

**ADOPSI TEKNOLOGI *ARTIFICIAL INTELLIGENCE*
PADA LAYANAN BSI MOBILE (BYOND) BERBASIS
PENDEKATAN *ISLAMIC TECHNOLOGY ACCEPTANCE*
MODEL (i-TAM) PADA NASABAH BANK SYARIAH
INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU CURUP**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S.1)

Perbankan Syariah



OLEH :

DINA KURNIA

NIM. 21631018

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP**

2026

Hal: Permohonan Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam

Di Tempat

Assalamualaikum Wr. Wb

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Dina Kurnia mahasiswa IAIN yang berjudul **"Implikasi Penerapan Teknologi Artificial Intelligence (AI), terhadap Kinerja Operasional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup."** sudah dapat diajukan dalam sidang Munaqasyah Di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Curup, 2 Januari 2026

Pembimbing I

pembimbing II



Pefriyadi, SE., MM,

NIP: 198702012020121003



Dr. M. Sholihin S.E.I, M.S.I,

NIP: 198402182019031005

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Dina Kurnia
Nim : 21631018
Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Implikasi Penerapan Teknologi Artificial Intelligence (Ai) Terhadap Kinerja Operasional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah di ajukan orang lain untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis diakui atau dirujuk dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Curup, 2 Januari 2026

Penulis,



Dina Kurnia
NIM. 21631018



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARI'AH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No. 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010
Homepage <http://www.iaincurup.ac.id> Email admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: **321** /In.34/FS/PP.00.9/07/2026

Nama : Dina Kurnia
NIM : 21631018
Fakultas : Syari'ah Dan Ekonomi Islam
Prodi : Perbankan Syariah
Judul : Adopsi Teknologi Artificial Intelligence Pada layanan BSI Mobile (BYOND) Berbasis Pendekatan Islamic Technology Acceptance Model (i- TAM) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup

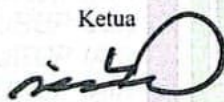
Telah dimunaqasyahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada:

Hari/Tanggal : Selasa, 27 Januari 2026
Pukul : 09.30 s/d 11.00 WIB
Tempat : Ruang III, Gedung Hukum Tata Negara

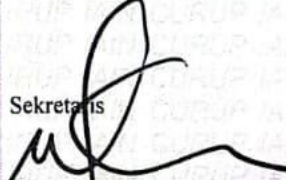
Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam bidang Ilmu Perbankan Syariah

TIM PENGUJI

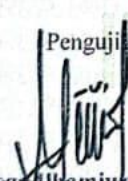
Ketua


Dr. Busman Edyar, S.Ag, M.A
NIP. 198008182002121003

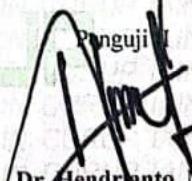
Sekretaris


Dr. Lendrawati, M.A
NIP. 197703072023212013

Penguji I


Mega Illamiwati, M.A
NIP. 198610242019032007

Penguji II


Dr. Hendrianto, M.A
NIP. 198706212023211002



Mengetahui,
Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam


Dr. Mafrur Syah, S.Pd., S.IPI., M.H.I.
NIP. 198008182002121003

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum Warrahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya, dan pada hari ini kita masih diberikan kesehatan jasmani maupun rohani, sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan judul **"Adopsi Teknologi Artificial Intelligence Pada Layanan BSI Mobile (BYOND) Berbasis Pendekatan Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup"**. Sholawat beserta salam tidak lupa pula kita hanturkan kepada baginda kita nabi agung Muhammad SAW karena berkat beliau kita dapat berada pada zaman yang terang benderang penuh dengan ilmu dan juga teknologi seperti yang kita rasakan pada saat sekarang ini.

Skripsi ini merupakan tugas akhir dari peneliti yang disusun guna untuk melengkapi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) di Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, peneliti sepenuhnya menyadari bahwa dalam proses penulisan tidak terlepas segala bantuan, motivasi, serta bimbingan dan juga arahan dari segala pihak. Oleh karena itu peneliti mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.I., selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
2. Bapak Dr. Ngadri, M.Ag., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Bapak Ranas Wijaya, S.E.I., M.E., selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah
4. Khairul Umam Khudhori, M.E.I selaku pembimbing akademik awal saat memulai penelitian.
5. Bapak Pefriyadi, SE., MM, dan Bapak Dr. M. Sholihin S.E.I, M.S.I, selaku pembimbing I dan pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, arahan dan kemudahan dalam penyelesaian skripsi ini.

Terimakasih atas dukungan, doa serta waktu dan motivasi sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Dr. Busman Edyar S.Ag. M.A dan Ibu Lendrawati M.A, selaku ketua sidang dan sekretaris sidang. Terimakasih telah membantu jalannya proses sidang dengan sangat baik.
7. Ibu Mega Ilhamiwati, M.A dan Bapak Dr. Hendrianto, M.A selaku penguji 1 dan penguji 2. Terimakasih atas masukan, saran, serta arahan kepada peneliti.
8. Kepada seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup yang telah memberikan petunjuk dan bimbingan kepada peneliti selama berada di bangku perkuliahan.
9. Pimpinan Perpustakaan dan seluruh staf yang telah memberikan pelayanan serta fasilitas kepada penulis.
10. Kepada pihak Bank yang telah memberikan izin serta mendukung penelitian ini sampai dengan selesai. Serta nasabah yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
11. Semua yang telah membantu dalam menyelesaikan penelitian ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik, saran masukan, dan arahan dari pembaca yang sifatnya membangun guna perbaikan pembuatan kedepan agar bisa lebih baik.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Curup, 2026

Peneliti



Dina Kurnia
NIM. 21631018

MOTTO

“Jika Allah mengetahui ada kebaikan dalam hatimu, niscaya Dia akan memberikan kepadamu yang lebih baik daripada apa yang telah diambil darimu dan Dia akan mengampuni kamu. Dan Allah Maha Pengampun lagi Maha”

(QS. Al - Anfal : 70)

“Ketika kamu ikhlas menerima semua kekecewaan hidup, maka Allah akan membayar tuntas kekecewaan dengan beribu-ribu kebaikan”

-Ali Bin Abi Thali-

“Aku mungkin berjalan sendiri, tetapi aku tidak pernah menyerah”

-Dina Kurnia-

PERSEMBAHAN

Dengan Menyebut nama Allah Yang Maha Pengasih dan Penyayang Skripsi ini Penulis persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulus kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung Penulis dengan caranya masing-masing :

1. Kedua orang Tua tercinta, terimakasih untuk Mama dan Papa. Terimakasih telah mengusahakan segalanya untuk anak bungsu yang satu ini. Mama adalah salah satu orang yang selalu mendoakan penulis, menjadi tempat keluh kesah sekaligus menjadi teman curhat penulis, dan Papa yang selalu memberikan dukungan dan semangatnya untuk anak kesayangannya ini. Terimakasih atas doa hebat yang selalu kalian panjatkan untuk penulis. Semoga Mama dan Papa selalu sehat, selalu ada dalam lindungan Allah SWT, dan selalu ada dalam setiap episode kehidupan penulis. Penulis meminta maaf belum bisa memberikan yang terbaik dan penulis berharap suatu saat nanti Mama dan Papa bisa bangga dengan anak bungsunya ini.
2. Kepada mas ku Suhardi, Ade Arianto, Yuda Fitriansyah, S.Pd, dan mbak ku Ani Mardiana S.Pd, Terimakasih atas semangat, doa, dan cinta yang selalu diberikan kepada penulis. Dan yang tak kalah pentingnya penulis mengucapkan terimakasih kepada ayuk ku Widya Pangesti, S.Pd.I yang telah memberikan dukungan baik material maupun moral.

3. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Ahmad Nofriansyah Amd. Kep, terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini, baik tenaga, waktu, pemikiran dan materi kepada penulis. Terimakasih telah menjadi tempat berkeluh kesah sekaligus menjadi rumah bagi penulis, selalu menjadi pendamping dalam hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan. Semoga segala ketulusan dan kebaikanmu kembali padamu dalam bentuk kebahagiaan yang tak tertuga.
4. Kepada sahabatku Tya Yuriska S.Kom, Tria Utari S.Sos, dan Astri Fajri Yanti S.Pd, Terima kasih atas support dan tenaga yang di berikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini hingga selesai dan mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi.
5. Kepada teman-teman seperjuangan Eccca Mustika, Erika Anjung Fatayanti, Cahaya Maharani dan, Ade Kurnia Rahma Dani. Terimakasih selalu menemani baik suka maupun duka dan selalu memberikan support selama masa perkuliahan dan dalam penulisan skripsi.
6. Terakhir, Kepada diri saya sendiri, Dina Kurnia. Terimakasih telah bertahan, tetap melangkah, dan terus percaya meski sering merasa ragu dan lelah. Meski hasil tak selalu sejalan dengan usaha, kamu tetap memilih untuk tidak meyerah. Terimakasih telah kuat hingga akhirnya menyelesaikan skripsi ini dan meraih gelar yang telah lama diperjuangkan. Ini adalah buktik nyata bahwa kamu mampu. Rayakan pencapaian ini

dengan bangga. Tak apa jika tak sempurna yang penting, kamu telah memberi yang terbaik. Dimanapun dan kapanpun jangan lupa merayakan merayakan diri sendiri

.

ABSTRAK

Dina Kurnia NIM. 21631018 “**Adopsi Teknologi Artificial Intelligence Pada Layanan BSI Mobile (BYOND) Berbasis Pendekatan *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.**” Skripsi, Program Studi Perbankan Syariah.

Penelitian ini bertujuan menganalisis adopsi teknologi Artificial Intelligence (AI) pada layanan BYOND by BSI berdasarkan pendekatan *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM) pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara tematik menggunakan bantuan perangkat lunak NVivo. Informan terdiri atas pihak internal bank dan nasabah pengguna BYOND dari kelompok *digital native* dan *digital immigrant*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan dan kebermanfaatan menjadi faktor utama yang mendorong penggunaan layanan berbasis AI, terutama melalui fitur chatbot dan *face recognition*. Namun, keterbatasan literasi digital, khususnya pada nasabah usia lanjut, masih menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan tersebut. Selain itu, kepercayaan terhadap keamanan sistem dan persepsi kepatuhan syariah turut memengaruhi penerimaan teknologi. Nasabah cenderung menerima layanan digital apabila diyakini aman, mudah digunakan, bermanfaat, dan sesuai dengan prinsip syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi AI pada perbankan syariah tidak hanya dipengaruhi aspek teknis, tetapi juga faktor kepercayaan dan nilai-nilai syariah sebagaimana dijelaskan dalam pendekatan i-TAM.

Kata kunci: *Artificial Intelligence; BYOND by BSI, Penerimaan Teknologi*

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGAJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
ABSTRAK	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	22
C. Tujuan Penelitian.....	23
D. Manfaat Penelitian.....	23
BAB II LANDASAN TEORI	27
A. Landasan Teori	27
B. Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM)	32
C. Tinjauan Fiqih Muamalah	40
D. Penelitian Terdahulu.....	51
BAB III METODE PENELITIAN	53
A. Jenis dan Pendekatan	53

B. Subjek dan Objek Penelitian	54
C. Teknik Pengumpulan Data	58
D. Teknik Analisis Data Berbasis Nvivo	61
E. Teknik Pengecekan Keabsahan Data	61
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	63
B. Temuan Penelitian.....	68
C. pembahasan	95
BAB V PENUTUP.....	118
A. Kesimpulan	118
B. Saran.....	120
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Digital Bank BSI (2020-2025	19
Tabel 1.2 Karakteristik Nasabah Bank BSI KCP Curup.....	21
Tabel 4.1 Ringkasan Temuan Perceived Ease of Use (PEOU).....	74
Tabel 4.2 Ringkasan Temuan Perceived Usefulness (PU).....	82
Tabel 4.3 Ringkasan Temuan Syariah Compliance	92
Tabel 4.4 Ringkasan Temuan Trust	100

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pikir.....	55
Gambar 4.1 Logo PT. Bank BSI	69
Gambar 4.2 Visualisasi Word Cloud Berdasarkan Hasil Word	75
Gambar 4.2 Frequency Query NVivo	107

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital dalam beberapa dekade terakhir telah mendorong terjadinya transformasi fundamental dalam berbagai sektor industri, termasuk sektor perbankan. Transformasi ini tidak lagi bersifat gradual, melainkan telah berkembang menjadi suatu fenomena disruptif yang mengubah secara signifikan model bisnis, sistem operasional, serta pola interaksi antara lembaga keuangan dan nasabah. Dalam konteks global, Digitalisasi perbankan telah menjadi suatu keniscayaan yang tidak dapat dihindari, di mana lembaga keuangan dituntut untuk beradaptasi dengan perkembangan teknologi guna mempertahankan daya saing dan relevansinya di era digital.¹

Disrupsi digital dalam industri perbankan ditandai dengan pergeseran dari layanan berbasis kantor cabang (*branch-based banking*) menuju layanan berbasis teknologi digital (*digital banking*). Perkembangan ini juga diperkuat dengan hadirnya teknologi Artificial Intelligence (AI) yang memungkinkan sistem perbankan untuk memberikan layanan yang lebih cepat, akurat, dan personal. AI dalam sektor perbankan digunakan dalam berbagai aspek, seperti layanan pelanggan melalui chatbot, sistem keamanan berbasis biometrik,

¹ Mosa Sumaiya and Khatun Munira, "Digital Transformation in Banking: A Systematic Review of Trends, Technologies, and Challenges," *Strategic Data Management and Innovation* 2, no. 1 (2024): 78–95, <https://doi.org/10.71292/sdmi.v2i01.12>

serta analisis risiko melalui sistem deteksi fraud.² Dengan demikian, teknologi AI tidak lagi sekadar menjadi inovasi tambahan, tetapi telah menjadi komponen utama dalam sistem layanan perbankan modern.

Adopsi teknologi Artificial Intelligence menjadi salah satu faktor yang mendorong pesatnya transformasi digital dalam sektor perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, fenomena migrasi digital dalam sektor perbankan juga menunjukkan tren yang sangat signifikan. Bank Indonesia mencatat bahwa transaksi ekonomi dan keuangan digital terus mengalami peningkatan yang pesat, baik dari sisi volume maupun nilai transaksi. Peningkatan ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat yang semakin beralih dari transaksi konvensional menuju transaksi digital. Sejalan dengan hal tersebut, penggunaan layanan perbankan berbasis digital seperti mobile banking dan internet banking juga mengalami pertumbuhan yang signifikan. Bank Indonesia mencatat bahwa transaksi ekonomi dan keuangan digital terus mengalami peningkatan yang pesat, baik dari sisi volume maupun nilai transaksi. Peningkatan ini menunjukkan adanya perubahan perilaku masyarakat yang semakin beralih dari transaksi konvensional menuju transaksi digital.³ Sejalan dengan hal tersebut, penggunaan layanan perbankan berbasis digital seperti mobile banking dan internet banking juga mengalami pertumbuhan yang signifikan, yang mencerminkan meningkatnya tingkat adopsi teknologi oleh masyarakat. Perubahan ini juga berdampak pada

² H. Harkim, Syah Paradiba Sirait, Edison Parulian, Bambang Sugiharto, and Rejekia Vaizal Simanungkalit, "Digital Business and Artificial Intelligence," *Golden Ratio of Data in Summary* 5, no. 3 (2025): 542–551, <https://doi.org/10.52970/grdis.v5i3.1424>.

³ Bank Indonesia, *Laporan Kebijakan Moneter Triwulan IV 2024* (Jakarta: Bank Indonesia, 2024): 6

menurunnya peran layanan perbankan konvensional, khususnya transaksi melalui teller di kantor cabang.

Layanan seperti itu biasanya kita sebut dengan layanan berbasis *e-channel*, layanan berbasis *e channel* kini menjadi kanal utama dalam aktivitas perbankan, menggantikan peran layanan manual yang sebelumnya dominan. Hal ini sejalan dengan laporan industri yang menunjukkan bahwa sebagian besar transaksi perbankan saat ini telah dilakukan melalui kanal digital, sementara transaksi melalui teller mengalami penurunan secara signifikan.⁴ Fenomena ini menunjukkan bahwa telah terjadi pergeseran paradigma dalam sistem layanan perbankan dari *high-touch service* menjadi *high-tech service*. Lebih lanjut, perkembangan teknologi digital dalam sektor perbankan tidak hanya berhenti pada layanan digital konvensional, tetapi telah berkembang menuju konsep *super app*, yaitu aplikasi yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dan non-keuangan dalam satu platform. Konsep *super app* memungkinkan pengguna untuk mengakses berbagai layanan secara terintegrasi, sehingga meningkatkan efisiensi dan kenyamanan dalam penggunaan layanan digital. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa adopsi *super app* dipengaruhi oleh integrasi layanan, kemudahan penggunaan, serta pengalaman pengguna yang dihasilkan oleh sistem tersebut.⁵

Dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, transformasi digital juga mengalami perkembangan yang signifikan. Bank Syariah Indonesia (BSI)

⁴ Bank Indonesia, *Laporan Sistem Pembayaran Indonesia 2024* (Jakarta: Bank Indonesia, 2024): 20

⁵ Dongyeon Kim et al., "Drivers of Mobile Banking Super-App Adoption: Across Different Service Integration Levels," *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* 20, no. 2 (2025): 143.

sebagai bank syariah terbesar di Indonesia turut melakukan inovasi melalui pengembangan layanan digital berbasis super app, yaitu BYOND by BSI. Aplikasi ini diluncurkan sebagai bagian dari strategi transformasi digital untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat.⁶ BYOND by BSI merupakan aplikasi digital yang dirancang untuk mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu platform, tidak hanya terbatas pada transaksi keuangan, tetapi juga mencakup layanan sosial dan gaya hidup Islami. Fitur-fitur yang tersedia dalam aplikasi ini mencerminkan pemanfaatan teknologi modern, termasuk teknologi Artificial Intelligence, yang digunakan untuk meningkatkan keamanan dan kualitas layanan. Dengan demikian, secara konseptual, aplikasi ini dirancang untuk menjadi pusat aktivitas keuangan nasabah yang mampu menggantikan peran layanan konvensional.⁷

Selain itu, berdasarkan laporan resmi perusahaan, layanan digital BSI menunjukkan dominasi yang sangat tinggi dalam aktivitas transaksi nasabah. Sebagian besar transaksi telah dilakukan melalui kanal digital (*e-channel*), yang menunjukkan bahwa transformasi digital dalam perbankan syariah telah mencapai tahap yang sangat maju.⁸ Hal ini memperkuat argumen bahwa penggunaan layanan digital, termasuk aplikasi super app seperti BYOND,

⁶ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan: Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman dan Aman Diakses,” situs resmi BSI, 11 November 2024, diakses 12 Januari 2026, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>

⁷ Thomas H. Davenport and Rajeev Ronanki, “Artificial Intelligence for the Real World,” *Harvard Business Review* 96, no. 1 (2018): 108

⁸ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, *Annual Report 2024* (Jakarta: BSI, 2024): 87

bukan lagi merupakan pilihan, melainkan telah menjadi kebutuhan utama dalam aktivitas perbankan modern.

Namun demikian, di balik pesatnya perkembangan teknologi digital tersebut, muncul pertanyaan kritis terkait bagaimana implementasi dan pemanfaatan teknologi tersebut di tingkat masyarakat, khususnya di daerah. Meskipun secara makro terjadi peningkatan penggunaan layanan digital, belum tentu seluruh lapisan masyarakat mampu beradaptasi dengan teknologi yang ada. Hal ini menunjukkan adanya potensi kesenjangan antara perkembangan teknologi dengan tingkat penerimaan dan pemahaman pengguna.

Oleh karena itu, fenomena “tsunami migrasi digital” dalam sektor perbankan tidak hanya mencerminkan keberhasilan transformasi teknologi, tetapi juga membuka ruang permasalahan baru terkait penerimaan teknologi oleh pengguna. Dalam konteks ini, penting untuk mengkaji bagaimana faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi, khususnya dalam penggunaan layanan berbasis Artificial Intelligence dalam aplikasi super app seperti BYOND by BSI.

Pesatnya transformasi digital dalam sektor perbankan, termasuk melalui pengembangan *super app* seperti BYOND by BSI, tidak hanya menghadirkan kemudahan dan efisiensi, tetapi juga diiringi dengan meningkatnya risiko keamanan digital (*cyber risk*).⁹ Seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital, ancaman terhadap keamanan siber juga mengalami

⁹ Ibid

peningkatan, sebagaimana tercermin dalam tren serangan siber yang dilaporkan oleh Badan Siber dan Sandi Negara..¹⁰ Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh tingkat kepercayaan (*trust*) pengguna terhadap keamanan sistem yang digunakan.¹¹

Dalam konteks sistem informasi, model klasik *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Fred D. Davis menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan kebermanfaatan (*perceived usefulness*). Namun, dalam konteks layanan keuangan terutama perbankan syariah yang melibatkan aspek kepercayaan dan nilai-nilai religius model tersebut dinilai belum cukup komprehensif. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan model yang mampu mengakomodasi dimensi kepercayaan serta kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam penggunaan teknologi.¹²

Dalam implementasinya, pemanfaatan teknologi Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND by Bank Syariah Indonesia tidak hanya bersifat konseptual, tetapi telah diwujudkan secara konkret dalam berbagai fitur layanan digital yang terintegrasi dalam sistem aplikasi. Salah satu bentuk nyata penggunaan AI adalah melalui fitur chatbot layanan nasabah, yang

¹⁰ Badan Siber dan Sandi Negara, *Laporan Tahunan Layanan Honeynet 2023* (Jakarta: BSSN, 2023), diakses 20 April 2026, <https://id.scribd.com/document/863423865/LAPTAH-HONEYNET-2023>.

¹¹ Jiajun Lu et al., "Investigating Drivers of Service Extension Success for a Super App," *Computers in Human Behavior* 149 (2023): 107928..

¹² Hishamuddin Ismail, Asyraf Wajdi Dusuki, and Noraini Mohd Ariffin, "The Role of Religiosity in Islamic Banking Adoption," *Journal of Islamic Marketing* 13, no. 2 (2022): 345

berfungsi sebagai asisten virtual dalam memberikan informasi secara otomatis, menjawab pertanyaan nasabah, serta membantu proses transaksi sederhana tanpa keterlibatan langsung petugas bank. Penggunaan chatbot berbasis AI ini memungkinkan peningkatan efisiensi layanan sekaligus menghadirkan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih responsif dan interaktif.¹³ Selain itu, penerapan Artificial Intelligence juga terlihat pada sistem keamanan berbasis biometrik, seperti teknologi pengenalan wajah (*face recognition*) yang digunakan dalam proses autentikasi pengguna. Teknologi ini memanfaatkan algoritma pembelajaran mesin (*machine learning*) untuk mengenali pola wajah pengguna sebagai bentuk verifikasi identitas, sehingga dapat meningkatkan keamanan akses serta meminimalisir risiko penyalahgunaan akun.¹⁴

Lebih lanjut, teknologi AI dalam sektor perbankan juga dimanfaatkan dalam sistem deteksi kecurangan (*fraud detection system*), yang berfungsi untuk mengidentifikasi pola transaksi yang tidak wajar secara real-time. Sistem ini bekerja dengan menganalisis data transaksi nasabah menggunakan algoritma cerdas untuk mendeteksi anomali yang berpotensi mengindikasikan tindakan fraud. Dengan demikian, keberadaan sistem ini menjadi salah satu komponen penting dalam menjaga keamanan transaksi digital serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan berbasis teknologi.

¹³ Deloitte, *AI in Banking: The Future of Banking Is Intelligent* (New York: Deloitte Insights, 2020): 6.

¹⁴ International Data Corporation, *Worldwide Artificial Intelligence Spending Guide* (Framingham: IDC, 2021): 12.

BYOND by BSI yang diluncurkan pada 9 November 2024 merupakan bentuk transformasi digital perbankan syariah yang menghadirkan layanan terintegrasi dalam satu aplikasi. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi finansial seperti transfer, pembayaran, dan pembiayaan, tetapi juga mencakup aspek sosial dan spiritual, seperti layanan zakat, donasi, jadwal salat, serta kebutuhan haji dan umrah. Dengan konsep *beyond banking*, BYOND menggabungkan berbagai layanan dalam satu ekosistem digital yang memudahkan aktivitas nasabah sehari-hari. Teknologi ini bekerja dengan menganalisis perilaku pengguna dan mengidentifikasi anomali transaksi menggunakan pendekatan *machine learning*, sehingga dapat meningkatkan keamanan, efisiensi, dan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Dengan demikian, BYOND tidak hanya berperan sebagai aplikasi perbankan digital, tetapi juga sebagai *AI-enabled super application* yang mendukung ekosistem keuangan syariah modern.

