

**SKRIPSI**

**PENGARUH LAYANAN KELUHAN NASABAH DAN  
PENGALAMAN TERHADAP CITRA PENGGUNAAN  
*MOBILE BANKING* BYOND BY BSI DI KOTA BANDA  
ACEH**



**Disusun oleh :**

**MHD ZULFAHMI  
NIM. 210603020**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI AR-RANIRY  
BANDA ACEH  
2026 M/1447 H**

## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Yang bertandatangan di bawah ini

Nama : MHD ZULFAHMI  
NIM : 210603020  
Program Studi : Perbankan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini, saya:

1. *Tidak menggunakan ide orang lain tanpa mampu mengembangkan dan mempertanggungjawabkan.*
2. *Tidak melakukan plagiasi terhadap naskah karya orang lain.*
3. *Tidak menggunakan karya orang lain tanpa menyebutkan sumber asli atau tanpa izin pemilik karya.*
4. *Tidak melakukan pemanipulasian dan pemalsuan data.*
5. Mengerjakan sendiri karya ini dan mampu bertanggungjawab atas karya ini.

Bila di kemudian hari ada tuntutan dari pihak lain atas karya saya, dan telah melalui pembuktian yang dapat dipertanggungjawabkan dan ternyata memang ditemukan bukti bahwa saya telah melanggar pernyataan ini, maka saya siap untuk dicabut gelar akademik saya atau diberikan sanksi lain berdasarkan aturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya.

Banda Aceh, 22  
Januari 2026  
Yang Menyatakan



Mhd Zulfahmi

## PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah Dan Pengalaman Terhadap Citra  
Penggunaan Mobile Banking Byod By BSI Di Kota Banda Aceh

Disusun Oleh:

Mhd Zulfahmi

NIM: 210603020

Disetujui untuk disidangkan dan dinyatakan bahwa isi dan formatnya  
telah memenuhi syarat penyelesaian studi pada  
Program Studi Perbankan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh

Pembimbing I

Pembimbing II

  
Dr. Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr<sup>A</sup>   
NIP. 198304132023212025 NIP. 199009052019032019

Mengetahui  
Ketua Prodi,



Dr. Nevi Hasnita, M.Ag  
NIP. 197711052006042003

## PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI

### Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah Dan Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan Mobile Banking Byond By BSI Di Kota Banda Aceh

Mhd Zufahmi  
NIM: 210603020

Telah Disidangkan oleh Dewan Penguji Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh  
dan Dinyatakan Lulus serta Diterima Sebagai Salah Satu Syarat untuk  
Menyelesaikan Program Studi Strata Satu (S-1)  
dalam Bidang Perbankan Syariah

Pada Hari/Tanggal: Selasa, 13 Januari 2026M  
2 Sya'ban 1447H

Banda Aceh  
Dewan Penguji Sidang Skripsi

Ketua

Dr. Evriyenni, S.E., M.Si., CTT., CATr  
NIP. 198304132023212025

Sekretaris

Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA  
NIP. 199009052019032019

Penguji I

Dr. Evy Iskandar, S.E., M.Si., Ak., CPA  
NIP. 196902242025211001

Penguji II

Rina Desiana, M.E  
NIP. 199112102019032018

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam  
UIN Ar-Raniry Banda Aceh



Prof. Dr. Hafas Furgani, M.Fc.  
NIP. 19800652009011009



## FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Mhd Zulfahmi  
Nim : 210603020  
Fakultas/Program : Ekonomi Dan Bisnis Islam/Perbankan Syari'ah  
Studi  
E-mail : 210603020@student.ar-raniry.ac.id

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Islam Negeri (UIN) Ar-Raniry Banda Aceh, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah:

Tugas akhir  KKU  Skripsi  .....

Yang berjudul:

**Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah Dan Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan Mobile Banking Byond By BSI di Kota Banda Aceh**

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini, UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh berhak menyimpan, mengalih media formatkan, mengelola, mendiseminasikan, dan mempublikasikannya di internet atau media lain.

Secara *fulltext* untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta izin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis, pencipta dan atau penerbit karya ilmiah tersebut.

UPT Perpustakaan UIN Ar-Raniry Banda Aceh akan terbebas dari segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Banda Aceh  
Pada tanggal : 22 Januari 2026

Mengetahui

Penulis

Mhd Zulfahmi  
210603020

Pembimbing I

Dr. Evriyanni, S.E., M.Si., CTT., CATr  
NIP. 198304132023212025

Pembimbing II

Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA  
NIP.199009052019032019

## KATA PENGANTAR



Alhamdulillah Rabbil' alamin

Segala puji dan syukur senantiasa kita panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan semesta alam, atas limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya yang tak terhingga. Berkat pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan penulisan karya ilmiah skripsi yang berjudul **“Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah dan Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan *Mobile Baking* BYOND by BSI Di Koa Banda Aceh.”** Shalawat serta salam tak lupa penulis haturkan kepada junjungan alam, Nabi Muhammad SAW, yang telah membimbing umat manusia menuju jalan kebenaran serta menjadi teladan dalam membentuk generasi terbaik di dunia ini.

