

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi dan diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Ini sepenuhnya asli merupakan hasil karya tulis ilmiah saya pribadi.

Adapun tulisan maupun pendapat orang lain yang terdapat dalam skripsi ini telah saya sebutkan kutipannya secara jelas dan sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku di bidang penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa sebagian atau seluruh skripsi ini merupakan hasil perbuatan plagiarisme atau mencontek karya tulis orang lain, saya bersedia untuk menerima sanksi berupa pencabutan gelar kesarjanaan yang saya terima atau sanksi akademik lain sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Serang, 16 Oktober 2025



Alifah

NIM. 211420087

ABSTRAK

Nama: Alifah, NIM: 211420087, Judul Skripsi: Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND By BSI.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Tangerang Cimone 1 dengan tujuan untuk mengetahui pengaruh literasi keuangan syariah dan inklusi keuangan digital terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kuantitatif dengan data *primer* yang diperoleh melalui kuesioner. Populasi penelitian ini ialah nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di BSI KCP Tangerang Cimone 1, dengan jumlah sebanyak 100 sampel menggunakan rumus *Lemeshow*. Analisis data dilakukan menggunakan *IBM SPSS 25* melalui uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, serta uji hipotesis untuk menguji keabsahan data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial variabel literasi keuangan syariah dan variabel inklusi keuangan digital dinyatakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI. Secara simultan, kedua variabel tersebut juga terbukti bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI sebesar 50,5% sedangkan sisanya 49,5% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci: Literasi Keuangan Syariah, Inklusi Keuangan Digital, Kepuasan, Bank Syariah

ABSTRACT

Name: Alifah, NIM: 211420087, Thesis Title: The Influence of Sharia Financial Literacy and Digital Financial Inclusion on User Satisfaction of the BYOND By BSI Application.

This research was conducted at Bank Syariah Indonesia's Tangerang Cimone 1 Branch Office. The aim of this study was to determine the influence of Islamic financial literacy and digital financial inclusion on user satisfaction with the BYOND by BSI application. The method used in this study was quantitative, with primary data obtained through a questionnaire. The study population was 100 customers using the BYOND by BSI application at BSI Tangerang Cimone 1 Branch Office, with a sample size of 100 using the Lemeshow formula. Data analysis was performed using IBM SPSS 25 through validity tests, reliability tests, classical assumption tests, multiple linear regression analysis, and hypothesis testing to verify the validity of the data.

The results of the study indicate that partially, the Islamic financial literacy and digital financial inclusion variables significantly influence the user satisfaction variable of the BYOND by BSI application. Simultaneously, these two variables were also proven to influence the user satisfaction variable of the BYOND by BSI application by 50,5%, while the remaining 49,5% was influenced by other factors.

Keywords: Sharia Financial Literacy, Digital Financial Inclusion, Satisfaction, Sharia Bank



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN MAULANA HASANUDDIN BANTEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Syekh Nawawi Al-Bantani, Kel. Andamui, Kec. Curug, Kota Serang 42171 Email:
surat@uinbanten.ac.id Website : www.uinbanten.ac.id

Nomor : Nota Dinas
Lampiran : 1 (Satu) Eksemplar
Hal : Usulan Munaqasyah
a.n. **Alifah**
NIM. 211420087

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi
dan Bisnis Islam
UIN SMH BANTEN
di –
Serang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dipermaklumkan dengan hormat bahwa setelah membaca dan mengadakan perbaikan seperlunya, maka kami berpendapat bahwa Skripsi Saudari **Alifah**, **NIM. 211420087** dengan judul Skripsi ***"Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND By BSI"*** diajukan sebagai salah satu syarat untuk melengkapi Ujian Munaqasyah pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Maka kami ajukan skripsi ini dengan harapan dapat segera dimunaqasyahkan.

Demikian, atas perhatian Bapak/Ibu, kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Serang, 16 Oktober 2025

Pembimbing I

Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP.197403072002121004

Pembimbing II,

Yani Aguspriyani, M.E.
NIP. 198908222019032009

PERSETUJUAN

PENGARUH LITERASI KEUANGAN SYARIAH DAN INKLUSI KEUANGAN DIGITAL TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI

Oleh:

Alifah

NIM. 211420087

Menyetujui,

Pembimbing I



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.

NIP. 197403072002121004

Pembimbing II



Yani Aguspriyani, M.E.