Keberadaan fitur-fitur berbasis Artificial Intelligence tersebut menunjukkan bahwa aplikasi BYOND tidak hanya sekadar platform layanan digital biasa, tetapi telah mengadopsi sistem teknologi cerdas yang mampu meningkatkan efisiensi, keamanan, dan kualitas layanan secara menyeluruh. Namun demikian, kompleksitas teknologi yang digunakan dalam sistem tersebut tidak selalu diimbangi dengan tingkat pemahaman nasabah, khususnya di daerah. Hal ini berpotensi menimbulkan kesenjangan antara kecanggihan sistem dengan kemampuan pengguna dalam

mengoperasikannya, yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan (*trust*) serta penerimaan teknologi oleh nasabah.

Selain itu, variabel *perceived sharia compliance* menjadi penting karena nasabah tidak hanya menilai aspek kemudahan dan manfaat, tetapi juga kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam perspektif Islam, prinsip kepatuhan terhadap syariah dalam aktivitas muamalah merupakan hal yang fundamental. Hal ini sebagaimana ditegaskan dalam Al-Qur'an Surah Al-Baqarah ayat 275:

ذَٰلِكَ بِأَنَّهُمْ قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا¹⁵

Artinya :

“...Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba...”

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap aktivitas ekonomi, termasuk dalam sistem keuangan digital, harus terbebas dari unsur yang dilarang dalam syariah. Selain itu, pentingnya nilai religius (*religiosity*) dalam memengaruhi perilaku individu juga menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan. Tingkat religiusitas seseorang akan memengaruhi bagaimana ia memandang dan menerima suatu layanan keuangan, khususnya dalam memastikan bahwa layanan tersebut sesuai dengan nilai-nilai Islam yang dianut. Hal ini diperkuat oleh penelitian dalam Journal of Islamic Marketing yang menunjukkan bahwa religiusitas memiliki pengaruh signifikan terhadap keputusan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan syariah.¹⁵

¹⁵ Ibid

Al-Qur'an tidak menyebut AI secara eksplisit karena Artificial Intelligence adalah teknologi modern, namun terdapat beberapa ayat yang menjadi dasar nilai etika penggunaan teknologi AI, terutama terkait ilmu pengetahuan, akurasi informasi, tanggung jawab, dan kejujuran sistem.

QS. Al-Hujurat (49):6

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحِرُوا عَلَى مَا
فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman, jika datang kepadamu orang fasik membawa suatu berita, maka periksalah dengan teliti agar kamu tidak menimpakan musibah kepada suatu kaum karena kebodohan (kecerobohan), yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”

Ayat ini menekankan pentingnya validasi informasi. Dalam konteks AI seperti chatbot atau sistem otomatis, setiap output harus diverifikasi agar tidak menimbulkan kesalahan informasi dan unsur gharar (ketidakjelasan).

QS. Al-Isra (17):36

وَلَا تَقْفُ مَا لَيْسَ لَكَ بِهِ عِلْمٌ إِنَّ السَّمْعَ وَالْبَصَرَ وَالْفُؤَادَ كُلُّ أُولَٰئِكَ كَانَ عَنْهُ مَسْئُولًا

Artinya:

“Dan janganlah kamu mengikuti sesuatu yang tidak kamu ketahui. Sesungguhnya pendengaran, penglihatan, dan hati nurani, semuanya akan dimintai pertanggungjawaban.”

Ayat ini berkaitan dengan tanggung jawab penggunaan informasi dan teknologi, termasuk AI yang menghasilkan keputusan otomatis yang harus dapat dipertanggungjawabkan.

QS. Al-‘Alaq (96):1–5

اقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۝ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۝ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۝
الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۝ عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمْ

Artinya:

“Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Mulia, yang mengajar (manusia) dengan pena, Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya.”

Ayat ini menjadi dasar pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, termasuk AI, selama digunakan untuk kemaslahatan manusia.

QS. Al-Baqarah (2):42

وَلَا تَلْبِسُوا الْحَقَّ بِالْبَاطِلِ وَتَكُنُوا لِلْحَقِّ غَافِلِينَ وَأَنْتُمْ تَعْلَمُونَ

Artinya:

“Dan janganlah kamu campur adukkan kebenaran dengan kebatilan dan janganlah kamu menyembunyikan kebenaran, padahal kamu mengetahuinya.”

Ayat ini relevan dengan konsep transparansi algoritma (explainable AI) agar sistem AI tidak menyembunyikan proses atau menghasilkan informasi yang menyesatkan.

Meskipun transformasi digital dalam perbankan syariah menunjukkan perkembangan yang pesat secara nasional, realitas di tingkat lokal menunjukkan adanya kesenjangan antara pertumbuhan layanan digital dengan kesiapan pengguna dalam memanfaatkan teknologi tersebut. Kondisi ini juga terlihat pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup, di mana peningkatan penggunaan layanan digital belum sepenuhnya diiringi dengan pemahaman yang memadai dari nasabah, khususnya dalam penggunaan fitur-fitur berbasis teknologi terbaru seperti *super app* dan Artificial Intelligence.

Secara empiris, terjadi kesenjangan antara pertumbuhan layanan digital dengan tingkat literasi digital nasabah (the gap). Di satu sisi, pihak bank terus mendorong penggunaan layanan digital sebagai bagian dari strategi efisiensi operasional dan peningkatan kualitas layanan. Namun di sisi lain, sebagian nasabah masih mengalami kesulitan dalam mengoperasikan fitur-fitur yang tersedia, sehingga belum mampu memanfaatkan layanan tersebut secara optimal. Berdasarkan hasil observasi awal di lingkungan kantor cabang, masih ditemukan nasabah yang lebih memilih melakukan transaksi secara langsung di kantor bank dibandingkan menggunakan aplikasi digital. Hal ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi belum sepenuhnya merata, terutama pada kelompok nasabah tertentu.

Temuan lapangan juga menunjukkan adanya fenomena “gagal paham teknologi” (technology resistance). Hasil wawancara awal dengan petugas keamanan bank menunjukkan adanya kendala nyata pada interaksi nasabah

dengan fitur berbasis Artificial Intelligence (AI) dalam aplikasi mobile banking. Pada fitur *Face Recognition*, ditemukan bahwa sebagian nasabah terutama lansia sering mengalami kegagalan autentikasi berulang (*repeated failure*) yang menyebabkan proses login tidak dapat diselesaikan. Kondisi ini tidak hanya dipengaruhi oleh faktor perangkat seperti kamera beresolusi rendah dan pencahayaan yang kurang stabil, tetapi juga oleh ketidakmampuan sistem dalam mengenali wajah pada kondisi tertentu, sehingga proses verifikasi biometrik menjadi tidak konsisten di lapangan. Akibatnya, nasabah tidak dapat mengakses layanan secara mandiri dan harus beralih ke bantuan petugas bank.

Selain itu, pada fitur *Chatbot Aisyah*, ditemukan fenomena *response looping*, yaitu kondisi ketika sistem memberikan jawaban yang sama atau kembali ke menu awal secara berulang ketika nasabah mengajukan pertanyaan yang sedikit di luar pola intent yang telah dilatih. Hal ini menyebabkan kebingungan pengguna karena chatbot tidak mampu memberikan solusi kontekstual secara langsung. Dalam beberapa kasus, nasabah bahkan menganggap chatbot “tidak memahami pertanyaan”, sehingga fitur ini tidak lagi digunakan secara optimal. Akumulasi dari kegagalan pada *Face Recognition* dan keterbatasan respons *Chatbot* ini menunjukkan bahwa implementasi AI dalam layanan digital belum sepenuhnya adaptif terhadap kondisi

Selain itu, beberapa nasabah juga mengungkapkan bahwa mereka merasa kurang percaya diri dalam menggunakan teknologi digital karena takut melakukan kesalahan dalam transaksi. Hal ini menunjukkan bahwa faktor trust

dan pemahaman teknologi masih menjadi kendala utama dalam adopsi layanan digital di tingkat lokal. Lebih lanjut, karakteristik demografis nasabah juga turut memengaruhi tingkat adopsi teknologi. Berdasarkan data internal cabang (atau estimasi awal hasil observasi), diketahui bahwa sebagian besar nasabah aktif di wilayah Curup berasal dari kelompok usia di atas 40 tahun dan berdomisili di wilayah semi-perkotaan hingga pedesaan seperti Selupu Rejang dan sekitarnya. Kelompok ini cenderung memiliki tingkat literasi digital yang lebih rendah dibandingkan generasi muda, sehingga mengalami kendala dalam memahami dan menggunakan layanan digital berbasis aplikasi.

Berdasarkan data yang diperoleh, diketahui bahwa sebanyak 60% responden telah menggunakan BSI Mobile, sedangkan 40% lainnya masih melakukan transaksi secara manual di kantor bank. Dari segi usia, pengguna didominasi oleh kelompok usia di atas 40 tahun sebesar 54%, sementara usia di bawah 40 tahun sebesar 46%. Selain itu, berdasarkan domisili, sebanyak 43% responden berasal dari wilayah pedesaan, sedangkan sisanya berasal dari wilayah perkotaan. Data ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi layanan digital masih belum merata, terutama pada kelompok usia lebih tua dan masyarakat di wilayah desa yang cenderung masih bergantung pada layanan konvensional. Dengan demikian, fenomena ini menunjukkan bahwa meskipun transformasi digital telah berkembang pesat, implementasinya di tingkat lokal masih menghadapi berbagai tantangan, terutama terkait dengan kepercayaan (trust), pemahaman teknologi, dan kesesuaian dengan kebutuhan nasabah. Hal ini menjadi penting untuk diteliti lebih lanjut guna mengetahui faktor-faktor yang

memengaruhi penerimaan teknologi oleh nasabah, khususnya dalam penggunaan layanan digital seperti BYOND by BSI di lingkungan KCP Curup. Lebih lanjut, dalam konteks regulasi di Indonesia, kepatuhan terhadap prinsip syariah dalam sistem keuangan digital juga telah diatur melalui fatwa Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. Dalam Fatwa No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang uang elektronik syariah, ditegaskan bahwa setiap instrumen keuangan digital harus memenuhi prinsip syariah dan terhindar dari unsur *riba*, *gharar*, dan *maisir*.¹⁶ Hal ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan syariah bukan hanya menjadi pertimbangan normatif, tetapi juga memiliki dasar hukum yang kuat dalam praktik keuangan di Indonesia.

Dengan demikian, dalam konteks perbankan syariah berbasis digital, penggunaan model i-TAM menjadi sangat relevan karena mampu mengakomodasi aspek teknologi, kepercayaan, dan nilai religius secara simultan. Hal ini sejalan dengan kebutuhan untuk memahami bagaimana nasabah menerima dan menggunakan teknologi digital, khususnya dalam layanan berbasis *super app* seperti BYOND by BSI, yang tidak hanya menuntut kemudahan penggunaan, tetapi juga jaminan kepercayaan serta kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Meskipun transformasi digital perbankan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang pesat, kondisi tersebut tidak sepenuhnya sejalan dengan kesiapan nasabah di tingkat lokal. Berdasarkan data sekunder dari Bank Indonesia dan *Annual Report* Bank Syariah Indonesia, terjadi peningkatan

¹⁶ Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, Fatwa No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah.

signifikan dalam penggunaan layanan digital, yang ditandai dengan dominasi transaksi melalui kanal elektronik (*e-channel*) serta meningkatnya penggunaan mobile banking. Namun demikian, kondisi tersebut belum sepenuhnya tercermin pada perilaku nasabah di BSI KCP Curup.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara awal, masih banyak nasabah yang datang langsung ke kantor bank untuk melakukan transaksi sederhana, seperti transfer dan pengecekan saldo. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara pertumbuhan teknologi digital dengan tingkat kesiapan pengguna dalam memanfaatkannya (*the gap*). Fenomena ini diperkuat oleh hasil wawancara dengan petugas keamanan (satpam), yang menyatakan:

“Masih banyak nasabah yang datang hanya untuk tanya cara pakai aplikasi, terutama yang sudah berumur.” (Wawancara, Oktober 2025)

Selain itu, beberapa nasabah juga mengungkapkan:

“Takut salah pencet, nanti uangnya ke mana. Jadi lebih aman ke bank langsung.” (Wawancara, Oktober 2025)

Temuan tersebut menunjukkan adanya fenomena “gagal paham teknologi” (*technology resistance*), di mana nasabah mengalami kesulitan dalam memahami penggunaan aplikasi digital, termasuk fitur berbasis Artificial Intelligence seperti chatbot (“Aisyah”). Dalam konteks perbankan syariah, fenomena ini tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis, tetapi juga menyangkut aspek kepercayaan dan kepatuhan terhadap prinsip syariah. Penggunaan teknologi berbasis Artificial Intelligence seperti chatbot dapat menimbulkan persepsi yang beragam. Di satu sisi, teknologi ini memudahkan layanan, namun di sisi lain dapat menimbulkan kebingungan dan

ketidakjelasan (*gharar*) apabila tidak dipahami dengan baik oleh nasabah. Oleh karena itu, pendekatan teori umum seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dinilai belum cukup untuk menjelaskan fenomena ini, karena tidak mempertimbangkan aspek kepercayaan (*trust*) dan kepatuhan syariah (*sharia compliance*). Diperlukan pendekatan yang lebih komprehensif, yaitu *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM) yang mengintegrasikan variabel *trust*, *perceived sharia compliance*, dan *religiosity*.

Tabel 1.1
Tabel Perkembangan Digital BSI (2020–2025)

Tahun	Indikator Digital		Nilai / Persentase	Keterangan
2020	Awal digitalisasi (pra-merger)		—	Masih terpisah (BRI Syariah, BNI Syariah, Mandiri Syariah)
2021	Awal integrasi digital BSI		—	BSI resmi merger & mulai transformasi digital
2022	Penguatan mobile banking		—	Fokus pengembangan BSI Mobile
2023	Pengguna BSI Mobile		±3,26 juta	Basis awal pertumbuhan digital
2024	Pertumbuhan transaksi digital		+45,02% YoY	Pertumbuhan transaksi mobile banking
2024	Nasabah menggunakan layanan digital		97,9%	Hampir seluruh nasabah sudah digital
2024	Pembukaan rekening		94,4%	Dominasi onboarding

Tahun	Indikator Digital		Nilai / Persentase	Keterangan
	online			digital
2024	Pertumbuhan user mobile		+33,9% YoY	Total ±7,1 juta user
2025	Pertumbuhan user BYOND		+126% YtD	Transformasi ke super app
2025	Target & realisasi user digital		±9 juta user	Menuju 10 juta pengguna)
2025	Pertumbuhan transaksi digital		+52% YoY	Volume transaksi meningkat)
2025	Nilai transaksi digital		+48% YoY	±Rp820 triliun

Sumber : Bank Syariah Indonesia, Laporan Tahunan 2024, diakses melalui website resmi Bank Syariah Indonesia (<https://www.bankbsi.co.id>), diolah peneliti, 2025

Berdasarkan Tabel 1.1, perkembangan digital pada Bank Syariah Indonesia menunjukkan peningkatan yang signifikan sejak tahun 2021. Tingginya tingkat adopsi layanan digital yang mencapai 97,9% pada tahun 2024 serta pertumbuhan transaksi digital sebesar 45,02% menunjukkan bahwa transformasi digital telah berjalan secara optimal. Dalam perspektif Technology Acceptance Model, kondisi ini dapat dijelaskan melalui dua faktor utama, yaitu *perceived usefulness* (persepsi manfaat) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan).

Tingginya penggunaan layanan digital menunjukkan bahwa nasabah merasakan manfaat yang besar dari layanan tersebut, seperti kemudahan transaksi, efisiensi waktu, dan aksesibilitas yang tinggi melalui aplikasi BSI Mobile. Selain itu, dalam pendekatan Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM), terdapat

tambahan faktor berupa kesesuaian dengan prinsip syariah (*sharia compliance*). Kehadiran layanan seperti BYOND by BSI yang mengintegrasikan fitur keuangan syariah semakin memperkuat kepercayaan dan penerimaan nasabah terhadap teknologi digital. Dengan demikian, tingginya tingkat adopsi digital pada Bank Syariah Indonesia tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian nilai dan kebutuhan nasabah.

Tabel 1.2
Karakteristik Nasabah BSI KCP Curup (Estimasi Awal)

Kategori	Persentase
Pengguna BSI Mobile	60%
Transaksi manual	40%
Usia < 40 tahun	46%
Usia > 40 tahun	54%
Domisili desa	43%

Sumber: Observasi dan wawancara di Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Berdasarkan Tabel 1.2, tingkat penggunaan layanan digital oleh responden sebesar 60% menunjukkan bahwa adopsi teknologi belum sepenuhnya optimal. Sebanyak 40% responden masih menggunakan layanan manual, yang mengindikasikan adanya hambatan dalam penerimaan teknologi. Dalam perspektif Technology Acceptance Model, kondisi ini dapat disebabkan oleh rendahnya persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) pada sebagian responden. Hal ini terlihat dari dominasi responden berusia di atas 40 tahun sebesar 54%, yang cenderung memiliki tingkat adaptasi teknologi yang lebih rendah. Selain itu, faktor domisili juga memengaruhi penerimaan teknologi. Sebanyak 43% responden

yang berasal dari daerah desa kemungkinan menghadapi keterbatasan akses teknologi dan infrastruktur, sehingga memengaruhi persepsi kemudahan dalam menggunakan layanan digital seperti BSI Mobile. Dalam kerangka i-TAM, faktor eksternal seperti kondisi sosial dan fasilitas pendukung juga berperan dalam menentukan tingkat adopsi teknologi. Oleh karena itu, meskipun layanan digital tersedia, tidak semua nasabah dapat mengakses dan memanfaatkannya secara optimal.

Berdasarkan perbandingan antara Tabel 1.1 dan Tabel 1.2, terlihat adanya kesenjangan antara tingkat adopsi digital secara nasional dengan kondisi di tingkat cabang. Secara nasional, Bank Syariah Indonesia menunjukkan tingkat adopsi yang sangat tinggi, sedangkan pada tingkat responden penelitian ini masih terdapat sebagian nasabah yang belum menggunakan layanan digital. Dalam perspektif Technology Acceptance Model, perbedaan ini dapat dijelaskan oleh variasi persepsi nasabah terhadap kemudahan dan manfaat teknologi. Nasabah di tingkat nasional mungkin telah memiliki akses dan pemahaman yang lebih baik terhadap teknologi, sehingga lebih mudah menerima layanan digital. Sementara itu, dalam pendekatan i-TAM, faktor-faktor seperti usia, domisili, serta lingkungan sosial menjadi variabel eksternal yang memengaruhi penerimaan teknologi. Hal ini menjelaskan mengapa pada tingkat lokal, seperti di BSI KCP Curup, adopsi teknologi belum sepenuhnya merata.

Dengan demikian, tabel tersebut tidak hanya menggambarkan kondisi empiris di lapangan, tetapi juga memperkuat adanya kesenjangan antara

perkembangan teknologi dan kesiapan pengguna. Kondisi ini sekaligus menegaskan pentingnya pendekatan yang mempertimbangkan aspek kepercayaan, religiusitas, dan kepatuhan syariah dalam menganalisis penerimaan teknologi di perbankan syariah. Berdasarkan uraian fenomena makro dan mikro yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa meskipun transformasi digital dalam sektor perbankan, termasuk pada Bank Syariah Indonesia, mengalami perkembangan yang sangat pesat, namun implementasinya di tingkat lokal masih menghadapi berbagai tantangan. Kesenjangan antara pertumbuhan layanan digital dengan kesiapan nasabah, khususnya di BSI KCP Curup, menunjukkan bahwa adopsi teknologi belum berjalan secara optimal.

Hal ini ditandai dengan masih rendahnya pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi digital, adanya rasa takut dalam melakukan transaksi, serta kebingungan dalam memahami fitur berbasis Artificial Intelligence. Selain itu, dalam konteks perbankan syariah, penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh aspek kepercayaan (*trust*), tingkat religiusitas (*religiosity*), serta persepsi terhadap kepatuhan syariah (*perceived sharia compliance*). Ketidakpahaman terhadap sistem digital berpotensi menimbulkan persepsi ketidakjelasan (*gharar*), yang pada akhirnya dapat memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan yang digunakan.

Oleh karena itu, penggunaan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) saja dinilai belum mampu menjelaskan fenomena tersebut secara

komprehensif. Diperlukan pendekatan yang lebih sesuai dengan karakteristik perbankan syariah, yaitu *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM), yang mengintegrasikan variabel kepercayaan, kepatuhan syariah, dan religiusitas dalam menganalisis penerimaan teknologi. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerimaan teknologi tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis, tetapi juga oleh faktor kepercayaan dan kepatuhan syariah, sehingga diperlukan pendekatan i-TAM untuk menganalisis fenomena tersebut.

Dengan demikian, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi digital oleh nasabah, khususnya dalam penggunaan layanan berbasis *super app* seperti BYOND di lingkungan BSI KCP Curup. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk dilakukan guna menganalisis dengan judul “**Adopsi Teknologi Artificial Intelligence Pada Layanan BSI Mobile (BYOND) Berbasis Pendekatan Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM) Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengalaman dan persepsi nasabah dalam memahami kemudahan serta kebermanfaatan penggunaan layanan berbasis Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND di BSI KCP Curup?
2. Bagaimana konstruksi kepercayaan terhadap kepatuhan syariah (*perceived sharia compliance*) dalam membentuk keputusan nasabah

dalam menggunakan layanan berbasis Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND di BSI KCP Curup?

3. Bagaimana respons dan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital berbasis Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND di BSI KCP Curup?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan kebermanfaatan (*perceived usefulness*) fitur Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND bagi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup.
2. Untuk menganalisis peran kepercayaan terhadap kepatuhan syariah (*perceived sharia compliance*) dalam memengaruhi keputusan nasabah dalam mengadopsi layanan berbasis Artificial Intelligence.
3. Untuk menganalisis strategi mitigasi yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia KCP Curup dalam menghadapi resistensi nasabah terhadap migrasi layanan digital.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan perbankan syariah, melalui

pendekatan *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM).

Adapun manfaat teoritis penelitian ini adalah:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menambah wawasan dan pemahaman peneliti mengenai penerapan teknologi Artificial Intelligence dalam layanan perbankan syariah, khususnya terkait faktor-faktor yang memengaruhi adopsi teknologi seperti *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, *trust*, *perceived sharia compliance*, dan *religiosity*.

b. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih baik kepada nasabah mengenai pentingnya penggunaan layanan digital berbasis AI dalam perbankan syariah, serta meningkatkan kesadaran akan aspek kemudahan, manfaat, dan kepatuhan syariah dalam penggunaan teknologi tersebut.

c. Bagi Pengelola Bank Syariah Indonesia

Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam memahami perilaku dan persepsi nasabah terhadap layanan digital berbasis AI, sehingga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan model penerimaan teknologi yang lebih sesuai dengan karakteristik nasabah perbankan syariah.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur mengenai adopsi teknologi digital berbasis

syariah, serta menjadi referensi bagi masyarakat luas dalam memahami pentingnya integrasi antara teknologi dan nilai-nilai Islam dalam aktivitas keuangan modern.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat yang aplikatif bagi berbagai pihak, terutama dalam pengembangan layanan digital perbankan syariah, yaitu:

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi pengalaman empiris dalam melakukan penelitian lapangan serta sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori yang telah dipelajari ke dalam praktik nyata di dunia perbankan syariah.

b. Bagi Nasabah

Penelitian ini diharapkan dapat membantu nasabah dalam meningkatkan pemahaman dan kepercayaan terhadap penggunaan layanan digital, khususnya dalam memanfaatkan fitur-fitur berbasis Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND secara lebih optimal dan sesuai dengan prinsip syariah.

c. Bagi Pengelola Bank Syariah

Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan strategis bagi pihak BSI, baik di tingkat cabang maupun pusat, dalam mengembangkan layanan digital yang lebih ramah pengguna (*user friendly*), khususnya bagi kelompok

usia lanjut. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi dasar dalam merumuskan strategi edukasi digital berbasis pendekatan religius guna meningkatkan kepercayaan (*trust*) dan pemahaman nasabah terhadap layanan digital yang sesuai dengan prinsip syariah.

d. Bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya dalam penggunaan layanan perbankan syariah berbasis teknologi, serta mendorong pemanfaatan teknologi yang tidak hanya efisien tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai Islam.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Teori Maqashid Syariah

Maqashid syariah merupakan konsep fundamental dalam hukum Islam yang menjelaskan tujuan utama dari penerapan syariat dalam kehidupan manusia. Konsep ini menekankan bahwa seluruh ketentuan hukum Islam memiliki tujuan untuk mewujudkan kemaslahatan dan mencegah kerusakan bagi manusia. Para ulama klasik seperti Abu Ishaq Al-Shatibi menjelaskan bahwa tujuan utama syariat adalah menjaga lima unsur pokok kehidupan manusia, yaitu agama (*hifz al-din*), jiwa (*hifz al-nafs*), akal (*hifz al-aql*), keturunan (*hifz al-nasl*), dan harta (*hifz al-mal*).¹

Dalam perkembangan ekonomi modern, konsep maqashid syariah tidak hanya diterapkan dalam praktik ibadah, tetapi juga dalam aktivitas ekonomi dan keuangan termasuk dalam sektor perbankan syariah. Teknologi digital yang semakin berkembang seperti mobile banking, fintech, dan *Artificial Intelligence* (AI) perlu dianalisis dalam kerangka maqashid syariah agar inovasi teknologi tetap memberikan manfaat bagi masyarakat serta tidak menimbulkan dampak negatif terhadap kehidupan sosial dan ekonomi.² Dalam penelitian ini, dua

¹ Jasser Auda, *Maqasid al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach* (London: The International Institute of Islamic Thought, 2021): 45.