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari sepenuhnya bahwa tidak sedikit kendala, tantangan, serta kekeliruan yang dihadapi. Namun berkat bimbingan, dukungan, serta bantuan dari berbagai pihak, skripsi ini akhirnya dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan apresiasi yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Hafas Furqani, M.Ec, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

2. Dr. Nevi Hasnita, S.Ag., M.Ag selaku ketua prodi dan Ana Fitria, S.E., M.Sc., RSA selaku Sekretaris Program Studi Perbankan Syariah FEBI UIN Ar-Raniry.
3. Hafizh Maulana, S.P., S.HI., M.E, selaku Ketua Laboratorium Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Ar-Raniry.
4. Dr. Evriyenni, S.E., M.Si., CTT.,CATr selaku pembimbing I dan Muhammad Syauqi Bin Armia M.B.A selaku pembimbing II yang telah dengan sabar meluangkan waktu, pikiran, serta tenaga dalam memberikan arahan, masukan, dan saran yang sangat berarti bagi penulis.
5. Dr. Evy Iskandar, S.E., M.Si., AK.. CA.,CPA selaku penguji I dan Rina Desiana, M.E. selaku penguji II, terimakasih atas waktu, masukan, dan saran dari kedua penguji telah membantu meningkatkan kualitas karya akademik ini dan memberikan perspektif baru yang sangat berharga.
6. Seluruh dosen dan staf akademik FEBI UIN Ar-Raniry, yang telah memberikan ilmu dan dukungan selama masa studi penulis.
7. Seluruh pengguna *Mobile Banking* Byond by BSI di Kota Banda Aceh yang terlibat dalam Penelitian ini, dengan sukarela berpartisipasi sebagai responden dalam pengisian kuesioner.
8. Ayah tercinta dan panutanku yaitu bapak Muhammad Syabar, terima kasih sudah berjuang untuk kehidupan penulis, beliau memang hanya tamatan SMA yang tidak bisa melanjutkan ke bangku kuliah Namun beliau mampu mendidik penulis, memotivasi

dan memberi dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

9. Pintu surgaku ibunda tercinta yaitu ibu Rahmah (Almarhumah) yang telah melahirkan, memberikan kasih sayang dan cinta kepada penulis sejak kecil, Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih sayang yang diberikan, semoga ibu melihat putranya dari tempat terbaik disisinya. Andai waktu mengizinkan, penulis ingin memeluk dan menyampaikan rasa rindu, terimakasih, serta permohonan maaf, semoga Allah SWT senantiasa melimpahkan rahmat dan kasih sayangnya kepada ibu.

10. Kepada saudara saya yang tidak kalah penting kehadirannya, Muhammad Fiky Amali, Ismail dan Pahri Jaqi Pohan yang sudah penulis anggap seperti saudara kandung penulis, terimakasih atas dukungannya secara moril atau materil, terimakasih juga atas segala motivasi dan dukungannya yang diberikan kepada penulis sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai sarjana.

11. Sahabat-sahabat terbaik: Bangkit Sahputra, Azmi, M Syafiq Tuada, Willy Bastian, Ahyar Mahmuda, serta seluruh teman teman angkatan 2021 program studi perbankan syariah, terimakasih atas kebersamaan, bantuan, dan semangat yang telah kalian berikan selama proses penulisan ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan karya ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan

kontribusi, baik bagi penulis sendiri, para pembaca, maupun bagi pihak-pihak yang berkepentingan di bidang keilmuan.

Akhir kata, penulis berharap agar hasil penelitian ini tidak hanya menjadi syarat administratif dalam meraih gelar sarjana, melainkan juga mampu memberikan edukasi dan pemahaman baru yang relevan serta berkontribusi nyata dalam perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah.

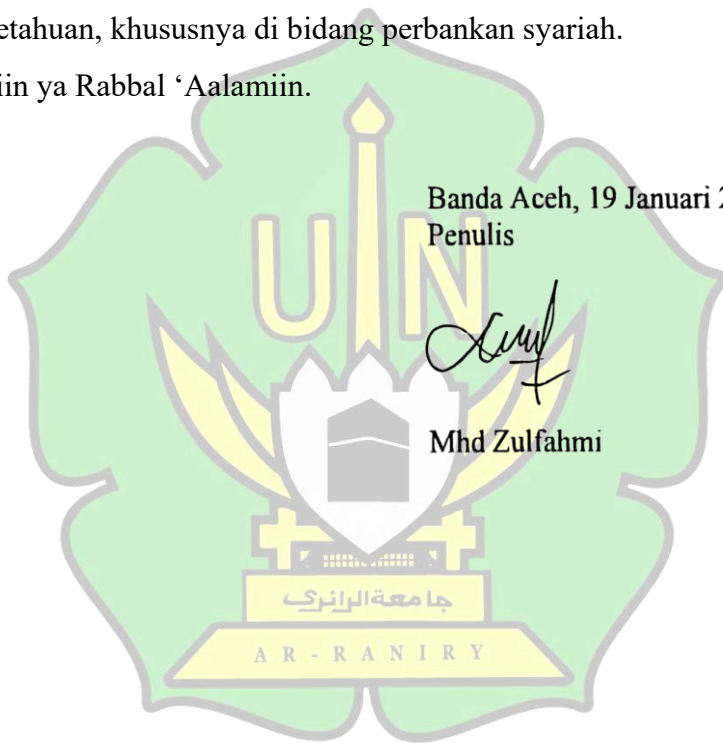
Aamiin ya Rabbal ‘Aalamiin.

