

BAB II

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN DAN IDENTITAS RESPONDEN

2.1 Profil Bank Syariah Indonesia (BSI)

Industri perbankan di Indonesia mencatat sejarah baru dengan hadirnya PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) yang secara resmi lahir pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H. Presiden Joko Widodo secara langsung meresmikan bank syariah terbesar di Indonesia tersebut di Istana Negara.

BSI merupakan bank hasil merger antara PT Bank BRIsyariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan izin merger tiga usaha bank syariah tersebut pada 27 Januari 2021 melalui surat Nomor SR-3/PB.1/2021. Selanjutnya, pada 1 Februari 2021, Presiden Joko Widodo meresmikan kehadiran BSI. Komposisi pemegang saham BSI adalah: PT Bank Mandiri (Persero) Tbk 50,83%, PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk 24,85%, PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk 17,25%. Sisanya adalah pemegang saham yang masing-masing di bawah 5%.

Penggabungan ketiga bank syariah ini memberikan layanan yang lebih lengkap, jangkauan yang lebih luas, dan kapasitas permodalan yang lebih besar. Didukung sinergi dengan perusahaan serta komitmen pemerintah melalui Kementerian BUMN, BSI didorong untuk dapat bersaing di tingkat global. BSI merupakan ikhtiar atas lahirnya bank syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas. Keberadaan BSI juga menjadi cermin wajah

perbankan Syariah di Indonesia yang modern, universal, dan memberikan kebaikan bagi segenap alam (*Rahmatan Lil 'Aalamiin*).

Potensi BSI untuk terus berkembang dan menjadi bagian dari kelompok bank syariah terkemuka di tingkat global sangat terbuka. Selain kinerja yang tumbuh positif, dukungan iklim bahwa pemerintah Indonesia memiliki misi lahirnya ekosistem industri halal dan memiliki bank syariah nasional yang besar serta kuat, fakta bahwa Indonesia sebagai negara dengan penduduk muslim terbesar di dunia ikut membuka peluang. Dalam konteks inilah kehadiran BSI menjadi sangat penting. Bukan hanya mampu memainkan peran penting sebagai fasilitator pada seluruh aktivitas ekonomi dalam ekosistem industri halal, tetapi juga sebuah ikhtiar mewujudkan harapan Negeri.

2.2 Visi dan Misi Perusahaan

Setiap institusi perbankan memerlukan visi dan misi dalam menjalankan kegiatan operasional dan transformasi bisnisnya, karena hal ini digunakan sebagai pedoman dan arah strategis perusahaan. Visi mencerminkan cita-cita jangka panjang yang ingin dicapai, sedangkan misi menggambarkan langkah-langkah nyata yang ditempuh untuk mewujudkan visi tersebut. Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) merumuskan visi dan misi yang presisi sebagai landasan fundamental operasionalnya.

2.2.1 Visi

Menurut (Wibisono, 2006), visi adalah rangkaian kalimat yang menyatakan cita-cita atau impian sebuah organisasi atau perusahaan yang ingin dicapai di masa depan. Visi Bank Syariah Indonesia adalah **“Top 10 Global Islamic Bank”**.

2.2.2 Misi

Menurut (Wibisono, 2006) Misi merupakan rangkaian kalimat yang menyatakan tujuan atau alasan eksistensi organisasi, yang memuat apa yang disediakan oleh perusahaan kepada masyarakat, baik berupa produk ataupun jasa untuk mencapai visi perusahaan. Adapun misi Bank Syariah Indonesia yaitu:

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia, dengan melayani >20 juta nasabah.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham.
3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia.

2.3 Filosofi dan Logo Bank Syariah Indonesia

Sebuah logo korporat bukan sekadar identitas visual, melainkan representasi dari nilai-nilai inti, visi, serta budaya yang dianut oleh sebuah perusahaan. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), logo dirancang sedemikian rupa untuk mengomunikasikan posisinya sebagai institusi keuangan syariah yang modern, kokoh, dan inklusif. Berikut adalah logo resmi dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk:



Gambar 2. 1 Logo PT Bank Syariah Indonesia Tbk

(Sumber: Bank Syariah Indonesia, 2026)

Logo Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki identitas visual yang sarat akan makna filosofis, yang salah satunya tercermin pada penggunaan ikon utama berupa bintang segi lima. Ikon bintang tersebut memiliki tiga makna fundamental bagi institusi. Pertama, bintang tersebut mewakili "cahaya penuntun" yang melambangkan visi BSI untuk senantiasa hadir sebagai sarana yang menginspirasi kebaikan dan hal-hal positif, dengan berpedoman pada ayat suci Al-Qur'an, yakni Surat Ibrahim ayat 1 (*Alif Lam Ra*). Kedua, lima sudut pada bintang tersebut merepresentasikan lima rukun Islam, yang menjadi panduan fundamental bagi setiap Muslim dalam menjalani kehidupan yang bijaksana dan bermakna. Ketiga, bintang segi lima ini juga mewakili lima sila dalam Pancasila, yang merupakan falsafah sekaligus landasan negara Indonesia dalam upaya memajukan bangsa dan menyejahterakan seluruh rakyatnya.

Selain ikon visual, palet warna yang digunakan pada logo BSI juga dirancang secara khusus untuk mencerminkan keyakinan, semangat, dan visi BSI sebagai kebanggaan masyarakat Indonesia. Penggunaan warna-warna tersebut mempresentasikan komitmen bank dalam melayani masyarakat luas secara modern, terhormat, dan menguntungkan, yang sejalan dengan prinsip *Rahmatan lil 'aalamiin*

(rahmat bagi semesta alam). Secara spesifik, elemen warna hijau pada logo mewakili perdamaian, pertumbuhan yang berkelanjutan, serta semangat positif dari generasi muda. Warna hijau ini sekaligus menegaskan keyakinan dan prinsip inti syariah yang dibalut dalam corak yang kontemporer. Sementara itu, elemen warna kuning melambangkan optimisme terhadap kesuksesan yang dapat diraih bersama melalui langkah-langkah yang positif dan penuh pengharapan.

