

**ANALISIS TEMATIK DAN SENTIMEN NASABAH
BANK NAGARI SYARIAH TERHADAP *SUPER APP OLLIN***

TESIS

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Meraih Gelar Magister Pada Prodi
Ekonomi Syari'ah*



Disusun Oleh :

Robi Harjoni Putra
2420030021

**PASCASARJANA
PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG
TAHUN 1446 H/ 2025**

**ANALISIS TEMATIK DAN SENTIMEN NASABAH
BANK NAGARI SYARIAH TERHADAP SUPER APP OLLIN**

TESIS

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Guna Meraih Gelar Magister Pada Prodi
Ekonomi Syari'ah*



**UIN IMAM BONJOL
PADANG**

*acc Remb. m. bing !!
Rani. A*

Disusun Oleh :

Robi Harjoni Putra
2420030021

*Ace
Rus
mb... 2026*

 AGENDA TESIS/DISERTASI UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG	
Tgl. Agenda :	21/01/2026
No. Agenda :	B-16 / Un.13/PP/PP.00.9/ 1
PARAFKID :	<i>br</i>

PASCASARJANA

PROGRAM STUDI EKONOMI SYARIAH

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) IMAM BONJOL PADANG

TAHUN 1446 H/ 2025

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : **Robi Harjoni Putra**
NIM : **2420030021**
Program Studi : **Ekonomi Syariah**
Fakultas : **Pascasarjana**
Perguruan Tinggi : **Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang**

Dengan ini menyatakan bahwa tesis berjudul :

“Analisis Tematik dan Sentimen Nasabah Bank Nagari Syariah terhadap *Super App Ollin*”

Sejauh yang diketahui, dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi. Sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, melainkan yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar kepustakaan.

Padang, 19 Januari 2026

Yang Membuat Pernyataan,



Robi Harjoni Putra

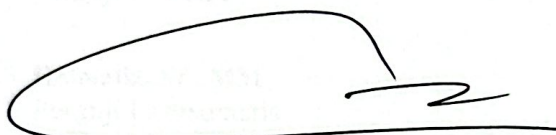
NIM. 2420030021

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis dengan judul “Analisis Tematik dan Sentimen Nasabah Bank Nagari Syariah terhadap *Super App Ollin*” disusun Oleh Robi Harjoni Putra, NIM : 2420030021, Program Studi Ekonomi Syari’ah, Fakultas Pascasarjana, Perguruan Tinggi Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan dapat disetujui untuk melanjutkan ke Sidang Munaqasyah.

Padang, 19 Januari 2026

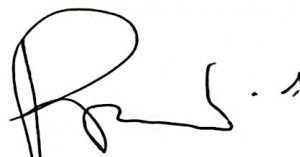
Pembimbing I



Prof. Ahmad Wira, M.Si., M.Ag., Ph.D

197112011996031001

Pembimbing II



Dr. Roni Andespa, M.M

198311112015031001

HALAMAN PENGESAHAN

Naskah Tesis yang berjudul “Analisis Tematik dan Sentimen Nasabah Bank Nagari Syariah terhadap *Super App Ollin*” yang disusun oleh Robi Harjoni Putra, NIM 2420030021 Prodi Ekonomi Syariah Pascasarjana UIN Imam Bonjol Padang telah memenuhi persyaratan ilmiah dan diperbaiki sebagaimana kritikan dan saran dari Tim Penguji Sidang Munaqasyah.