NIP. 198908222019032009

Menyetujui,

Dekan
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.

NIP. 197403072002121004

Ketua
Jurusan Perbankan Syariah



Ma'mun Nawawi, M.E.

NIP. 199303022019031009

PENGESAHAN

Skripsi a.n. Alifah, NIM. 211420087 yang berjudul “Pengaruh Literasi Keuangan Syariah Dan Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND By BSI” telah diujikan dalam sidang Munaqasyah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten pada tanggal **20 November 2025** skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Program Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten.

Serang, 20 November 2025

Sidang Munaqasyah

Ketua Merangkap Anggota



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP.197403072002121004

Sekretaris Merangkap Anggota



Sabillil Hakimi Amizuar, M.M.
NIP. 199301292020121006

Anggota-anggota,

Penguji I



Dr. Aan Ansoni, M.M., M.Kom.
NIP.197310152007011027

Penguji II



Siti Marfu'ah, M.P.I.
NIP. 199012182019032014

Pembimbing I



Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A.
NIP.197403072002121004

Pembimbing II



Yani Aguspriyani, M.E.
NIP. 198908222019032009

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan Skripsi ini
Untuk kedua Orang Tua,
Ayahanda Hamdani
Dan Ibunda Umriyah
Tercinta yang telah mendidik
Serta selalu mencurahkan
Rasa kasih sayangnya hingga saat ini,
Pengorbanan keduanya
Tak sanggup untuk dibalas dengan apapun
Hanya dengan doa yang dapat
Disanjungkan
Ampunilah dosa-dosa mereka
Berilah kasih sayang pada mereka
Sebagaimana mereka telah mengasihi sayangi
Diriku diwaktu kecil..amiin.

MOTTO

لَشَدِيدٌ عَذَابِي إِنَّ كَفَرْتُمْ وَلَئِنْ لَّا زِيدَنَّكُمْ شَكَرْتُمْ لَئِنْ رَبُّكُمْ تَادَّانَ وَإِذْ

“(Ingatlah) ketika Tuhanmu memaklumkan, “Sesungguhnya jika kamu bersyukur, niscaya Aku akan menambah (nikmat) kepadamu, tetapi jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), sesungguhnya azab-Ku benar-benar sangat keras.”

Q.S. Ibrahim [14]: 7

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Alifah, lahir di Tangerang anak dari dua bersaudara, dari orang tua bernama, Bapak Hamdani dan Ibu Umriyah.

Pendidikan yang telah ditempuh yaitu SDN Karang Anyar 1 lulus Tahun 2015, MTS Darussalam lulus Tahun 2018 dan SMAN 6 Tangerang lulus Tahun 2021, kemudian melanjutkan studi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Jurusan Perbankan Syariah.

Selama menjadi mahasiswi di UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, penulis mengikuti organisasi intra kampus yaitu Gesbica sebagai anggota tahun 2022 sampai 2023 dan Tax Center sebagai anggota tahun 2023 sampai 2024.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Ungkapan Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, atas karunia dan rahmatnya bagi kita kaum muslim masih di berikan nikmat sehat wal'afiat. Sholawat serta salam tercurahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, yang merupakan Suri Tauladan bagi umat islam hingga akhir zaman.

Alhamdulillah dengan kemudahan yang diberikan oleh Allah SWT dan dengan usaha yang sungguh-sungguh akhirnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul ***“Pengaruh Literasi Keuangan Syariah dan Inklusi Keuangan Digital Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND By BSI”***.

Oleh karena itu penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. H. Muhammad Ishom, S.Ag., M.A., Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Maulana Hasanuddin Banten, yang telah mengelola dan mengembangkan UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten menjadi lebih maju.
2. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah membantu dalam menyelesaikan studi dan skripsi penulis. Semoga Allah SWT selalu memberkati kebaikan Ibu.
3. Bapak Ma'mun Nawawi, M.E., Ketua Jurusan Perbankan Syariah Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten yang telah memberikan persetujuan kepada penulis untuk menyusun skripsi.
4. Bapak Prof. Dr. Budi Sudrajat, M.A., selaku Dosen Pembimbing 1 dan Ibu Yani Aguspriyani, M.E., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta banyak memberikan ilmu, saran, motivasi, koreksi, arahan di dalam penulisan skripsi ini.