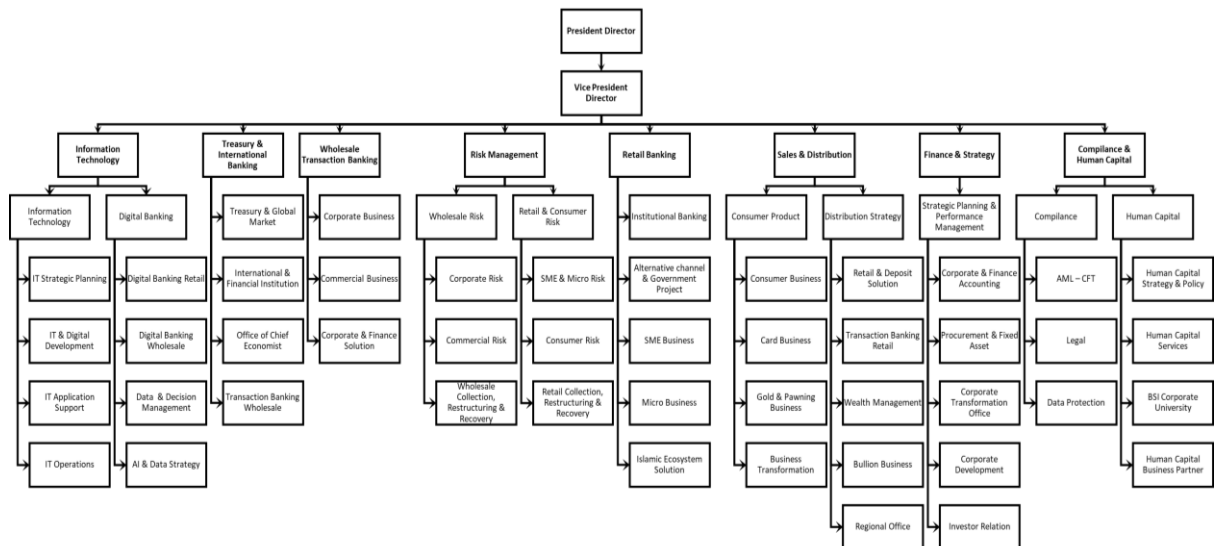
2.4 Struktur Organisasi Perusahaan

Bank Syariah Indonesia (BSI) memiliki tata kelola struktur yang komprehensif dalam menjalankan operasionalnya. Pada penelitian ini, pemaparan struktur dibagi menjadi dua tinjauan, yakni struktur jaringan perusahaan berskala nasional untuk melihat posisi pengelola digital, serta struktur organisasi fungsional di tingkat Kantor Cabang sebagai lokasi interaksi langsung dengan nasabah pengguna *super-app* BYOND by BSI.

2.4.1 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia merupakan entitas perbankan berskala nasional yang menerapkan struktur organisasi fungsional dan terdesentralisasi guna mengelola operasionalnya di seluruh penjuru Indonesia. Pada skala nasional atau Kantor Pusat (*Head Office*), pucuk pimpinan dipegang oleh jajaran Direksi yang membawahi berbagai direktorat strategis. Dua pilar utama yang sangat relevan dengan operasional BSI di era modern ini adalah Direktorat yang membawahi fungsi distribusi jaringan wilayah (*Distribution & Sales*) dan Direktorat yang berfokus pada teknologi (*IT & Digital Banking*). Secara visual, hierarki struktur

organisasi operasional Bank Syariah Indonesia tersebut dapat dilihat pada bagan berikut.



Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia

(Sumber: Bank Syariah Indonesia, 2026)

Berikut merupakan deskripsi fungsi dan tanggung jawab dalam struktur tata kelola Bank Syariah Indonesia (BSI):

1. *President Director* (Direktur Utama)

President Director bertindak sebagai pucuk pimpinan eksekutif tertinggi yang memimpin arah strategis perbankan agar beroperasi secara menguntungkan, berkelanjutan, dan mencapai visi perusahaan. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Menetapkan visi, misi, dan strategi bisnis BSI berskala nasional maupun global.

- b. Memimpin seluruh jajaran direktorat dalam mengeksekusi rencana bisnis dan akselerasi transformasi perbankan.
- c. Menjaga hubungan dan komunikasi strategis dengan para pemegang saham, kementerian, regulator (OJK/BI), dan pemangku kepentingan utama lainnya.

2. *Vice President Director* (Wakil Direktur Utama)

Vice President Director bertujuan untuk mendampingi *President Director* dalam mengelola operasional perbankan secara terpadu. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Membantu *President Director* dalam mengoordinasikan jajaran direktorat dan menyelaraskan eksekusi program lintas divisi.
- b. Mengambil keputusan taktis operasional untuk mempercepat pencapaian target bisnis dan memastikan kelestarian lingkungan serta sosial (*Environmental, Social & Governance*).
- c. Memastikan implementasi standar pelayanan perbankan berjalan efektif di seluruh lini operasional perusahaan.

3. *Director of Information Technology*

Direktorat ini bertujuan untuk membangun, mengelola, dan mengamankan seluruh infrastruktur teknologi informasi BSI. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Merumuskan cetak biru (arsitektur) teknologi informasi dan strategi pemanfaatan data perusahaan.

- b. Mengawasi jalannya inovasi dan pengembangan fitur pada layanan digital, termasuk ekosistem *super-app* BYOND by BSI.
- c. Memastikan keandalan pusat data (*data center*) dan perlindungan sistem keamanan siber perbankan dari ancaman eksternal.

4. *Information Technology*

Information Technology beroperasi di bawah naungan *Director of Information Technology* yang berfokus pada perancangan, pemeliharaan, dan dukungan sistem perbankan. Cakupan fungsi pada *Information Technology* meliputi divisi *Information Technology Strategic Planning*, *IT & Digital Development*, *IT Application Support*, dan *IT Operations*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Menyusun cetak biru teknologi melalui *Information Technology Strategic Planning*.
- b. Melakukan pengembangan sistem melalui *IT & Digital Development*.
- c. Menyediakan dukungan aplikasi operasional melalui *IT Application Support*.
- d. Mengelola infrastruktur dan pemeliharaan teknis melalui *IT Operations*.

5. *Digital Banking*

Digital Banking memegang peranan krusial dalam pengembangan ekosistem perbankan digital BSI secara menyeluruh, termasuk tata kelola aplikasi *super-app* BYOND. Cakupan fungsi pada *Digital Banking* meliputi

divisi *Digital Banking Retail*, *Digital Banking Wholesale*, *Data & Decision Management*, dan *AI & Data Strategy*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengembangkan layanan aplikasi digital melalui *Digital Banking Retail*.
- b. Mengembangkan layanan digital korporasi melalui *Digital Banking Wholesale*.
- c. Mengelola tata kelola data nasabah melalui *Data & Decision Management*.
- d. Mengimplementasikan kecerdasan buatan melalui *AI & Data Strategy*.

6. *Director of Treasury & International Banking*

Direktorat ini berfokus pada pengelolaan likuiditas, pasar uang, dan hubungan internasional bank. Cakupan fungsi pada direktorat ini secara langsung membawahi divisi *Treasury & Global Market*, *International & Financial Institution*, *Office of Chief Economist*, dan *Transaction Banking Wholesale*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengelola likuiditas dan pasar uang melalui *Treasury & Global Market*
- b. Menjalin kemitraan global melalui *International & Financial Institution*.
- c. Menyediakan riset ekonomi makro melalui *Office of Chief Economist*.

- d. Memfasilitasi layanan transaksi perbankan global melalui *Transaction Banking Wholesale*.

7. *Director of Wholesale Transaction Banking*

Direktorat ini bertanggung jawab atas segmen bisnis berskala besar seperti korporasi dan institusi komersial. Cakupan fungsi pada direktorat ini secara langsung membawahi divisi *Corporate Business*, *Commercial Business*, dan *Corporate & Finance Solution*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengelola portofolio pembiayaan untuk nasabah korporasi melalui *Corporate Business*.
- b. Menyalurkan pembiayaan untuk institusi melalui *Commercial Business*.
- c. Memberikan solusi finansial terpadu korporat melalui *Corporate & Finance Solution*.

8. *Director of Risk Management*

Direktorat ini bertujuan untuk memastikan bank beroperasi dalam batas risiko yang aman dan mematuhi regulasi. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Merumuskan kebijakan dan prosedur mitigasi risiko korporasi, termasuk risiko kredit, risiko operasional, dan risiko pasar.
- b. Mengelola sistem perlindungan *anti-fraud* untuk mengamankan aset perusahaan dan dana nasabah.

