

**ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND *BY* BSI DENGAN
PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah



Disusun Oleh:

SITI NURROHMAH
NIM: 2282110138

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
1447 H / 2026 M**

HALAMAN JUDUL

**ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND *BY* BSI DENGAN
PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

UINSSC

Disusun Oleh:

SITI NURROHMAH

NIM: 2282110138

**KEMENTRIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

1447 H / 2026 M

ABSTRAK

SITI NURROHMAH, 2282110138, "ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DENGAN PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI"

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Performance Expectancy*, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, *Facilitating Conditions*, *Hedonic Motivation*, *Price Value*, dan *Habit* terhadap *Behavioral Intention* pada nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan teknik survei melalui penyebaran kuesioner. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 130 responden yang dipilih menggunakan teknik *simple random sampling* dengan kriteria tertentu yaitu nasabah yang aktif menggunakan aplikasi Byond by BSI. Pengolahan data dilakukan melalui analisis statistik deskriptif, evaluasi *outer model* dan *inner model*, serta pengujian hipotesis menggunakan *Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* dengan bantuan software SmartPLS versi 4. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial *Performance Expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan nilai *t-statistic* 0,384 lebih kecil dari 1,96 serta nilai *p-value* 0,701. *Effort Expectancy* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan nilai *t-statistic* 1,806 lebih kecil dari 1,96 serta nilai *p-value* 0,071. Selanjutnya, *Social Influence* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan nilai *t-statistic* 0,734 lebih kecil dari 1,96 serta nilai *p-value* 0,463. Kemudian, *Facilitating Conditions* juga tidak berpengaruh signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan nilai *t-statistic* 1,322 lebih kecil dari 1,96 serta nilai *p-value* 0,186. Berbeda dengan keempat variabel tersebut, *Hedonic Motivation* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan nilai *t-statistic* 2,792 lebih besar dari 1,96 serta nilai *p-value* 0,005. *Price Value* juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan nilai *t-statistic* 3,786 lebih besar dari 1,96 serta nilai *p-value* 0,000. Selanjutnya, *Habit* berpengaruh positif dan signifikan terhadap *Behavioral Intention*, dengan nilai *t-statistic* 2,916 lebih besar dari 1,96 serta nilai *p-value* 0,004. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa niat penggunaan aplikasi Byond by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi lebih dipengaruhi oleh faktor pengalaman penggunaan yang menyenangkan, persepsi nilai manfaat terhadap biaya, serta kebiasaan penggunaan yang telah terbentuk, dibandingkan dengan persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, pengaruh sosial, maupun kondisi fasilitas yang dimiliki pengguna.

Kata Kunci: Ekspektasi Kinerja; Ekspektasi Usaha; Pengaruh Sosial; Kondisi Fasilitas; Motivasi Hedonis; Nilai Harga; Kebiasaan; Niat Penggunaan

ABSTRACT

SITI NURROHMAH, 2282110138, "ANALYSIS OF THE INTENTION TO USE THE BYOND APPLICATION BY BSI WITH THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2) APPROACH AT BSI KCP CIREBON SILIWANGI"