Banda Aceh, 19 Januari 2026

Penulis



Mhd Zulfahmi



**TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN**  
**Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri P dan K**  
**Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543b/u/1987**

1. Konsonan

No.	Arab	Latin	No.	Arab	Latin
1	ا	Tidak dilambangkan	16	ط	Ṭ
2	ب	B	17	ظ	Ẓ
3	ت	T	18	ع	'
4	ث	Ṣ	19	غ	G
5	ج	J	20	ف	F
6	ح	Ḥ	21	ق	Q
7	خ	Kh	22	ك	K
8	د	D	23	ل	L
9	ذ	Ẓ	24	م	M
10	ر	R	25	ن	N
11	ز	Z	26	و	W
12	س	S	27	ه	H
13	ش	Sy	28	ء	'
14	ص	Ṣ	29	ي	Y
15	ض	D			

2. Vokal

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

a. Vokal Tunggal

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

Tanda	Nama	Huruf Latin
َ	<i>Fathah</i>	A
ِ	<i>Kasrah</i>	I
ُ	<i>Dammah</i>	U

b. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harkat dan huruf, transliterasinya gabungan huruf, yaitu:

Tanda dan Huruf	Nama	Gabungan Huruf
يَ	<i>Fathah</i> dan ya	Ai
وَ	<i>Fathah</i> dan wau	Au

Contoh:

كيف : *kaifa*

هول : *haul*

3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harkat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harkat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda
يَ / اَ	<i>Fathah</i> dan <i>alif</i> atau ya	Ā
يِ	<i>Kasrah</i> dan ya	Ī
يُ	<i>Dammah</i> dan wau	Ū

Contoh :

قَالَ : *qāla*

رَمَى : *ramā*

قِيلَ : *qīla*

يَقُولُ : *yaqūlu*

4. Ta Marbutah (ة)

*Transliterasi untuk ta marbutah ada dua.*

a. *Ta marbutah* (ة)

hidup *Ta marbutah* (ة) yang hidup atau mendapat harkat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah t.

b. *Ta marbutah* (ة)

mati *Ta marbutah* (ة) yang mati atau mendapat harkat sukun, transliterasinya adalah h.

c. Kalau pada suatu kata yang akhir katanya *ta marbutah* (ة) diikuti oleh kata yang menggunakan kata *sandang al*, serta bacaan kedua kata itu terpisah maka *ta marbutah* (ة) itu ditransliterasikan dengan h.

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *Raudah al-atfāl/ raudatulatfāl*

الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ : *Al-Madīnah al-Munawwarah/ alMadīnatul  
Munawwarah*

طَلْحَةَ : *Talḥah*

**Catatan:  
Modifikasi**

1. Nama orang berkebangsaan Indonesia ditulis seperti biasa tanpa transliterasi, seperti M. Syuhudi Ismail, sedangkan nama-nama lainnya ditulis sesuai kaidah penerjemahan. Contoh: Ḥamad Ibn Sulaiman.
2. Nama Negara dan kota ditulis menurut ejaan Bahasa Indonesia, seperti Mesir, bukan Misr; Beirut, bukan Bayrut; dan sebagainya.
3. Kata-kata yang sudah dipakai (serapan) dalam kamus Bahasa Indonesia tidak ditransliterasi. Contoh: Tasauf, bukan Tasawuf.

## ABSTRAK

Nama : Mhd Zulfahmi  
Nim : 210603020  
Fakultas/Program Studi : Ekonomi dan Bisnis Islam/Perbankan Syariah  
Judul : Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah dan Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan Mobile Banking Beyond By BSI Di Kota Banda Aceh  
Pembimbing I : Dr. Evriyenni S.E., M.Si. CTT., CATr  
Pembimbing II : Muhammad Syauqi Bin Armia M.B.A

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh layanan keluhan nasabah dan pengalaman nasabah terhadap citra penggunaan *mobile banking* BYOND by Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Banda Aceh. Latar belakang penelitian ini didasari oleh meningkatnya penggunaan layanan digital perbankan syariah serta pentingnya menjaga citra positif bank di tengah persaingan industri keuangan berbasis teknologi. Pada tahun 2023 *mobile banking* mengalami kendala selama 4 hari yang menyebabkan nasabah tidak bisa mengakses uangnya. Mayoritas penelitian terdahulu menganalisis loyalitas nasabah. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif dengan metode analisis regresi linear berganda. Data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 334 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI di Kota Banda Aceh. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: Layanan keluhan nasabah dan pengalaman nasabah masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap citra penggunaan *mobile banking* BYOND by BSI, serta secara simultan kedua variabel tersebut juga berpengaruh signifikan terhadap citra penggunaan mobile banking BYOND by BSI. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik penanganan keluhan dan pengalaman yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin positif citra penggunaan *mobile banking* bank syariah indonesia di mata masyarakat, khususnya dalam penggunaan layanan digitalnya.