- c. Menganalisis dan menyetujui parameter keamanan dalam setiap peluncuran produk atau layanan baru.

9. *Wholesale Risk*

Wholesale Risk bertugas secara spesifik untuk mengawasi dan mengendalikan berbagai bentuk risiko pembiayaan pada segmen bisnis skala besar. Cakupan fungsi pada *Wholesale Risk* meliputi divisi *Corporate Risk*, *Commercial Risk*, serta *Wholesale Collection*, *Restructuring & Recovery*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memitigasi risiko pembiayaan korporasi melalui *Corporate Risk*.
- b. Memitigasi risiko bisnis komersial melalui *Commercial Risk*.
- c. Mengelola penagihan dan restrukturisasi skala besar melalui *Wholesale Collection*, *Restructuring & Recovery*.

10. *Retail & Consumer Risk*

Retail & Consumer Risk berfokus pada mitigasi risiko dan pengendalian kualitas kredit untuk segmen nasabah perorangan serta UMKM. Cakupan fungsi pada grup ini meliputi divisi *SME & Micro Risk*, *Consumer Risk*, serta *Retail Collection*, *Restructuring & Recovery*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memitigasi risiko pembiayaan UMKM melalui *SME & Micro Risk*.
- b. Memitigasi risiko nasabah perorangan melalui *Consumer Risk*.
- c. Mengelola penagihan dan restrukturisasi ritel melalui *Retail Collection*, *Restructuring & Recovery*.

11. *Director of Retail Banking*

Direktorat ini berfokus pada pengembangan produk dan solusi perbankan untuk segmen individu dan UMKM. Cakupan fungsi pada direktorat ini secara langsung membawahi divisi *Institutional Banking*, *Alternative Channel & Government Project*, *SME Business*, *Micro Business*, dan *Islamic Ecosystem Solution*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengelola layanan dan pembiayaan institusi melalui *Institutional Banking*.
- b. Membangun kemitraan untuk proyek-proyek pemerintah melalui *Alternative Channel & Government Project*.
- c. Menyediakan solusi pembiayaan menengah melalui *SME Business*.
- d. Menyalurkan pembiayaan usaha mikro melalui *Micro Business*.
- e. Mengembangkan jaringan ekosistem syariah terpadu melalui *Islamic Ecosystem Solution*.

12. *Director of Sales & Distribution*

Direktorat ini bertujuan untuk mengelola jaringan fisik perbankan dan memaksimalkan jangkauan layanan. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Merumuskan strategi distribusi layanan perbankan di seluruh penjuru Indonesia.

- b. Mengoordinasikan dan mengevaluasi kinerja *Regional Office* hingga ke tingkat Kantor Cabang dalam pencapaian target bisnis harian.
- c. Mengelola operasional pengelolaan kekayaan (*Wealth Management*) dan transaksi ritel fisik di kantor cabang

13. *Consumer Product*

Consumer Product berfokus pada pengembangan inovasi dan pengelolaan produk-produk ritel unggulan perbankan. Cakupan fungsi pada *Consumer Product* meliputi divisi *Consumer Business*, *Card Business*, *Gold & Pawning Business*, dan *Business Transformation*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengelola layanan nasabah perorangan melalui *Consumer Business*.
- b. Mengembangkan layanan kartu perbankan melalui *Card Business*.
- c. Mengelola operasional logam mulia dan gadai melalui *Gold & Pawning Business*.
- d. Memimpin transformasi produk-produk ritel melalui *Business Transformation*.

14. *Distribution Strategy*

Distribution Strategy bertanggung jawab atas optimalisasi saluran distribusi layanan dan pengelolaan transaksi di seluruh jaringan kewilayahan. Cakupan fungsi pada *Distribution Strategy* meliputi divisi *Retail & Deposit Solution*, *Transaction Banking Retail*, *Wealth Management*, *Bullion*

Business, dan *Regional Office*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Merancang solusi simpanan ritel melalui *Retail & Deposit Solution*.
- b. Mengelola operasional transaksi cabang melalui *Transaction Banking Retail*.
- c. Mengelola layanan perbankan prioritas melalui *Wealth Management*.
- d. Mengelola instrumen investasi emas melalui *Bullion Business*.
- e. Mengawasi kinerja operasional jaringan wilayah melalui *Regional Office*.

15. *Director of Finance & Strategy*

Direktorat ini bertanggung jawab atas pembukuan, kinerja keuangan, dan perencanaan korporat. Cakupan fungsi pada direktorat ini secara langsung membawahi divisi *Strategic Planning & Performance Management*, *Corporate & Finance Accounting*, *Procurement & Fixed Asset*, *Corporate Transformation Office*, *Corporate Development*, dan *Investor Relation*.

Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengelola anggaran perusahaan melalui *Strategic Planning & Performance Management*.
- b. Menyusun laporan pencatatan keuangan melalui *Corporate & Finance Accounting*.
- c. Mengelola pengadaan dan aset tetap melalui *Procurement & Fixed Asset*.

- d. Merumuskan strategi tata kelola korporat melalui *Corporate Transformation Office*.
- e. Mendorong pertumbuhan organik perusahaan melalui *Corporate Development*.
- f. Menjaga hubungan baik dengan para pemodal melalui *Investor Relation*.

16. *Director of Compliance & Human Capital*

Direktorat ini bertugas untuk memastikan kepatuhan hukum bank serta mengembangkan kapabilitas karyawan. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memastikan seluruh operasional bank patuh terhadap regulasi Otoritas Jasa Keuangan (OJK), Bank Indonesia, dan undang-undang perlindungan data.
- b. Mengelola strategi rekrutmen, kompensasi, dan pengembangan kompetensi (pelatihan) bagi seluruh karyawan BSI.
- c. Mencegah praktik pencucian uang dan pendanaan terorisme (AML-CFT) melalui pengawasan legal yang ketat

17. *Compliance*

Compliance bertugas untuk mengawal jalannya operasional perusahaan agar senantiasa sejalan dengan hukum perbankan dan perlindungan data. Cakupan fungsi pada *Compliance* meliputi divisi *Compliance*, *AML-CFT*, *Legal*, dan *Data Protection*. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memastikan kepatuhan standar prosedur bank melalui divisi *Compliance*.
- b. Mencegah praktik pencucian uang dan pendanaan terorisme melalui *AML-CFT*.
- c. Mengawal operasional dari aspek hukum perdata/pidana melalui *Legal*.
- d. Melindungi kerahasiaan informasi nasabah melalui *Data Protection*.

18. *Human Capital*

Human Capital bertugas untuk merekrut, melatih, dan meningkatkan kesejahteraan para talenta terbaik perusahaan. Cakupan fungsi pada *Human Capital* meliputi divisi *Human Capital Strategy & Policy*, *Human Capital Services*, *BSI Corporate University*, dan *Human Capital Business Partner*.