This study aims to analyze the influence of Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, and Habit on Behavioral Intention to customers who use the Byond by BSI application at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi. The research method used is a quantitative approach with survey techniques through the distribution of questionnaires. The sample in this study amounted to 130 respondents who were selected using simple random sampling techniques with certain criteria in accordance with active users of the Byond by BSI application. Data processing was carried out through descriptive statistical analysis, evaluation of outer models and inner models, and hypothesis testing using Partial Least Square Structural Equation Modeling (PLS-SEM) with the help of SmartPLS software version 4. The results showed that partially Performance Expectancy did not have a significant effect on Behavioral Intention, with a t-statistic value of 0.384 smaller than 1.96 and a p-value of 0.701. Effort Expectancy also had no significant effect on Behavioral Intention, with a t-statistic value of 1.806 less than 1.96 and a p-value of 0.071. Furthermore, Social Influence had no significant effect on Behavioral Intention, with a t-statistic value of 0.734 smaller than 1.96 and a p-value of 0.463. Then, Facilitating Conditions also had no significant effect on Behavioral Intention, with a t-statistic value of 1.322 less than 1.96 and a p-value of 0.186. In contrast to these four variables, Hedonic Motivation has a positive and significant effect on Behavioral Intention, with a t-statistic value of 2.792 greater than 1.96 and a p-value of 0.005. Price Value also has a positive and significant effect on Behavioral Intention, with a t-statistic value of 3.786 greater than 1.96 and a p-value of 0.000. Furthermore, Habit had a positive and significant effect on Behavioral Intention, with a t-statistic value of 2.916 greater than 1.96 and a p-value of 0.004. Overall, the results of this study show that the intention to use the Byond by BSI application in customers of Bank Syariah Indonesia KCP Cirebon Siliwangi is more influenced by the factors of pleasant user experience, perception of the value of benefits to costs, and usage habits that have been formed, compared to the perception of benefits, ease of use, social influence, and condition of facilities owned by users.

Keywords: *Performance Expectancy, Effort Expectancy, Social Influence, Facilitating Conditions, Hedonic Motivation, Price Value, Habit dan Behavioral Intention.*

الملخص

سيتي نوروها، 2282110138، "تحليل النية لاستخدام تطبيق BYOND من قبل BSI مع نهج النظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا 2 (UTAUT2) في BSI KCP CIREBON "SILIWANGI"

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير توقع الأداء، وتوقع الجهد، والتأثير الاجتماعي، والظروف الميسرة، والدافع الهيدوني، وقيمة السعر، والعادة على النية السلوكية للعملاء الذين يستخدمون تطبيق Byond by BSI في بنك شياريا إندونيسيا (BSI) KCP Cirebon Siliwangi. طريقة البحث المستخدمة هي نهج كمي باستخدام تقنيات المسح من خلال توزيع الاستبيانات. بلغ عدد العينة في هذه الدراسة 130 مشاركاً تم اختيارهم باستخدام تقنيات أخذ عينات هادفة مع معايير معينة وفقاً للمستخدمين النشطين لتطبيق Byond by BSI. تم إجراء معالجة البيانات من خلال التحليل الإحصائي الوصفي، وتقييم النماذج الخارجية والنماذج الداخلية، واختبار الفرضيات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية الجزئية ذات الترتيب الأدنى (PLS-SEM) بمساعدة برنامج SmartPLS الإصدار 4. أظهرت النتائج أن توقع الأداء جزئياً لم يكن له تأثير كبير على النية السلوكية، حيث كانت قيمة إحصائية t أقل من 1.96 بقيمة $p = 0.384$ وقيمة $p = 0.701$. لم يكن لتوقع الجهد تأثير كبير على النية السلوكية، حيث كانت قيمة الإحصائية t -رقم أقل من 1.806 وقيمة $p = 0.071$. علاوة على ذلك، لم يكن للتأثير الاجتماعي تأثير كبير على النية السلوكية، حيث كانت قيمة الإحصائية t أقل من 1.96 وقيمة $p = 0.463$. ثم لم يكن لشروط التسهيل تأثير كبير على النية السلوكية، حيث كانت قيمة إحصائية t أقل من 1.322 من 1.96 وقيمة $p = 0.186$. على عكس هذه المتغيرات الأربعة، فإن الدافع المتعي له تأثير إيجابي وذو دلالة على النية السلوكية، حيث تبلغ قيمة الإحصائية t -قيمة 2.792 أكبر من 1.96 وقيمة $p = 0.005$. قيمة السعر لها تأثير إيجابي وذو دلالة على النية السلوكية، حيث تبلغ قيمة إحصائية t 3.786 أكبر من 1.96 وقيمة $p = 0.000$. علاوة على ذلك، كان للعادة تأثير إيجابي وذو دلالة على النية السلوكية، حيث كانت قيمة الإحصائية t -2.916 أكبر من 1.96 وقيمة $p = 0.004$. بشكل عام، تظهر نتائج هذه الدراسة أن النية في استخدام تطبيق Byond by BSI لدى عملاء بنك شياريا إندونيسيا KCP سيريبون سيلوانجي تتأثر أكثر بعوامل تجربة المستخدم المريحة، وإدراك قيمة الفوائد مقابل التكاليف، وعادات الاستخدام التي تم تكوينها، مقارنة بتصور الفوائد، وسهولة الاستخدام، والتأثير الاجتماعي، وحالة المرافق المملوكة للمستخدمين.