Disahkan di : Padang
Tanggal : 03 Februari 2026

Tim Penguji Sidang Ujian Munaqasyah Terbuka

Dr. Fitra Nelli, M.Ag
Penguji 1 / Ketua



Helmalia, SE. MM
Penguji 1 / Sekretaris

Prof. Dr. Rozalinda, M.Ag
Penguji 3



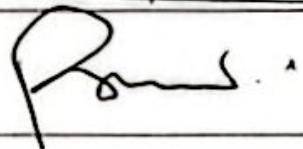
Dr. Liesma Maywarni Siregar, SE, M.Si, Ak, CA
Penguji 4



Prof. Ahmad Wira, M.Si., M.Ag., Ph.D
Penguji 5



Dr. Roni Andespa, MM
Penguji 6



Mengetahui,
Direktur Pascasarjana

Universitas Islam Negeri (UIN) Imam Bonjol Padang



Prof. Ahmad Wira, M.Si., M.Ag., Ph.D
197112011996031001

KATA PENGANTAR

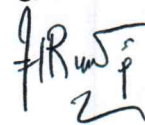
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Segala puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat-Nya sehingga dapat terselesaikannya Tesis yang berjudul **“ANALISIS TEMATIK DAN SENTIMEN NASABAH BANK NAGARI SYARIAH TERHADAP *SUPER APPOLLIN*”**. Tesis ini disusun dan diajukan sebagai salah satu tugas mata kuliah Seminar Hasil Tesis dalam rangka menyelesaikan studi pada Program Studi Magister Ekonomi Syariah di Universitas Islam Negeri Imam Bonjol Padang. Dalam penyusunan Tesis ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis sampaikan ucapan terimakasih setulusnya kepada :

1. Teristimewa kepada Keluarga tercinta, khususnya Mama dan Papa yang selalu memberikan *support* dan Do'a terbaik yang tidak pernah putus untuk penulis hingga saat ini.
2. Bapak Prof. Ahmad Wira, M.Si, M.Ag, Ph.D, selaku pembimbing I yang telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran, serta kritiknya.
3. Bapak Dr. Roni Andespa, M.M, selaku pembimbing II yang juga telah banyak membantu penulis dalam memberikan ide, saran serta kritiknya.
4. Bapak Pemimpin Divisi beserta seluruh Tim Divisi Perencanaan Strategis PT. Bank Nagari yang selalu memberikan *support* penulis dalam penyelesaian studi Pasca Sarjana ini. Terkhusus Kakanda Desy Rais yang sudah membantu sebagai “gerbang pembuka” bagi penulis dalam mengumpulkan Informan Penelitian ini.
5. Rekan dan sahabat “Pejuang Tesis” yang sudah membantu dalam penyelesaian tesis penulis ini diantaranya “Ruri Mustika, Erizal Candra Efendi, dan Wildan Hadi”.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan atau penulisan Tesis ini. Untuk itu saran dan masukan konstruktif akan sangat membantu dalam penyempurnaan Tesis ini. Demikian yang dapat penulis sampaikan. Akhir kata, semoga Tesis ini dapat diterima dengan baik dan dapat bermanfaat nantinya.

Padang, 03 Februari 2026



ROBI HARJONI PUTRA

ABSTRAK

Transformasi digital telah mengubah lanskap layanan perbankan, termasuk perbankan syariah, dengan mendorong lembaga keuangan untuk menyesuaikan diri terhadap meningkatnya tuntutan nasabah akan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas layanan. Penelitian ini bertujuan menganalisis persepsi dan sentimen nasabah Bank Nagari Syariah terhadap penggunaan *Super App Ollin* sebagai inovasi layanan digital perbankan syariah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis tematik dan analisis sentimen untuk menggali pengalaman, pandangan, serta penilaian nasabah terhadap aplikasi tersebut. Hasil penelitian mengidentifikasi empat tema utama yang membentuk pengalaman nasabah, yaitu kesiapan teknologi, persepsi manfaat, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan. Temuan menunjukkan bahwa nasabah dengan kesiapan teknologi yang lebih baik cenderung memiliki persepsi manfaat yang lebih tinggi, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan kemudahan transaksi. Tingkat kepercayaan nasabah terhadap komitmen syariah Bank Nagari juga tergolong tinggi, tercermin dari keyakinan bahwa layanan digital yang disediakan tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Analisis sentimen menunjukkan dominasi persepsi positif, terutama pada aspek kemudahan akses dan efisiensi layanan. Namun demikian, ditemukan pula sentimen negatif yang berkaitan dengan kendala teknis aplikasi serta keterbatasan pemahaman nasabah terhadap fitur-fitur syariah. Hal ini mengindikasikan bahwa tantangan utama terletak pada optimalisasi edukasi dan sosialisasi fitur syariah. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis bagi pengembangan layanan digital perbankan syariah yang lebih responsif serta memperkaya kajian akademik mengenai adopsi teknologi keuangan syariah di Indonesia.