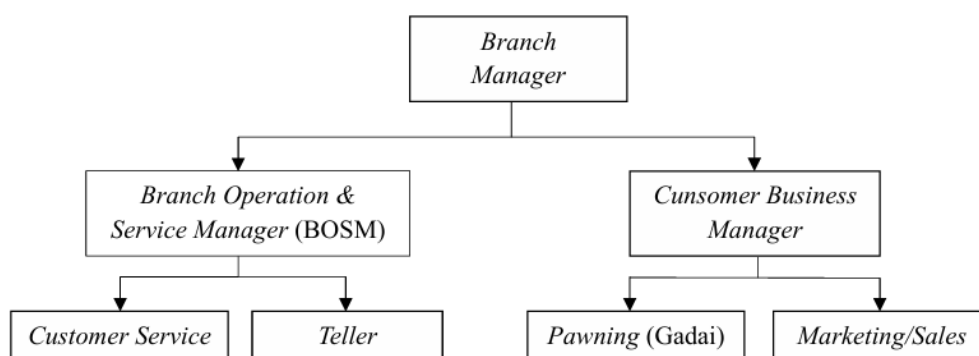
Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Merumuskan kebijakan kepegawaian melalui *Human Capital Strategy & Policy*.
- b. Memberikan layanan kesejahteraan personalia melalui *Human Capital Services*.
- c. Menyediakan fasilitas pelatihan karyawan melalui *BSI Corporate University*.
- d. Menyelaraskan kebutuhan SDM dengan bisnis melalui *Human Capital Business Partner*.

2.4.2 Struktur Operasional Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia

Struktur operasional distribusi BSI dibagi ke dalam beberapa tingkat wilayah (*Region*). Operasional perbankan di wilayah Jawa Tengah berada di bawah naungan BSI *Regional Office* (RO) 7 Semarang. Di bawah tingkat regional, struktur diturunkan ke tingkat *Area Office* Semarang, yang kemudian membawahi tiga klasifikasi utama kantor jaringan operasional, yaitu Kantor Cabang (KC), Kantor Cabang Pembantu (KCP), dan Kantor Fungsional Funding (KFF).

Kantor Cabang (KC) merupakan ujung tombak layanan BSI dalam memfasilitasi transaksi dan edukasi layanan digital kepada masyarakat. Struktur operasional organisasi pada tingkat Kantor Cabang dirancang secara fungsional agar setiap proses layanan, termasuk penyelesaian kendala pada aplikasi BYOND by BSI, dapat ditangani secara responsif. Secara visual, hierarki struktur operasional di tingkat Kantor Cabang dapat dilihat pada bagan berikut:



Gambar 2. 3 Struktur Operasional Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia

(Sumber: Bank Syariah Indonesia, 2026)

Berikut merupakan deskripsi tugas dan tanggung jawab masing-masing bagian dalam struktur operasional Kantor Cabang BSI:

1. *Branch Manager*

Branch Manager merupakan pimpinan tertinggi di tingkat kantor cabang.

Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memimpin, mengendalikan, dan memastikan seluruh kegiatan operasional maupun bisnis di kantor cabang berjalan sesuai target dan standar syariah.
- b. Menjalin hubungan baik dengan nasabah prioritas, instansi, dan pemangku kepentingan setempat.
- c. Mengawasi seluruh fungsi pelayanan agar selaras dengan target transformasi digital BSI.

2. *Branch Operation & Service Manager (BOSM)*

BOSM bertindak sebagai manajer operasional yang membawahi langsung fungsi layanan nasabah di kantor cabang. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengendalikan likuiditas kas cabang dan memastikan kelancaran sistem operasional harian.
- b. Mengawasi kualitas layanan (SLA) dari *Customer Service* dan *Teller* agar selalu prima.
- c. Memastikan setiap keluhan nasabah, termasuk kendala pada penggunaan *mobile banking*, tertangani secara cepat dan tepat.

3. *Consumer Business Manager*

Consumer Business Manager berfokus pada target pertumbuhan bisnis ritel di area cabang tersebut. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Mengelola portofolio pembiayaan konsumen (seperti gadai, cicil emas, mitraguna, dan oto).
- b. Merumuskan strategi pemasaran produk-produk pembiayaan BSI kepada masyarakat di sekitar wilayah operasional cabang.

4. *Customer Service (CS)*

Customer Service adalah garda terdepan layanan non-tunai di BSI. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melayani pembukaan rekening, perubahan data, dan administrasi buku tabungan nasabah.
- b. Membimbing dan mengedukasi nasabah dalam proses aktivasi (*onboarding*) *super-app* BYOND by BSI.
- c. Menangani keluhan pelanggan tingkat pertama secara empati dan solutif.

5. *Teller*

Teller adalah petugas yang bertanggung jawab atas lalu lintas uang tunai.

Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melayani transaksi setor tunai, tarik tunai, dan transfer antarbank secara fisik.
- b. Memvalidasi keaslian uang tunai dan melakukan pencatatan transaksi secara akurat.

6. *Pawning* (Gadai)

Bagian *Pawning* bertanggung jawab khusus atas pengelolaan operasional dan pencapaian target bisnis produk berbasis emas di kantor cabang.

Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Melayani penaksiran, pencairan, dan pelunasan pembiayaan investasi syariah seperti Gadai Emas dan Cicil Emas.
- b. Melakukan edukasi dan pemasaran produk emas kepada nasabah sebagai alternatif instrumen keuangan.
- c. Memastikan pengelolaan fisik barang jaminan emas di brankas cabang tersimpan dengan aman sesuai standar prosedur (SOP) perbankan.

7. *Marketing/Sales*

Bagian pemasaran merupakan motor penggerak pertumbuhan portofolio pembiayaan ritel dan konsumen di wilayah kerja kantor cabang. Adapun tugas dan tanggung jawab utamanya yaitu:

- a. Memasarkan berbagai produk pembiayaan BSI, seperti Mitraguna Online untuk kebutuhan konsumtif dan BSI OTO untuk kendaraan bermotor, kepada calon nasabah.
- b. Melakukan kunjungan (*visit*) dan analisis kelayakan awal (pra-analisis) terhadap calon nasabah yang mengajukan fasilitas pembiayaan.

- c. Turut serta mendorong penetrasi ekosistem digital dengan mengarahkan nasabah baru maupun nasabah pembiayaan untuk aktif menggunakan *super-app* BYOND by BSI.

2.5 Bidang Usaha, Produk, dan Layanan Bank Syariah Indonesia

Sebagai bank umum syariah terbesar di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) menjalankan kegiatan usahanya secara ketat berdasarkan prinsip dan syariat Islam yang mengedepankan nilai keadilan, kemanfaatan, dan transparansi. Bidang usaha utama BSI mencakup tiga pilar fundamental perbankan, yaitu penghimpunan dana (*funding*), penyaluran dana atau pembiayaan (*lending/financing*), serta penyediaan jasa layanan perbankan (*services*). Melalui ketiga bidang usaha pokok tersebut, BSI berupaya menggerakkan roda ekonomi nasional, mendukung ekosistem industri halal, sekaligus memfasilitasi kebutuhan finansial masyarakat luas secara inklusif untuk mewujudkan visi sebagai bank yang *Rahmatan Lil 'Aalamiin*.

Berdasarkan bidang usaha yang dijalankan, BSI menghadirkan diversifikasi produk dan layanan perbankan untuk memenuhi kebutuhan nasabah individu, UMKM, maupun korporasi, di antaranya:

1. Produk Penghimpunan Dana (*Funding*)

Bidang usaha ini berfokus pada upaya bank dalam menghimpun dana dari masyarakat melalui berbagai produk simpanan dan instrumen investasi yang aman. Produk utamanya meliputi Tabungan Easy (menggunakan akad Wadiah dan Mudharabah), Tabungan Haji untuk perencanaan ibadah,

Tabungan Berencana/*Autosave*, Tabungan Qurban, dan Tabungan Bisnis bagi para pelaku usaha. Selain itu, BSI juga memfasilitasi instrumen investasi syariah jangka panjang seperti Investasi Emas, Deposito, Reksa Dana Syariah, hingga Surat Berharga Syariah Negara (SBSN).