كاتا كونتشي: توقع الأداء، توقع الجهد، التأثير الاجتماعي، الظروف الميسرة، الدافع الهيدوني، قيمة السعر، العادة والنية السلوكية.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DENGAN
PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF
TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)* DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Pada Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

SITI NURROHMAH
NIM: 2282110138

Menyetujui,

Pembimbing I

Pembimbing II



Makmuri Ahdi, M.Ak
NIP.19921206 202012 1 007



H. Eef Saefulloh, M.Ag
NIP.19760312 200312 1 003

Mengetahui,



Wartoyo, M.Si
NIP.19830702 201101 1 008

NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon
di
Cirebon

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah melakukan bimbingan, telaah, arahan, dan koreksi terhadap skripsi saudari Siti Nurrohmah, NIM 2282110138, dengan judul **"ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DENGAN PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI"**, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat dan dapat diajukan kepada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqasyahkan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Menyetujui,

Pembimbing I

Makmuri Ahdi, M.Ak
NIP.19921206 202012 1 007

Pembimbing II

H. Eef Saefulloh, M.Ag
NIP.19760312 200312 1 003



Mengetahui,
Ketua Jurusan Perbankan Syariah

W. Hartono, M.Si
NIP.19830702 201101 1 008

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DENGAN PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI”, oleh Siti Nurrohmah, NIM. 2282110138. Telah diujikan dalam Sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada Rabu, 03 juni 2026.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqasyah



Dr. Wartoyo, M.Si
NIP.19830702 201101 1 008

Sekretaris Sidang

Nining Wahyuningsih, S.E., M.M.
NIP.19730930 200710 2 001

Penguji I

Dr. Wartoyo, M.Si
NIP.19830702 201101 1 008

Penguji II

Mohammad Iqbal, S.E.I., M.Sc
NIP. 19901201 202012 1 008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmanirrahim

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurrohmah
NIM : 2282110138
Tempat, Tanggal Lahir : Majalengka, 21 Oktober 2004
Alamat : Desa Balagedog, Kecamatan Sindangwangi,
Kabupaten Majalengka, Jawa Barat

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DENGAN PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2* (UTAUT2) DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI” beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri.

Seluruh ide, pendapat, maupun materi dari sumber lain yang dikutip dalam skripsi ini telah ditulis dengan mencantumkan sumber referensi secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung segala risiko atau sanksi yang dijatuhkan sesuai dengan peraturan yang berlaku apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau adanya klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 20 April 2026

Yang menyatakan,



10000
METERAI
TEMPEL
DCA23ANX390850375

Siti Nurrohmah
NIM. 2282110138

KATA PERSEMBAHAN

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Tanpa pertolongan dan izin-Nya, penulis tidak akan mampu menyelesaikan tugas akhir skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

Skripsi ini penulis persembahkan dengan penuh rasa cinta, hormat, dan terima kasih yang mendalam kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Jaja Suharja dan Ibu Marwati. Terima kasih atas doa yang tidak pernah terputus, kasih sayang yang tulus, kesabaran yang luar biasa, serta dukungan moral maupun material yang tiada henti dalam mendampingi setiap langkah penulis. Segala pencapaian yang penulis raih hingga saat ini tidak pernah terlepas dari ridho, doa, dan dukungan Bapak dan Ibu yang senantiasa mengiringi perjalanan hidup penulis.