**Kata kunci:** *Keluhan, Pengalaman, Citra Penggunaan, Mobile Banking, Bank Syariah.*

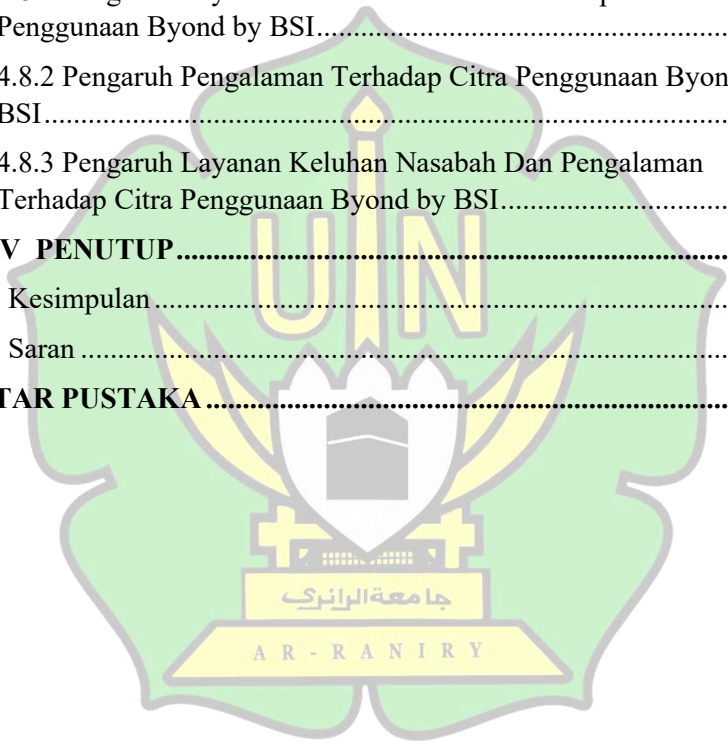
## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH</b> .....	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....	<b>ii</b>
<b>PENGESAHAN SIDANG MUNAQASYAH SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>FORM PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xviii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	10
1.4 Manfaat Penelitian .....	11
1.5 Sistematika Penulisan .....	12
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	<b>14</b>
2.1 Bank Syariah.....	14
2.1.1 Pengertian Bank Syari’ah.....	14
2.1.2 Dasar Hukum Bank Syari’ah.....	14
2.1.3 Prinsip – Prinsip Perbankan Syari’ah .....	15
2.2 Mobile Banking .....	18
2.2.1 Pengertian Mobile Banking.....	18

2.2.2 Manfaat Mobile Banking.....	19
2.2.3 Kelemahan Mobile Banking.....	20
2.2.4 Fitur Layanan Mobile Banking BYOND by BSI .....	21
2.3 Citra Penggunaan Mobile Banking .....	23
2.3.1 Pengertian Citra Penggunaan Mobile Banking.....	23
2.3.2 Jenis-jenis Citra Penggunaan.....	24
2.3.3 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Citra Penggunaan .....	25
2.3.4 Indikator Citra Penggunaan Mobile Banking .....	25
2.4 Layanan Keluhan Nasabah .....	27
2.4.1 Pengertian Layanan Keluhan Nasabah .....	27
2.4.2 Urgensi layanan keluhan Nasabah.....	27
2.4.3 Penggunaan layanan keluhan Nasabah.....	28
2.4.4 Indikator Layanan Keluhan Nasabah .....	28
2.5 Pengalaman.....	29
2.5.1 Pengertian Pengalaman.....	29
2.5.2 Tahapan Pengalaman.....	30
2.5.3 Karakteristik pengalaman .....	31
2.5.3 Indikator pengalaman .....	31
2.6 Penelitian Terdahulu .....	32
2.7 Pengaruh Antar Variabel.....	37
2.7.1 Pengaruh Keluhan Nasabah Terhadap Citra Penggunaan .....	37
2.7.2 Pengaruh Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan .....	37
2.7.3 Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah Dan Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan.....	38
2.7.4 Model Kerangka Berfikir.....	38
2.8 Hipotesis .....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>40</b>
3.1. Desain Penelitian .....	40

3.2. Populasi dan Sampel Penelitian .....	41
3.2.1. Populasi penelitian.....	41
3.2.2 Sampel Penelitian .....	42
3.3 Sumber Data .....	44
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	45
3.5 Defenisi dan Operasional Variabel .....	46
3.6 Uji Instrumen Penelitian .....	48
3.6.1 Uji Validitas.....	48
3.6.2 Uji Rellabilitas.....	48
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	49
3.7.1 Uji Normalitas .....	49
3.7.2 Uji Multikoleniaritas .....	49
3.7.3 Uji Heteroskedastisitas .....	50
3.8 Analisis regresi linier berganda .....	50
3.9 Uji Hipotesis .....	51
3.9.1 Uji Parsial (Uji T).....	51
3.9.2 Uji Simultan (Uji F).....	52
3.9.3 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>53</b>
4.1 Gambaran Umum BYOND by BSI .....	53
4.2 Karakteristik Responden.....	54
4.3 Hasil Jawaban Kuesioner .....	60
4.4 Uji Validitas.....	67
4.4 Uji Reliabilitas .....	69
4.5 Uji Asumsi Klasik.....	70
4.5.1 Uji Normalitas .....	70
4.5.2 Uji Mutikolinieritas .....	72
4.5.3 Uji Heteroskedastisitas .....	73

4.6 Analisis Regresi Berganda.....	75
4.7 Uji Hipotesis .....	76
4.7.1 Uji T.....	76
4.7.2 Uji F.....	78
4.7.3 Uji koefisien Determinasi.....	79
4.8 Pembahasan .....	80
4.8.1 Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah Terhadap Citra Penggunaan Byond by BSI.....	80
4.8.2 Pengaruh Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan Byond by BSI.....	82
4.8.3 Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah Dan Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan Byond by BSI.....	83
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>85</b>
5.1 Kesimpulan.....	85
5.2 Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>88</b>