² M. Umer Chapra, *Islam and the Economic Challenge* (Leicester: The Islamic Foundation, 2020): 78.

aspek maqashid syariah yang menjadi fokus utama adalah *hifz al-mal* dan *hifz al-aql*.

a. Hifz Al-Mal (Perlindungan Harta)

Hifz al-mal berkaitan dengan upaya menjaga dan melindungi harta dari berbagai bentuk penyalahgunaan, penipuan, maupun praktik ekonomi yang merugikan. Dalam konteks transaksi digital, perlindungan harta dapat diwujudkan melalui sistem keamanan teknologi yang kuat, perlindungan data nasabah, serta transparansi dalam proses transaksi keuangan.

Dalam era digital, risiko seperti pencurian data, penipuan online, serta penyalahgunaan akun digital menjadi tantangan utama bagi lembaga keuangan. Oleh karena itu, penerapan sistem keamanan digital yang baik merupakan salah satu bentuk implementasi prinsip *hifz al-mal* dalam sektor perbankan digital.³

b. Hifz al-aql (Perlindungan Akal)

Hifz al-aql berkaitan dengan perlindungan terhadap akal manusia dari informasi yang menyesatkan atau merugikan. Dalam era digital, masyarakat sering kali memperoleh informasi dari berbagai sumber teknologi termasuk sistem berbasis Artificial

³ Muhammad Ayub, *Understanding Islamic Finance* (Hoboken: John Wiley & Sons, 2020): 102.

Intelligence. Jika informasi yang diberikan oleh sistem teknologi tersebut tidak akurat atau menyesatkan, maka hal tersebut dapat mempengaruhi pengambilan keputusan pengguna. Oleh karena itu, lembaga keuangan perlu memastikan bahwa sistem teknologi yang digunakan mampu memberikan informasi yang jelas, akurat, dan tidak menimbulkan kesalahpahaman bagi nasabah.⁴

Dengan demikian, penerapan teknologi dalam sektor perbankan syariah harus selalu mempertimbangkan prinsip maqashid syariah agar teknologi yang digunakan mampu memberikan manfaat yang optimal bagi masyarakat.

1. Konsep Tabayun Di Era Digital

Konsep *tabayyun* merupakan salah satu prinsip penting dalam ajaran Islam yang menekankan kewajiban untuk memverifikasi kebenaran suatu informasi sebelum mempercayai atau menyebarkannya. Prinsip ini secara jelas dijelaskan dalam Qur'an Surah Al-Hujurat ayat 6 yang berbunyi:

أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا
عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ ﴿٦﴾

Artinya :

“Wahai orang-orang yang beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya (*fatabayyanu*), agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena kebodohan yang akhirnya kamu menyesali perbuatanmu itu.”

⁴ Nurhadi dan Rahman, “Digital Ethics in Islamic Perspective,” *Journal of Islamic Studies* (2022): 55.

Ayat tersebut menegaskan bahwa setiap individu memiliki tanggung jawab moral untuk memastikan kebenaran informasi sebelum mengambil keputusan atau menyebarkannya kepada orang lain. Dalam konteks klasik, *tabayyun* biasanya diterapkan dalam komunikasi antarindividu. Namun, dalam perkembangan zaman, konsep ini menjadi semakin relevan terutama dalam era digital yang ditandai dengan arus informasi yang sangat cepat dan luas. Pada era digital saat ini, informasi dapat dengan mudah diakses melalui berbagai platform seperti media sosial, aplikasi mobile, serta sistem berbasis Artificial Intelligence (AI). Kemudahan akses informasi ini membawa dampak positif dalam hal efisiensi dan kecepatan, namun di sisi lain juga menimbulkan berbagai permasalahan seperti penyebaran hoaks, misinformasi, dan disinformasi. Oleh karena itu, penerapan prinsip *tabayyun* menjadi sangat penting sebagai bentuk kontrol terhadap validitas informasi yang beredar di ruang digital.⁵

Dalam konteks penggunaan teknologi berbasis AI, seperti chatbot dalam layanan perbankan digital, *tabayyun* tidak hanya dilakukan terhadap informasi yang berasal dari manusia, tetapi juga terhadap informasi yang dihasilkan oleh sistem teknologi. Hal ini disebabkan karena sistem AI bekerja berdasarkan algoritma dan data yang belum tentu selalu akurat atau sesuai dengan konteks yang dibutuhkan pengguna. Oleh karena itu, pengguna tetap perlu

⁵ Jasser Auda, *Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law* (London: The International Institute of Islamic Thought, 2021): 45.

melakukan verifikasi terhadap informasi yang diberikan oleh sistem tersebut agar tidak terjadi kesalahan dalam pengambilan keputusan, khususnya dalam hal transaksi keuangan.⁶

Selain itu, konsep *tabayyun* juga berkaitan erat dengan literasi digital. Literasi digital tidak hanya mencakup kemampuan menggunakan teknologi, tetapi juga kemampuan untuk memahami, mengevaluasi, dan memverifikasi informasi yang diperoleh dari media digital. Dalam perspektif Islam, literasi digital dapat dipandang sebagai bentuk implementasi dari prinsip *tabayyun*, dimana pengguna tidak hanya menerima informasi secara pasif, tetapi juga melakukan proses analisis kritis terhadap informasi tersebut.⁷ Dalam sektor perbankan syariah, penerapan *tabayyun* menjadi semakin penting karena berkaitan dengan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Informasi yang tidak akurat mengenai produk keuangan, akad, maupun fitur layanan dapat menimbulkan kesalahpahaman yang berdampak pada kerugian nasabah. Oleh karena itu, lembaga keuangan syariah perlu memastikan bahwa informasi yang disampaikan melalui sistem digital, termasuk fitur berbasis AI, bersifat transparan, akurat, dan sesuai dengan prinsip syariah. Dengan demikian, konsep *tabayyun* di era digital tidak hanya berfungsi sebagai prinsip etika dalam komunikasi, tetapi juga sebagai landasan dalam penggunaan

⁶ Muhammad Ayub, *Understanding Islamic Finance* (London: Wiley, 2020): 78.

⁷ M. Umer Chapra, *The Future of Economics: An Islamic Perspective* (Leicester: Islamic Foundation, 2020): 102.

teknologi informasi yang bertanggung jawab. Penerapan prinsip ini diharapkan mampu meminimalisir risiko penyebaran informasi yang salah serta meningkatkan kualitas pengambilan keputusan dalam masyarakat digital.

B. Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM)

a. Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) merupakan salah satu model teoritis yang paling banyak digunakan dalam penelitian sistem informasi untuk menjelaskan bagaimana individu menerima dan menggunakan teknologi. Model ini pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis pada tahun 1989 sebagai adaptasi dari *Theory of Reasoned Action* (TRA). Model ini menekankan bahwa perilaku penggunaan teknologi dipengaruhi oleh niat (*behavioral intention*) yang terbentuk dari persepsi individu terhadap teknologi tersebut.⁸

Dalam perkembangannya, TAM menjadi model yang sangat populer karena kesederhanaannya dalam menjelaskan faktor-faktor utama yang memengaruhi adopsi teknologi. Model ini menyatakan bahwa terdapat dua variabel utama yang menentukan penerimaan teknologi, yaitu *Perceived Usefulness* (*PU*) dan *Perceived Ease of Use* (*PEOU*)

⁸ Jasser Auda, *Maqasid Al-Shariah as Philosophy of Islamic Law* (London: The International Institute of Islamic Thought, 2021): 45.

b. *Perceived Usefulness* (Persepsi Kebermanfaatan)

Perceived usefulness merupakan tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem teknologi akan meningkatkan kinerja atau memberikan manfaat dalam aktivitas yang dilakukan. Dalam konteks perbankan digital, perceived usefulness dapat diartikan sebagai sejauh mana nasabah merasa bahwa aplikasi mobile banking mampu memberikan kemudahan dalam bertransaksi, menghemat waktu, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan keuangan.

Sebagai contoh, fitur transfer antarbank, pembayaran tagihan, serta layanan berbasis Artificial Intelligence seperti chatbot dapat meningkatkan kenyamanan dan kecepatan layanan bagi nasabah. Ketika nasabah merasakan manfaat nyata dari penggunaan teknologi tersebut, maka mereka akan lebih cenderung untuk mengadopsi dan terus menggunakan layanan tersebut.⁹

c. *Perceived Ease of Use* (Persepsi Kemudahan Penggunaan)

Perceived ease of use merujuk pada tingkat keyakinan individu bahwa penggunaan suatu sistem teknologi tidak

⁹ Venkatesh dan Bala, "Technology Acceptance Model 3," *Decision Sciences Journal* (2021): 280.

memerlukan usaha yang besar dan mudah untuk dipahami. Faktor ini menjadi sangat penting dalam menentukan keberhasilan implementasi teknologi, terutama bagi pengguna yang memiliki tingkat literasi digital yang berbeda-beda.

Dalam konteks aplikasi mobile banking, kemudahan penggunaan dapat dilihat dari desain antarmuka (user interface) yang sederhana, navigasi yang jelas, serta fitur yang mudah diakses oleh pengguna. Jika suatu aplikasi dianggap rumit atau sulit digunakan, maka pengguna cenderung enggan untuk menggunakannya, meskipun aplikasi tersebut memiliki manfaat yang besar.

Kedua variabel tersebut saling berkaitan, dimana kemudahan penggunaan akan mempengaruhi persepsi kebermanfaatan. Semakin mudah suatu teknologi digunakan, maka semakin besar kemungkinan teknologi tersebut dianggap bermanfaat oleh pengguna.

d. Pengembangan Model TAM dalam Konteks Syariah (i-TAM)

Seiring dengan berkembangnya industri keuangan syariah, khususnya dalam bidang perbankan digital, Technology Acceptance Model (TAM) mengalami berbagai pengembangan untuk menyesuaikan dengan karakteristik

pengguna yang tidak hanya mempertimbangkan aspek teknologi, tetapi juga aspek kepatuhan syariah dalam penggunaan layanan digital. Salah satu pengembangan tersebut dilakukan oleh Hardius Usman dan Nucke Widowati Kusumo Projo (2022) melalui model integrasi Technology Acceptance Model (TAM), marketing relationships, trust, dan sharia compliance dalam konteks e-banking syariah. Model tersebut menjelaskan bahwa penerimaan teknologi pada perbankan syariah tidak hanya dipengaruhi oleh perceived ease of use dan perceived usefulness sebagaimana dijelaskan dalam TAM klasik, tetapi juga dipengaruhi oleh trust dan sharia compliance yang menjadi karakteristik khas lembaga keuangan syariah.

Dalam model ini, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dipandang sebagai faktor penting yang mampu meningkatkan kepercayaan nasabah serta mendorong loyalitas dalam penggunaan layanan perbankan digital. Oleh karena itu, pengembangan TAM dalam konteks perbankan syariah menjadi lebih komprehensif karena mampu mengintegrasikan dimensi teknologi dan nilai-nilai syariah secara bersamaan. Dengan demikian, model Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM) dianggap lebih relevan untuk menjelaskan perilaku adopsi teknologi pada nasabah perbankan syariah dibandingkan

model TAM konvensional karena mempertimbangkan faktor kepercayaan dan kepatuhan syariah sebagai determinan penting dalam penerimaan teknologi.

Hal ini menjadi penting karena dalam sistem keuangan syariah, aspek kepatuhan terhadap prinsip syariah merupakan faktor utama yang membedakan dengan sistem keuangan konvensional. Oleh karena itu, model i-TAM memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dalam menjelaskan perilaku pengguna teknologi dalam perbankan syariah.¹⁰

e. Variabel Tambahan dalam i-TAM

1. *Perceived Sharia Compliance* (Persepsi Kepatuhan

Syariah) *Perceived sharia compliance* merupakan persepsi pengguna terhadap tingkat kesesuaian suatu layanan keuangan dengan prinsip-prinsip syariah. Dalam perbankan syariah, kepatuhan terhadap prinsip syariah menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan nasabah. Nasabah akan lebih cenderung menggunakan layanan digital jika mereka yakin bahwa layanan tersebut tidak mengandung unsur riba, gharar (ketidakjelasan), dan maisir (spekulasi).

¹⁰ Hardius Usman and Nucke Widowati Kusumo Projo, "Integration of Technology Acceptance Model (TAM), Marketing Relationships, and Sharia Compliance in Indonesia's Islamic E-Banking," *Asian Journal of Business Environment* 12, no. 4 (2022): 25–34, <https://doi.org/10.13106/ajbe.2022.vol12.no4.25>.

Oleh karena itu, transparansi dalam penyampaian informasi terkait akad dan produk keuangan menjadi sangat penting.⁵ Dalam konteks aplikasi digital seperti yang digunakan oleh Bank Syariah Indonesia, kepatuhan syariah juga harus tercermin dalam sistem teknologi yang digunakan, termasuk fitur Artificial Intelligence yang memberikan informasi kepada nasabah.

2. Religiosity (Tingkat Religiusitas)

Religiosity merupakan tingkat keyakinan dan komitmen individu terhadap ajaran agama yang dianutnya. Tingkat religiusitas seseorang dapat mempengaruhi sikap dan perilaku dalam memilih layanan keuangan. Nasabah dengan tingkat religiusitas yang tinggi cenderung lebih memilih layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah. Mereka juga lebih berhati-hati dalam menggunakan teknologi yang berkaitan dengan transaksi keuangan. Oleh karena itu, religiosity menjadi faktor penting dalam model i-TAM karena dapat mempengaruhi keputusan pengguna dalam mengadopsi teknologi.¹¹

3. Trust (Kepercayaan)

Trust atau kepercayaan merupakan faktor penting dalam penggunaan teknologi digital, terutama dalam sektor

¹¹ Ibid .

perbankan. Kepercayaan mencakup keyakinan pengguna terhadap keamanan sistem, perlindungan data pribadi, serta integritas lembaga keuangan. Dalam konteks digital banking, kepercayaan menjadi faktor krusial karena nasabah harus mempercayakan data pribadi dan transaksi keuangan mereka kepada sistem teknologi. Jika tingkat kepercayaan rendah, maka pengguna akan cenderung menghindari penggunaan layanan digital.¹²Selain itu, dalam perspektif Islam, kepercayaan tidak hanya berkaitan dengan sistem teknologi, tetapi juga berkaitan dengan keyakinan bahwa transaksi yang dilakukan telah sesuai dengan prinsip syariah.

f. Integrasi i-TAM dengan Teknologi Artificial Intelligence

Perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam sektor perbankan telah membawa perubahan signifikan dalam cara layanan keuangan diberikan kepada nasabah. Teknologi AI memungkinkan otomatisasi layanan seperti chatbot, analisis data nasabah, serta personalisasi layanan keuangan. Namun demikian, penggunaan AI juga menimbulkan tantangan dalam hal kepercayaan dan kepatuhan syariah.

¹² S. Alalwan, "Mobile Banking Adoption in Islamic Banking," *Journal of Financial Services Marketing* (2022): 115.

Oleh karena itu, integrasi model i-TAM menjadi sangat penting untuk memahami bagaimana nasabah merespons teknologi tersebut. Dalam penelitian ini, fitur AI dalam aplikasi BYOND menjadi objek utama yang dianalisis. Penggunaan AI diharapkan dapat meningkatkan efisiensi layanan, namun tetap harus memperhatikan aspek kemudahan penggunaan, kebermanfaatan, serta kepatuhan terhadap prinsip syariah.

g. Relevansi i-TAM dalam Penelitian

Model i-TAM digunakan dalam penelitian ini untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan teknologi Artificial Intelligence oleh nasabah. Variabel *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* digunakan untuk mengukur aspek teknis dari teknologi, sedangkan *perceived sharia compliance*, *religiosity*, dan *trust* digunakan untuk mengukur aspek religius dan kepercayaan.

Dengan menggabungkan kedua aspek tersebut, model i-TAM memberikan pendekatan yang lebih komprehensif dalam memahami perilaku nasabah dalam menggunakan layanan digital banking berbasis AI. Model ini diharapkan mampu menjelaskan bagaimana faktor teknologi dan faktor religius secara bersama-sama mempengaruhi keputusan nasabah dalam mengadopsi layanan digital di Bank Syariah Indonesia.

C. Tinjauan Fiqih Muamalah Terhadap AI

Tinjauan fiqih muamalah terhadap Artificial Intelligence (AI) dalam perbankan syariah menempatkan teknologi ini sebagai fenomena baru yang tetap harus tunduk pada prinsip dasar syariah dalam transaksi, yaitu kejelasan (*bayān*), kerelaan (*tarāḍī*), keadilan (*‘adl*), serta larangan *gharar*, *maysir*, dan *riba*. Dalam konteks layanan keuangan digital, AI seperti chatbot, Face Recognition, dan sistem otomatisasi transaksi tidak lagi sekadar alat bantu, tetapi telah berperan dalam proses pemberian layanan dan pengambilan keputusan yang berdampak langsung pada hak dan kewajiban nasabah. Oleh karena itu, keberadaan AI harus dianalisis tidak hanya dari aspek teknologi, tetapi juga dari kesesuaiannya dengan prinsip fiqih muamalah agar tidak menimbulkan ketidakpastian dalam transaksi.¹³

Dalam praktiknya, sistem berbasis AI dalam perbankan syariah bekerja menggunakan algoritma dan pemodelan data yang tidak selalu dapat dijelaskan secara transparan kepada pengguna (*black box system*). Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakjelasan dalam proses layanan, misalnya pada chatbot yang memberikan informasi terkait akad pembiayaan atau transaksi namun tidak selalu konsisten atau tepat sesuai konteks pertanyaan nasabah. Selain itu, pada sistem Face Recognition, pengguna tidak

¹³ Dewan Syariah Nasional MUI, *Fatwa No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah* (Jakarta: DSN-MUI, 2017).

mengetahui secara rinci parameter yang menyebabkan sistem menerima atau menolak verifikasi identitas, sehingga menimbulkan ketidakpastian dalam akses layanan. Ketidakjelasan ini dalam perspektif fiqh muamalah dapat dikategorikan sebagai bentuk gharar modern dalam layanan digital karena terdapat unsur ketidakpastian yang mempengaruhi hak dan kewajiban nasabah.

Lebih jauh, dalam sistem otomatisasi transaksi berbasis AI, keputusan seperti penolakan transaksi atau pembatasan akses dapat terjadi secara otomatis tanpa penjelasan yang memadai kepada pengguna. Hal ini menciptakan ketidakseimbangan informasi antara sistem dan nasabah yang bertentangan dengan prinsip keadilan ('adl) dan kejelasan (bayān) dalam muamalah. Oleh karena itu, meskipun AI memberikan efisiensi dalam layanan perbankan syariah, penggunaannya tetap harus berada dalam kerangka maqashid syariah, khususnya dalam menjaga hifz al-mal (perlindungan harta) dan hifz al-aql (perlindungan akal), agar tidak menimbulkan kerugian maupun kesalahpahaman bagi nasabah.¹⁴

a. Fatwa DSN-MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018

Fatwa DSN-MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi merupakan salah satu dasar hukum syariah yang mengatur pemanfaatan teknologi digital dalam layanan keuangan

¹⁴Dewan Syariah Nasional MUI, *Fatwa No. 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi* (Jakarta: DSN-MUI, 2018).

modern. Fatwa ini menegaskan bahwa setiap layanan pembiayaan yang berbasis teknologi informasi diperbolehkan dalam Islam selama memenuhi prinsip-prinsip syariah, yaitu adanya kejelasan akad (transparency of contract), keterbukaan informasi, keadilan dalam transaksi, serta perlindungan terhadap para pihak yang terlibat. Prinsip tersebut secara eksplisit bertujuan untuk mencegah terjadinya unsur gharar (ketidakjelasan), maysir (spekulasi), dan praktik yang dapat merugikan salah satu pihak dalam transaksi digital.

Dalam fatwa tersebut juga ditekankan bahwa penyelenggara layanan keuangan berbasis teknologi wajib menyediakan informasi yang jelas, benar, dan tidak menyesatkan kepada pengguna, termasuk terkait mekanisme layanan, biaya, risiko, serta hak dan kewajiban masing-masing pihak. Dengan demikian, setiap sistem digital yang digunakan dalam transaksi keuangan harus mampu menjamin transparansi informasi sehingga pengguna tidak berada dalam posisi ketidakpastian dalam mengambil keputusan finansial.

Jika dikaitkan dengan perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam perbankan syariah, seperti penggunaan chatbot, sistem otomatisasi transaksi, dan Face Recognition, maka fatwa ini menjadi sangat relevan. Hal ini

disebabkan karena sistem AI bekerja secara otomatis berbasis algoritma yang tidak selalu dapat dijelaskan secara langsung kepada pengguna (*black box system*). Dalam kondisi tertentu, pengguna tidak mengetahui secara pasti bagaimana sistem mengambil keputusan, misalnya dalam penolakan transaksi, kegagalan autentikasi wajah, atau jawaban chatbot yang tidak selalu sesuai konteks. Situasi ini dapat menimbulkan asimetri informasi antara sistem dan pengguna, yang dalam perspektif fatwa ini berpotensi melanggar prinsip transparansi dan kejelasan layanan.

Oleh karena itu, Fatwa DSN-MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018 tidak hanya mengatur layanan pembiayaan berbasis teknologi secara umum, tetapi juga memberikan landasan normatif bahwa setiap bentuk teknologi finansial, termasuk AI, harus dirancang agar tidak menimbulkan ketidakjelasan informasi (*gharar*). Dengan demikian, penerapan AI dalam perbankan syariah harus selalu memperhatikan aspek transparansi algoritma, kejelasan output sistem, serta kemudahan pemahaman bagi pengguna agar tetap sesuai dengan prinsip syariah dalam muamalah.¹⁵

¹⁵ Ibid

b. Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017

Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah merupakan pedoman hukum Islam yang mengatur penggunaan uang elektronik agar sesuai dengan prinsip-prinsip syariah dalam muamalah. Fatwa ini menyatakan bahwa uang elektronik diperbolehkan (mubah) selama memenuhi ketentuan syariah, yaitu tidak mengandung unsur riba, maysir, dan gharar, serta harus memiliki kejelasan akad antara pihak-pihak yang terlibat, yaitu penerbit, pengguna, dan pihak penyelenggara.

Kejelasan akad menjadi aspek utama karena dalam transaksi digital, hubungan hukum tidak selalu terjadi secara langsung, melainkan melalui sistem elektronik yang memproses nilai uang secara virtual. Selain itu, fatwa ini juga menekankan bahwa nilai uang yang tersimpan dalam sistem elektronik harus benar-benar dijamin keberadaannya dan dapat ditukarkan kembali sesuai nilai nominalnya. Hal ini bertujuan untuk menjaga kepercayaan pengguna serta memastikan bahwa tidak ada unsur ketidakjelasan dalam kepemilikan dana. Fatwa ini juga mengatur bahwa setiap biaya layanan harus disampaikan secara transparan kepada pengguna agar tidak menimbulkan unsur gharar dalam bentuk ketidaktahuan terhadap beban transaksi.

Jika dikaitkan dengan perkembangan teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam perbankan syariah, fatwa ini menjadi sangat relevan karena sistem digital modern seperti chatbot, Face Recognition, dan sistem otomatisasi transaksi bekerja berdasarkan algoritma yang dapat mempengaruhi proses transaksi secara langsung. Ketika sistem AI digunakan untuk memproses pembayaran, verifikasi, atau informasi saldo, maka prinsip kejelasan dan transparansi yang diatur dalam fatwa ini harus tetap terpenuhi. Apabila sistem AI menghasilkan informasi yang tidak jelas, tidak konsisten, atau sulit dipahami oleh pengguna, maka hal tersebut dapat berpotensi menimbulkan unsur gharar yang dilarang dalam fatwa. Dengan demikian, Fatwa DSN-MUI No. 116/2017 tidak hanya mengatur uang elektronik sebagai instrumen pembayaran, tetapi juga menjadi dasar penting dalam memastikan bahwa seluruh sistem pendukungnya, termasuk teknologi AI, tetap berada dalam koridor syariah yang menjunjung tinggi kejelasan, keadilan, dan perlindungan terhadap pengguna.¹⁶

c. Potensi *Gharar* (Ketidakjelasan) dalam Algoritma

Potensi gharar (ketidakjelasan) dalam algoritma Artificial Intelligence (AI) muncul ketika sistem digital seperti chatbot memberikan informasi yang tidak akurat, tidak konsisten, atau

¹⁶ Dewan Syariah Nasional MUI, *Fatwa No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah* (Jakarta: DSN-MUI, 2017)

sulit dipahami oleh pengguna, terutama terkait aspek akad dalam transaksi perbankan syariah. Dalam fiqih muamalah, gharar dipahami sebagai ketidakjelasan yang signifikan dalam objek, proses, atau hasil transaksi yang dapat menimbulkan kerugian atau ketidakpastian bagi salah satu pihak. Dalam konteks modern, ketidakjelasan ini tidak hanya bersumber dari objek transaksi, tetapi juga dapat berasal dari sistem teknologi yang memfasilitasi transaksi tersebut.

