10
56	4	4	4	4	16
57	4	2	3	4	13
58	5	5	5	5	20
59	4	2	4	4	14
60	3	3	2	5	13
61	4	3	3	3	13
62	5	3	4	4	16
63	4	4	4	3	15
64	4	4	3	4	15
65	2	3	3	3	11
66	4	4	3	4	15
67	4	4	3	3	14
68	4	5	4	4	17
69	3	3	3	3	12
70	5	5	4	5	19
71	4	2	5	3	14
72	4	3	4	4	15
73	4	4	4	4	16
74	4	4	4	3	15
75	3	3	3	3	12
76	4	4	4	4	16
77	3	3	4	4	14
78	2	4	2	3	11
79	4	3	3	3	13
80	4	4	3	4	15
81	4	4	4	4	16
82	2	3	2	3	10



© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

NO	YP1	YP2	YP3	YP4	TotalY
83	5	5	5	5	20
84	5	5	5	5	20
85	5	5	5	5	20
86	5	5	5	5	20
87	4	4	4	4	16
88	4	5	4	5	18
89	3	4	4	4	15
90	5	4	4	4	17
91	5	4	4	4	17
92	2	2	3	4	11
93	4	3	4	4	15
94	3	3	3	3	12
95	5	4	4	4	17
96	4	3	3	3	13
97	4	5	5	5	19
98	5	3	4	4	16
99	3	4	4	3	14



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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

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

Lampiran 3 Output SPSS

1. Uji Statistik Deskriptif

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Variabel X1 Kepercayaan	99	9	25	20.23	3.207
Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	99	9	25	19.87	3.288
Variabel Y Kepuasan Nasabah	99	10	20	15.80	2.487
Valid N (listwise)	99				

2. Uji Validitas Variabel Kepercayaan X1

Correlations

		X1P1	X1P2	X1P3	X1P4	X1P5	Variabel X1 Kepercayaan
X1P1	Pearson Correlation	1	.543**	.510**	.455**	.535**	.778**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1P2	Pearson Correlation	.543**	1	.503**	.433**	.497**	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1P3	Pearson Correlation	.510**	.503**	1	.575**	.535**	.799**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1P4	Pearson Correlation	.455**	.433**	.575**	1	.446**	.747**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X1P5	Pearson Correlation	.535**	.497**	.535**	.446**	1	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Variabel X1 Kepercayaan	Pearson Correlation	.778**	.767**	.799**	.747**	.789**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



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

3. Uji Validitas Variabel Penggunaan Teknologi Baru X2

		Correlations					Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru
		X2P1	X2P2	X2P3	X2P4	X2P5	
X2P1	Pearson Correlation	1	.545**	.467**	.406**	.352**	.717**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2P2	Pearson Correlation	.545**	1	.561**	.541**	.419**	.801**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2P3	Pearson Correlation	.467**	.561**	1	.658**	.471**	.810**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2P4	Pearson Correlation	.406**	.541**	.658**	1	.532**	.822**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99
X2P5	Pearson Correlation	.352**	.419**	.471**	.532**	1	.709**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99
Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	Pearson Correlation	.717**	.801**	.810**	.822**	.709**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

4. Uji Validitas Kepuasan Nasabah Y

		Correlations				Variabel Y Kepuasan Nasabah
		YP1	YP2	YP3	YP4	
YP1	Pearson Correlation	1	.515**	.552**	.335**	.786**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.001	.000
	N	99	99	99	99	99
YP2	Pearson Correlation	.515**	1	.515**	.413**	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99
YP3	Pearson Correlation	.552**	.515**	1	.490**	.823**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99
YP4	Pearson Correlation	.335**	.413**	.490**	1	.704**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99
Variabel Y Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.786**	.791**	.823**	.704**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99

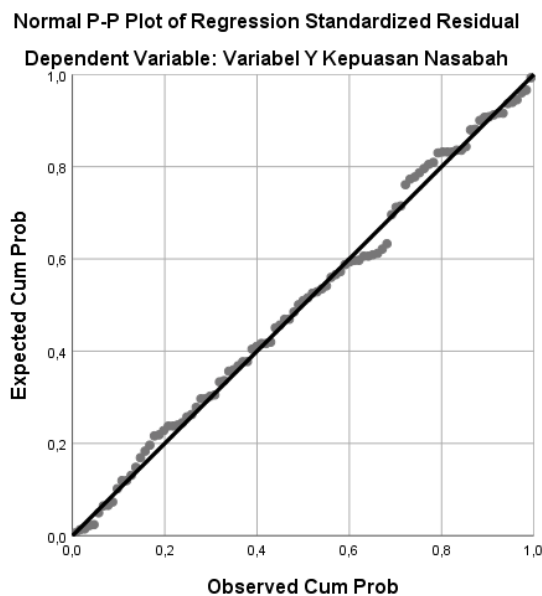
** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

5. Uji Reliabilitas Variabel Kepercayaan

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.834	5

8. Uji Normalitas



7. Uji Reabilitas Variabel Kepuasan Nasabah

Cronbach's Alpha	N of Items
.781	4

6. Uji Reliabilitas Variabel Penggunaan Teknologi Baru

Cronbach's Alpha	N of Items
.830	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.