## DAFTAR TABEL

### Halaman

Tabel 1.1 Jumlah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia .....	3
Tabel 2.1 Penelitian Terkait.....	35
Tabel 3.1 Skala Likert.....	46
Tabel 3.2 Operasional Variabel .....	47
Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Mobile Banking .....	55
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	56
Tabel 4.3 Distribusi Responden Berdasarkan .....	58
Tabel 4.4 Distribusi Responden Berdasarkan Rentang Usia.....	58
Tabel 4.5 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir .....	59
Tabel 4.6 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Layanan Keluhan Nasabah ...	60
Tabel 4.7 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Pengalaman.....	62
Tabel 4.8 Hasil Jawaban Kuesioner Variabel Citra Penggunaan Mobile Banking.....	65
Tabel 4.9 Hasil Uji Validitas Variabel X1.....	67
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas Variabel X2.....	68
Tabel 4.11 Hasil Uji Validitas Variabel Y .....	69
Tabel 4.12 Hasil Uji Reliabel.....	70
Tabel 3.13 Hasil Uji Multikolinieritas .....	73
Tabel 4.14 Hasil Analisis Linier Berganda.....	75
Tabel 4.15 Hasil Uji Parsial (T).....	77
Tabel 4.16 Hasil Uji Simultan (F).....	79
Tabel 4.17 Hasil Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	80

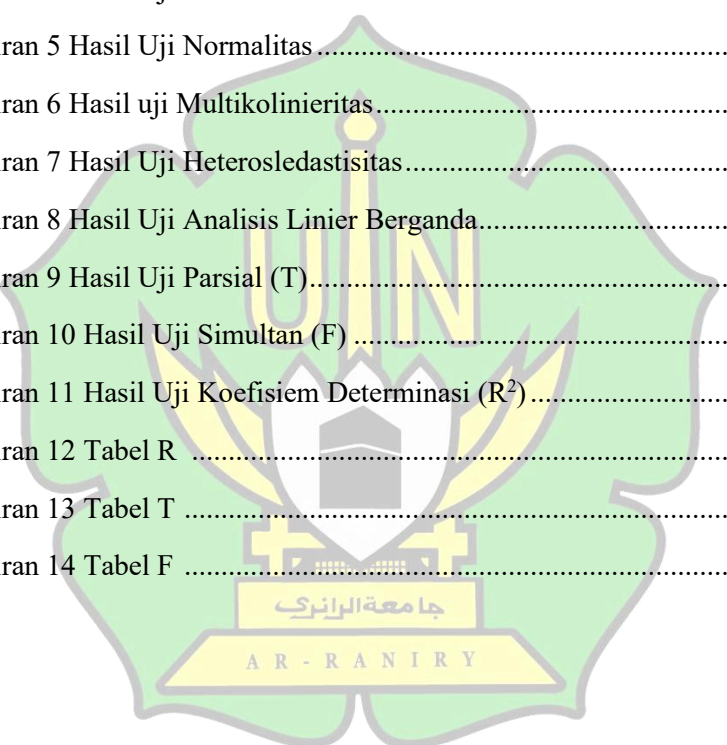
## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1.1 Volume dan Jumlah Transaksi .....	4
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir .....	39
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Grafik Histogram .....	71
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Grafik P-Plot .....	72
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	74



## DAFTAR LAMPIRAN

	<b>Halaman</b>
Lampiran 1 Kuesioner.....	99
Lampiran 2 Jawaban Responden.....	103
Lampiran 3 Hasil Uji Validitas .....	112
Lampiran 4 Hasil Uji Reliabilitas.....	115
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas.....	115
Lampiran 6 Hasil uji Multikolinieritas.....	116
Lampiran 7 Hasil Uji Heterosledastisitas.....	116
Lampiran 8 Hasil Uji Analisis Linier Berganda.....	117
Lampiran 9 Hasil Uji Parsial (T).....	117
Lampiran 10 Hasil Uji Simultan (F) .....	117
Lampiran 11 Hasil Uji Koefisiem Determinasi ( $R^2$ ).....	118
Lampiran 12 Tabel R .....	119
Lampiran 13 Tabel T .....	120
Lampiran 14 Tabel F .....	121



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan Bank Syariah di Indonesia telah menghasilkan penggabungan tiga bank syariah yang dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI, yang merupakan bank syariah terbesar di Indonesia, merupakan hasil merger dari PT Bank BRI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT BNI Syariah. BSI menyediakan beragam layanan keuangan, termasuk tabungan, pembiayaan, investasi, serta layanan digital melalui mobile banking dan QRIS. BSI juga menawarkan produk investasi syariah seperti sukuk dan reksa dana syariah. Sebagai bank syariah yang dimiliki oleh negara, BSI berkomitmen untuk mengembangkan layanan yang modern dan inklusif guna memenuhi kebutuhan masyarakat, baik individu maupun pelaku usaha, sesuai dengan prinsip ekonomi Islam. Bank syariah memiliki peran yang sangat penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi Indonesia, yang dapat dicapai melalui pengembangan sektor investasi melalui dana pihak ketiga dan pembiayaan yang diberikan kepada masyarakat (Irawan dkk., 2021).