Pada sistem chatbot perbankan syariah, risiko gharar dapat muncul ketika sistem memberikan informasi yang salah atau tidak tepat mengenai akad pembiayaan, biaya layanan, atau prosedur transaksi. Misalnya, nasabah yang mengandalkan jawaban chatbot untuk memahami ketentuan akad dapat menerima informasi yang tidak lengkap atau kurang sesuai dengan ketentuan syariah yang sebenarnya. Kondisi ini dapat menyebabkan kesalahpahaman dalam pengambilan keputusan finansial, sehingga mengurangi tingkat kejelasan (*bayān*) yang menjadi syarat penting dalam transaksi syariah.

Selain itu, karena chatbot bekerja berdasarkan algoritma dan pemrosesan data yang terbatas pada model pelatihan (*training data*), sistem ini tidak selalu mampu memahami konteks pertanyaan secara menyeluruh. Hal ini dapat

menyebabkan respons yang tidak relevan, berulang (looping), atau ambigu, yang pada akhirnya meningkatkan ketidakpastian informasi yang diterima pengguna. Dalam perspektif fiqh muamalah, situasi ini dapat dikategorikan sebagai bentuk gharar kontemporer yang bersumber dari teknologi (gharar fi al-nizām al-raqmī), karena ketidakjelasan tidak lagi berasal dari objek transaksi, tetapi dari sistem informasi yang digunakan dalam transaksi tersebut.

Oleh karena itu, risiko kesalahan informasi oleh chatbot dalam menjelaskan akad tidak hanya menjadi persoalan teknis, tetapi juga menjadi isu syariah yang berkaitan dengan validitas informasi dalam transaksi. Jika tidak dikelola dengan baik, hal ini dapat berpotensi melanggar prinsip kejelasan (bayān) dan keadilan (‘adl) dalam muamalah, sehingga menuntut adanya pengawasan, validasi, dan desain sistem AI yang lebih transparan dalam layanan perbankan syariah.¹⁷

D. Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai adopsi teknologi dalam perbankan syariah, khususnya mobile banking berbasis *Technology Acceptance Model* (TAM) dan pengembangannya menjadi *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM), telah banyak dilakukan. Penelitian-penelitian ini menjadi landasan

¹⁷ Wahbah Az-Zuhaili, *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu* (Damaskus: Dar al-Fikr), jilid 5: 3432–3435.

penting dalam memahami bagaimana nasabah menerima atau menolak teknologi digital, termasuk teknologi berbasis Artificial Intelligence (AI).

Penelitian yang dilakukan oleh Nurhadi dkk pada tahun 2025 dalam jurnal *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan* berjudul “*The Gen Z Response to Islamic Mobile Banking Adoption: A Technology Acceptance Model with Cybersecurity Perspective*” menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, dan keamanan sistem berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan mobile banking syariah. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan terletak pada penggunaan kerangka TAM dalam menganalisis penerimaan teknologi digital. Namun, perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada aspek keamanan siber secara umum, sedangkan penelitian ini secara spesifik mengkaji penerapan teknologi *Artificial Intelligence* (AI) dalam aplikasi BYOND serta dikaji menggunakan pendekatan i-TAM yang memasukkan aspek kepatuhan syariah.¹⁸

Yang kedua penelitian yang dilakukan Aulia Rahman oleh pada tahun 2024 dalam *Journal of Islamic Economics and Business (JEBIS)* dengan judul “*Technology Adoption Analysis of Islamic Banks Mobile Banking in Indonesia*” menemukan bahwa kepercayaan, pengalaman pengguna, dan sikap terhadap teknologi berpengaruh terhadap penggunaan mobile banking. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai faktor kepercayaan dan pengalaman pengguna dalam adopsi

¹⁸ Nurhadi et al., “The Gen Z Response to Islamic Mobile Banking Adoption: A Technology Acceptance Model with Cybersecurity Perspective,” *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan*, 2025: 1–15.

teknologi. Sementara itu, perbedaannya adalah penelitian ini belum mengaitkan secara spesifik dengan teknologi AI maupun konteks lokal cabang bank, sedangkan penelitian yang dilakukan berfokus pada implementasi AI di BSI KCP Curup serta melihat fenomena langsung di lapangan, termasuk resistensi nasabah.¹⁹

Penelitian ketiga yang dilakukan oleh Siti Khadijah (2024) dalam *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi* berjudul “*Sacred Simplicity? Exploring TAM and User Intent in Islamic Bank Mobile Services in Indonesia*” menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh terhadap niat penggunaan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama menggunakan variabel utama TAM. Namun, perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan, di mana penelitian ini belum memasukkan variabel literasi digital secara eksplisit, sedangkan penelitian yang akan dilakukan menekankan bahwa literasi digital menjadi faktor penting dalam memahami kemudahan penggunaan teknologi AI, khususnya bagi nasabah dengan latar belakang usia dan pendidikan yang berbeda.²⁰

Penelitian keempat yang dilakukan oleh Ahmad Fauzi (2024) dalam *Jurnal Organisasi dan Manajemen* berjudul “*Antecedents of Muslim Students’ Adoption of Mobile Banking: An Extended TAM and UTAUT Approach*” menemukan bahwa faktor sosial, ekspektasi kinerja, dan

¹⁹ Aulia Rahman et al., “Technology Adoption Analysis of Islamic Banks Mobile Banking in Indonesia,” *Journal of Islamic Economics and Business (JEBIS)*, 2024): 25–40.

²⁰ Siti Khadijah et al., “Sacred Simplicity? Exploring TAM and User Intent in Islamic Bank Mobile Services in Indonesia,” *Jurnal Minds: Manajemen Ide dan Inspirasi*, 2024): 60–75.

kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap niat penggunaan teknologi. Persamaan penelitian ini terletak pada penggunaan model TAM yang dikembangkan. Namun, perbedaannya adalah penelitian tersebut lebih fokus pada kelompok mahasiswa, sedangkan penelitian ini mengambil objek yang lebih beragam, yaitu nasabah BSI KCP Curup yang terdiri dari *digital native* dan *digital immigrant*, sehingga memungkinkan ditemukannya fenomena kesenjangan digital (*digital divide*).²¹

Penelitian kelima yang dilakukan oleh Rizky Pratama pada tahun (2023) dalam *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan* berjudul “*Evaluasi Faktor Penerimaan Nasabah terhadap Aplikasi Mobile Banking Syariah Menggunakan Modifikasi TAM (Studi Kasus: BSI Mobile)*” menunjukkan bahwa *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, kepercayaan, dan religiusitas berpengaruh terhadap penerimaan teknologi. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan dilakukan adalah sama-sama memasukkan aspek religiusitas dan kepercayaan dalam konteks perbankan syariah. Namun, perbedaannya terletak pada pendekatan yang digunakan, di mana penelitian ini belum secara eksplisit menggunakan konsep *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM) secara komprehensif serta belum mengkaji teknologi AI secara spesifik, sedangkan penelitian ini secara tegas memasukkan variabel *perceived sharia compliance* dan *trust* dalam menilai apakah teknologi AI pada aplikasi

²¹ Ahmad Fauzi et al., “Antecedents of Muslim Students’ Adoption of Mobile Banking: An Extended TAM and UTAUT Approach,” *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, 2024) 100–115.

BYOND sesuai dengan prinsip syariah atau justru berpotensi menimbulkan *gharar*.²²

E. Kerangka Pikir

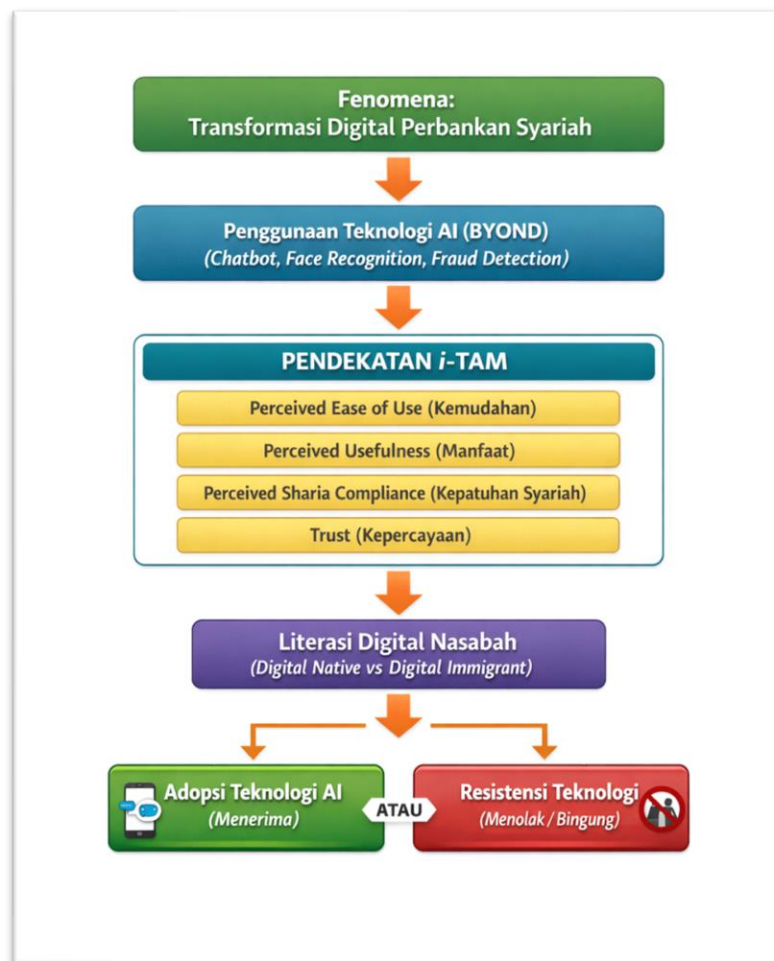
Kerangka pikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan fenomena transformasi digital dalam perbankan syariah yang ditandai dengan penerapan teknologi Artificial Intelligence (AI) pada layanan mobile banking, khususnya aplikasi BYOND di Bank Syariah Indonesia. Penggunaan teknologi AI seperti chatbot, face recognition, dan sistem deteksi fraud bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Namun, di sisi lain, penerapan teknologi tersebut juga menimbulkan tantangan berupa kesenjangan literasi digital serta resistensi dari sebagian nasabah, terutama kelompok lansia dan masyarakat pedesaan. Untuk menganalisis fenomena tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model (TAM)* yang dikembangkan menjadi *Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM)*. Model ini menekankan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh dua variabel utama, yaitu *perceived ease of use* (persepsi kemudahan) dan *perceived usefulness* (persepsi kebermanfaatan).

Dalam konteks perbankan syariah, model ini dikembangkan dengan menambahkan variabel *perceived sharia compliance* (kepatuhan syariah) dan *trust* (kepercayaan), karena nasabah tidak hanya mempertimbangkan aspek teknologi, tetapi juga kesesuaian layanan dengan prinsip syariah.

²² Rizky Pratama et al., “Evaluasi Faktor Penerimaan Nasabah terhadap Aplikasi Mobile Banking Syariah Menggunakan Modifikasi TAM (Studi Kasus: BSI Mobile),” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, (2023): 45–55.

Selain itu, penelitian ini juga memasukkan literasi digital sebagai faktor yang mempengaruhi kemampuan nasabah dalam memahami dan menggunakan teknologi AI. Dengan demikian, kombinasi antara persepsi kemudahan, persepsi manfaat, kepatuhan syariah, kepercayaan, dan literasi digital akan menentukan apakah nasabah menerima (adopsi) atau menolak (resistensi) penggunaan teknologi AI pada aplikasi BYOND di BSI KCP Curup.

Gambar 2.1
Kerangka Pikir



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis dan Pendekatan

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam terkait implementasi teknologi Artificial Intelligence (AI) dalam layanan perbankan syariah, khususnya pada aplikasi BYOND di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup. Pendekatan kualitatif tidak berorientasi pada pengukuran angka, melainkan menekankan pada pemahaman terhadap makna (*meaning*), pengalaman (*experience*), serta proses (*process*) yang dialami oleh subjek penelitian. Dengan demikian, penelitian ini berusaha menggali persepsi, sikap, serta respon nasabah dan pihak internal bank terhadap penggunaan teknologi AI dalam layanan digital.¹

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu lokasi dan satu fenomena tertentu, yaitu penggunaan fitur AI dalam aplikasi BYOND. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena secara mendalam dan kontekstual, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif terhadap realitas di lapangan.² Dalam proses analisis data, penelitian ini menggunakan bantuan

¹ John W. Creswell dan J. David Creswell, *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*, 6th ed. (California: Sage Publications, 2023): 179

² Robert K. Yin, *Case Study Research and Applications: Design and Methods*, 6th ed. (California: Sage Publications, 2024): 15

perangkat lunak NVivo untuk melakukan proses pengkodean (coding), pengelompokan (categorizing), serta analisis tematik (thematic analysis). Penggunaan NVivo bertujuan untuk meningkatkan sistematika analisis data, meminimalisir bias peneliti, serta menghasilkan temuan yang lebih terstruktur dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.³

B. Subjek Dan Objek Penelitian

1. Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah informan yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang dianggap mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri dari dua kelompok utama, yaitu:

1. Informan Internal (Pihak Bank)

Informan internal dipilih untuk memahami implementasi teknologi dari sisi penyedia layanan, yang meliputi:

- a. Branch Manager → memahami strategi digitalisasi dan kebijakan penggunaan AI
- b. Customer Service (CS) dan Teller → pelaksana layanan yang berinteraksi langsung dengan nasabah
- c. Satpam → pihak yang berperan sebagai penghubung antara teknologi dan nasabah di lapangan.

³ Sugiyono, *Metode Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2022): 85

2. Informan Eksternal (Nasabah)

Informan eksternal dipilih untuk memahami pengalaman pengguna (user experience), yang dibagi menjadi dua kategori:

a. Nasabah Digital Native (Generasi Z/Milenial)

Nasabah yang terbiasa menggunakan teknologi digital dan cenderung lebih mudah beradaptasi dengan aplikasi BYOND

b. Nasabah Digital Immigrant (Lansia/Pedagang)

Nasabah yang memiliki keterbatasan dalam literasi digital dan cenderung mengalami kesulitan dalam menggunakan teknologi

Pembagian kategori ini bertujuan untuk memperoleh data yang mengidentifikasi perbedaan tingkat penerimaan teknologi berdasarkan karakteristik pengguna.

2. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan teknologi Artificial Intelligence (AI) pada aplikasi BYOND dalam layanan perbankan syariah, khususnya yang mencakup fitur chatbot, Face Recognition, serta sistem otomatisasi layanan digital. Objek tersebut dikaji dalam konteks penggunaannya di lingkungan BSI KCP Curup, dengan fokus pada bagaimana teknologi AI tersebut

diimplementasikan dalam aktivitas layanan perbankan serta bagaimana respon dan pengalaman nasabah terhadap penggunaannya.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada sistem teknologi yang digunakan, tetapi juga pada interaksi antara sistem AI dan pengguna, khususnya nasabah bank yang memanfaatkan layanan digital tersebut. Dengan demikian, objek penelitian mencakup dua aspek utama, yaitu aspek teknologi (AI dalam aplikasi BYOND) dan aspek manusia (nasabah sebagai pengguna sistem), sehingga dapat dianalisis secara komprehensif bagaimana teknologi tersebut memengaruhi pengalaman, pemahaman, dan penerimaan pengguna dalam konteks perbankan syariah.

3. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Pemilihan informan dilakukan secara sengaja untuk memperoleh data yang mendalam mengenai penerapan teknologi Artificial Intelligence (AI) pada aplikasi BYOND di BSI KCP Curup, baik dari perspektif internal bank maupun pengguna layanan.

Informan internal dalam penelitian ini terdiri dari *Branch Manager* yang berperan dalam memberikan informasi terkait strategi implementasi teknologi digital di lingkungan bank, serta Customer Service (CS) dan Teller yang berperan sebagai pelaksana langsung

dalam memberikan layanan kepada nasabah dan berinteraksi dengan sistem aplikasi BYOND dalam kegiatan operasional sehari-hari. Selain itu, Satpam juga dijadikan informan kunci karena berperan sebagai pihak yang sering menjadi saksi awal berbagai kendala yang dialami nasabah di lapangan, terutama nasabah yang datang ke bank untuk meminta bantuan terkait penggunaan aplikasi digital.

Sementara itu, informan eksternal dalam penelitian ini adalah nasabah pengguna aplikasi BYOND yang dibagi menjadi dua kategori utama, yaitu nasabah *digital native* dan *digital immigrant*. Nasabah *digital native* mencakup generasi muda seperti Gen Z dan milenial yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital dan relatif lebih lancar dalam mengoperasikan aplikasi BYOND, termasuk fitur berbasis AI seperti chatbot dan Face Recognition. Sebaliknya, nasabah *digital immigrant* terdiri dari kelompok usia lanjut atau pelaku usaha tradisional seperti pedagang pasar yang cenderung mengalami kesulitan atau bahkan menolak penggunaan aplikasi digital karena keterbatasan literasi teknologi. Pembagian ini dilakukan untuk memastikan keberimbangan data sehingga penelitian dapat menggambarkan secara komprehensif perbedaan pengalaman, penerimaan, serta hambatan penggunaan teknologi AI dalam layanan perbankan syariah.

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan beberapa metode yang saling melengkapi untuk memperoleh gambaran yang mendalam dan komprehensif mengenai penerapan Artificial Intelligence (AI) pada aplikasi BYOND di BSI KCP Curup. Pendekatan yang digunakan dalam pengumpulan data adalah pendekatan kualitatif, sehingga data yang dikumpulkan tidak berbentuk angka, melainkan berupa kata-kata, pengalaman, dan makna dari informan penelitian.

Teknik pertama yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*). Wawancara dilakukan secara langsung kepada informan yang telah ditentukan melalui teknik *purposive sampling*, baik dari pihak internal bank seperti Branch Manager, Customer Service (CS), Teller, dan Satpam, maupun dari pihak eksternal yaitu nasabah pengguna aplikasi BYOND. Wawancara ini bertujuan untuk menggali secara mendalam pengalaman, pandangan, serta hambatan yang dialami informan dalam penggunaan fitur AI seperti chatbot dan Face Recognition. Selain itu, wawancara juga digunakan untuk memahami bagaimana tingkat penerimaan dan kepercayaan nasabah terhadap teknologi tersebut dalam konteks perbankan syariah.

Teknik kedua adalah observasi nonpartisipan. Observasi non partisipan merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati objek penelitian tanpa terlibat secara langsung dalam aktivitas yang diamati. Dalam metode ini, peneliti berperan sebagai

pengamat yang berada di luar sistem, sehingga tidak memengaruhi perilaku subjek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi non partisipan dilakukan di lingkungan Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Curup untuk mengamati secara langsung bagaimana nasabah berinteraksi dengan layanan digital, khususnya aplikasi BYOND. Peneliti tidak terlibat dalam proses penggunaan aplikasi, melainkan hanya mengamati perilaku nasabah dalam menggunakan fitur-fitur yang tersedia.

Teknik ketiga adalah dokumentasi, yaitu pengumpulan data melalui dokumen-dokumen pendukung seperti profil bank, data penggunaan layanan digital, panduan penggunaan aplikasi BYOND, serta literatur internal yang relevan. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat validitas data dan memberikan gambaran yang lebih objektif mengenai implementasi teknologi AI dalam layanan perbankan syariah. Seluruh data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan pendekatan tematik dengan bantuan software NVivo. NVivo digunakan untuk melakukan proses pengkodean (*coding*), pengelompokan tema, serta identifikasi pola-pola penting yang muncul dari data lapangan, sehingga hasil analisis menjadi lebih sistematis, terstruktur, dan mudah dipahami.

D. Teknik Analisis Data Berbasis NVivo

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan model analisis interaktif yang dikemukakan oleh Matthew B. Miles, A. Michael

Huberman, dan Johnny Saldana, yang terdiri dari beberapa tahapan yang terintegrasi dengan penggunaan NVivo.

1. Tahap Open Coding (Pembentukan Node Awal)

Pada tahap ini, peneliti melakukan proses pengkodean awal terhadap data mentah (transkrip wawancara, hasil observasi, dan dokumentasi). Data dipecah menjadi unit-unit kecil yang bermakna, kemudian diberikan label atau kode (node) menggunakan NVivo.

2. Tahap Axial Coding (Pengelompokan Node)

Pada tahap ini, node-node yang telah terbentuk dikelompokkan ke dalam kategori yang lebih besar berdasarkan kesamaan makna. Kategori utama dalam penelitian ini meliputi:

- a. Aspek Perceived Ease of Use (Kemudahan).
- b. Aspek Perceived Usefulness (Kegunaan).
- c. Aspek Sharia Compliance & Trust (Kepatuhan Syariah dan Kepercayaan).

Pengelompokan ini dilakukan untuk membangun hubungan antar variabel dan mempermudah proses analisis.

3. Tahap Selective Coding (Penarikan Tema Inti)

Tahap selective coding merupakan tahap akhir analisis data yang bertujuan untuk menemukan tema inti dari seluruh kategori dan subkategori yang telah terbentuk pada tahap sebelumnya. Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo, diperoleh tiga tema utama yang memengaruhi adopsi teknologi AI pada layanan BSI Mobile

(BYOND) di BSI KCP Curup, yaitu Perceived Ease of Use (Kemudahan), Perceived Usefulness (Kegunaan), serta Sharia Compliance & Trust (Kepatuhan Syariah dan Kepercayaan).

2 Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah dianalisis kemudian disajikan dalam bentuk:

- a. Narasi deskriptif
- b. Tabel kategori
- c. Diagram hubungan antar variabel

Penyajian data bertujuan untuk mempermudah interpretasi serta memberikan gambaran yang jelas mengenai hasil penelitian.

E. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan yang diperoleh akan diverifikasi secara terus-menerus selama proses penelitian untuk memastikan keakuratan dan konsistensi temuan.

F. Teknik Pengecekan Keabsahan Data

Untuk memastikan validitas dan reliabilitas data, penelitian ini menggunakan teknik sebagai berikut:

1. Triangulasi Sumber

Membandingkan data dari berbagai informan, baik internal maupun eksternal.

2. Triangulasi Teknik

Membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi.

3. Penggunaan Software Analisis Data

Penggunaan NVivo membantu meningkatkan akurasi dalam proses analisis data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Profil Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Bank Syariah Indonesia atau BSI merupakan lembaga perbankan syariah terbesar di Indonesia yang resmi berdiri pada tanggal 1 Februari 2021 sebagai hasil merger dari tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN), yaitu Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Penggabungan tersebut dilakukan untuk memperkuat industri perbankan syariah nasional agar mampu bersaing secara global serta memberikan layanan keuangan syariah yang modern, inovatif, dan berbasis digital. BSI hadir dengan visi menjadi salah satu dari sepuluh bank syariah terbesar di dunia berdasarkan kapitalisasi pasar serta memberikan kontribusi terhadap pertumbuhan ekonomi syariah di Indonesia.

Salah satu jaringan kantor BSI yang berada di Provinsi Bengkulu adalah Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Kantor cabang pembantu ini berlokasi di Jalan Merdeka No. 289, Curup, Kabupaten Rejang Lebong, Bengkulu. Sebagai lembaga keuangan berbasis syariah, BSI KCP Curup menjalankan kegiatan operasional berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dengan mengedepankan nilai keadilan, transparansi, dan kemaslahatan bagi masyarakat. Kehadiran BSI KCP Curup bertujuan untuk memenuhi kebutuhan

layanan perbankan masyarakat, baik dalam bentuk penghimpunan dana, penyaluran pembiayaan, maupun pelayanan transaksi keuangan lainnya.

Dalam menjalankan operasionalnya, BSI KCP Curup menyediakan berbagai produk dan layanan perbankan syariah, seperti tabungan syariah, deposito, giro, pembiayaan konsumtif, pembiayaan usaha mikro, layanan gadai emas, serta layanan digital banking melalui aplikasi BYOND by BSI. Selain itu, BSI KCP Curup juga terus mengembangkan transformasi digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah melalui pemanfaatan teknologi informasi dan artificial intelligence (AI) pada layanan perbankan digital. Pengembangan layanan digital tersebut dilakukan untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan efisiensi transaksi bagi nasabah di era digital.

Sebagai salah satu lembaga keuangan syariah di Kabupaten Rejang Lebong, BSI KCP Curup memiliki peran penting dalam mendukung pertumbuhan ekonomi masyarakat, khususnya dalam pengembangan usaha mikro, kecil, dan menengah (UMKM). Melalui produk pembiayaan dan layanan berbasis syariah, BSI KCP Curup berupaya meningkatkan inklusi keuangan syariah serta memberikan kontribusi terhadap pembangunan ekonomi daerah secara berkelanjutan.