2. Produk Pembiayaan (*Financing*)

Bidang usaha ini berfokus pada penyaluran dana untuk mendukung penyediaan fasilitas modal kerja dan kepemilikan aset bagi nasabah. Produk utamanya mencakup layanan pembiayaan berbasis emas (Cicil Emas dan Gadai Emas), pembiayaan kendaraan bermotor (BSI OTO), dan fasilitas pembiayaan tanpa agunan untuk kebutuhan konsumtif (Mitraguna Online). BSI juga menyediakan fasilitas pembiayaan berskala besar untuk menunjang proyek strategis dari berbagai institusi dan korporasi.

3. Layanan Jasa Perbankan (*Services*) & Ekosistem Digital

Bidang usaha ini berfokus pada penyediaan kemudahan transaksi harian dan dukungan ekosistem keuangan yang terintegrasi. Layanan ini mencakup transaksi transfer antarbank, pembayaran berbagai tagihan utilitas (PLN, PDAM, Internet/TV Kabel, BPJS), pembayaran angsuran, hingga layanan pemerintah seperti Korlantas SIGNAL, PGN, MPN, dan Pajak Bumi Bangunan (PBB). BSI juga memfasilitasi ekosistem spiritual melalui layanan ZISWAF (Zakat, Infaq, Wakaf, dan Donasi). Seluruh layanan operasional ini diintegrasikan dan dapat diakses dengan mudah oleh nasabah melalui infrastruktur perbankan digital komprehensif *super-app* BYOND by BSI.

2.6 Profil Aplikasi BYOND by BSI

Sebagai bentuk komitmen terhadap inovasi berkelanjutan, BSI melakukan evolusi layanan digital banking dengan menghadirkan *super-app* terbaru bernama BYOND by BSI yang resmi diluncurkan pada 9 November 2024. Peluncuran BYOND by BSI merupakan langkah reposisi merek dan teknologi untuk menggantikan serta menyempurnakan aplikasi sebelumnya, yaitu BSI Mobile. Migrasi teknologi ini didasari oleh kebutuhan untuk menghadirkan platform yang memiliki arsitektur teknologi lebih stabil, sistem keamanan yang lebih mutakhir, serta performa aplikasi yang jauh lebih cepat.

BYOND by BSI didesain sebagai solusi perbankan digital yang komprehensif, bertujuan untuk memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang optimal dengan mengintegrasikan fitur transaksional yang lebih lengkap dan antarmuka pengguna (*user interface*) yang jauh lebih segar serta modern dibandingkan versi sebelumnya

2.7 Filosofi dan Logo Aplikasi BYOND by BSI

Sebagai sebuah inovasi *super-app*, BYOND by BSI dirancang tidak hanya dengan kecanggihan teknologi yang mumpuni, tetapi juga dibekali dengan identitas visual yang merepresentasikan nilai-nilai baru perbankan syariah di era digital. Logo aplikasi ini dirancang secara khusus untuk mempresentasikan visi perusahaan dalam melampaui batasan layanan perbankan tradisional. Berikut adalah visualisasi logo resmi dari aplikasi BYOND by BSI:



Gambar 2. 4 Logo BYOND by BSI
(Sumber: Bank Syariah Indonesia, 2026)

BYOND by BSI mengusung filosofi utama "*Beyond Banking*", yang mencerminkan upaya bank untuk hadir lebih dari sekadar alat transaksi keuangan konvensional. Nama BYOND sendiri melambangkan semangat untuk melampaui batasan layanan perbankan tradisional dengan menyediakan ekosistem digital yang menyentuh berbagai aspek kehidupan nasabah. Aplikasi ini diposisikan sebagai "Sahabat Finansial, Sosial, dan Spiritual" bagi para penggunanya.

Dengan konsep *super-app*, BYOND by BSI mengintegrasikan berbagai kebutuhan dalam satu platform tunggal, sehingga nasabah tidak hanya dapat mengelola keuangan, tetapi juga dapat menjalankan kewajiban sosial dan mendukung gaya hidup religi mereka secara harmonis dalam satu genggaman. Pendekatan ini secara khusus menyasar segmen masyarakat urban serta generasi muda (Z dan Millennial) yang memiliki preferensi tinggi terhadap layanan digital yang intuitif dan multifungsi.

Identitas visual yang diusung oleh BYOND by BSI mencerminkan strategi reposisi merek (*brand repositioning*) yang bertujuan untuk menampilkan citra

perbankan syariah yang modern, inklusivitas, serta kemajuan teknologi yang progresif. Logo ini secara khusus dirancang untuk menarik minat segmen Generasi Z dan milenial melalui pendekatan estetika minimalis namun tetap memiliki makna filosofis yang mendalam sebagai identitas baru di era perbankan masa depan. Penggunaan desain yang dinamis mencerminkan komitmen bank dalam memberikan pengalaman pengguna yang lebih segar dan intuitif, sekaligus memposisikan diri sebagai platform yang relevan dengan kebutuhan masyarakat urban yang *tech-savvy*.

Elemen utama pada logo tersebut terletak pada simbol huruf “B” besar yang didesain secara geometris dengan sudut-sudut halus untuk melambangkan fleksibilitas serta pendekatan layanan yang lebih humanis dalam ekosistem digital. Penggunaan gradasi warna hijau-biru (tosca) dan kuning-emas memiliki filosofi yang kuat, di mana warna tosca mewakili stabilitas serta pertumbuhan syariah yang berkelanjutan, sementara warna kuning-emas mencerminkan optimisme, kemuliaan, dan kemakmuran bagi nasabah. Di dalam simbol tersebut, terdapat penulisan kata “BYOND” secara vertikal yang melambangkan semangat untuk terus tumbuh melampaui batas perbankan konvensional (*Beyond Banking*) demi memenuhi ekspektasi pengguna. Penambahan elemen teks “by BSI” di bagian bawah berfungsi sebagai penguat kepercayaan (*trust booster*) yang menegaskan bahwa seluruh fitur dan layanan di dalamnya didukung penuh oleh infrastruktur keamanan serta reputasi besar Bank Syariah Indonesia.

2.8 Fitur Aplikasi BYOND by BSI

Sebagai sebuah *super-app* yang dirancang untuk menjadi solusi perbankan komprehensif, BYOND by BSI mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual ke dalam satu ekosistem digital yang holistik. Pada aspek finansial, aplikasi ini menawarkan diversifikasi produk perbankan syariah yang sangat luas, dimulai dari fitur pembukaan rekening secara digital (*digital onboarding*) yang didukung oleh verifikasi data *real-time*. Untuk pengelolaan dana dan investasi, BYOND by BSI menyediakan fitur Tabungan (seperti Tabungan Easy Wadiah, Tabungan Easy Mudharabah, Tabungan Haji, Tabungan Berencana, Tabungan Qurban, dan Tabungan Bisnis) serta instrumen Investasi (seperti Investasi Emas, Deposito, Reksa Dana Syariah, hingga SBSN). Sementara itu, untuk dukungan kepemilikan aset, fitur Pembiayaan memfasilitasi nasabah dalam mengajukan Cicil Emas, Gadai Emas, Mitraguna Online, dan BSI OTO secara mandiri.