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, (2008) merupakan regulasi yang mengatur kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip syariah di Indonesia. Undang-undang ini menegaskan sistem perbankan syariah sebagai bagian dari sistem keuangan nasional yang

berlandaskan pada prinsip keadilan, kemitraan, transparansi, dan kesejahteraan bersama. Qanun Aceh Nomor 11 Tahun 2018 tentang Lembaga Keuangan Syariah (2018), yang mewajibkan seluruh lembaga keuangan di Aceh untuk beroperasi berdasarkan prinsip syariah. Implementasi qanun ini mengarah pada konversi bank konvensional menjadi bank syariah atau penghentian operasional bagi lembaga yang tidak dapat menyesuaikan diri.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, terus berupaya meningkatkan kualitas layanannya melalui pengembangan aplikasi mobile banking. Transaksi perbankan kini telah mengalami banyak kemajuan dan kemudahan dengan hadirnya aplikasi Mobile Banking. Menurut ikatan bankir Indonesia (2014), mobile banking adalah layanan yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening mereka melalui SMS atau jaringan komunikasi lainnya menggunakan telepon seluler atau komputer tablet. Penelitian yang dilakukan oleh Nur dkk (2023), menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat adopsi mobile banking di Bank Syariah Indonesia.

Bin-Armiya (2022) menjelaskan bahwa FinTech Islam berperan penting dalam memperkuat inovasi, efisiensi, dan inklusi keuangan, sehingga lembaga keuangan syariah dituntut untuk menyediakan layanan digital yang lebih cepat, aman, dan responsif. Transformasi ini menjadikan mobile banking sebagai salah satu sarana penting

dalam meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah. Hadirnya layanan mobile banking seperti BYOND by BSI menjadi salah satu bentuk inovasi teknologi dalam industri perbankan syariah untuk memberikan kemudahan, efisiensi, dan keamanan kepada nasabah dalam bertransaksi. Mukhtisar dkk (2021), menjelaskan bahwa kemudahan dan efisiensi layanan digital berpengaruh signifikan terhadap minat nasabah dalam menggunakan mobile banking, sedangkan faktor keamanan tidak selalu menjadi penentu utama. Hal ini menunjukkan bahwa pengalaman positif nasabah dan kemampuan bank dalam menangani keluhan secara responsif akan memperkuat persepsi serta citra bank syariah di mata pengguna. BSI Mobile hadir sebagai solusi digital bagi nasabah untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk keuangan, serta layanan perbankan lainnya secara online.

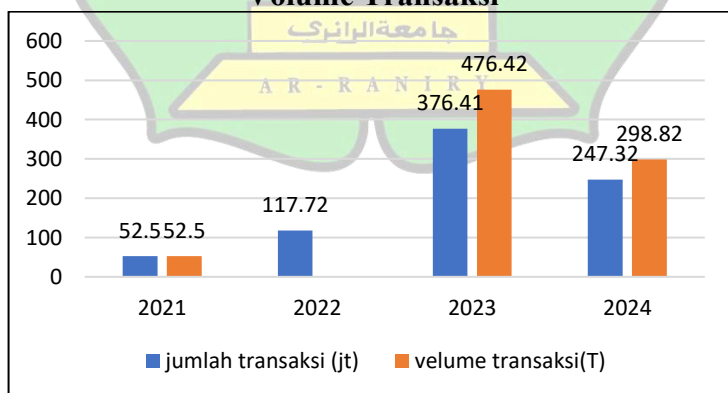
**Tabel 1.1**  
**Jumlah Pengguna Mobile Banking Bank Syariah Indonesia**

Tahun	Jumlah pengguna (juta)	Pertumbuhan (%)
2021	2,7	-
2022	4,81	39%
2023	5,90	31%
Maret 2024	7,57	29,35%
Januari 2025	3	Peralihan dari BSI mobile ke Beyond By BSI
Maret 2025	3,5	-

Sumber : Data diolah (2025)

Berdasarkan tabel di atas, dalam rentang waktu 2021 hingga kuartal pertama 2024, jumlah pengguna BSI Mobile mengalami pertumbuhan yang signifikan. Laporan internal Bank Syariah Indonesia (BSI) mencatat bahwa pada tahun 2021, jumlah pengguna tercatat sebanyak 2,7 juta. Pada tahun 2022, angka ini meningkat secara substansial menjadi 4,81 juta, mencerminkan pertumbuhan sebesar 39% (Simanjuntak, 2023). Tren ekspansi ini berlanjut pada tahun 2023, dengan jumlah pengguna mencapai 6,3 juta, yang berarti terjadi peningkatan sebesar 31% dibandingkan tahun sebelumnya. Pada tahun yang sama, 86% dari total pembukaan rekening dilakukan secara daring melalui fitur onboarding BSI Mobile (Sahputra, 2024). Memasuki kuartal pertama 2024, jumlah pengguna terus bertambah hingga mencapai 6,7 juta, menunjukkan pertumbuhan sebesar 29,35% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya (Mayasari, 2024).

**Gambar 1.1**  
**Volume Transaksi**



*Sumber : BSI (2025)*

Pada tahun 2021, volume transaksi digital BSI tercatat sebesar Rp52,5 triliun. Meskipun data jumlah transaksinya belum tersedia secara detail, angka ini menunjukkan awal yang menjanjikan bagi penguatan layanan digital (Ulfa dkk., 2024). Memasuki tahun 2022, jumlah transaksi meningkat drastis menjadi 117,72 juta transaksi, menandai adopsi yang semakin masif terhadap layanan BSI Mobile iTrade Indonesia (2022). Tahun 2023 menjadi titik puncak pertumbuhan, dengan 376,41 juta transaksi dan volume transaksi yang mencapai Rp476,42 triliun. Angka ini menunjukkan keberhasilan BSI dalam memperluas penetrasi digital di sektor perbankan syariah (Oktaviano, 2024).