Skripsi ini juga penulis persembahkan kepada Kakek dan Nenek tercinta, yaitu Bapak Eme Sukarma dan Ibu Waskeni. Teristimewa untuk Nenek, sosok yang telah merawat, membesarkan, dan mendampingi penulis sejak kecil hingga saat ini dengan penuh kasih sayang dan ketulusan. Doa, perhatian, nasihat, serta kasih sayang nenek menjadi kekuatan bagi penulis dalam menjalani kehidupan dan menyelesaikan pendidikan ini.

Skripsi ini juga penulis persembahkan untuk adik tercinta, Novi Susilawati, yang selalu menjadi salah satu sumber semangat terbesar bagi penulis. Kehadiran, doa, dan dukungan Adik menjadi pengingat bagi penulis untuk terus berjuang, bertahan, dan tidak mudah menyerah. Setiap langkah yang penulis tempuh merupakan bagian dari usaha untuk menjadi contoh yang baik serta memberikan masa depan yang lebih baik, tidak hanya untuk penulis sendiri, tetapi juga demi kamu Novi.

Penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing, yaitu Bapak Makmuri Ahdi, M.Ak selaku Pembimbing I dan Bapak H. Eef Saefulloh, M.Ag selaku Pembimbing II, yang telah dengan sabar meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, serta motivasi selama proses penyusunan skripsi ini. Ilmu, nasihat, dan keteladanan yang

diberikan sangat berarti bagi penulis, baik dalam bidang akademik maupun dalam pembentukan karakter. Semoga ilmu yang telah diberikan mendapatkan keberkahan dari Allah SWT dan menjadi amal jariyah.

Tidak lupa, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua teman-teman seperjuangan yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas kebersamaan, dukungan, diskusi, serta saling memberikan semangat yang telah dilalui bersama selama masa perkuliahan hingga tahap akhir penyusunan skripsi ini. Kebersamaan dan canda tawa tersebut akan selalu penulis kenang sebagai bagian penting dalam perjalanan akademik. Semoga kita semua diberikan kesuksesan dan senantiasa menjaga silaturahmi di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini. Semoga segala kebaikan dibalas oleh Allah SWT. Dengan rasa bangga dan bahagia, penulis mempersembahkan karya sederhana ini kepada seluruh pihak yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang. Aamiin.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGARA SURABAYA
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis skripsi ini bernama lengkap Siti Nurrohmah yang lahir di Majalengka pada tanggal 21 Oktober 2004. Penulis merupakan anak perempuan pertama dan memiliki 1 adik perempuan dari pasangan Bapak Jaja Suharja dan Ibu Marwati. Bertempat tinggal di Blok Rabu Rt 007 / Rw 003, Desa Balagedog, Kecamatan Sindangwangi, Kabupaten Majalengka, Jawa Barat.

Jenjang Pendidikan yang ditempuh:

1. SDN Balagedog III lulus pada tahun 2016
2. SMPN II Sindangwangi lulus pada tahun 2019
3. SMAN I Sindangwangi lulus pada tahun 2022

Dalam bidang akademiknya, kemudian penulis melanjutkan program sarjana strata satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, dengan judul skripsi “**ANALISIS NIAT PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BY BSI DENGAN PENDEKATAN *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 (UTAUT2)* DI BSI KCP CIREBON SILIWANGI**”, di bawah bimbingan Bapak Makmuri Ahdi, M.Ak., selaku pembimbing I, dan Bapak H. Eef Saefulloh, M. Ag. selaku pembimbing II.

Demikian daftar riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

MOTTO HIDUP

”Karena sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan”
(Q.S. Al-Insyirah: 5)

”Di antara lelah dan air mata yang tak bersuara, tumbuh harapan sederhana untuk
melihat keluargaku hidup lebih bahagia”
(Penulis)



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
NURJATI CIREBON

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji syukur penyusun panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul **“Analisis Niat Penggunaan Aplikasi Byond by BSI Menggunakan Pendekatan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2) di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Cirebon Siliwangi”** yang dapat diselesaikan dengan baik.

Sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada baginda kita Nabi Muhammad SAW karena berkat perjuangan beliau kita dapat merasakan manfaat dari ilmu pengetahuan yang berlandaskan iman dan Islam dalam kehidupan kita.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon. Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa tidak sedikit hambatan dan kendala yang dihadapi. Namun, berkat bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan penuh kerendahan hati, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, M.H., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, M.S.I., selaku Ketua Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, M.M., selaku Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Ibu Diana Djuwita, M.Ak., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan nasihat, arahan, dan bimbingan selama masa perkuliahan di Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

6. Bapak Makmuri Ahdi, M.Ak., selaku Dosen Pembimbing I, dan Bapak H. Eef Saefulloh, M.Ag., selaku Dosen Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis hingga skripsi ini selesai.
7. Segenap Dosen Jurusan Perbankan Syariah serta Staf Civitas Akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon, yang telah mendidik, membagikan ilmu, serta memberikan bantuan administratif kepada penulis selama masa studi.
8. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jaja Suharja dan Ibu Marwati, Kakek Eme Sukarma, serta Nenek Waskeni yang selalu memberikan doa tanpa henti, dukungan moril, materiil, serta kasih sayang yang luar biasa. Tak lupa kepada adik tercinta, Novi, terima kasih atas semangatnya.
9. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Majalengka Cirebon (HIMMAKA), terima kasih telah memberikan ruang bagi penulis untuk tumbuh, berproses, dan mendapatkan pengalaman berharga.
10. Teman-teman seperjuangan Angkatan 2022, khususnya kelas Perbankan Syariah E, terima kasih atas kebersamaan dan dukungannya selama masa studi.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, terima kasih atas segala bantuan dan doa yang telah memudahkan langkah penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
12. Teruntuk diriku sendiri, terima kasih telah berjuang dengan kuat, sabar, dan tidak menyerah hingga berhasil berdiri di titik ini dan menyelesaikan skripsi dengan baik walaupun banyak rintangan.

Tiada kata selain untaian rasa syukur dan doa yang tulus ke hadirat Allah SWT. Semoga keberkahan seluruh kebaikan Bapak/Ibu serta rekan-rekan sekalian dengan balasan yang berlipat ganda, baik di dunia maupun di akhirat. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan tidak luput dari kekurangan. Oleh karena itu, penulis senantiasa menerima dengan penuh kerendahan hati terhadap kritik, masukan, dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan penelitian dan pengembangan diri penulis di masa yang akan datang.

Akhir kata, besar harapan penulis agar skripsi ini tidak hanya menjadi syarat kelulusan semata, tetapi juga dapat memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan syariah. Semoga karya sederhana ini dapat menjadi literatur yang bermanfaat bagi para pembaca, akademisi, praktisi, serta membawa masukan positif bagi kemajuan Bank Syariah Indonesia.

Cirebon, 20 April 2026

Penulis,



Siti Nurrohmah
NIM:2282110138



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
المخلص	iv
PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
NOTA DINAS	v
LEMBAR PENGESAHAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI	viii
KATA PERSEMBAHAN	ix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xi
MOTTO HIDUP	xii
KATA PENGANTAR	xiii
DAFTAR ISI	xvi
DAFTAR TABEL	xviii
DAFTAR GAMBAR	xix
DAFTAR LAMPIRAN	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah	11
C. Pembatasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian	13
F. Manfaat Penelitian	14
G. Sistematika Penelitian	15
BAB II LANDASAN TEORI	17
A. Kajian Teori	17
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Kerangka Pemikiran	45
D. Hipotesis Penelitian	47
BAB III METODE PENELITIAN	60
A. Pendekatan Penelitian	60
B. Jenis Penelitian	60