Kemudahan operasional harian nasabah didukung oleh ekosistem transaksi keuangan yang fleksibel. Fitur ini meliputi layanan Transfer antarbank via BI-FAST, pembayaran menggunakan QRIS, Tarik Tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*), pengaturan Transaksi Terjadwal, Manajemen Kartu, hingga fitur isi ulang (*Top Up*) untuk E-Wallet, E-Money, dan Pulsa & Paket Data. Efisiensi layanan juga disempurnakan melalui fitur Tagihan & Pembayaran yang mencakup *Virtual Account*, pembayaran utilitas (PLN, PDAM, Internet/TV Kabel, BPJS), Angsuran, Tiket, dan Hasanah Card. Lebih lanjut, aplikasi ini terintegrasi dengan layanan pemerintah, memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan kewajiban

seperti pembayaran melalui Korlantas SIGNAL, PGN, setoran MPN, dan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dalam satu genggam.

Di luar layanan transaksional, BYOND by BSI menghadirkan dimensi sosial dan spiritual untuk memfasilitasi gaya hidup Islami nasabahnya. Melalui fitur Berbagi (ZISWAF), nasabah dapat menyalurkan Zakat, Infaq, Wakaf, dan Donasi secara transparan kepada berbagai lembaga amil terpercaya. Sinergi sosial ini dilengkapi dengan asisten ibadah digital komprehensif, yang mencakup pengingat Jadwal Sholat & Kiblat, informasi lokasi Masjid terdekat, panduan Haji & Umrah, hingga ragam konten spiritual seperti fitur Hikmah, Asmaul Husna, dan Juz Amma digital.

Seluruh integrasi layanan tersebut ditopang oleh fondasi keamanan dan stabilitas sistem yang mutakhir. BYOND by BSI dibangun dengan infrastruktur teknologi tingkat tinggi yang menggunakan standar keamanan perbankan berlapis, termasuk autentikasi biometrik seperti pengenalan wajah (*face recognition*) dan pemindaian sidik jari (*fingerprint*) guna menjamin kerahasiaan data serta keamanan transaksi nasabah. Desain antarmukanya juga mengadopsi pendekatan berorientasi gaya hidup (*lifestyle interface*) yang modern, sehingga navigasi antarproduk dan layanan dapat dilakukan dengan cepat, responsif, dan memberikan pengalaman pengguna (*user experience*) yang optimal.

2.9 Perbandingan Fitur aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI

BYOND by BSI merupakan pengembangan layanan digital yang menggantikan aplikasi BSI Mobile dengan cakupan layanan yang lebih luas. Perubahan tersebut tidak hanya berupa pergantian aplikasi, tetapi juga mencakup pengembangan fitur dan integrasi layanan yang lebih komprehensif. BSI Mobile pada dasarnya berfungsi sebagai layanan mobile banking yang menyediakan kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari, sedangkan BYOND by BSI dikembangkan dengan konsep super-app yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Oleh karena itu, perbandingan antara kedua aplikasi dapat dilihat melalui aspek layanan transaksi, pengelolaan keuangan, investasi, layanan sosial dan spiritual, serta pengalaman penggunaan.

2.9.1 Fitur Informasi Rekening dan Pengelolaan Keuangan

BSI Mobile menyediakan fitur dasar untuk mengakses informasi rekening, seperti pengecekan saldo dan mutasi rekening. Pada BYOND by BSI, fungsi tersebut dikembangkan menjadi fitur informasi dan pengelolaan keuangan yang lebih luas. Selain informasi saldo dan rekening, BYOND by BSI menyediakan tampilan portofolio yang memungkinkan nasabah memantau berbagai produk dan layanan keuangan yang dimiliki. BYOND by BSI juga dilengkapi dengan fitur blokir kartu, transfer terjadwal, informasi promosi produk, serta lokasi kantor cabang dan ATM. Dengan demikian, pengembangan fitur pada BYOND by BSI memberikan akses informasi keuangan yang lebih terintegrasi dibandingkan dengan fungsi informasi rekening pada BSI Mobile.

2.9.2 Fitur Transfer dan Transaksi Pembayaran

Kedua aplikasi sama-sama menyediakan layanan transfer dana dan pembayaran berbagai tagihan sebagai fungsi utama mobile banking. Namun, BYOND by BSI memperluas pengalaman transaksi dengan mengintegrasikan layanan transfer antarbank dan berbagai kebutuhan pembayaran dalam satu platform. Nasabah dapat melakukan transfer antar rekening BSI maupun ke rekening bank lain, pembayaran tagihan, serta transaksi pembelian. Selain itu, BYOND by BSI juga menyediakan fitur transfer terjadwal sehingga nasabah dapat mengatur transaksi yang akan dilakukan secara berkala. Pengembangan tersebut menunjukkan bahwa BYOND by BSI tidak hanya mempertahankan fungsi transaksi dasar dari BSI Mobile, tetapi juga meningkatkan fleksibilitas pengelolaan transaksi nasabah.

2.9.3 Fitur QRIS dan Transaksi Tanpa Kartu

Salah satu pengembangan penting pada BYOND by BSI adalah integrasi fitur QRIS dan tarik tunai tanpa kartu. Melalui QRIS, nasabah dapat melakukan pembayaran dengan memindai kode QR pada merchant. Sementara itu, fitur tarik tunai tanpa kartu memungkinkan nasabah melakukan penarikan uang tunai tanpa menggunakan kartu debit melalui ATM/CRM BSI atau jaringan merchant yang bekerja sama dengan bank. Kedua fitur tersebut memberikan alternatif transaksi yang lebih fleksibel dan sesuai dengan perkembangan kebutuhan transaksi digital masyarakat.

2.9.4 Fitur Top Up dan Pengelolaan Uang Elektronik

BYOND by BSI juga menyediakan fitur top up serta informasi saldo untuk berbagai layanan uang elektronik dan dompet digital, seperti eMoney, LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, GoPay, dan OVO. Fitur ini memungkinkan nasabah melakukan pengisian saldo dari satu aplikasi tanpa harus berpindah ke berbagai platform. Integrasi tersebut menunjukkan adanya perluasan fungsi BYOND by BSI dari layanan mobile banking yang berfokus pada rekening bank menjadi platform yang dapat terhubung dengan berbagai kebutuhan transaksi digital nasabah.

2.9.5 Fitur Pembukaan Rekening dan Deposito

Berbeda dengan layanan *mobile banking* yang lebih banyak digunakan oleh nasabah yang telah memiliki rekening, BYOND by BSI menyediakan fasilitas pembukaan rekening secara digital. Proses tersebut meliputi verifikasi nomor telepon dan email, pengunggahan identitas, verifikasi data kependudukan, verifikasi wajah, pelaksanaan akad, hingga pembuatan PIN transaksi. Selain itu, BYOND by BSI juga menyediakan fitur pembukaan deposito. Kehadiran layanan tersebut memungkinkan proses akuisisi dan pengelolaan produk perbankan dilakukan secara lebih digital dan terintegrasi dalam satu aplikasi.