Pada Semester I 2024, jumlah transaksi telah mencapai 247,32 juta dan volume transaksinya sebesar Rp298,82 triliun. Ini menunjukkan keberlanjutan tren pertumbuhan yang stabil dibandingkan periode yang sama tahun sebelumnya (Bank Syariah Indonesia, 2024). Kemudian, hingga Desember 2024, total jumlah transaksi digital yang tercatat adalah 546 juta transaksi. Meski volume transaksinya belum dipublikasikan untuk keseluruhan tahun, jumlah tersebut sudah mencerminkan peningkatan signifikan (Samuel Sekuritas Indonesia, 2025). Pada Januari 2025, melalui kanal BYOND by BSI, tercatat 900 ribu transaksi ZISWAF (Zakat, Infak, Sedekah, Wakaf) dengan nilai total lebih dari Rp14 miliar. Ini menunjukkan bahwa nasabah juga mulai memanfaatkan platform digital untuk kebutuhan ibadah dan sosial (Bank Syariah Indonesia, 2025). Tren peningkatan jumlah pengguna dan volume transaksi

yang berkelanjutan mengindikasikan bahwa BSI Mobile semakin menjadi pilihan utama nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Pertumbuhan yang konsisten setiap tahunnya serta peningkatan aktivitas transaksi menegaskan keberhasilan strategi digitalisasi BSI dalam memperluas jangkauan layanan perbankan syariah yang lebih inklusif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah modern.

Meskipun demikian, pemanfaatan mobile banking dalam ekspansi strategi pemasaran oleh bank tidak tanpa tantangan (Farzin dkk., 2021). Seringkali, penggunaan mobile banking kurang efektif karena dipicu oleh beberapa faktor, seperti gangguan jaringan, gangguan sistem perbankan, kelemahan penggunaan, dan sejenisnya (Utami dkk., 2022). Permasalahan tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan di kalangan nasabah jika tidak ditangani dengan baik. Pada Mei 2023, layanan mobile banking BSI mengalami gangguan di Provinsi Aceh, yang menyebabkan nasabah tidak dapat mengakses aplikasi dan melakukan transaksi selama 4 hari. Gangguan ini menimbulkan keluhan dari nasabah dan menghambat aktivitas finansial mereka (Zulkarnaini, 2023). Kejadian serupa juga dilaporkan oleh media lokal, di mana nasabah mengeluhkan layanan BSI yang tidak dapat digunakan untuk penarikan tunai maupun transaksi online (Firdiyanti, 2023).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Sulasih dkk (2024), layanan keluhan yang efektif sangat penting untuk retensi pelanggan. Layanan keluhan yang baik menjadi faktor penting

dalam mempertahankan citra positif perusahaan. Hubungan yang baik antara perusahaan dengan lingkungan internal dan eksternal diperlukan agar terjalin hubungan yang harmonis, sehingga citra, identitas, dan reputasi perusahaan menjadi baik di mata publik (Yolanda, A dkk., 2021). Layanan pelanggan berfungsi sebagai saluran penting untuk mengatasi masalah, memberikan solusi, dan memastikan kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan oleh Khasanah dkk (2022), menunjukkan bahwa manajemen keluhan yang baik dapat menumbuhkan loyalitas pelanggan, yang sangat penting dalam mencegah pelanggan beralih ke pesaing. Ketika keluhan nasabah ditangani dengan baik, mereka cenderung memiliki pengalaman yang lebih positif, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra bank di mata masyarakat. Penelitian oleh Lukas dkk (2022), menunjukkan bahwa pengalaman pelanggan secara signifikan mempengaruhi citra perusahaan lain, karena pengalaman negatif dapat memengaruhi persepsi dan menciptakan efek riak. Interaksi di antara pelanggan membentuk citra keseluruhan, menyoroti pentingnya mengelola hubungan pelanggan secara efektif. Tarigan dan Parhusip (2022) menyatakan bahwa citra dapat berpengaruh terhadap peningkatan pengalaman. Hal ini berbeda dengan penelitian Anggraeni dkk (2022), yang menyatakan bahwa citra tidak berpengaruh positif signifikan terhadap pengalaman pelanggan. Pengalaman nasabah dalam menggunakan mobile banking, baik dari aspek kemudahan, keamanan, maupun kecepatan layanan, turut memengaruhi persepsi mereka terhadap bank syariah.

Jika pengalaman mereka positif, maka mereka lebih cenderung merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain, yang pada akhirnya memperkuat citra bank secara keseluruhan.

Citra bank syariah menjadi faktor krusial dalam menarik dan mempertahankan nasabah, terutama di kalangan masyarakat yang semakin bergantung pada layanan digital. Citra merek yang kuat, nilai yang dirasakan, dan kepercayaan pelanggan secara langsung terkait dengan loyalitas pelanggan, memperkuat reputasi bank (Andespa dkk., 2023). Dalam konteks perbankan syariah, citra bank tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas layanan tetapi juga oleh kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Penelitian yang dilakukan oleh Lidia dkk (2024), menunjukkan bahwa penerapan nilai-nilai Islam meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada gilirannya secara positif mempengaruhi loyalitas pelanggan dan citra bank.