C. Data dan Sumber Data Penelitian.....	60
D. Objek dan Subjek Penelitian	61
E. Populasi dan Sampel	61
F. Teknik Pengambilan Sampel.....	62
G. Teknik Pengumpulan Data	62
H. Variabel Penelitian	63
I. Operasional Variabel.....	64
J. Teknik Analisis Data	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	74
A. Gambaran Umum BSI KCP Cirebon Siliwangi	74
B. Hasil Penelitian	78
C. Hasil Pembahasan	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	129
A. Kesimpulan.....	129
B. Saran	130
C. Rekomendasi.....	131
DAFTAR PUSTAKA	132
LAMPIRAN-LAMPIRAN	138



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tarif Biaya Kartu Debit Bank Syariah Indonesia (BSI)	8
Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	32
Tabel 3. 1 Skala Likert	63
Tabel 3. 2 Operasional Variabel.....	65
Tabel 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	76
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	76
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan	77
Tabel 4. 4 Deskripsi Variabel	78
Tabel 4. 5 Uji nilai Outer Loading	87
Tabel 4. 6 Uji nilai Average Variance Extracted (AVE)	89
Tabel 4. 7 Uji nilai Outer Loading setelah dieliminasi	92
Tabel 4. 8 Uji nilai Average Variance Extracted (AVE) setelah dieliminasi	93
Tabel 4. 9 Uji nilai Heterotrait Monotrait Ratio (HTMT)	94
Tabel 4. 10 Uji nilai Fornell-Larcker Criterion.....	95
Tabel 4. 11 Uji nilai Cross Loading	96
Tabel 4. 12 Uji nilai Cronbach's Alpha	97
Tabel 4. 13 Uji nilai Composite Reliability	98
Tabel 4. 14 Uji nilai R-Square (R^2).....	99
Tabel 4. 15 Uji nilai F-Square (F^2).....	100
Tabel 4. 16 Uji nilai Q-Square (Q^2)	102
Tabel 4. 17 Uji nilai Patch Koefisien	102
Tabel 4. 18 Uji nilai T-statistic	104
Tabel 4. 19 Uji nilai P-value	105
Tabel 4. 20 Kesimpulan Hasil Uji Hipotesis.....	108

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGARA SINGKAPURA
SYEKH NURJATI CIREBON

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik perbandingan jumlah nasabah per Januari 2025	4
Gambar 1. 2 Keluhan pengguna Byond by BSI di Google Play Store	5
Gambar 2. 1 Kerangka berfikir	46
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Cirebon Siliwangi	75



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Keputusan Pembimbing Skripsi.....	139
Lampiran 2 Surat Permohonan Pengantar Penelitian.....	140
Lampiran 3 Kuesioner Penelitian.....	141
Lampiran 4 Jawaban Responden Awal	150
Lampiran 5 Jawaban Responden Setelah di Eliminasi	177
Lampiran 6 Diagram Karakteristik Responden	205
Lampiran 7 Hasil Penelitian Sebelum Di Eliminasi	206
Lampiran 8 Hasil Penelitian Setelah Di Eliminasi.....	214
Lampiran 9 Bukti Penyebaran Kuesioner	222



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SYEKH
NURJATI CIREBON

PEDOMAN TRANSLITERASI

Pedoman Transliterasi Arab Latin yang merupakan hasil keputusan bersama (SKB) Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan R.I. Nomor: 158 Tahun 1987 dan Nomor: 0543b/U/1987.