2.9.6 Fitur Investasi dan Pembiayaan

BYOND by BSI mengintegrasikan berbagai layanan investasi dan pembiayaan ke dalam ekosistem digitalnya. Pada aspek investasi, nasabah dapat mengakses layanan seperti reksa dana syariah dan layanan emas. BSI juga mengembangkan layanan Bank Emas yang memungkinkan nasabah melakukan

berbagai aktivitas terkait emas secara digital. Sementara itu, pada aspek pembiayaan, BYOND by BSI menyediakan layanan seperti BSI OTO, Cicil Emas, Gadai Emas, serta Mitraguna Online. Beberapa layanan tersebut juga telah tersedia melalui BSI Mobile, sehingga perbedaan utama BYOND bukan semata-mata terletak pada keberadaan seluruh produk baru, melainkan pada integrasi produk dan layanan tersebut dalam ekosistem digital yang lebih luas.

2.9.7 Fitur Sosial dan Spiritual

Perbedaan yang cukup menonjol antara BSI Mobile dan BYOND by BSI terletak pada pengembangan fitur sosial dan spiritual. BYOND by BSI menyediakan fitur Berbagi yang memungkinkan nasabah menyalurkan zakat, infak, sedekah, wakaf, serta donasi melalui platform digital. Selain itu, BYOND by BSI menyediakan fitur spiritual seperti pengingat waktu salat, arah kiblat, Juz Amma, Asmaul Husna, dan konten Hikmah. Dengan demikian, BYOND by BSI tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi keuangan, tetapi juga mengintegrasikan kebutuhan sosial dan spiritual pengguna dalam satu aplikasi.

2.9.8 Perubahan Konsep Layanan dan Pengalaman Pengguna

Berdasarkan perbandingan tersebut, perbedaan utama antara BSI Mobile dan BYOND by BSI terletak pada cakupan dan integrasi layanan. BSI Mobile lebih berorientasi pada fungsi mobile banking yang menyediakan kebutuhan transaksi dasar, sedangkan BYOND by BSI dikembangkan sebagai super-app dengan konsep “Sahabat Finansial, Sosial, dan Spiritual”. Oleh karena itu, pembaruan BYOND by BSI tidak hanya berupa penambahan fitur, tetapi juga perubahan dalam cara

berbagai layanan diintegrasikan dalam satu ekosistem digital. Pengguna dapat mengakses transaksi perbankan, pembayaran, investasi, pembiayaan, layanan sosial, serta fitur spiritual melalui satu platform.

Berdasarkan uraian tersebut, BYOND by BSI memiliki pembaruan yang lebih luas dibandingkan BSI Mobile, terutama pada integrasi ekosistem layanan, penambahan fitur QRIS dan tarik tunai tanpa kartu, pembukaan rekening secara digital, pengelolaan portofolio, perluasan layanan investasi, serta integrasi fitur sosial dan spiritual. Perubahan tersebut menunjukkan bahwa BYOND by BSI tidak hanya menggantikan BSI Mobile dari sisi aplikasi, tetapi juga menghadirkan pengembangan layanan digital yang lebih komprehensif. Perbedaan tersebut menjadi penting dalam penelitian ini karena perubahan fitur dan konsep layanan dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi, kepuasan pengguna, serta niat untuk terus menggunakan BYOND by BSI.

2.10 Identitas Responden

Identitas responden disajikan untuk mengetahui kondisi atau latar belakang responden yang dijadikan sampel penelitian. Identitas responden dikelompokkan berdasarkan usia, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, pendapatan, domisili, kantor cabang, produk, dan fitur BYOND by BSI yang digunakan. Jumlah responden pada penelitian ini berjumlah 96 orang pengguna aplikasi *mobile banking* BYOND by BSI di Kota Semarang.

2.10.1 Responden Berdasarkan Usia

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap para pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Semarang dengan minimal usia 17 tahun. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan usia:

Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	17 – 25 tahun	22	22.9
2	26 – 35 tahun	64	66.7
3	36 – 45 tahun	9	9.4
4	> 45 tahun	1	1
Jumlah		96	100

Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.1 di atas, dapat diketahui bahwa responden dengan rentang usia terbanyak berada pada rentang usia 26 – 35 tahun, yaitu sebanyak 64 orang (66.7%). Responden dengan rentang usia 17 – 25 tahun menempati posisi kedua dengan jumlah 22 orang (22.9%). Selanjutnya adalah responden dengan rentang usia 36 – 45 tahun yang berjumlah 9 orang (9.4%), Jumlah responden paling sedikit berada pada rentang usia >45 tahun yaitu sebanyak 1 orang (1%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas umur responden pada penelitian ini berada pada rentang usia 26 – 35 tahun.

2.10.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Dalam penelitian ini, data jenis kelamin digunakan untuk menganalisis proporsi responden laki-laki dan perempuan yang telah mengisi kuesioner. Berikut ini merupakan data responden berdasarkan kategori jenis kelamin:

Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-Laki	29	30.2
2	Perempuan	67	69.8
	Jumlah	96	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.2 diatas, dapat diketahui bahwa mayoritas responden berjenis kelamin Perempuan, yaitu sebanyak 67 orang (69.79%) dan responden berjenis kelamin Laki-laki menempati posisi kedua dengan jumlah 29 orang (30.21%). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini berjenis kelamin Perempuan.

2.10.3 Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Dalam penelitian ini, informasi mengenai tingkat pendidikan terakhir responden dikumpulkan untuk mengetahui pendidikan terakhir yang paling dominan berdasarkan hasil kuesioner. Berikut merupakan data responden berdasarkan pendidikan terakhir:

Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persentase (%)
1	SD/Sederajat	0	0
2	SMP/Sederajat	0	0
3	SMA/Sederajat	15	15.6
4	Diploma/Sederajat	11	11.5
5	Sarjana/Sederajat	70	72.9
	Jumlah	96	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.3 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas pendidikan terakhir responden adalah Sarjana/Sederajat yaitu sebanyak 70 orang (72.92%). Pendidikan terakhir dengan jumlah responden paling sedikit adalah

Diploma/Sederajat yaitu sebanyak 11 orang (11.46%). Sementara itu, tidak terdapat responden (0%) pada kategori pendidikan SD/Sederajat dan SMP/Sederajat. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa pendidikan terakhir mayoritas responden pada penelitian ini adalah Sarjana/Sederajat.

2.10.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam penelitian ini, data mengenai pekerjaan atau profesi responden dikumpulkan untuk mengetahui jenis pekerjaan yang paling dominan berdasarkan hasil kuesioner. Berikut merupakan data responden berdasarkan pekerjaan atau profesinya:

Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar	0	0
2	Mahasiswa	11	11.4
3	PNS/TNI/Polri	7	7.3
4	Pegawai BUMN	24	25
5	Karyawan Swasta	24	25
6	Wirausaha	23	24
7	Freelancer	1	1
8	Ibu Rumah Tangga	6	6.3
	Jumlah	96	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.4 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah Pegawai BUMN dan Karyawan Swasta, yaitu masing-masing sebanyak 24 orang (25%). Sementara itu, Freelancer merupakan pekerjaan dengan responden paling sedikit yaitu sebanyak 1 orang (1%). Sementara itu, tidak terdapat responden (0%) pada kategori Pelajar. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa

mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan sebagai Pegawai BUMN dan Karyawan Swasta.