Gambar 4.1

Logo PT Bank Syariah Indonesia



Sumber: Bank Syariah indonesia Pusat

2. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

a. Visi

Menjadi top 10 global Islamic bank yang memberikan nilai bagi pemegang saham, nasabah, dan masyarakat.

b. Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan talenta terbaik Indonesia.

3. Fitur AI Dalam Byond

1. Face Recognition (Pengenalan Wajah)

Salah satu teknologi Artificial Intelligence (AI) yang digunakan pada BYOND by BSI adalah fitur face recognition atau pengenalan wajah. Teknologi ini digunakan sebagai sistem keamanan pada proses login dan verifikasi transaksi. Cara kerjanya

yaitu sistem AI akan memindai wajah pengguna melalui kamera smartphone, kemudian membaca karakteristik unik wajah seperti bentuk mata, hidung, serta jarak antarbagian wajah. Setelah itu, sistem akan mencocokkan data biometrik tersebut dengan data yang telah tersimpan pada database. Jika data sesuai, maka pengguna dapat mengakses aplikasi atau melanjutkan transaksi. Penggunaan biometrik dinilai lebih aman dibandingkan password biasa karena sulit dipalsukan dan bersifat unik pada setiap individu.¹

2. Fingerprint Authentication (Sidik Jari)

Selain pengenalan wajah, BYOND by BSI juga memanfaatkan fitur fingerprint authentication atau autentikasi sidik jari. Sistem AI bekerja dengan membaca pola sidik jari pengguna melalui sensor pada smartphone, kemudian mencocokkannya dengan data sidik jari yang telah terdaftar sebelumnya. Teknologi ini digunakan untuk meningkatkan keamanan akun nasabah sekaligus mempercepat proses login dan otorisasi transaksi digital. Penggunaan sidik jari sebagai autentikasi dianggap efektif karena setiap manusia memiliki pola sidik jari yang berbeda.²

¹ Adilla Nadzifatuz Zahra, Khairul Umam Khudhori, Ranaswijaya, dan Apriyani Lestari, "Studi Literatur Sistem Keamanan Biometrik untuk Verifikasi Mobile Banking Bank Syariah," *Journal of Islamic Economics and Finance* 2, no. 2 (2025): 45–46, <https://doi.org/10.70248/joieaf.v2i2.3199>

² Evi Sugiati, Sudirman, Nuraeni Gani, dan Kamaruddin, "Analisis Tingkat Keamanan Penggunaan Teknologi Biometrik dalam Sistem Transaksi Digital pada Bank Muamalat KCP Gowa," *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 3 (2026): 112–113, <https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.6228>.

3. Fraud Detection System (FDS)

BYOND by BSI juga menggunakan Fraud Detection System (FDS) berbasis AI untuk mendeteksi aktivitas transaksi yang mencurigakan. Sistem ini bekerja dengan mempelajari pola transaksi nasabah, seperti jumlah transfer, lokasi transaksi, waktu penggunaan, serta perangkat yang biasa digunakan. Apabila ditemukan aktivitas yang tidak sesuai dengan pola kebiasaan pengguna, maka sistem AI akan memberikan peringatan otomatis atau melakukan pembatasan sementara terhadap transaksi tersebut. Teknologi ini digunakan untuk meminimalkan risiko cybercrime, pencurian akun, dan penyalahgunaan rekening digital.³

4. Verifikasi Identitas Digital (e-KYC)

Teknologi AI pada BYOND by BSI juga diterapkan dalam proses electronic Know Your Customer (e-KYC) atau verifikasi identitas digital saat pembukaan rekening online. Sistem akan memindai data e-KTP dan wajah pengguna melalui kamera smartphone. Setelah itu, AI mencocokkan kesesuaian data wajah dengan identitas kependudukan pada database Dukcapil. Jika data dinyatakan valid, maka pembukaan rekening dapat dilakukan secara otomatis tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang.

³ Erni Wiriani, Jauharil Maknuni, Esti Alemia Puspita, dan Masitah, “Peran Artificial Intelligence dalam Mitigasi Risiko Transaksi Mobile Banking: Tinjauan Governansi dan Etika Data,” *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 6, no. 1 (2025): 77–79, <https://doi.org/10.47065/jtear.v6i1.2223>.

Penerapan e-KYC membantu meningkatkan efisiensi layanan perbankan digital dan mempercepat proses registrasi nasabah.⁴

5. Personalisasi Layanan Digital

AI pada BYOND by BSI juga digunakan dalam personalisasi layanan digital. Sistem AI mempelajari kebiasaan transaksi pengguna, seperti jenis pembayaran yang sering dilakukan, jadwal transfer rutin, dan fitur yang paling sering digunakan. Berdasarkan data tersebut, aplikasi dapat memberikan rekomendasi layanan, pengingat pembayaran, maupun penawaran produk yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. Personalisasi layanan ini bertujuan meningkatkan kenyamanan pengguna serta memberikan pengalaman digital banking yang lebih efektif dan efisien.⁵

B. Temuan Penelitian

1. Aspek Perceived Ease of Use (Kemudahan)

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan NVivo 15 dan wawancara terhadap informan penelitian, diperoleh lima subtema utama pada aspek Perceived Ease of Use (PEOU), yaitu kemudahan akses layanan secara mandiri, kemudahan verifikasi dan login, kemudahan *memahami informasi dan petunjuk*, *kemudahan menemukan dan*

⁴ Chuo Jun Zhang, Asif Q. Gill, Bo Liu, dan Memoona J. Anwar, "AI-based Identity Fraud Detection: A Systematic Review," *arXiv* (2025): 5–7, <https://arxiv.org/abs/2501.09239>.

⁵ Musawer Hakimi, Ahmad Jamy Kohistani, Faqeed Ahmad Sahnosh, Abdul Wahid Samadzai, dan Wahidullah Enayat, "Enhancing Customer Awareness of Cybersecurity Threats in E-Banking: A Study on the Role of AI-based Risk Communication Tools," *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 10, no. 1 (2025): 88–90, <https://doi.org/10.38043/jimb.v10i1.6762>.

menggunakan fitur, serta dukungan dan bantuan dalam penggunaan aplikasi. Ringkasan temuan pada aspek PEOU dapat dilihat pada Tabel 4.1 berikut.

Tabel 4.1
Ringkasan Temuan Perceived Ease of Use (PEOU)

Subtema	Ringkasan Temuan
Kemudahan Akses Layanan Secara Mandiri	Nasabah merasakan kemudahan dalam mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang atau ATM sehingga transaksi dapat dilakukan secara lebih fleksibel.
Kemudahan Verifikasi dan Login	Proses verifikasi wajah dan login dinilai mudah serta praktis oleh sebagian besar informan, meskipun beberapa pengguna lansia masih memerlukan bantuan pada tahap awal penggunaan.
Kemudahan Memahami Informasi dan Petunjuk	Informasi, notifikasi, dan petunjuk dalam aplikasi umumnya mudah dipahami karena menggunakan bahasa yang sederhana, walaupun beberapa istilah masih membingungkan bagi sebagian pengguna.
Kemudahan Menemukan dan Menggunakan Fitur	Sebagian besar informan tidak mengalami kesulitan dalam menemukan menu dan fitur yang dibutuhkan sehingga memudahkan penggunaan aplikasi dalam aktivitas perbankan sehari-hari.
Dukungan dan Bantuan Penggunaan Aplikasi	Sebagian pengguna masih membutuhkan bantuan keluarga atau petugas bank dalam memahami penggunaan aplikasi, terutama pada tahap awal adaptasi teknologi.

Sumber: Hasil analisis peneliti 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, mayoritas informan menilai bahwa aplikasi BYOND BSI memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik. Kemudahan tersebut terlihat dari kemampuan aplikasi dalam memberikan akses layanan perbankan secara mandiri, proses verifikasi yang relatif mudah, informasi yang cukup jelas, kemudahan dalam menemukan fitur, serta tersedianya dukungan bagi pengguna yang mengalami kesulitan. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi

BYOND BSI mampu memberikan pengalaman penggunaan yang mudah bagi sebagian besar nasabah.

2. Kemudahan Akses Layanan Secara Mandiri

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menyatakan bahwa aplikasi BYOND memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan secara mandiri. Nasabah tidak lagi harus datang ke kantor cabang maupun ATM untuk melakukan berbagai transaksi karena layanan dapat diakses melalui aplikasi kapan saja dan di mana saja.

Salah satu informan menyampaikan:

"transaksi kita lebih mudah, kita bisa akses dari rumah 24 jam tidak usah ke kantor cabang, kalau kita pakai byond atau mobile banking transaksi kita semakin mudah kan, kita bisa bertransaksi kapan saja dan dimana saja."

Pernyataan serupa juga disampaikan oleh informan lain:

"Dulu kalau ada keperluan seperti itu saya harus pergi ke ATM atau ke bank, sedangkan sekarang bisa dilakukan dari rumah."

Selain itu, seorang pelaku usaha mengungkapkan:

"Dengan adanya BYOND saya bisa transfer atau mengecek saldo langsung dari tempat usaha."

Temuan ini menunjukkan bahwa BYOND memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara mandiri tanpa bergantung pada kehadiran fisik di kantor bank.

3. Kemudahan Verifikasi dan Login

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai proses verifikasi dan login pada aplikasi BYOND relatif

mudah dilakukan. Penggunaan verifikasi wajah dan biometrik dianggap lebih praktis dibandingkan aplikasi sebelumnya.

Salah satu informan menyatakan:

"Verifikasi wajah di byond itu sangat jauh lebih mudah dari pada aplikasi bsi sebelumnya, kalau di byond cuma kaya kedip mata, noleh kanan kiri dan itu jarang gagal."

Informan lain juga mengungkapkan:

"Proses verifikasi wajah menurut saya cukup mudah karena hanya mengikuti instruksi yang ada di layar."

Namun, beberapa informan lansia mengaku mengalami kesulitan pada tahap awal penggunaan.

"Waktu pertama kali menggunakan BYOND saya sebenarnya cukup kesulitan, terutama pada bagian scan wajah. Saya beberapa kali mencoba tetapi selalu gagal."

Kesulitan tersebut kemudian dapat diatasi setelah mendapatkan bantuan dari petugas bank.

"Untungnya ada petugas yang membantu menjelaskan langkah demi langkah. Setelah berhasil, saya mulai memahami cara penggunaannya."

Temuan ini menunjukkan bahwa proses verifikasi pada BYOND umumnya dianggap mudah, meskipun terdapat beberapa kendala awal terutama pada kelompok pengguna lanjut usia.

4. Kemudahan Memahami Informasi dan Petunjuk

Berdasarkan hasil wawancara, informan menilai bahwa informasi dan petunjuk yang tersedia dalam aplikasi cukup mudah dipahami.

Salah satu informan menyampaikan:

"Pesan yang ditampilkan biasanya menggunakan bahasa yang sederhana dan langsung menjelaskan masalah yang terjadi."

Informan lainnya mengatakan:

"nasabah umumnya dapat memahami penyebab kendala yang dialami dan mengetahui langkah yang perlu dilakukan selanjutnya."

Selain itu, informan digital native menyatakan:

"Menurut saya informasi yang ditampilkan sudah cukup jelas dan mudah dipahami."

Meski demikian, beberapa informan mengaku masih mengalami kesulitan memahami istilah tertentu.

"kadang saya tetap merasa bingung."

Temuan ini menunjukkan bahwa informasi dan petunjuk yang disajikan dalam aplikasi BYOND pada umumnya mudah dipahami oleh pengguna. Mayoritas informan menilai bahwa pesan, notifikasi, maupun petunjuk yang ditampilkan menggunakan bahasa yang sederhana sehingga membantu mereka memahami penyebab kendala yang terjadi serta langkah yang perlu dilakukan selanjutnya.

Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi BYOND telah mampu menyampaikan informasi secara cukup efektif kepada pengguna. Namun demikian, masih terdapat sebagian informan yang mengalami kebingungan terhadap istilah-istilah tertentu yang digunakan dalam aplikasi. Oleh karena itu, meskipun tingkat kejelasan informasi dinilai sudah baik, penyederhanaan istilah

atau penyediaan penjelasan tambahan masih diperlukan untuk meningkatkan pemahaman seluruh pengguna.

5. Kemudahan Menemukan dan Menggunakan Fitur

Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar informan tidak mengalami kesulitan dalam menemukan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND.

Salah satu informan menyatakan:

"Di BYOND sejauh ini saya cukup mudah menemukan fitur yang dibutuhkan."

Informan lain mengatakan:

"menu-menu yang ada cukup mudah ditemukan."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"secara keseluruhan saya tidak mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi."

Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND memiliki tingkat kemudahan penggunaan yang baik, khususnya dalam aspek kemudahan menemukan menu dan fitur yang dibutuhkan. Sebagian besar informan menyatakan bahwa mereka tidak mengalami kesulitan saat menavigasi aplikasi dan dapat menemukan fitur yang diperlukan dengan mudah.

Hal ini mengindikasikan bahwa desain antarmuka dan tata letak menu pada aplikasi BYOND telah membantu pengguna dalam mengakses layanan secara efektif. Dengan demikian, kemudahan dalam menemukan fitur menjadi salah satu faktor

yang mendukung penerimaan dan penggunaan aplikasi BYOND oleh nasabah.

6. Dukungan dan Bantuan dalam Penggunaan Aplikasi

Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian pengguna masih membutuhkan bantuan dalam memahami penggunaan aplikasi, terutama pada tahap awal penggunaan.

Salah satu informan menyatakan:

"saya minta bantuan anak saya terlebih dahulu."

Informan lainnya mengungkapkan:

"Kalau mengalami kesulitan biasanya saya bertanya kepada anak saya terlebih dahulu karena dia lebih memahami teknologi dibanding saya."

Sementara itu, beberapa informan lebih memilih meminta bantuan kepada petugas bank.

"saya datang langsung ke bank dan bertanya kepada customer service."

"Menurut saya penjelasan langsung lebih mudah dipahami dibandingkan harus mencari sendiri melalui aplikasi."

Temuan ini menunjukkan bahwa tidak semua pengguna dapat langsung memahami penggunaan aplikasi BYOND secara mandiri, terutama pada tahap awal penggunaan. Sebagian informan masih memerlukan bantuan dari pihak lain, baik anggota keluarga yang lebih memahami teknologi maupun petugas bank. Dukungan dari keluarga, khususnya anak atau kerabat yang memiliki literasi digital lebih baik, membantu pengguna dalam mempelajari fitur dan fungsi aplikasi.

Di sisi lain, beberapa informan merasa lebih nyaman memperoleh penjelasan secara langsung dari customer service karena dianggap lebih mudah dipahami dibandingkan mencari informasi sendiri melalui aplikasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa pendampingan dan dukungan sosial masih menjadi faktor penting dalam proses adaptasi pengguna terhadap teknologi digital, khususnya bagi pengguna yang memiliki keterbatasan dalam pemahaman teknologi.

7. Aspek Perceived Usefulness (Kegunaan)

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan empat subtema utama yang membentuk aspek *Perceived Usefulness* (PU) pada penggunaan aplikasi BYOND BSI. Subtema tersebut meliputi efisiensi transaksi dan penghematan waktu, kelengkapan fitur dan layanan, manfaat bagi berbagai kelompok pengguna, serta peningkatan efektivitas pelayanan dan informasi. Ringkasan temuan pada aspek *Perceived Usefulness* (PU) disajikan pada Tabel 4.2 berikut.

Tabel 4.2
Ringkasan Temuan Perceived Usefulness (PU)

Subtema	Ringkasan Temuan
Efisiensi Transaksi dan Penghematan Waktu	BYOND membantu nasabah melakukan transaksi lebih cepat, praktis, serta menghemat waktu dan tenaga karena berbagai layanan dapat diakses secara digital.
Kelengkapan Fitur	Aplikasi menyediakan berbagai fitur

dan Layanan	perbankan, sosial keagamaan, dan layanan keuangan lainnya yang mampu memenuhi beragam kebutuhan pengguna dalam satu platform.
Manfaat bagi Berbagai Kelompok Pengguna	Manfaat BYOND dirasakan oleh berbagai kelompok usia dan latar belakang pengguna karena aplikasi memudahkan akses layanan perbankan tanpa dibatasi lokasi.
Peningkatan Efektivitas Pelayanan dan Informasi	Aplikasi memudahkan pengguna memperoleh informasi transaksi, produk, dan layanan secara cepat sehingga meningkatkan efektivitas pelayanan perbankan.

Sumber: Hasil Peneliti 2026

Berdasarkan Tabel 4.2 informan menilai bahwa aplikasi BYOND BSI memberikan berbagai manfaat dalam mendukung aktivitas perbankan digital. Manfaat tersebut tercermin dari kemampuan aplikasi dalam meningkatkan efisiensi transaksi, menyediakan fitur dan layanan yang beragam, memberikan kemudahan bagi berbagai kelompok pengguna, serta membantu pengguna memperoleh informasi dan layanan secara lebih cepat dan efektif. Temuan ini menunjukkan bahwa BYOND BSI memiliki kegunaan yang mampu mendukung kebutuhan transaksi dan layanan keuangan nasabah secara praktis dan efisien.

1. Transaksi dan Penghematan Waktu

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan merasakan manfaat BYOND dalam meningkatkan efisiensi transaksi dan menghemat waktu.

Salah satu informan menyampaikan:

"Dengan adanya BYOND saya bisa transfer atau mengecek saldo langsung."

Informan lainnya mengatakan:

"beberapa transaksi bisa dilakukan dari rumah tanpa harus datang ke bank."

Seorang mahasiswa juga menyampaikan:

"Dengan adanya BYOND semuanya bisa dilakukan melalui satu aplikasi tanpa harus datang ke bank atau ATM."

Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna, terutama dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Mayoritas informan merasakan bahwa berbagai layanan seperti transfer dana, pengecekan saldo, dan transaksi lainnya dapat dilakukan secara cepat melalui aplikasi tanpa harus mengunjungi kantor bank atau ATM. Kemudahan akses tersebut membantu pengguna menghemat waktu, tenaga, dan biaya yang sebelumnya diperlukan untuk melakukan transaksi secara langsung.

Selain itu, kemampuan BYOND dalam mengintegrasikan berbagai layanan dalam satu aplikasi juga memberikan pengalaman yang lebih praktis bagi pengguna. Dengan demikian, BYOND

dipandang sebagai solusi layanan perbankan digital yang mampu mendukung kebutuhan transaksi secara lebih efektif dan efisien.

2. Kelengkapan Fitur dan Layanan

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menilai bahwa aplikasi BYOND memiliki fitur dan layanan yang lengkap serta mampu memenuhi berbagai kebutuhan transaksi dan layanan keuangan dalam satu platform. Informan tidak hanya menggunakan aplikasi untuk kebutuhan dasar seperti transfer dana dan pengecekan saldo, tetapi juga memanfaatkan berbagai layanan tambahan yang tersedia. Keberagaman fitur tersebut membuat pengguna merasa lebih praktis karena berbagai kebutuhan dapat dilakukan tanpa harus menggunakan aplikasi lain atau datang langsung ke kantor bank.

Salah satu informan menyampaikan:

"Menurut saya aplikasi ini cukup membantu, terutama untuk kebutuhan sehari-hari seperti transfer atau melihat saldo, bukan itu aja sih kita bisa bertransaksi apapun kaya misalnya ecomerce, social, kaya misalnya kita mau berbuat amal, ziswaf beasiswa, acara, ya pokonya enak deh."

Informan lain mengatakan:

"BYOND tidak hanya digunakan untuk perbankan, tetapi juga menyediakan beberapa fitur yang cukup bermanfaat dalam aktivitas sehari-hari."

Seorang mahasiswa mengungkapkan:

"Menurut saya sangat membantu. Sebagai mahasiswa saya cukup sering melakukan transfer untuk kebutuhan kuliah, pembayaran belanja online, dan berbagai transaksi lainnya. Dengan adanya BYOND semuanya bisa dilakukan melalui satu aplikasi tanpa harus datang ke bank atau ATM. Selain itu saya juga pernah menggunakan fitur sedekah dan infak yang ada di aplikasi."

Selain itu, informan lainnya menyatakan:

"Saya juga pernah melihat fitur cicil emas dan tabungan yang menurut saya menarik untuk digunakan ke depannya."

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa pengguna memandang BYOND sebagai aplikasi yang tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi perbankan, tetapi juga sebagai platform layanan keuangan yang lebih komprehensif. Informan mengapresiasi keberadaan berbagai fitur tambahan seperti layanan sosial keagamaan, investasi emas, cicil emas, dan berbagai layanan lainnya yang dapat diakses dalam satu aplikasi. Keberagaman fitur ini memberikan nilai tambah bagi pengguna karena memungkinkan mereka memenuhi berbagai kebutuhan finansial secara lebih praktis dan efisien.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa beberapa informan baru mengetahui keberadaan produk dan layanan tertentu setelah menggunakan aplikasi BYOND. Hal ini menunjukkan bahwa keberadaan fitur-fitur tersebut tidak hanya berfungsi sebagai layanan transaksi, tetapi juga sebagai sarana pengenalan produk kepada nasabah. Dengan demikian, kelengkapan fitur yang dimiliki BYOND menjadi salah satu faktor yang meningkatkan daya tarik dan manfaat aplikasi bagi pengguna.

3. Manfaat bagi Berbagai Kelompok Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara, informan menilai bahwa aplikasi BYOND dapat memberikan manfaat bagi berbagai kelompok pengguna, baik generasi muda maupun pengguna yang berusia lebih lanjut. Sebagian besar informan berpendapat bahwa aplikasi ini dirancang dengan tampilan dan fitur yang cukup mudah dipahami sehingga dapat digunakan oleh berbagai kalangan dengan latar belakang dan tingkat kemampuan teknologi yang berbeda.

Salah satu informan menyampaikan:

"Aplikasi ini juga sudah digunakan di kalangan usia baik milenial, gen z maupun lansia."

Informan lainnya mengatakan:

"Pake BYOND cukup mudah ya menurut saya."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"Mau transaksi pasti ke bank walaupun transaksi nya sedikit, apalagi di sini ATM BSI jarang ya ada di desa-desa."

Informan lain menyatakan:

"Menurut saya cukup jelas. Menu-menunya juga lumayan mudah dicari."

Berdasarkan temuan tersebut, dapat dipahami bahwa manfaat BYOND tidak hanya dirasakan oleh kelompok pengguna yang telah terbiasa menggunakan teknologi digital, tetapi juga oleh pengguna dari kelompok usia yang lebih tua. Kehadiran aplikasi ini membantu pengguna melakukan berbagai transaksi secara mandiri tanpa harus selalu bergantung pada layanan tatap muka di kantor bank.

Selain memberikan kemudahan akses layanan, BYOND juga membantu mengatasi kendala geografis yang dialami sebagian nasabah. Beberapa informan menyebutkan bahwa keterbatasan jumlah ATM atau lokasi kantor bank membuat aplikasi digital menjadi solusi yang sangat membantu. Dengan adanya BYOND, berbagai transaksi dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja tanpa harus mengeluarkan biaya dan waktu tambahan untuk mendatangi kantor bank.

Temuan ini menunjukkan bahwa BYOND memiliki manfaat yang luas bagi berbagai kelompok pengguna karena mampu meningkatkan aksesibilitas layanan perbankan, mempermudah transaksi, serta mendukung kebutuhan masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital secara lebih efektif.

4. Peningkatan Efektivitas Pelayanan dan Informasi

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menilai bahwa penerapan teknologi pada aplikasi BYOND telah membantu meningkatkan efektivitas pelayanan dan penyampaian informasi kepada nasabah. Informan merasakan bahwa informasi yang dibutuhkan dapat diperoleh dengan lebih cepat dan mudah dibandingkan harus datang langsung ke kantor bank atau menghubungi petugas layanan secara langsung.

Salah satu informan menyampaikan:

"Malah sangat membantu karena dia bisa langsung merespon pertanyaan kita."

Informan lainnya mengatakan:

"Dengan adanya teknologi tersebut, nasabah dapat lebih mudah mengetahui layanan atau produk yang mungkin mereka butuhkan tanpa harus datang langsung ke kantor bank."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"Kalau ada transaksi berhasil atau gagal biasanya langsung muncul pemberitahuan yang menjelaskan penyebabnya."

Informan lain menyatakan:

"Menurut saya hal itu cukup membantu karena kita jadi mengetahui produk-produk yang sebelumnya mungkin tidak kita ketahui."

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa BYOND tidak hanya berfungsi sebagai media transaksi, tetapi juga sebagai sarana penyampaian informasi yang efektif. Pengguna dapat memperoleh informasi terkait saldo, mutasi rekening, riwayat transaksi, maupun status transaksi secara cepat melalui aplikasi. Kemudahan akses informasi ini membantu pengguna dalam memantau aktivitas keuangan mereka secara mandiri.