A. Konsonan

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat pada halaman berikut:

Tabel 0.1 Tabel transliterasi konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	<i>Alif</i>	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	<i>Ba</i>	B	Be
ت	<i>Ta</i>	T	Te
ث	<i>Ṣa</i>	ṣ	es (dengan titik di atas)
ج	<i>Jim</i>	J	Je
ح	<i>Ḥa</i>	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	<i>Kha</i>	Kh	ka dan ha
د	<i>Dal</i>	d	De
ذ	<i>Ḍal</i>	ḏ	Zet (dengan titik di atas)
ر	<i>Ra</i>	r	er
ز	<i>Zai</i>	z	zet
س	<i>Sin</i>	s	es
ش	<i>Syin</i>	sy	es dan ye
ص	<i>Ṣad</i>	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	<i>Ḍad</i>	ḏ	de (dengan titik di bawah)
ط	<i>Ṭa</i>	ṭ	te (dengan titik di bawah)

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ظ	<i>Za</i>	z	zet (dengan titik di bawah)
ع	<i>`ain</i>	`	koma terbalik (di atas)
غ	<i>Gain</i>	g	ge
ف	<i>Fa</i>	f	ef
ق	<i>Qaf</i>	q	ki
ك	<i>Kaf</i>	k	ka
ل	<i>Lam</i>	l	el
م	<i>Mim</i>	m	em
ن	<i>Nun</i>	n	en
و	<i>Wau</i>	w	we
هـ	<i>Ha</i>	h	ha
ء	<i>Hamzah</i>	‘	apostrof
ي	<i>Ya</i>	y	ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di Tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau *monoftong* dan vokal rangkap atau *diftong*.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0.2 Tabel transliterasi vokal tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	<i>Fathah</i>	a	a

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	<i>Kasrah</i>	i	i
ـُ	<i>Dammah</i>	u	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0.3 Tabel transliterasi vokal rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـَ	<i>Fathah dan ya</i>	ai	a dan u
ـِـُ	<i>Fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh: كَتَبَ = *kataba*, سَيْلَ = *suila*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.4: Tabel Transliterasi *Maddah*

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـِـَـَ	<i>Fathah dan alif atau ya</i>	ā	a dan garis di atas
ـِـِـَ	<i>Kasrah dan ya</i>	ī	i dan garis di atas
ـِـُـَ	<i>Dammah dan wau</i>	ū	u dan garis di atas

Contoh: قَالَ = *qāla*, رَمَى = *ramā*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	= <i>raudah al-atfāl/raudahtul atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ	= <i>al-madīnah al-munawwarah/al-madīnatul munawwarah</i>
طَلْحَة	= <i>talhah</i>

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda (ˆ) atau *syaddah* adalah tanda baca Arab berbentuk seperti kepala huruf *sin* (س) atau huruf "w" kecil di atas huruf hijaiyah, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda *syaddah* itu.

Contoh: نَزَّلَ = *nazzala*, كَذَّبَ = *Kadzdzaba*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, yaitu ال (*alif lam ma'arifah*), namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf "l" diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.
2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah ditransliterasikan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya.

Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

الرَّجُلُ	= <i>ar-rajulu</i>
الْقَلَمُ	= <i>al-qalamu</i>

الشَّمْسُ = asy-syamsu

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof ('). Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif. Contoh:

تَأْخُذُ = ta'khuẓu

شَيْءٌ = syai'un

H. Penulisan Kata

Kata istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata *Al-Qur'an*, *Sunnah*, *khusus* dan *umum*. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Fi Zilaal al-Qur'aan

Al-Sunnah qabl al-tadwin

Al-'Ibaaraat bi 'umum al-lafz laa bi khusus al-sabab

I. Lafz al-Jalalah (الله)

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf *jarr* dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudaf ilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf *hamzah*.

Contoh: بِاللَّهِ = *billāh*, فِي اللَّهِ = *fi-lillāh*

Adapun ta marbutah di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz aljalalah*, ditransliterasi dengan huruf [t]

Contoh: فِي رَحْمَةِ اللَّهِ = *Fi rahmatillah*, جَنَّةُ اللَّهِ = *jannatullah*

J. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (Al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR). Contoh:

Contoh:

Wa ma Muhammadun illa rasul

Inna awwala baitin wudi‘a linnasi lallazi bi Bakkata mubarakan

Nasir al-Din al-Tusi

Abu Nasr al-Farabi

Al-Gazali

Al-Munqiz min al-Dalal

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNDA
SYEKH NURJATI CIREBON