5. Bapak/Ibu seluruh Dosen, staff, dan pegawai Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung dalam proses penulisan skripsi ini.
6. Kepada kakak saya yaitu Abdur Rohman, yang senantiasa hadir untuk membantu, memberi semangat dan dukungan serta menjadi penguat disaat penulis menghadapi kesulitan, kesedihan, maupun rasa putus asa selama proses penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Chika, Delis, Opi, Sabrina, Intan dan Lucy, terima kasih atas segala dukungan, bantuan, dan dorongan semangat yang begitu berarti, sehingga saya mampu melalui masa-masa sulit dan penuh tantangan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Kepada diriku sendiri, Alifah, terima kasih telah bertahan sejauh ini. Terima kasih karena tidak pernah menyerah meskipun banyak rintangan, kelelahan, dan air mata yang menyertai setiap langkah dalam proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih telah mau bangkit setiap kali merasa gagal, terus berusaha meski terkadang merasa tidak sanggup, dan tetap percaya bahwa setiap perjuangan akan berbuah hasil yang indah. Perjalanan ini mungkin tidak mudah, tetapi berkat keteguhan hati dan keyakinan diri, akhirnya bisa sampai pada titik ini.

Mengingat penulis masih dalam tahap belajar maka untuk itu penulis mohon maaf jika dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan, sehingga penulis sangat membutuhkan kritik dan saran yang membangun. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya dan bagi pembaca umumnya. *Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Serang, 16 Oktober 2025
Penulis ,



Alifah
NIM. 211420087

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	i
ABSTRAK.....	ii
ABSTRACT.....	iii
NOTA DINAS.....	iv
PERSETUJUAN	v
PENGESAHAN	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah	9
D. Perumusan Masalah	10
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	11
G. Sistematika Pembahasan.....	11
BAB II KAJIAN TEORETIS	13
A. Paparan Teori	13
1. Bank Syariah.....	13
2. Literasi Keuangan Syariah.....	23
3. Inklusi Keuangan Digital	28
4. Kepuasan.....	31

5. Layanan Digital	34
6. BYOND By BSI	38
B. Penelitian terdahulu yang Relevan	44
C. Kerangka Pemikiran	51
D. Hubungan Antar Variabel	52
E. Hipotesis	54
BAB III METODE PENELITIAN	56
A. Waktu dan Tempat Penelitian	56
B. Populasi dan Sampel	57
C. Jenis Metode Penelitian	59
D. Teknik Pengumpulan Data	60
E. Definisi Operasional Variabel	61
F. Teknik Analisis Data	63
1. Uji Instrument Penelitian	63
2. Uji Asumsi Klasik	64
3. Analisis Regresi Linear Berganda	65
4. Uji Hipotesis	66
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	68
A. Gambaran Umum Objek Penelitian	68
B. Karakteristik Responden	73
C. Deskripsi Data	76
D. Analisis Data	78
1. Uji Instrument Penelitian	78
2. Uji Asumsi Klasik	82
3. Analisis Regresi Linear Berganda	85
4. Uji Hipotesis	86
D. Pembahasan Hasil Penelitian	90

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	94
A. Kesimpulan.....	94
B. Saran	95
DAFTAR PUSTAKA	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	44
Tabel 3. 1 Skala Likert.....	61
Tabel 3. 2 Operasionalisasi Variabel	62
Tabel 4. 1 Data Kuesioner	70
Tabel 4. 2 Hasil Uji Validitas Literasi Keuangan Syariah	73
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas Inklusi Keuangan Digital	74
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND By BSI	74
Tabel 4. 5 Hasil Uji Reliabilitas.....	75
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas Statistik Kolmogorov-Smirnov	76
Tabel 4. 7 Hasil Uji Multikolinearitas	79
Tabel 4. 8 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	80
Tabel 4. 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda	81
Tabel 4. 10 Hasil Uji T (Parsial)	82
Tabel 4. 11 Hasil Uji F (Simultan).....	83
Tabel 4. 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi Penggunaan Internet di Indonesia.....	1
Gambar 1. 2 Data Transaksi Digital di Indonesia.....	3
Gambar 1. 3 Indeks Literasi Keuangan di Indonesia.....	5
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	51
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP Tangerang Cimone 1	70
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	73
Gambar 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
Gambar 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	74
Gambar 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menjadi Nasabah BSI	75