Selain itu, hasil wawancara menunjukkan bahwa fitur rekomendasi dan informasi produk yang tersedia dalam aplikasi mampu meningkatkan pengetahuan pengguna mengenai berbagai layanan yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia. Beberapa informan mengaku baru mengetahui adanya layanan investasi emas, cicil emas, maupun produk lainnya setelah melihat informasi yang muncul di aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa BYOND berperan sebagai media edukasi sekaligus promosi yang membantu

nasabah mengenal produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Temuan ini mengindikasikan bahwa teknologi yang diterapkan dalam BYOND mampu meningkatkan efektivitas pelayanan melalui penyediaan informasi yang cepat, mudah dipahami, dan mudah diakses. Dengan demikian, pengguna dapat memperoleh layanan dan informasi yang dibutuhkan secara lebih efisien tanpa harus bergantung sepenuhnya pada interaksi langsung dengan petugas bank.

5. Syarian Compliance

Berdasarkan hasil wawancara dan analisis data menggunakan NVivo 15, ditemukan empat subtema utama yang membentuk aspek *Sharia Compliance* pada penggunaan aplikasi BYOND BSI. Subtema tersebut meliputi fitur religius sebagai nilai tambah layanan, kebutuhan informasi untuk meningkatkan kepercayaan, kepatuhan terhadap prinsip syariah, serta keyakinan dan kepercayaan terhadap layanan syariah. Ringkasan temuan pada aspek *Sharia Compliance* disajikan pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Ringkasan Temuan Sharia Compliance

Subtema	Ringkasan Temuan
Fitur Religius sebagai Nilai Tambah Layanan	Fitur religius seperti sedekah, infak, jadwal salat, arah kiblat, dan layanan haji memberikan nilai tambah yang memperkuat identitas syariah aplikasi.
Kebutuhan Informasi untuk Meningkatkan	Pengguna masih membutuhkan edukasi dan penjelasan yang jelas mengenai produk serta konsep

Kepercayaan	perbankan syariah untuk meningkatkan pemahaman dan kepercayaan.
Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah	Informan meyakini bahwa produk, layanan, dan informasi yang tersedia dalam aplikasi telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah serta bebas dari unsur yang dilarang dalam Islam.
Keyakinan dan Kepercayaan terhadap Layanan Syariah	Kepercayaan pengguna terhadap aplikasi didukung oleh keyakinan bahwa layanan yang digunakan telah sesuai dengan syariat Islam dan memberikan ketenangan dalam bertransaksi.

Sumber: Hasil peneliti 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, aspek *Sharia Compliance* pada aplikasi BYOND BSI tercermin dari adanya fitur-fitur religius yang mendukung kebutuhan spiritual pengguna, tersedianya informasi yang membantu meningkatkan pemahaman mengenai layanan syariah, serta keyakinan informan bahwa produk dan layanan yang tersedia telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Temuan ini menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap nilai-nilai syariah menjadi salah satu faktor penting yang membangun kepercayaan dan meningkatkan penerimaan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND BSI.

1. Fitur Religius sebagai Nilai Tambah Layanan

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menilai bahwa keberadaan fitur-fitur religius pada aplikasi BYOND menjadi salah satu keunggulan yang membedakannya dari aplikasi perbankan digital lainnya. Informan mengungkapkan

bahwa aplikasi tidak hanya menyediakan layanan transaksi keuangan, tetapi juga menghadirkan berbagai fitur yang mendukung kebutuhan ibadah dan aktivitas keislaman pengguna. Kehadiran fitur-fitur tersebut membuat aplikasi lebih relevan dengan kebutuhan nasabah Muslim dan memberikan nilai tambah dalam penggunaan sehari-hari.

Salah satu informan menyampaikan:

"Setelah saya gunakan beberapa waktu, ternyata ada banyak fitur yang menurut saya mendukung kebutuhan saya sebagai seorang muslim. Misalnya ada jadwal salat, arah kiblat, sedekah, infak, dan informasi layanan syariah lainnya."

Informan lain mengatakan:

"Misalnya ketika ingin bersedekah atau berinfaq, saya bisa langsung melakukannya melalui aplikasi. Kadang kalau sedang sibuk berdagang kita punya niat bersedekah tetapi belum sempat menyalurkannya. Dengan adanya fitur seperti itu jadi lebih mudah."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"Begitu juga saat menggunakan BYOND. Yang membuat saya tertarik justru karena saya melihat aplikasi ini tidak hanya fokus pada urusan uang. Ada fitur sedekah, infak, jadwal salat, arah kiblat, investasi emas, sampai layanan umrah dan haji."

Informan lainnya juga menyatakan:

"Saya juga pernah menggunakan fitur sedekah dan infak yang ada di aplikasi."

Temuan ini menunjukkan bahwa fitur-fitur religius yang tersedia pada BYOND tidak hanya berfungsi sebagai pelengkap layanan, tetapi juga menjadi nilai tambah yang meningkatkan ketertarikan pengguna terhadap aplikasi. Kehadiran fitur seperti

sedekah, infak, jadwal salat, arah kiblat, layanan haji dan umrah, serta investasi emas syariah membuat pengguna merasa bahwa aplikasi mampu mendukung kebutuhan finansial sekaligus kebutuhan spiritual mereka. Dengan demikian, fitur religius yang terintegrasi dalam aplikasi menjadi salah satu bentuk implementasi nilai-nilai syariah dalam layanan digital perbankan.

2. Kebutuhan Informasi untuk Meningkatkan Kepercayaan

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian informan mengungkapkan bahwa mereka masih membutuhkan informasi dan penjelasan tambahan mengenai produk serta istilah-istilah dalam perbankan syariah. Meskipun memiliki keinginan untuk menggunakan layanan yang sesuai dengan prinsip Islam, tidak semua pengguna memahami secara mendalam konsep-konsep syariah yang digunakan dalam produk perbankan. Oleh karena itu, penjelasan yang jelas dan mudah dipahami menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan yang digunakan.

Salah satu informan menyampaikan:

"Saya menggunakan bank syariah karena memang ingin transaksi yang saya lakukan sesuai dengan ajaran Islam. Namun saya tidak terlalu memahami istilah-istilah perbankan syariah yang digunakan."

Informan lain mengatakan:

"Namun saya tidak terlalu memahami istilah-istilah perbankan syariah secara mendalam. Karena itu, kalau ada penjelasan

langsung dari petugas bank saya merasa lebih yakin dan lebih tenang."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"Dengan penjelasan tersebut saya jadi tahu bagaimana produk itu digunakan, apa manfaatnya, dan apakah memang sudah sesuai dengan prinsip syariah."

Temuan ini menunjukkan bahwa transparansi informasi dan edukasi kepada nasabah masih menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepercayaan terhadap layanan perbankan syariah. Pengguna tidak hanya membutuhkan akses terhadap produk dan layanan, tetapi juga memerlukan pemahaman mengenai konsep, manfaat, dan kesesuaian produk dengan prinsip syariah. Semakin jelas informasi yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat keyakinan dan kepercayaan pengguna dalam memanfaatkan layanan yang tersedia pada aplikasi BYOND.

3. Kepatuhan terhadap Prinsip Syariah

Berdasarkan hasil wawancara, informan menilai bahwa layanan dan produk yang ditawarkan melalui aplikasi BYOND telah dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah yang menjadi landasan operasional Bank Syariah Indonesia. Informan berpendapat bahwa penggunaan teknologi, termasuk rekomendasi produk dan strategi pemasaran dalam aplikasi, tetap berada dalam koridor syariah serta tidak bertentangan dengan ketentuan Islam.

Salah satu informan menyampaikan:

"Produk yang direkomendasikan tetap merupakan produk-produk yang dimiliki oleh Bank Syariah Indonesia dan telah sesuai dengan prinsip syariah."

Informan lainnya mengatakan:

"Rekomendasi yang diberikan tetap berada dalam batasan produk syariah yang telah disediakan oleh bank dan tidak keluar dari ketentuan yang berlaku."

Selain itu, informan mengungkapkan:

"Strategi pemasaran yang dilakukan melalui aplikasi BYOND tetap mengikuti aturan dan kaidah syariah yang menjadi dasar operasional bank."

Informan lain juga menyatakan:

"Produk yang dipasarkan juga tidak boleh mengandung unsur MAGHRIB, yaitu maisir (perjudian), gharar (ketidakjelasan), dan riba."

Temuan ini menunjukkan bahwa aspek kepatuhan syariah menjadi perhatian penting dalam pengelolaan layanan BYOND. Informan meyakini bahwa seluruh produk, informasi, dan promosi yang ditampilkan dalam aplikasi telah disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Selain itu, transparansi informasi serta penghindaran unsur riba, gharar, dan maisir dianggap sebagai indikator penting yang memperkuat kesesuaian layanan dengan nilai-nilai Islam. Dengan demikian, penerapan prinsip syariah tidak hanya terlihat pada produk yang ditawarkan, tetapi juga pada proses penyampaian informasi dan layanan kepada nasabah.

4. Keyakinan dan Kepercayaan terhadap Layanan Syariah

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menunjukkan adanya keyakinan dan kepercayaan yang kuat

terhadap layanan perbankan syariah yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi BYOND. Informan mengungkapkan bahwa alasan utama memilih layanan syariah adalah keinginan untuk melakukan transaksi keuangan yang sesuai dengan ajaran Islam serta memperoleh ketenangan dalam bertransaksi.

Salah satu informan menyampaikan:

"Saya menggunakan bank syariah karena ingin transaksi yang saya lakukan sesuai dengan aturan Islam."

Informan lainnya mengatakan:

"Kalau saya memang dari awal lebih memilih menggunakan layanan perbankan syariah karena merasa lebih tenang."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"Termasuk dalam memilih bank, insyallah menurut saya BSI sudah menerapkan syariat-syariat Islam dalam transaksinya."

Informan lain juga menyatakan:

"Lebih yakin bahwa layanan yang diberikan memang sesuai dengan prinsip syariah."

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap layanan BYOND tidak hanya didasarkan pada kemudahan teknologi yang ditawarkan, tetapi juga pada keyakinan bahwa layanan tersebut dijalankan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam. Bagi sebagian informan, kesesuaian dengan syariat menjadi faktor utama dalam memilih dan menggunakan layanan perbankan syariah. Keyakinan tersebut menciptakan rasa aman, nyaman, dan tenang dalam bertransaksi karena pengguna merasa bahwa aktivitas

keuangan yang dilakukan telah sesuai dengan nilai-nilai agama yang mereka anut. Dengan demikian, kepercayaan terhadap prinsip syariah menjadi faktor penting yang mendorong penerimaan dan penggunaan aplikasi BYOND oleh nasabah.

4 Trust

Tabel 4.4

Ringkasan Temuan Trust

Subtema	Ringkasan Temuan
Kepercayaan terhadap Keamanan Sistem	Pengguna memiliki kepercayaan yang tinggi terhadap keamanan sistem BYOND karena adanya fitur keamanan berlapis seperti PIN, OTP, password, dan verifikasi wajah.
Kepercayaan terhadap Perlindungan dan Kerahasiaan Data	Informan meyakini bahwa data pribadi dan informasi keuangan mereka terlindungi dengan baik melalui sistem keamanan dan verifikasi yang diterapkan bank.
Keyakinan dan Kehati-hatian Pengguna	Meskipun percaya terhadap keamanan aplikasi, pengguna tetap berhati-hati dalam bertransaksi dan cenderung mencari informasi tambahan ketika menghadapi kendala atau keraguan.

Sumber: Hasil peneliti 2026

1. Kepercayaan Terhadap Keamanan Sistem

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan menunjukkan tingkat kepercayaan yang cukup tinggi terhadap sistem keamanan yang diterapkan pada aplikasi BYOND. Kepercayaan tersebut muncul karena pengguna melihat adanya berbagai mekanisme keamanan yang dirancang untuk melindungi akun dan transaksi nasabah. Informan juga menilai bahwa aplikasi BYOND sebagai layanan resmi Bank Syariah Indonesia telah dilengkapi dengan sistem keamanan yang

memadai sehingga dapat meminimalkan risiko penyalahgunaan akun maupun transaksi yang tidak sah.

Salah satu informan menyampaikan:

"Saya cukup yakin dengan keamanan yang ada di BYOND karena ada beberapa lapisan keamanan seperti PIN, password, dan verifikasi wajah."

Informan lainnya mengatakan:

"Fitur verifikasi wajah menjadi salah satu hal yang membuat akun lebih aman karena tidak semua orang bisa mengakses akun kita."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"Saya cukup percaya dengan sistem keamanan yang ada di BYOND. Ada PIN, ada OTP, ada juga verifikasi wajah. Menurut saya itu sudah cukup membantu menjaga keamanan akun."

Informan lain juga menyatakan:

"Kalau untuk keamanan saya cukup percaya karena ini aplikasi resmi dari bank. Apalagi ada verifikasi wajah, PIN, dan beberapa sistem keamanan lainnya."

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pihak bank dinilai telah menerapkan sistem verifikasi yang ketat, termasuk integrasi dengan data kependudukan dan sistem pusat perbankan untuk memastikan keakuratan identitas nasabah. Informan memandang proses verifikasi tersebut sebagai bentuk upaya bank dalam menjaga keamanan sistem dan mencegah penyalahgunaan data.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap BYOND dibangun melalui keberadaan berbagai lapisan keamanan seperti PIN, OTP, password, dan verifikasi wajah. Kehadiran fitur-fitur tersebut membuat pengguna merasa lebih aman dalam melakukan

transaksi digital. Selain itu, status BYOND sebagai aplikasi resmi milik Bank Syariah Indonesia juga menjadi faktor yang memperkuat keyakinan pengguna terhadap keamanan sistem yang digunakan.

2. Kepercayaan Terhadap Perlindungan dan Kerahasiaan Data

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan meyakini bahwa data pribadi dan informasi keuangan mereka terlindungi dengan baik ketika menggunakan aplikasi BYOND. Kepercayaan ini muncul karena pengguna melihat adanya sistem keamanan yang diterapkan oleh bank dalam proses verifikasi, penyimpanan data, serta pengelolaan informasi nasabah. Informan menilai bahwa Bank Syariah Indonesia memiliki tanggung jawab besar dalam menjaga kerahasiaan data sehingga kemungkinan terjadinya kebocoran data dapat diminimalkan.

Salah satu informan menyampaikan:

"Bank memiliki sistem keamanan yang cukup baik dalam menjaga kerahasiaan data nasabah."

Informan lainnya mengatakan:

"Verifikasi BYOND itu terlink atau tersambung dengan data Dukcapil dan insyaallah tepat dan tidak akan bocor."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"BYOND itu aman, data kita dipastikan tidak akan bocor karena server link BYOND by BSI ini sudah langsung tersambung dari pusat."

Informan lain juga menyatakan:

"Kalau untuk keamanan saya cukup percaya karena ini aplikasi resmi dari bank."

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna mengaitkan keamanan data dengan sistem verifikasi identitas yang ketat dan keterhubungan aplikasi dengan sistem pusat bank. Menurut informan, proses verifikasi yang memerlukan kecocokan data identitas menjadi salah satu bentuk perlindungan terhadap akses yang tidak sah. Selain itu, keberadaan fitur keamanan berlapis memberikan keyakinan bahwa informasi pribadi dan data transaksi tidak mudah diakses oleh pihak lain.

Temuan ini menunjukkan bahwa perlindungan dan kerahasiaan data merupakan salah satu faktor utama yang membentuk kepercayaan pengguna terhadap aplikasi BYOND. Pengguna percaya bahwa bank telah menyediakan sistem yang mampu menjaga keamanan informasi pribadi dan transaksi mereka. Dengan demikian, persepsi terhadap keamanan data berkontribusi dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan pengguna dalam memanfaatkan layanan perbankan digital.

3. Keyakinan dan Kehati-hatian Pengguna

Berdasarkan hasil wawancara, ditemukan bahwa meskipun sebagian besar informan memiliki tingkat kepercayaan yang tinggi terhadap aplikasi BYOND, mereka tetap menunjukkan sikap hati-hati dalam menggunakan layanan digital tersebut. Informan menyadari bahwa keamanan transaksi tidak hanya

bergantung pada sistem yang disediakan oleh bank, tetapi juga dipengaruhi oleh perilaku pengguna dalam menjaga informasi pribadi dan menggunakan aplikasi secara benar.

Salah satu informan menyampaikan:

"Selain itu saya juga merasa lebih yakin kalau mendapatkan informasi langsung dari petugas bank."

Informan lainnya mengatakan:

"Sementara kalau di aplikasi, kadang saya takut salah pencet atau salah memasukkan data."

Selain itu, seorang informan mengungkapkan:

"Pesan yang ditampilkan biasanya menggunakan bahasa yang sederhana dan langsung menjelaskan masalah yang terjadi."

Informan lain menyatakan:

"Nasabah umumnya dapat memahami penyebab kendala yang dialami dan mengetahui langkah yang perlu dilakukan selanjutnya."

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna merasa lebih percaya diri ketika memperoleh informasi yang jelas mengenai transaksi maupun kendala yang terjadi dalam aplikasi. Informasi yang mudah dipahami membantu pengguna mengambil tindakan yang tepat dan mengurangi kekhawatiran saat menggunakan layanan digital. Namun demikian, beberapa informan masih merasa lebih yakin apabila mendapatkan penjelasan langsung dari petugas bank, terutama ketika menghadapi masalah atau informasi yang kurang dipahami.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap BYOND tidak membuat mereka mengabaikan aspek

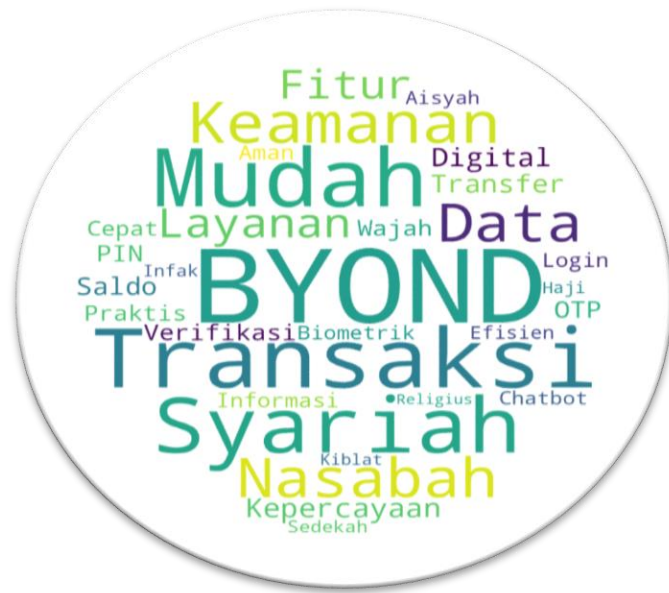
kehati-hatian dalam bertransaksi. Pengguna tetap berupaya memastikan kebenaran informasi, memeriksa data transaksi dengan teliti, serta mencari penjelasan tambahan apabila diperlukan. Sikap kehati-hatian tersebut mencerminkan adanya kesadaran bahwa keamanan layanan digital merupakan tanggung jawab bersama antara pihak bank dan pengguna. Dengan demikian, kepercayaan yang dimiliki pengguna berjalan seiring dengan perilaku waspada dan hati-hati dalam menggunakan aplikasi BYOND.

C. Pembahasan

Sebagai gambaran awal dalam pembahasan hasil penelitian, peneliti menyajikan visualisasi *word cloud* yang dihasilkan melalui *Word Frequency Query* menggunakan perangkat lunak NVivo. Visualisasi ini menunjukkan kata-kata yang paling dominan muncul dalam hasil wawancara informan mengenai penggunaan aplikasi BYOND BSI. Kata-kata seperti *mudah*, *transaksi*, *aman*, *syariah*, *fitur*, *nasabah*, *keamanan*, *verifikasi*, dan *digital* tampak memiliki frekuensi kemunculan yang tinggi. Dominasi kata-kata tersebut mengindikasikan bahwa pengalaman pengguna tidak hanya berkaitan dengan aspek kemudahan penggunaan teknologi, tetapi juga mencerminkan perhatian terhadap keamanan transaksi, kepatuhan syariah, serta manfaat yang diperoleh dari layanan perbankan digital. Temuan ini menjadi dasar dalam mengembangkan analisis yang lebih mendalam mengenai kesenjangan digital dan kebutuhan akan *human touch*, implementasi nilai-nilai maqashid syariah dalam layanan digital, serta perumusan strategi mitigasi untuk

mengatasi berbagai hambatan yang masih ditemukan dalam penggunaan aplikasi BYOND BSI.

Gambar 4.2
Visualisasi Word Cloud Berdasarkan Hasil Word
Frequency Query NVivo



Sumber: Hasil peneliti 2026

Berdasarkan visualisasi tersebut, pembahasan selanjutnya difokuskan pada tiga analisis utama yang muncul dari hasil penelitian, yaitu kesenjangan digital dan peran *human touch*, perspektif maqashid syariah dalam penggunaan aplikasi BYOND, serta matriks strategi mitigasi yang dapat diterapkan untuk mendukung optimalisasi layanan digital perbankan syariah.

1. Kesenjangan Digital Dan Peran “Human Touch”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan menilai aplikasi BYOND mudah digunakan dalam mendukung aktivitas

perbankan sehari-hari. Kemudahan tersebut terlihat dari kemampuan pengguna melakukan transaksi secara mandiri, mengakses layanan kapan saja dan di mana saja, memahami informasi yang tersedia dalam aplikasi, serta menemukan fitur yang dibutuhkan tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Temuan ini sejalan dengan konsep *Perceived Ease of Use* dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Fred D. Davis. Menurut Davis, seseorang akan lebih mudah menerima suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap mudah dipelajari, mudah dipahami, dan tidak membutuhkan usaha yang besar dalam penggunaannya.⁶

Berdasarkan perspektif TAM, kemudahan yang dirasakan pengguna BYOND menjadi faktor penting yang mendorong penerimaan aplikasi. Nasabah tidak lagi bergantung pada kantor cabang atau ATM untuk melakukan berbagai transaksi dasar seperti transfer, pengecekan saldo, maupun pembayaran. Kondisi ini menunjukkan bahwa teknologi telah berhasil menyederhanakan proses layanan perbankan sehingga aktivitas yang sebelumnya memerlukan waktu, biaya, dan tenaga kini dapat dilakukan secara lebih efisien melalui perangkat digital. Dengan demikian, temuan penelitian ini mendukung argumentasi Davis bahwa persepsi kemudahan penggunaan akan

⁶ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 320–321, <https://doi.org/10.2307/249008>.

meningkatkan kecenderungan seseorang untuk menerima dan menggunakan suatu sistem teknologi.⁷

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan adanya fenomena yang menarik. Meskipun sebagian besar informan menganggap BYOND mudah digunakan, tidak semua pengguna dapat langsung beradaptasi dengan aplikasi secara mandiri. Beberapa informan, khususnya kelompok lanjut usia, masih mengalami kesulitan pada tahap awal penggunaan, seperti saat melakukan verifikasi wajah, memahami istilah tertentu, maupun mempelajari alur penggunaan aplikasi. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan teknologi bersifat relatif dan dapat dipengaruhi oleh karakteristik pengguna.

Dalam konteks ini, hasil penelitian memperlihatkan adanya kesenjangan antara asumsi teoritis TAM dengan realitas penggunaan teknologi di lapangan. TAM berfokus pada persepsi individu terhadap kemudahan sistem, namun teori ini tidak secara spesifik menjelaskan perbedaan kemampuan pengguna yang muncul akibat faktor usia, pengalaman teknologi, maupun tingkat literasi digital. Padahal, temuan penelitian menunjukkan bahwa kelompok pengguna yang lebih muda cenderung lebih cepat beradaptasi dibandingkan kelompok pengguna yang lebih tua.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui konsep *digital divide* atau kesenjangan digital. Menurut Van Dijk, kesenjangan digital

⁷ Ibid., 322–327.

tidak hanya berkaitan dengan akses terhadap teknologi, tetapi juga mencakup kemampuan individu dalam menggunakan dan memanfaatkan teknologi secara optimal.⁸ Dengan kata lain, kepemilikan smartphone dan akses internet tidak secara otomatis menjamin kemampuan seseorang dalam menggunakan layanan digital. Dalam penelitian ini, seluruh informan memiliki akses terhadap teknologi yang sama, tetapi tingkat kemampuan mereka dalam memahami dan menggunakan aplikasi BYOND berbeda-beda.

Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital dalam sektor perbankan tidak selalu berjalan secara merata pada seluruh kelompok masyarakat. Pengguna dari kelompok digital native relatif lebih cepat memahami fitur dan layanan yang tersedia karena telah terbiasa berinteraksi dengan teknologi digital. Sebaliknya, sebagian pengguna lansia masih memerlukan proses adaptasi yang lebih panjang. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan perbankan tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan pengguna dalam menerima perubahan teknologi.