2.10.5 Responden Berdasarkan Pendapatan

Dalam penelitian ini, informasi mengenai pendapatan atau uang saku perbulan dikumpulkan untuk mengetahui besaran jumlah yang diperoleh responden setiap bulannya. Berikut merupakan data responden berdasarkan pendapatan per bulan:

Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan

No	Pendapatan Per-Bulan	Jumlah	Persentase (%)
1	$\leq$ Rp1.000.000	5	5.2
2	>Rp1.000.000 – Rp3.000.000	11	11.5
3	> Rp3.000.000 – Rp5.000.000	51	53.1
4	> Rp5.000.000 – Rp10.000.000	25	26
5	> Rp10.000.000	4	4.1
Jumlah			

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.5 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas pendapatan responden berada pada rentang > Rp5.000.000 – Rp10.000.000 yaitu sebanyak 51 orang (53.1%). Pendapatan perbulan > Rp10.000.000 memiliki responden paling sedikit, yaitu sebanyak 4 orang (4.1%). Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pendapatan per-bulan di rentang > Rp5.000.000 – Rp10.000.000.

2.10.6 Responden Berdasarkan Lokasi Pengisian Kuesioner

Dalam penelitian ini, kantor cabang tempat responden terdaftar sebagai nasabah digunakan sebagai acuan pengambilan sampel di Kota Semarang agar

setiap nasabah di seluruh kantor cabang mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel di dalam penelitian ini. Berikut merupakan data jumlah responden di setiap kantor cabang:

Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Lokasi Pengisian Kuesioner

No	Zona Wilayah	Kantor Cabang	Jumlah	Persentase (%)
1	Semarang Tengah (Pusat)	KC Semarang Pandanaran	24	25
2	Semarang Selatan	KCP Semarang Banyumanik	18	18.75
3	Semarang Barat	KCP Semarang Ngaliyan	18	18.75
4	Semarang Timur	KCP Semarang Majapahit	18	18.75
5	Semarang Utara	KCP Semarang Unissula	18	18.75
Jumlah			96	100

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.6 di atas, dapat diketahui bahwa kantor cabang yang menjadi lokasi pengisian kuesioner dibagi berdasarkan besaran kantor yang mewakili setiap zona wilayah untuk memastikan representativitas data dalam penelitian. Jumlah responden ditentukan berdasarkan tingkat besaran kantor, di mana kantor berskala lebih besar mendapatkan alokasi target responden yang lebih tinggi, yaitu Kantor Cabang (KC) dengan jumlah 24 responden (25%), dan Kantor Cabang Pembantu (KCP) dengan jumlah masing-masing 18 responden (18.75%). Pembobotan sampel secara proporsional berdasarkan tingkat besaran kantor ini bertujuan untuk memastikan representativitas data dalam penelitian. Dengan jumlah sampel yang seimbang, hasil penelitian diharapkan akan lebih akurat dalam menggambarkan persepsi atau karakteristik populasi secara menyeluruh. Dengan distribusi yang proporsional, penelitian juga dapat menghasilkan temuan yang lebih dapat digeneralisasi untuk keseluruhan wilayah Kota Semarang.

2.10.7 Responden Berdasarkan Produk Bank Syariah Indonesia (BSI) yang Digunakan

Dalam penelitian ini, produk Bank Syariah Indonesia (BSI) yang digunakan oleh responden digunakan untuk mengetahui pola penggunaan produk oleh responden. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai produk yang paling banyak digunakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia. Berikut merupakan data penggunaan produk Bank Syariah Indonesia (BSI) oleh responden:

Tabel 2. 7 Responden Berdasarkan Produk BSI yang Digunakan

No	Produk BSI	Jumlah	Persentase (%)
1	Tabungan Easy Wadiah	52	54.2
2	Tabungan Easy Mudharabah	44	45.8
3	Tabungan Haji	11	11.5
4	Tabungan Berencana/ <i>Autosave</i>	4	4.2
5	Tabungan Qurban	10	10.4
6	Tabungan Bisnis	5	5.2
7	Investasi Emas	8	8.3
8	Deposito	2	2.1
9	Reksa Dana Syariah	3	3.1
11	SBSN	0	0
12	Cicil Emas	1	1
13	Gadai Emas	1	1
14	Mitraguna Online	0	0
15	BSI OTO	0	0
Jumlah		100	

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.7 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas produk BSI yang digunakan oleh responden adalah Tabungan Easy Wadiah yaitu sebanyak 52 orang (54.2%). Produk BSI yang paling sedikit digunakan responden adalah Cicil Emas dan Gadai Emas yaitu masing-masing sebanyak 1 orang (1%). Sementara itu, tidak terdapat responden (0%) pada kategori produk SBSN, Mitraguna Online, dan

BSI OTO. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas produk BSI yang digunakan oleh responden pada penelitian ini adalah Tabungan Easy Wadiah.

2.10.8 Responden Berdasarkan Fitur BYOND by BSI yang Pernah

Digunakan

Dalam penelitian ini, fitur BYOND by BSI yang pernah digunakan oleh responden digunakan untuk mengetahui pola penggunaan layanan digital oleh responden. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai fitur yang paling sering dimanfaatkan dalam aktivitas transaksi keuangan. Berikut merupakan data penggunaan fitur BYOND by BSI oleh responden:

Tabel 2. 8 Identitas Responden Berdasarkan Fitur BYOND by BSI yang Digunakan

No	Fitur BYOND by BSI	Jumlah	Persentase (%)
1	Transfer	91	94.8
2	QRIS	72	75
3	Tarik Tunai	45	46.9
4	Transaksi Terjadwal	13	13.5
5	Manajemen Kartu	8	8.3
6	E-Wallet	26	27.1
7	E-Money	17	17.7
8	Pulsa & Paket Data	13	13.5
9	Virtual Account	31	27.1
10	PLN	17	17.7
11	PDAM	13	13.5
12	Internet/TV Kabel	6	6.3
13	BPJS	24	25
14	Angsuran	6	6.3
15	Tiket	3	3.1
16	Hasanah Card	3	3.1
17	Multipayment	4	4.2
18	Zakat	17	17.7
19	Infaq	13	13.5
20	Wakaf	3	3.1
21	Donasi	8	8.3
22	Korlantas SIGNAL	0	0

No	Fitur BYOND by BSI	Jumlah	Persentase (%)
23	PGN	0	0
24	MPN	0	0
25	PBB	1	1
26	Jadwal Sholat & Kiblat	11	11.5
27	Hikmah	2	2.1
28	Masjid	9	9.4
29	Haji & Umroh	3	3.1
30	Asmaul Husna	1	1
31	Juz Amma	1	1
Jumlah			100

Sumber: Data primer yang diolah, 2026

Berdasarkan tabel 2.8 di atas, dapat diketahui bahwa mayoritas fitur BYOND by BSI yang digunakan oleh responden adalah Transfer yaitu sebanyak 91 orang (94.8%). Fitur BYOND by BSI yang paling sedikit digunakan responden adalah PBB, Asmaul Husna, dan Juz Amma yaitu masing-masing sebanyak 1 orang (1%). Sementara itu, tidak terdapat responden (0%) pada kategori fitur Korlantas SIGNAL, PGN, dan MPN. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa mayoritas fitur aplikasi BYOND by BSI yang digunakan oleh responden pada penelitian ini adalah Transfer.