Kota Banda Aceh merupakan pusat kegiatan ekonomi, pendidikan, dan pemerintahan yang mengalami percepatan dalam transformasi digital, termasuk dalam penggunaan layanan keuangan berbasis teknologi. Seiring meningkatnya kebutuhan akan akses perbankan yang praktis, aman, dan cepat, penggunaan mobile banking menjadi salah satu solusi utama dalam memenuhi gaya hidup masyarakat. Bank Syariah Indonesia (BSI) merespons kebutuhan ini dengan menghadirkan aplikasi BYOND By BSI sebagai layanan digital berbasis syariah yang dirancang untuk memenuhi ekspektasi nasabah modern. Menurut Sadhali (2025),

tercatat jumlah pengguna mobile banking di wilayah Aceh telah mencapai 408.911 orang, yang mencerminkan tingginya adopsi layanan keuangan digital di wilayah tersebut. Namun demikian, meningkatnya jumlah pengguna tidak serta-merta menjamin citra positif terhadap layanan yang diberikan. Citra aplikasi sangat dipengaruhi oleh faktor layanan keluhan nasabah dan pengalaman pengguna selama berinteraksi dengan platform. Dan mayoritas penelitian terdahulu menganalisis loyalitas nasabah. Namun, perkembangan layanan digital saat ini, fokus penelitian mulai bergeser pada faktor yang lebih spesifik seperti pengalaman nasabah dan layanan keluhan, yang dianggap memiliki pengaruh langsung terhadap citra bank, penelitian ini berjudul **“Pengaruh Layanan Keluhan Nasabah dan Pengalaman Terhadap Citra Penggunaan Mobile Banking BYOND by BSI di Kota Banda Aceh”**. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi pihak bank dalam meningkatkan strategi layanan digital guna memperkuat citra positif di kalangan nasabahnya. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi pengembangan kebijakan perbankan syariah dalam menghadapi tantangan digitalisasi dan persaingan industri keuangan yang semakin ketat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang di atas yang telah di bahas, rumusan masalahnya adalah:

1. Apakah layanan keluhan nasabah berpengaruh secara parsial terhadap citra penggunaan mobile banking BYOND by BSI di kota Banda Aceh.
2. Apakah pengalaman berpengaruh secara parsial terhadap citra penggunaan mobile banking BYOND by BSI di kota Banda Aceh.
3. Apakah Layanan keluhan nasabah dan pengalaman berpengaruh secara simultan terhadap citra penggunaan mobile banking BYOND by BSI di Banda Aceh.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

- 1 Untuk mengetahui pengaruh Layanan keluhan nasabah terhadap citra penggunaan mobile banking BYOND by BSI di kota Banda Aceh.
- 2 Untuk mengetahui pengaruh pengalaman terhadap citra penggunaan mobile banking BYOND by BSI di kota Banda Aceh.
- 3 Untuk mengetahui pengaruh layanan keluhan nasabah dan pengalaman nasabah terhadap citra penggunaan mobile banking BYOND by BSI di kota Banda Aceh.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Manfaat teoritis yang dapat diambil dari hasil penelitian ini menambah wawasan dan literatur dalam bidang pemasaran perbankan syariah, khususnya terkait dengan kepuasan nasabah dan citra bank. Hasil dari penelitian ini juga diharapkan Memberikan kontribusi akademik dalam penelitian yang akan datang mengenai faktor-faktor yang memengaruhi citra bank syariah di era digital.

### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan strategi layanan keluhan nasabah serta pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan BYOND by BSI. Membantu pihak bank memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah dalam layanan digital, sehingga dapat meningkatkan citra positif bank Syar'ah Indonesia. Membantu nasabah memahami pentingnya memberikan umpan balik kepada bank untuk peningkatan layanan yang lebih baik.

### **3. Manfaat kebijakan**

Penelitian ini dapat memberikan Memberikan masukan bagi regulator atau otoritas perbankan syariah dalam merumuskan kebijakan yang mendukung peningkatan kualitas layanan digital perbankan syariah. Membantu pengambil kebijakan di Bank Syariah Indonesia dalam menyusun strategi jangka panjang terkait layanan digital guna meningkatkan citra dan daya saing di industri keuangan syariah.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**BAB I: PENDAHULUAN** Bab ini berisi latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

**BAB II: LANDASAN TEORI** Bab ini membahas teori-teori yang relevan dengan penelitian, seperti teori perbankan syariah, mobile banking, layanan keluhan, pengalaman, dan citra penggunaan mobile banking. Selain itu, juga mencakup penelitian terdahulu, kerangka konseptual, dan hipotesis penelitian.

**BAB III: METODE PENELITIAN** Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, termasuk jenis dan pendekatan penelitian, populasi dan sampel, teknik pengumpulan data, definisi operasional variabel, serta teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini.

**BAB IV: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN** Bab ini menyajikan hasil penelitian berdasarkan data yang diperoleh, uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi, serta pembahasan mengenai hasil penelitian yang dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu.

**BAB V: PENUTUP** Bab ini berisi kesimpulan dari penelitian yang dilakukan, implikasi manajerial, keterbatasan penelitian, serta saran untuk penelitian selanjutnya.

Dengan sistematika penulisan ini, diharapkan penelitian dapat tersusun secara sistematis dan mudah dipahami oleh pembaca.