9. Uji Multikolineritas

Coefficients^a

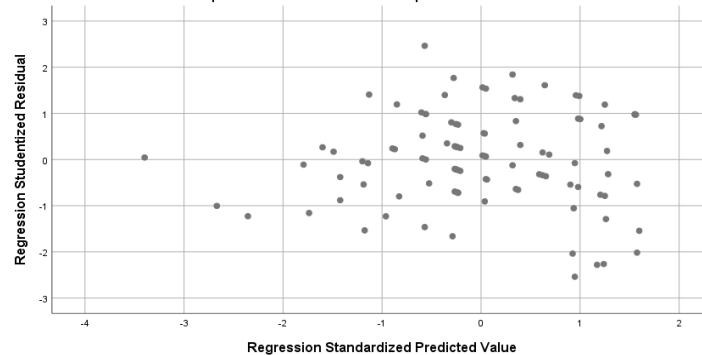
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.825	1.758		3.881	.000		
	Variabel X1 Kepercayaan	.016	.065	.021	.247	.806	.994	1.006
	Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	.435	.063	.576	6.889	.000	.994	1.006

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

10. Uji Heterokedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah



11. Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6.825	1.758		3.881	.000		
	Variabel X1 Kepercayaan	.016	.065	.021	.247	.806	.994	1.006
	Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	.435	.063	.576	6.889	.000	.994	1.006

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

- Hak Cipta Diindungi 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 Diindungi 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.

12. Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a								
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,825	1,758		3,881	,000		
	Variabel X1 Kepercayaan	,016	,065	,021	,247	,806	,994	1,006
	Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru	,435	,063	,576	6,889	,000	,994	1,006

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

13. Uji Simultan (Uji F)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	202.079	2	101.040	24.017	.000 ^b
	Residual	403.880	96	4.207		
	Total	605.960	98			

a. Dependent Variable: Variabel Y Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Variabel X2 Penggunaan Teknologi Baru, Variabel X1 Kepercayaan

DOKUEMNTASI PENELITIAN



© 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.



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.



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

كلية الشريعة و القانون

FACULTY OF SHARIAH AND LAW

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuah Madani - Pekanbaru 28298 PO Box. 1004 Telp/Fax. 0761-562052
Web. www.fasih.uin-suska.ac.id, Email: fasih@uin-suska.ac.id

Nomor : 7923/Un.04/F.I/PP.00.9/08/2025
Sifat : Biasa
Lamp. : 1 (Satu) Proposal
Hal : Mohon Izin Riset

Pekanbaru, 26 Agustus 2025

Kepada Yth.
Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim

Assalamu 'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Disampaikan bahwa salah seorang mahasiswa Fakultas Syari'ah dan Hukum Universitas Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : NATASYA RARA CHANTIKA
NIM : 12120520667
Jurusan : Ekonomi Syariah S1
Semester : IX (Sembilan)
Lokasi : Universitas Islam negeri Sultan Syarif Kasim

bermaksud akan mengadakan riset guna menyelesaikan Penulisan Skripsi yang berjudul :
Pengaruh Kepercayaan Dan Penggunaan Teknologi Baru "BYOND" Terhadap Kepuasan
Nasabah Bank Syariah Indonesia kcp. Uin suska riau studi kasus mahasiswa uin suska riau.

Pelaksanaan kegiatan riset ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai
tanggal surat ini dibuat. Untuk itu kami mohon kiranya kepada Saudara berkenan
memberikan izin guna terlaksananya riset dimaksud.

Demikian disampaikan, terima kasih.



a.n. Rektor
Dekan

Dr. H. Maghfirah, M.A

NIP.19741025 200312 1 002

Tembusan :
Rektor UIN Suska Riau



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

Jl. HR. Soebrantas KM. 15 No.155, Kel. Tuah Madani, Kec. Tuah Madani - Pekanbaru, 28298 PO Box.1004
Telepon : (0761) 5780056 Web: www.uin-suska.ac.id; Email : rektor04@uin-suska.ac.id

Nomor : B-431/Un.04/WR.I/TL.00/10/2025
Sifat : Biasa
Lamp : -
Hal : Izin Riset

2 Oktober 2025

Yth. 1. Dekan Fakultas _____
2. Kepala PTIPD _____
3. Kepala Bagian _____
pada UIN Suska Riau
Pekanbaru

Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh.

Dengan hormat, menindaklanjuti surat Dekan Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor: B-7923/Un.04/F.I/PP.00.9/08/2025 tanggal 26 Agustus 2025 hal Mohon izin Riset Skripsi/Tesis, maka kami minta kepada Saudara agar dapat membantu Penelitian nama tersebut di bawah ini :

Nama : **Natasya Rara Chantika**
NIM : **12120520667**
Program Studi : **Ekonomi Syariah S1**

Untuk dapat melaksanakan Riset dan Pengambilan Data guna mendapatkan Data dan Informasi yang terkait dengan Judul Penelitian: "Pengaruh Kepercayaan dan Penggunaan Teknologi Baru "Byond" Terhadap kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP. UIN SUSKA RIAU Studi Kasus Mahasiswa UIN Suska Riau" pada unit kerja saudara.

Demikian kami sampaikan atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Rektor
Wakil Rektor Bidang Akademik
dan Pengembangan Lembaga



Prof. H. Raihani, M.Ed., Ph.D.
NIP 19711005 199703 1 002

Tembusan
Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau (sebagai laporan)



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
Token : mKoy/rpf

- Hak Cipta
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.