Menariknya, penelitian ini menemukan bahwa ketika pengguna mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, mereka tidak langsung menghentikan penggunaan teknologi tersebut. Sebaliknya, mereka mencari bantuan dari orang lain yang dianggap lebih

⁸ Jan A. G. M. van Dijk, *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society* (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005), 1–15.

memahami teknologi, seperti anak, anggota keluarga, maupun petugas bank. Temuan ini menunjukkan bahwa proses adopsi teknologi tidak selalu berlangsung secara individual, melainkan juga dipengaruhi oleh dukungan sosial yang ada di sekitar pengguna.

Keberadaan bantuan dari keluarga maupun petugas bank menunjukkan bahwa transformasi digital masih membutuhkan peran *human touch*. Dalam konteks layanan perbankan, *human touch* dapat dipahami sebagai interaksi langsung antara pengguna dengan individu yang mampu memberikan pendampingan, penjelasan, dan rasa aman selama proses penggunaan teknologi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian informan merasa lebih yakin setelah memperoleh penjelasan langsung dari customer service dibandingkan hanya membaca petunjuk yang tersedia dalam aplikasi.

Temuan ini menjadi menarik karena menunjukkan bahwa digitalisasi tidak sepenuhnya menggantikan fungsi manusia dalam pelayanan. Sebaliknya, teknologi dan interaksi manusia justru saling melengkapi. Teknologi berfungsi meningkatkan efisiensi layanan, sedangkan manusia berperan memberikan edukasi, pendampingan, dan membangun rasa percaya pengguna. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi BYOND tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan Bank Syariah Indonesia dalam menyediakan dukungan kepada pengguna yang mengalami kesulitan.

Temuan penelitian ini sekaligus memperluas model TAM yang digunakan dalam penelitian. Jika TAM menekankan pentingnya kemudahan penggunaan sebagai faktor penerimaan teknologi, maka hasil penelitian menunjukkan bahwa pada konteks perbankan syariah di daerah, kemudahan penggunaan saja belum cukup. Pengguna juga membutuhkan pendampingan dan dukungan sosial agar dapat memanfaatkan teknologi secara optimal. Dengan demikian, faktor *human touch* dapat dipandang sebagai elemen pelengkap yang membantu menjembatani kesenjangan digital yang masih terjadi di kalangan pengguna.

Selain itu, dalam perspektif *Islamic Technology Acceptance Model* (i-TAM), keberadaan *human touch* juga berperan dalam membangun kepercayaan pengguna terhadap layanan digital. Usman dkk. menjelaskan bahwa kepercayaan (*trust*) merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan layanan perbankan digital syariah.⁹ Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengguna yang memperoleh penjelasan langsung dari petugas bank cenderung memiliki keyakinan yang lebih tinggi terhadap keamanan, manfaat, dan kesesuaian layanan dengan prinsip syariah. Dengan demikian, interaksi manusia tidak hanya membantu pengguna memahami teknologi, tetapi juga memperkuat kepercayaan yang menjadi salah satu determinan utama dalam adopsi teknologi perbankan syariah.

⁹ Hardius Usman, Nucke Widowati Kusumo Projo, Chairy, and Marissa Grace Haque, "The Exploration Role of Sharia Compliance in Technology Acceptance Model for E-Banking (Case: Islamic Bank in Indonesia)," *Journal of Islamic Marketing* 14, no. 2 (2023): 296–323.

Dari sudut pandang syariah, temuan ini juga dapat dikaitkan dengan prinsip *tabayyun*, yaitu upaya mencari kejelasan dan memastikan kebenaran informasi sebelum mengambil keputusan. Ketika pengguna memilih bertanya kepada petugas bank mengenai fitur, transaksi, maupun produk yang tersedia dalam aplikasi, tindakan tersebut mencerminkan praktik *tabayyun* dalam penggunaan teknologi digital. Pengguna tidak serta-merta menerima informasi yang diperoleh, tetapi berusaha memastikan kebenaran dan pemahamannya terlebih dahulu sebelum melakukan transaksi.¹⁰ Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BYOND secara umum telah memenuhi aspek *Perceived Ease of Use* sebagaimana dijelaskan dalam TAM.

Akan tetapi, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan tidak dirasakan secara seragam oleh seluruh pengguna akibat adanya perbedaan tingkat literasi digital. Oleh karena itu, peran *human touch* melalui dukungan keluarga dan petugas bank masih menjadi faktor penting dalam menjembatani kesenjangan digital yang terjadi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kemampuan lembaga dalam mengombinasikan teknologi dengan pendekatan pelayanan yang humanis, edukatif, dan inklusif.

¹⁰ Khairul Azhar Meerangani et al., “Digital Tabayyun: Integrating the Quran and Artificial Intelligence in Filtering Social Media Information,” *Quranica: International Journal of Quranic Research* 17, no. 1 (2025): 103–124.

a. Perspektif Maqashid Syariah

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerimaan aplikasi BYOND oleh nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh aspek kemudahan penggunaan dan kegunaan teknologi sebagaimana dijelaskan dalam Technology Acceptance Model (TAM), tetapi juga dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap kesesuaian layanan dengan nilai-nilai syariah. Temuan ini terlihat dari tingginya apresiasi informan terhadap keberadaan fitur-fitur religius, keyakinan bahwa produk yang ditawarkan sesuai dengan prinsip syariah, kebutuhan akan informasi syariah yang jelas, serta kepercayaan bahwa layanan yang digunakan mampu mendukung aktivitas keuangan yang selaras dengan ajaran Islam.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BYOND tidak dapat dipahami hanya sebagai proses adopsi teknologi, melainkan juga sebagai bentuk pemenuhan kebutuhan spiritual pengguna. Dalam konteks perbankan syariah, keberhasilan suatu inovasi digital tidak hanya diukur dari kemudahan dan efisiensi yang diberikan, tetapi juga dari kemampuannya mewujudkan kemaslahatan (*maslahah*) sesuai tujuan syariat Islam atau maqashid syariah.¹¹ Dalam penelitian ini, terdapat dua dimensi maqashid syariah yang paling relevan dengan temuan lapangan,

¹¹ Siti Eniyatul Uyun, "Tinjauan Maqashid Syariah Pada Bank Digital (Studi Pada Bank Jago Syariah)," *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman* 9, no. 2 (2023): 190–201, <https://doi.org/10.36420/ju.v9i2.7183>.

yaitu *hifz al-mal* (menjaga harta) dan *hifz al-aql* (menjaga akal). Kedua dimensi tersebut tampak secara nyata dalam pengalaman pengguna ketika memanfaatkan layanan BYOND.

b. Implementasi Hifz al-Mal (Menjaga Harta)

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar informan merasakan bahwa BYOND membantu mereka melakukan transaksi secara lebih cepat, praktis, dan efisien. Pengguna tidak lagi harus datang ke kantor cabang atau ATM untuk melakukan transfer, pembayaran, maupun pengecekan saldo. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi mampu mengurangi biaya transaksi (*transaction cost*), menghemat waktu, serta meningkatkan efisiensi pengelolaan keuangan pengguna.

Dalam perspektif maqashid syariah, kondisi tersebut dapat dipahami sebagai bentuk implementasi *hifz al-mal*. Harta merupakan salah satu unsur pokok yang harus dijaga karena memiliki peran penting dalam keberlangsungan kehidupan manusia. Oleh karena itu, segala bentuk inovasi yang mampu membantu masyarakat mengelola, memanfaatkan, dan melindungi hartanya secara lebih baik dapat dikategorikan sebagai upaya mewujudkan tujuan syariah.¹²

Menariknya, temuan penelitian menunjukkan bahwa manfaat BYOND tidak hanya dirasakan dalam bentuk efisiensi transaksi,

¹² Siti Eniyatul Uyun, "Tinjauan Maqashid Syariah Pada Bank Digital (Studi Pada Bank Jago Syariah)," *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman* 9, no. 2 (2023): 190–201, <https://doi.org/10.36420/ju.v9i2.7183>.

tetapi juga melalui keberadaan berbagai fitur tambahan seperti investasi emas, cicil emas, sedekah, infak, dan layanan haji maupun umrah. Beberapa informan bahkan mengaku baru mengetahui keberadaan layanan tersebut setelah menggunakan aplikasi. Fenomena ini menunjukkan bahwa BYOND berperan bukan hanya sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana yang memperluas akses masyarakat terhadap berbagai instrumen pengelolaan keuangan syariah. Dengan kata lain, aplikasi tidak hanya membantu pengguna menyimpan atau memindahkan dana, tetapi juga membuka peluang bagi pengguna untuk mengembangkan dan mengelola hartanya secara lebih produktif sesuai prinsip syariah. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa digitalisasi dalam perbankan syariah tidak hanya berfungsi meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga berkontribusi pada pencapaian tujuan maqashid syariah melalui peningkatan kesejahteraan ekonomi masyarakat.¹³

Selain itu, aspek *hifz al-mal* juga tercermin dari tingginya perhatian informan terhadap keamanan sistem dan perlindungan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa informan merasa yakin menggunakan BYOND karena adanya berbagai lapisan keamanan seperti PIN, OTP, password, dan verifikasi wajah. Bahkan beberapa informan mengaitkan keamanan tersebut dengan proses

¹³ Annida Zahrotun Nafisah dan Fitri Zaelina, "Maqashid Shariah as a Performance Measure in Islamic Banks: An Empirical Study of Financial Indicators in Indonesia," *Journal of Islamic Banking: Student Insight* 1, no. 1 (2025), <https://doi.org/10.14421/jibsi.v1i1.2710>.

verifikasi identitas yang terhubung dengan data kependudukan nasional. Menurut mereka, sistem verifikasi yang ketat membuat risiko penyalahgunaan akun menjadi lebih kecil.

Dalam perspektif maqashid syariah, keamanan sistem digital memiliki hubungan yang sangat erat dengan perlindungan harta. Kehilangan data, pencurian identitas, penipuan digital, maupun pembobolan akun dapat menyebabkan kerugian finansial yang bertentangan dengan tujuan syariah. Oleh karena itu, keberadaan sistem keamanan yang kuat tidak hanya merupakan kebutuhan teknologi, tetapi juga merupakan bentuk perlindungan terhadap hak-hak ekonomi pengguna.¹⁴ Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna terhadap keamanan BYOND bukan sekadar persoalan teknis, melainkan juga berkaitan dengan keyakinan bahwa aplikasi mampu menjaga amanah berupa harta dan data pribadi yang dipercayakan kepada bank.

c. Implementasi Hifz al-Aql (Menjaga Akal)

Selain menjaga harta, hasil penelitian juga menunjukkan adanya keterkaitan yang kuat antara penggunaan BYOND dengan tujuan menjaga akal (*hifz al-aql*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa sebagian informan masih mengalami kesulitan memahami istilah-istilah tertentu dalam perbankan

¹⁴ Fauzi Permana Putra dan Endang Hatma Juniwati, "The Role of Governance and Intellectual Capital in Enhancing Maqashid Sharia Performance of Islamic Banks," *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 11, no. 4 (2024): 365, <https://doi.org/10.20473/vol11iss20244pp360-372>

syariah. Beberapa informan mengaku memerlukan penjelasan tambahan dari petugas bank sebelum benar-benar memahami manfaat dan mekanisme suatu produk.

Fenomena ini menunjukkan bahwa akses terhadap teknologi tidak selalu diikuti oleh pemahaman yang memadai. Meskipun aplikasi telah menyediakan berbagai informasi, sebagian pengguna tetap membutuhkan proses edukasi agar mampu memahami informasi tersebut secara benar. Dalam maqashid syariah, menjaga akal tidak hanya dimaknai sebagai melindungi manusia dari hal-hal yang merusak pikiran, tetapi juga mencakup upaya meningkatkan pengetahuan, pemahaman, dan literasi masyarakat.¹⁵

Oleh karena itu, penyediaan informasi yang jelas, transparan, dan mudah dipahami merupakan bagian dari implementasi *hifz al-aql*. Temuan penelitian memperlihatkan bahwa sebagian besar informan menilai informasi yang ditampilkan dalam aplikasi cukup jelas. Pesan kesalahan, notifikasi transaksi, dan informasi produk dinilai menggunakan bahasa yang relatif sederhana sehingga membantu pengguna memahami langkah yang harus dilakukan.

¹⁵ Ratih Setianingsih, Muhamad Umar Mai, dan Muhammad Syaiful Nurasman, "The Influence of The Characteristics of The Sharia Supervisory Board on The Maqashid Syariah Index in Sharia Commercial Banks," *Indonesian Journal of Economics and Management* 5, no. 1 (2024): 71–83, <https://doi.org/10.35313/ijem.v5i1.6568>.

Namun demikian, masih terdapat pengguna yang merasa bingung terhadap istilah tertentu dalam produk syariah. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya mampu menghilangkan kebutuhan pengguna terhadap edukasi langsung. Dalam konteks ini, peran customer service dan petugas bank menjadi sangat penting. Menariknya, beberapa informan mengaku lebih percaya ketika memperoleh penjelasan langsung dari petugas dibandingkan hanya membaca informasi yang tersedia di aplikasi.

Temuan ini memperlihatkan bahwa proses edukasi dalam layanan perbankan syariah masih memerlukan kombinasi antara teknologi dan interaksi manusia (*human touch*). Teknologi dapat menyediakan informasi secara cepat, tetapi proses pemahaman sering kali tetap membutuhkan komunikasi interpersonal yang memungkinkan pengguna bertanya dan memperoleh penjelasan yang lebih rinci. Selain itu, kebutuhan informan terhadap penjelasan tambahan juga menunjukkan adanya praktik *tabayyun* dalam penggunaan layanan digital. Pengguna tidak langsung menerima informasi yang diperoleh, tetapi berusaha memastikan kebenarannya terlebih dahulu sebelum mengambil keputusan keuangan. Sikap ini sejalan dengan nilai Islam yang menekankan pentingnya verifikasi informasi sebelum bertindak. Seperti dalam Al-Qur'an, Q.S. Al-Hujurat 49: 6 "*Wahai orang-orang yang*

beriman! Jika seseorang yang fasik datang kepadamu membawa suatu berita, maka telitilah kebenarannya (fatabayyanu)..." (Q.S. Al-Hujurat [49]: 6).¹⁶Jadi keterkaitan dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar informan memiliki keyakinan bahwa produk dan layanan yang ditawarkan melalui BYOND telah sesuai dengan prinsip syariah. Informan menilai bahwa produk yang direkomendasikan tidak mengandung unsur riba, gharar, maupun maisir. Selain itu, mereka juga percaya bahwa promosi dan informasi yang ditampilkan tetap berada dalam koridor syariah.

Temuan ini menunjukkan bahwa syariah compliance bukan hanya berfungsi sebagai aspek regulasi, tetapi juga menjadi instrumen untuk mewujudkan maqashid syariah. Kepatuhan terhadap prinsip syariah membantu memastikan bahwa aktivitas ekonomi yang dilakukan pengguna tetap berada dalam batasan yang diperbolehkan oleh Islam sehingga dapat melindungi harta dan menjaga ketenangan batin pengguna.¹⁷ Dengan kata lain, semakin tinggi persepsi pengguna terhadap kepatuhan syariah suatu layanan, maka semakin besar pula kemungkinan layanan tersebut dianggap mampu mewujudkan kemaslahatan sesuai tujuan syariah.

¹⁶ Al-Qur'an, Q.S. Al-Hujurat [49]: 6.

¹⁷ Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia, *Fatwa No. 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah*.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND tidak hanya diterima karena mudah digunakan dan bermanfaat, tetapi juga karena mampu menghadirkan nilai-nilai syariah yang dirasakan secara nyata oleh pengguna. Dimensi *hifz al-mal* tercermin melalui efisiensi transaksi, keamanan sistem, perlindungan data, serta penyediaan layanan keuangan syariah yang membantu pengguna mengelola hartanya secara lebih baik. Sementara itu, dimensi *hifz al-aql* tercermin melalui penyediaan informasi yang mendukung literasi keuangan syariah, proses edukasi pengguna, serta kebutuhan verifikasi informasi sebelum mengambil keputusan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kemampuannya mewujudkan tujuan maqashid syariah melalui perlindungan harta, peningkatan pemahaman pengguna, dan penciptaan kemaslahatan yang lebih luas bagi masyarakat.

2. Matriks Strategi Mitigasi

Berdasarkan hasil penelitian, meskipun aplikasi BYOND memperoleh penilaian positif pada aspek *Perceived Ease of Use*, *Perceived Usefulness*, *Trust*, dan *Sharia Compliance*, masih ditemukan sejumlah hambatan yang berpotensi mengurangi optimalisasi penggunaan aplikasi oleh nasabah. Hambatan

tersebut tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis penggunaan aplikasi, tetapi juga menyangkut kemampuan pengguna dalam memahami teknologi, memahami informasi syariah, serta menjaga keamanan transaksi digital. Oleh karena itu, diperlukan strategi mitigasi yang tidak hanya berorientasi pada perbaikan teknologi, tetapi juga memperhatikan aspek manusia sebagai pengguna utama layanan digital.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu hambatan utama yang masih ditemukan adalah adanya perbedaan kemampuan digital antar kelompok pengguna. Sebagian besar informan dari kalangan generasi muda mengaku tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi, sedangkan beberapa informan lansia masih memerlukan bantuan keluarga maupun petugas bank pada tahap awal penggunaan. Temuan ini menunjukkan bahwa kemudahan teknologi tidak selalu dipersepsikan sama oleh seluruh kelompok pengguna. Kondisi tersebut sejalan dengan konsep *digital divide* yang menjelaskan bahwa akses terhadap teknologi tidak selalu diikuti oleh kemampuan yang sama dalam memanfaatkan teknologi tersebut.¹⁸ Dalam perspektif Technology Acceptance Model (TAM), persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) merupakan faktor penting yang memengaruhi penerimaan

¹⁸ Jan A.G.M. van Dijk, *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society* (Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005): 20.

teknologi.¹⁹ Meskipun BYOND telah dirancang dengan antarmuka yang relatif mudah digunakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pengguna tetap mengalami kesulitan karena keterbatasan literasi digital yang dimiliki. Dengan demikian, permasalahan yang muncul bukan semata-mata berasal dari teknologi, melainkan dari kesiapan pengguna dalam beradaptasi dengan teknologi tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, strategi mitigasi yang dapat dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia adalah memperkuat program edukasi dan pendampingan digital bagi nasabah. Edukasi tidak hanya diberikan pada saat aktivasi aplikasi, tetapi juga perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pelatihan digital, video tutorial sederhana, panduan visual, maupun program pendampingan khusus bagi pengguna lanjut usia. Strategi ini penting karena peningkatan kemampuan pengguna akan berdampak langsung pada peningkatan persepsi kemudahan penggunaan dan mendorong keberlanjutan penggunaan aplikasi.

Selain kesenjangan digital, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa sebagian informan masih mengalami kesulitan memahami istilah-istilah tertentu yang digunakan dalam layanan perbankan syariah. Meskipun pengguna memiliki

¹⁹ Fred D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340, <https://doi.org/10.2307/249008>.

keinginan untuk menggunakan layanan yang sesuai dengan prinsip Islam, tidak semua informan memahami konsep akad, mekanisme produk syariah, maupun istilah-istilah yang digunakan dalam layanan digital perbankan syariah. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian pengguna masih bergantung pada penjelasan petugas bank sebelum mengambil keputusan menggunakan suatu produk.

Temuan ini menunjukkan bahwa transformasi digital dalam perbankan syariah tidak cukup hanya berfokus pada digitalisasi layanan, tetapi juga harus disertai dengan peningkatan literasi keuangan syariah. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang menjelaskan bahwa pemahaman pengguna terhadap prinsip syariah berpengaruh terhadap tingkat penerimaan layanan perbankan syariah digital.²⁰ Semakin baik pemahaman nasabah mengenai konsep syariah, semakin tinggi pula tingkat kepercayaan dan keyakinan mereka terhadap layanan yang digunakan.

Oleh karena itu, strategi mitigasi yang dapat dilakukan adalah penguatan fitur edukasi syariah dalam aplikasi BYOND. Informasi mengenai akad, manfaat produk, dasar syariah, serta perbedaan produk syariah dengan produk konvensional perlu

²⁰ Ali Abdallah Alalwan, Yogesh K. Dwivedi, and Nripendra P. Rana, "Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 with Trust," *International Journal of Information Management* 37, no. 3 (2017): 99–110, <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>

disajikan menggunakan bahasa yang sederhana dan mudah dipahami. Penyediaan fitur edukasi interaktif, video singkat, maupun infografis dapat menjadi sarana untuk meningkatkan pemahaman pengguna terhadap layanan yang tersedia. Strategi ini tidak hanya meningkatkan literasi syariah, tetapi juga memperkuat implementasi prinsip *sharia compliance* dalam layanan digital.

Hambatan berikutnya yang ditemukan dalam penelitian adalah masih adanya kekhawatiran pengguna terhadap risiko keamanan digital. Walaupun sebagian besar informan menyatakan percaya terhadap sistem keamanan BYOND, mereka tetap menunjukkan sikap hati-hati ketika melakukan transaksi. Pengguna menyadari bahwa ancaman seperti pencurian data, penipuan digital, *phishing*, dan penyalahgunaan akun masih dapat terjadi apabila pengguna tidak menjaga data pribadinya dengan baik.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepercayaan (*trust*) dalam layanan digital tidak hanya dibangun melalui keberadaan teknologi keamanan, tetapi juga melalui persepsi pengguna terhadap kemampuan sistem dalam melindungi data dan transaksi mereka. Menurut penelitian Alalwan, kepercayaan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan

keberhasilan adopsi mobile banking karena pengguna cenderung menghindari teknologi yang dianggap berisiko.²¹

Berdasarkan kondisi tersebut, strategi mitigasi yang dapat dilakukan adalah memperkuat program edukasi keamanan digital kepada nasabah. Bank tidak cukup hanya menyediakan PIN, OTP, maupun verifikasi biometrik, tetapi juga perlu meningkatkan kesadaran pengguna mengenai pentingnya menjaga kerahasiaan data pribadi. Penyampaian informasi mengenai modus penipuan terbaru, peringatan keamanan secara berkala, serta kampanye literasi keamanan digital perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dengan demikian, keamanan tidak hanya menjadi tanggung jawab bank, tetapi juga menjadi tanggung jawab pengguna.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian pengguna baru mengetahui keberadaan fitur tertentu setelah memperoleh rekomendasi atau informasi yang muncul dalam aplikasi. Temuan ini mengindikasikan bahwa pemanfaatan fitur BYOND masih belum optimal karena belum seluruh pengguna memahami manfaat dan fungsi layanan yang tersedia. Padahal hasil penelitian menunjukkan bahwa keberagaman fitur menjadi salah satu faktor yang meningkatkan persepsi kegunaan (*Perceived Usefulness*) aplikasi. Menurut Davis, pengguna akan

²¹ Ibid

cenderung menerima dan menggunakan teknologi apabila teknologi tersebut dianggap mampu meningkatkan kinerja dan memberikan manfaat nyata dalam aktivitas mereka. Oleh karena itu, strategi mitigasi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan personalisasi informasi dan sosialisasi fitur aplikasi berdasarkan kebutuhan pengguna. Penyajian rekomendasi produk yang relevan, notifikasi edukatif, serta pengenalan fitur secara bertahap dapat membantu pengguna memahami manfaat layanan yang tersedia sehingga tingkat pemanfaatan aplikasi menjadi lebih optimal.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi BYOND tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami teknologi, memahami prinsip syariah, serta menjaga keamanan transaksi digital. Oleh karena itu, strategi mitigasi yang paling relevan untuk diterapkan adalah penguatan literasi digital, peningkatan edukasi syariah, penguatan kesadaran keamanan digital, dan optimalisasi sosialisasi fitur aplikasi. Keempat strategi tersebut saling melengkapi dalam mendukung peningkatan penerimaan

teknologi serta keberhasilan transformasi digital perbankan syariah secara berkelanjutan.²²

²² Davis, “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology,” 320–324, <https://doi.org/10.2307/249008>.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Adopsi Teknologi Artificial Intelligence pada Layanan BYOND Berbasis Pendekatan Islamic Technology Acceptance Model (i-TAM) pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Curup, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengalaman dan persepsi nasabah dalam memahami kemudahan serta kebermanfaatan penggunaan layanan berbasis Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah menilai aplikasi tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat yang nyata dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Kemudahan tersebut terlihat dari proses transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja, tampilan aplikasi yang relatif mudah dipahami, serta adanya fitur-fitur pendukung seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo yang lebih praktis. Dari sisi kebermanfaatan, nasabah merasakan efisiensi waktu, kemudahan akses layanan, serta peningkatan kenyamanan dalam melakukan transaksi keuangan tanpa harus datang ke kantor bank. Meskipun demikian, sebagian nasabah, khususnya kelompok usia lanjut dan nasabah dengan literasi digital yang rendah, masih mengalami kesulitan dalam memahami beberapa fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND.

2. Konstruksi kepercayaan terhadap kepatuhan syariah (perceived sharia compliance) dalam membentuk keputusan nasabah menggunakan layanan berbasis Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND dibangun melalui keyakinan bahwa seluruh layanan yang disediakan Bank Syariah Indonesia telah sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Nasabah menilai bahwa penggunaan teknologi Artificial Intelligence dalam aplikasi BYOND tidak menghilangkan nilai-nilai syariah karena tetap berada dalam pengawasan lembaga perbankan syariah. Kepercayaan tersebut semakin kuat karena adanya jaminan keamanan transaksi, perlindungan data nasabah, transparansi informasi, serta keyakinan bahwa produk dan layanan yang digunakan bebas dari unsur riba, gharar, dan maysir. Dengan demikian, kepatuhan syariah dan kepercayaan menjadi faktor penting yang memengaruhi keputusan nasabah untuk menerima dan terus menggunakan aplikasi BYOND.

3. Respons dan pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital berbasis Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND menunjukkan bahwa mayoritas nasabah memberikan respons positif terhadap penerapan teknologi tersebut. Fitur-fitur berbasis Artificial Intelligence seperti face recognition, sistem keamanan digital, dan layanan otomatis dinilai mampu meningkatkan kenyamanan, kecepatan, dan keamanan transaksi. Namun demikian, penelitian juga menemukan adanya beberapa hambatan, seperti keterbatasan

literasi digital, kesulitan adaptasi terhadap teknologi baru, serta kendala teknis yang sesekali dialami pengguna. Untuk mengatasi hambatan tersebut, BSI KCP Curup melakukan berbagai upaya seperti edukasi, sosialisasi, pendampingan penggunaan aplikasi, serta bantuan langsung kepada nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital. Secara keseluruhan, respons positif nasabah menunjukkan bahwa teknologi Artificial Intelligence pada aplikasi BYOND telah diterima dengan baik dan mendukung transformasi digital perbankan syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, peneliti menyarankan kepada Bank Syariah Indonesia KCP Curup untuk terus meningkatkan edukasi dan pendampingan kepada nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND, khususnya bagi nasabah yang memiliki keterbatasan literasi digital. Selain itu, pengembangan fitur-fitur berbasis Artificial Intelligence perlu terus dilakukan agar layanan yang diberikan semakin mudah digunakan, responsif, serta mampu memberikan pengalaman yang lebih baik kepada pengguna. BSI juga perlu mempertahankan transparansi informasi terkait keamanan transaksi dan kepatuhan syariah guna meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital yang tersedia.

Bagi nasabah, diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan kemampuan dalam memanfaatkan teknologi digital sehingga

seluruh fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND dapat digunakan secara optimal. Nasabah juga diharapkan lebih aktif mengikuti sosialisasi dan edukasi yang diberikan oleh pihak bank agar mampu beradaptasi dengan perkembangan layanan perbankan digital berbasis Artificial Intelligence.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai adopsi teknologi Artificial Intelligence pada perbankan syariah dengan cakupan yang lebih luas dan melibatkan informan yang lebih beragam. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain seperti literasi digital, kualitas layanan elektronik, keamanan sistem, dan kepuasan pengguna sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan teknologi dalam perbankan syariah

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Fauzi, dkk. “Antecedents of Muslim Students’ Adoption of Mobile Banking: An Extended TAM and UTAUT Approach.” *Jurnal Organisasi dan Manajemen* (2024), 100–115.
- Alalwan, Ali Abdallah, Yogesh K. Dwivedi, dan Nripendra P. Rana. “Factors Influencing Adoption of Mobile Banking by Jordanian Bank Customers: Extending UTAUT2 with Trust.” *International Journal of Information Management* 37, no. 3 (2017), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>.
- Alalwan, S. “Mobile Banking Adoption in Islamic Banking.” *Journal of Financial Services Marketing* (2022), 115.
- Al-Qur'an. Q.S. Al-Hujurat [49]: 6.
- Auda, Jasser. *Maqasid al-Shariah as Philosophy of Islamic Law: A Systems Approach*. London: The International Institute of Islamic Thought, 2021.
- Ayub, Muhammad. *Understanding Islamic Finance*. Hoboken: John Wiley & Sons, 2020.
- Badan Siber dan Sandi Negara. *Laporan Tahunan Layanan Honeynet 2023*. Jakarta: BSSN, 2023.
- Bank Indonesia. *Laporan Kebijakan Moneter Triwulan IV 2024*. Jakarta: Bank Indonesia, 2024.
- Chapra, M. Umer. *Islam and the Economic Challenge*. Leicester: The Islamic Foundation, 2020.
- Creswell, John W., dan J. David Creswell. *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. 6th ed. California: Sage Publications, 2023.
- Davenport, Thomas H., dan Rajeev Ronanki. “Artificial Intelligence for the Real World.” *Harvard Business Review* 96, no. 1 (2018), 108–116.
- Davis, Fred D. “Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology.” *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>.

- Deloitte. *AI in Banking: The Future of Banking Is Intelligent*. New York: Deloitte Insights, 2020.
- Dewan Syariah Nasional Majelis Ulama Indonesia. *Fatwa No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah*. Jakarta: DSN-MUI, 2017.
- Erni Wiriani, Jauharil Maknuni, Esti Alemia Puspita, dan Masitah. “Peran Artificial Intelligence dalam Mitigasi Risiko Transaksi Mobile Banking: Tinjauan Governansi dan Etika Data.” *Journal of Trends Economics and Accounting Research* 6, no. 1 (2025), 77–79. <https://doi.org/10.47065/jtear.v6i1.2223>.
- Evi Sugiatni, Sudirman, Nuraeni Gani, dan Kamaruddin. “Analisis Tingkat Keamanan Penggunaan Teknologi Biometrik dalam Sistem Transaksi Digital pada Bank Muamalat KCP Gowa.” *Al-Zayn: Jurnal Ilmu Sosial & Hukum* 4, no. 3 (2026), 112–113. <https://doi.org/10.61104/alz.v4i3.6228>.
- Fatwa No. 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi Berdasarkan Prinsip Syariah*. Jakarta: DSN-MUI, 2018.
- Hakimi, Musawer, Ahmad Jamy Kohistani, Faqeed Ahmad Sahnosh, Abdul Wahid Samadzai, dan Wahidullah Enayat. “Enhancing Customer Awareness of Cybersecurity Threats in E-Banking: A Study on the Role of AI-Based Risk Communication Tools.” *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis* 10, no. 1 (2025), 88–90. <https://doi.org/10.38043/jimb.v10i1.6762>.
- Harkim, H., Syah Paradiba Sirait, Edison Parulian, Bambang Sugiharto, dan Rejekia Vaizal Simanungkalit. “Digital Business and Artificial Intelligence.” *Golden Ratio of Data in Summary* 5, no. 3 (2025), 542–551. <https://doi.org/10.52970/grdis.v5i3.1424>.
- International Data Corporation. *Worldwide Artificial Intelligence Spending Guide*. Framingham: IDC, 2021.
- Ismail, Hishamuddin, Asyraf Wajdi Dusuki, dan Noraini Mohd Ariffin. “The Role of Religiosity in Islamic Banking Adoption.” *Journal of Islamic Marketing* 13, no. 2 (2022), 345–360.
- Laporan Sistem Pembayaran Indonesia 2024*. Jakarta: Bank Indonesia, 2024.

- Meerangani, Khairul Azhar, dkk. "Digital Tabayyun: Integrating the Quran and Artificial Intelligence in Filtering Social Media Information." *Quranica: International Journal of Quranic Research* 17, no. 1 (2025), 103–124.
- Nafisah, Annida Zahrotun, dan Fitri Zaelina. "Maqashid Shariah as a Performance Measure in Islamic Banks: An Empirical Study of Financial Indicators in Indonesia." *Journal of Islamic Banking: Student Insight* 1, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.14421/jibsi.v1i1.2710>.
- Nafisah, Annida Zahrotun, dan Fitri Zaelina. "Maqashid Shariah as a Performance Measure in Islamic Banks: An Empirical Study of Financial Indicators in Indonesia." *Journal of Islamic Banking: Student Insight* 1, no. 1 (2025). <https://doi.org/10.14421/jibsi.v1i1.2710>.
- Nurhadi, dan Rahman. "Digital Ethics in Islamic Perspective." *Journal of Islamic Studies* (2022), 55.
- Nurhadi, dan Rahman. "Digital Ethics in Islamic Perspective." *Journal of Islamic Studies* (2022), 55.
- Nurhadi, dkk. "The Gen Z Response to Islamic Mobile Banking Adoption: A Technology Acceptance Model with Cybersecurity Perspective." *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan* (2025), 1–15.
- Nurhadi, dkk. "The Gen Z Response to Islamic Mobile Banking Adoption: A Technology Acceptance Model with Cybersecurity Perspective." *Jurnal Ilmu Ekonomi Terapan* (2025), 1–15.
- Pratama, Rizky, dkk. "Evaluasi Faktor Penerimaan Nasabah terhadap Aplikasi Mobile Banking Syariah Menggunakan Modifikasi TAM (Studi Kasus: BSI Mobile)." *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan* (2023), 45–55.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. *Annual Report 2024*. Jakarta: BSI, 2024.
- Putra, Fauzi Permana, dan Endang Hatma Juniwati. "The Role of Governance and Intellectual Capital in Enhancing Maqashid Sharia Performance of Islamic Banks." *Jurnal Ekonomi Syariah Teori dan Terapan* 11, no. 4 (2024), 360–372. <https://doi.org/10.20473/vol11iss20244pp360-372>.

- Rahman, Aulia, dkk. "Technology Adoption Analysis of Islamic Banks Mobile Banking in Indonesia." *Journal of Islamic Economics and Business (JEBIS)* (2024), 25–40.
- Setianingsih, Ratih, Muhamad Umar Mai, dan Muhammad Syaiful Nurasman. "The Influence of the Characteristics of the Sharia Supervisory Board on the Maqashid Syariah Index in Sharia Commercial Banks." *Indonesian Journal of Economics and Management* 5, no. 1 (2024), 71–83. <https://doi.org/10.35313/ijem.v5i1.6568>.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta, 2022.
- Sumaiya, Mosa, dan Khatun Munira. "Digital Transformation in Banking: A Systematic Review of Trends, Technologies, and Challenges." *Strategic Data Management and Innovation* 2, no. 1 (2024), 78–95. <https://doi.org/10.71292/sdmi.v2i01.12>.
- SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan: Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman dan Aman Diakses." 11 November 2024.
- The Future of Economics: An Islamic Perspective*. Leicester: Islamic Foundation, 2020.
- Usman, Hardius, dan Nucke Widowati Kusumo Projo. "Integration of Technology Acceptance Model (TAM), Marketing Relationships, and Sharia Compliance in Indonesia's Islamic E-Banking." *Asian Journal of Business Environment* 12, no. 4 (2022), 25–34. <https://doi.org/10.13106/ajbe.2022.vol12.no4.25>.
- Usman, Hardius, Nucke Widowati Kusumo Projo, Chairy, dan Marissa Grace Haque. "The Exploration Role of Sharia Compliance in Technology Acceptance Model for E-Banking (Case: Islamic Bank in Indonesia)." *Journal of Islamic Marketing* 14, no. 2 (2023), 296–323.
- Uyun, Siti Eniyatul. "Tinjauan Maqashid Syariah Pada Bank Digital (Studi Pada Bank Jago Syariah)." *Ulumuna: Jurnal Studi Keislaman* 9, no. 2 (2023), 190–201. <https://doi.org/10.36420/ju.v9i2.7183>.
- van Dijk, Jan A. G. M. *The Deepening Divide: Inequality in the Information Society*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2005.

- Venkatesh, dan Bala. "Technology Acceptance Model 3." *Decision Sciences Journal* (2021), 280.
- Wahbah Az-Zuhaili. *Al-Fiqh al-Islami wa Adillatuhu*. Jilid 5. Damaskus: Dar al-Fikr.
- Zahra, Adilla Nadzifatuz, Khairul Umam Khudhori, Ranaswijaya, dan Apriyani Lestari. "Studi Literatur Sistem Keamanan Biometrik untuk Verifikasi Mobile Banking Bank Syariah." *Journal of Islamic Economics and Finance* 2, no. 2 (2025), 45–46. <https://doi.org/10.70248/joieaf.v2i2.3199>.
- Zhang, Chuo Jun, Asif Q. Gill, Bo Liu, dan Memoona J. Anwar. "AI-Based Identity Fraud Detection: A Systematic Review." *arXiv* (2025), 5–7. <https://arxiv.org/abs/2501.09239>.

LAMPIRAN

Lampiran 1



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
PRODI PERBANKAN SYARIAH
 Jl. Dr. A.K. Gani Kiosk Pos 108 Telp. (0732) 21110-7093044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI
 Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/ 2025

Pada hari ini Kamis Tanggal 06 Bulan Maret Tahun 2025 telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :

Nama : Dina Kurnia
 Prodi / Fakultas : Perbankan Syariah / Syariah & Ekonomi Islam
 Judul : Pengaruh Teknologi AI Kualitas Layanan dan Literasi Digital Dalam Meningkatkan Kinerja Operasional Bank Syariah Kantor Cabang Pembantu Curup

Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :

Moderator : FITRI AMANDA

Calon Pembimbing I : Petrivadi, m.m
 Calon Pembimbing II : Dr. M. Sholihin, S.E., M.P.A.

Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Pengertian judul Bank syariah apa (Bank muamalat atau Bank syariah Indonesia).
2. Teori dari 2 variabel yang menyatakan bahwa semakin banyak literasi digital maka semakin tinggi kinerja operasional (Peningkatan kinerja).
3. Dampak literasi digital terhadap kinerja operasional.
4. Indikator kualitas layanan dan literasi digital.
5. Penerapan literasi digital (guna peningkatan kinerja pada literasi digital).
6. Batasan masalah (teknologi AI kualitas layanan atau indikator dan literasi digital).
7. Tujuan penelitian (untuk melihat pengaruh).
8. Perbedaan penelitian sebelumnya dengan penelitian peneliti.
9. Teknologi AI yang berpengaruh pada kinerja operasional.

Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan Layak / Tidak Layak untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal 20 bulan Maret tahun 2025, apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.

Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Moderator

FITRI AMANDA

Curup, 6 Maret 2025

Calon Pembimbing I

Petrivadi, m.m

NIP. 190302012020121003

Calon Pembimbing II

Dr. M. Sholihin, S.E., M.P.A.

NIP. 19090210201903005

NB :
 Hasil berita acara yang sudah diandatangani oleh kedua calon pembimbing silakan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penelitian SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing.

Lampiran 2


IAIN CURUP
SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 194 Tahun 2025

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;

2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;

3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;

4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;

5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;

6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;

7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;

8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

MEMUTUSKAN

Menetapkan : Memunjuk saudara:

Pertama : 1. Pefriyadi, M.M NIP. 19870201 202012 1 003

2. Dr. M. Sholihin, M.S.I Nip. 19840218 201903 1 005

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Dina Kurnia

NIM : 21631018

PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syari'ah (PS) /Syari'ah dan Ekonomi Islam

JUDUL SKRIPSI : Implikasi penerapan teknologi Artivicial Intelligence (AI) Terhadap Kinerja Oprasional Bank Syari'ah Indoneisa kantor Cabang Pembantu Curup

Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;

Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;

Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan

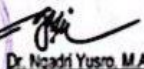
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.

Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP

Pada tanggal : 26 Mei 2025

Dekan,


Dr. Nozadi Yusro, M.Ag
NIP 19690206 199503 1 001



Yasruhan :

1. Pembimbing I dan II

2. Bendahara IAIN Curup

3. Kepala AUAB IAIN Curup

4. Kepala Perpustakaan IAIN Curup

5. Yang bersangkutan

6. Asas

Lampiran 3



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@iaincurup.ac.id

Nomor : 525/In.34/FS/PP.00.9/08/2025
Lamp : Proposal dan Instrumen
Hal : Rekomendasi Izin Penelitian

Curup, 20 Agustus 2025

Kepada Yth,
Pimpinan Bank Syari'ah Indonesia KCP
Curup
di-
Tempat

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

Nama : Dina Kurnia
Nomor Induk Mahasiswa : 21631018
Program Studi : Perbankan Syari'ah (PS)
Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam
Waktu Penelitian : 20 Agustus 2025 s/d 25 November 2025
Tempat Penelitian : Bank Syari'ah Indonesia Kantor Cabang Curup
Judul Skripsi : Implikasi penerapan Teknologi Artificial Intelligence (AI) terhadap Kinerja Operasional Bank Syari'ah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup

Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan, atas kerjasama dan izinnya diucapkan terimakasih.

Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.



Dekan

Dr. Ngadri, M. Ag.
NIP. 19690206 199503 1 001

Lampiran 4



Curup, 9 Oktober 2025

Nomor : / SK/UNIT-CURUP/2025
Lampiran : -
Perihal : Berakhirnya Penelitian

Kepada Yth,
Rektor IAIN Curup
Jl. Dr.AK Gani Curup
Kab. Rejang Lebong

Assalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh
Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.
Sehubungan dengan telah berakhirnya Penelitian Skripsi yang berjudul "**Implikasi Penerapan Teknologi Artificial Intelligence (AI) Terhadap Kinerja Operasional Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup**", yang dilaksanakan pada tanggal 10 Agustus 2025. Mengenai permohonan izin penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan nama sebagai berikut :

No	Nama	NIM	Prodi
1	DINA KURNIA	21631018	Bank Syariah

Melalui surat ini kami memberitahukan kepada Bapak/Ibu bahwa telah selesai penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan mengacu kepada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku. Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warohmatullahi wabarakatuh

PT BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Curup

 **BSI** BANK SYARIAH
INDONESIA

(Badriyah)

Lampiran 5



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaicurup.ac.id> Email: admin@iaicurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	Dina Kurnia
NIM	21831018
PROGRAM STUDI	Perbankan Syariah
FAKULTAS	Syariah dan Ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	Pefriyadi, SE., MM
DOSEN PEMBIMBING II	Dr. M. Sholihin M.S.I
JUDUL SKRIPSI	Pengaruh dan Dampak Perkembangan Teknologi Intelektual, Kualitas Layanan dan Literasi Digital Dalam meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Curup
MULAI BIMBINGAN	:
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	2 Juni	Revisi latar Belakang	✓
2.	16 Juni	Revisi latar Belakang, Rumusan masalah	✓
3.	23 Juni	Perbaikan Judul	✓
4.	30 Juni	Acc Bab I	✓
5.	7 Juli	Acc Bab II - III, Instrumen	✓
6.	21 Juli	Perbaikan bab III & Penelitian Inst	✓
7.	27 Juli	Penelitian	✓
8.	8 Agustus	Perbaikan bab 4	✓
9.		Ganti Judul / Ganti variabel	✓
10.		Acc Skripsi	✓
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

PEMBIMBING I,

[Signature]

Pefriyadi, SE., MM

NIP. 19870201202021003

CURUP,202

PEMBIMBING II,

[Signature]

Dr. M. Sholihin M.S.I

NIP. 198402182019031005

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II

Lampiran 6



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gani No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: admin@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	: Dina Kurnia
NIM	: 21601018
PROGRAM STUDI	: Perbankan Syariah
FAKULTAS	: Syariah dan Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	: Periyadi, S.E., MM
PEMBIMBING II	: Dr. M. Sholihin, M.S.I
JUDUL SKRIPSI	: Pengaruh Dampak Perkembangan Teknologi Artificial Intelligence, Kualitas layanan dan literasi Digital Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bank Syariah Indonesia Kantor cabang
MULAI BIMBINGAN	:
AKHIR BIMBINGAN	:

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF
			PEMBIMBING II
1.	16 Juni 2025	Perbaiki latar belakang	L
2.	25 Juni 2025	Perbaiki latar belakang, research gap, Fenomena Novelty	L
3.	1 Juli 2025	Acc bab 1	L
4.	14 Juli 2025	Acc Penelitian	L
5.	21 Juli	Ganti judul / Ganti variabel	L
6.	27 Oktober	Instrumen Penelitian	L
7.	29 Oktober	Revisi Bab 1 & 2	L
8.	31 Des	Acc Skripsi	L
9.			L
10.			L
11.			L
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP,202

PEMBIMBING I,

Periyadi, S.E., MM
NIP. 198702012020121003

PEMBIMBING II,

Dr. Sholihin, M.Si
NIP. 198402182019031025

Tabel Instrumen Wawancara

A. KELOMPOK INFORMAN INTERNAL BANK

1. Branch Manager (Kepala Cabang)

No	Fokus	Pertanyaan
1	Strategi Adopsi	Bagaimana cara BSI mengajak nasabah supaya mau pakai aplikasi BYOND?
2	Kepatuhan Syariah	Bagaimana BSI memastikan informasi di BYOND tidak salah?
3	Keamanan Data	Dengan adanya fitur Face Recognition, bagaimana cara BSI meyakinkan nasabah bahwa data biometrik dan saldo mereka aman?
4	Kendala & Resistensi	Ceritakan kendala terbesar dari nasabah terkait sistem AI di BYOND. Bagaimana kebijakan cabang mengatasinya?
5	Keadilan Sistem	Bagaimana BSI memastikan semua nasabah diperlakukan sama oleh sistem BYOND?

2. Customer Service (CS) & Teller

No	Fokus	Pertanyaan
1	Kemudahan (PEOU)	Ceritakan kejadian ketika nasabah mengalami kesulitan karena sistem AI (verifikasi wajah/login BYOND) gagal berfungsi.
2	Kegunaan (PU)	Seberapa sering nasabah bingung akibat chatbot dan bagaimana Anda menjelaskannya?
3	Transparansi	Apakah nasabah pernah meminta penjelasan ulang terkait biaya atau promo dari aplikasi?
4	Human Touch	Apakah AI sudah menggantikan peran CS ?
5	Kejelasan Sistem	Apakah pemberitahuan atau notifikasi dari aplikasi BYOND sudah mudah dipahami nasabah? (contoh: Transaksi gagal, Jaringan bermasalah, Wajah tidak terdeteksi, PIN salah, Silakan coba beberapa saat lagi)

3. Tim Marketing

No	Fokus	Pertanyaan
1	Privasi & Etika Data	Apakah pernah ada keluhan terkait privasi data atau penawaran

No	Fokus	Pertanyaan
		otomatis dari sistem AI? (Apakah pernah ada nasabah yang merasa khawatir tentang keamanan data pribadi atau merasa terganggu dengan promo otomatis dari aplikasi BYOND?)
2	Pemanfaatan AI	Bagaimana sistem AI digunakan dalam menentukan rekomendasi produk kepada nasabah melalui aplikasi BYOND?
3	Kepatuhan Syariah	Bagaimana bank memastikan bahwa strategi pemasaran berbasis AI tetap sesuai dengan prinsip syariah? (pakah promosi atau penawaran dari aplikasi BYOND tetap mengikuti aturan Islam tersebut. Misalnya promonya jelas, tidak menipu, dan tidak mengandung unsur riba.)

4. Satpam / Security

No	Fokus	Pertanyaan
1	Kendala Lapangan	Ceritakan pengalaman membantu nasabah lansia menggunakan aplikasi BYOND.
2	Respons Nasabah	Bagaimana reaksi nasabah saat akun terblokir atau gagal verifikasi?
3	Peran Edukasi	Seberapa sering Anda membantu nasabah sebelum ke CS?

B. KELOMPOK INFORMAN EKSTERNAL (NASABAH)

1. Nasabah Digital Immigrant

No	Fokus	Pertanyaan
1	Kemudahan (PEOU)	Bagaimana pengalaman pertama menggunakan BYOND, khususnya scan wajah?
2	Manfaat (PU)	Apakah aplikasi mempermudah atau lebih nyaman ke bank langsung?
3	Kepercayaan	Apakah ada rasa takut terkait keamanan data atau uang?
4	Transparansi	Apakah potongan biaya sudah jelas dan tidak membingungkan?
5	Bantuan	Jika kesulitan, biasanya minta bantuan ke siapa?
6	Kepatuhan Syariah	Seberapa penting penjelasan langsung agar yakin layanan sesuai syariah?

2. Nasabah Digital Native

No	Fokus	Pertanyaan
1	Pengalaman AI	Bagaimana pengalaman menggunakan fitur AI di BYOND?
2	Kegunaan (PU)	Apakah fitur membantu aktivitas transaksi secara efektif?
3	Transparansi	Bagaimana kejelasan informasi dalam aplikasi?
4	Keamanan	Seberapa yakin terhadap keamanan data pribadi?
5	Privasi Data	Bagaimana pandangan tentang penggunaan data untuk rekomendasi otomatis?

DOKUMENTASI





BIODATA PENULIS

A. Data Diri

Nama : Dina Kurnia
NIM : 21631018
Jenis Kelamin : Perempuan
Anak Ke- : 5 (Lima)
Jumlah Saudara : 4(Empat)
TTL : Curup, 31 Mei 2003
Alamat : Suban Ayam
Agama : Islam
Nama Ayah : Sugimin
Nama Ibu : Sri Firdiani



B. Riwayat Pendidikan

1. TK Alhawari (2008-2009)
2. SDN 07 Selupu Rejang (2009-2015)
3. SMPN 1 Curup Timur (2015-2018)
4. MAN Rejang Lebong (2018-2021)