Kata Kunci : *Digital Banking*, Analisis Tematik, Analisis Sentimen, perbankan syariah

ABSTRACT

Digital transformation has reshaped the landscape of banking services, including Islamic banking, by compelling financial institutions to adapt to the increasing demands of customers for convenience, speed, and service accessibility. This study aims to analyze the perceptions and sentiments of Bank Nagari Syariah customers toward the use of the Super App Ollin as a digital service innovation in Islamic banking. The study employs a qualitative approach using thematic analysis and sentiment analysis to explore customers' experiences, perspectives, and evaluations of the application. The findings identify four main themes that shape customer experience, namely technological readiness, perceived usefulness, ease of use, and trust. The results indicate that customers with higher levels of technological readiness tend to perceive greater benefits from using the application, particularly in terms of transaction efficiency and convenience. Customers' trust in Bank Nagari's commitment to Islamic principles is also relatively high, as reflected in their confidence that the digital services provided remain grounded in Sharia principles. Sentiment analysis reveals a predominance of positive perceptions, especially regarding ease of access and service efficiency. Nevertheless, negative sentiments were also identified, mainly related to technical issues within the application and customers' limited understanding of the available Sharia-based features. This suggests that the primary challenge lies not in the transparency of Sharia principles, but in the optimization of customer education and socialization regarding the characteristics and mechanisms of Sharia features within the Super App Ollin. This study provides practical contributions to the development of more responsive Islamic digital banking services and enriches the academic literature on consumer behavior in the adoption of Islamic financial technology in Indonesia.

Keywords: *Digital Banking, Thematic Analysis, Sentiment Analysis, Islamic Banking*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Batasan Penelitian.....	13
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	14
1.5 Tujuan Penelitian	15
1.6 Manfaat Penelitian	15

BAB II LANDASAN TEORI DAN TINJAUAN KEPUSTAKAAN

2.1 Landasan Teori (<i>Theoretical Background</i>)	16
2.1.1 <i>Technology Acceptance Model (TAM)</i>	16
2.1.1.1 Kesiapan Teknologi (<i>Technology Readiness</i>)	16
2.1.1.2 Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>)	17
2.1.1.3 Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>).....	19
2.1.1.4 Kepercayaan (<i>Trust</i>).....	21
2.1.2 Perilaku Konsumen.....	22
2.1.3 <i>Thematic Analysis</i>	24
2.1.4 <i>Sentiment Analysis</i>	25
2.2 Tinjauan Kepustakaan (Penelitian terdahulu)	26
2.3 Kerangka Pemikiran Penelitian.....	31

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Setting Penelitian	35
3.2.1 Lokasi Penelitian.....	35
3.2.2 Kriteria Penelitian	36
3.2.3 Populasi dan Sampel Penelitian	37
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	40
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.4.1 Analisis Tematik.....	44
3.4.2 Analisis Sentimen.....	44
3.4.3 Analisis Hubungan Antar Tema	45

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Bank Nagari	47
4.2 Hasil dan Pembahasan	49
4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	49
4.2.1.1 Uji Validitas	49
4.2.1.2 Uji Reliabilitas	66
4.2.2 <i>MindMap Super App Ollin by Bank Nagari</i>	73
4.2.3 Analisis Tematik <i>Super App Ollin by Bank Nagari</i>	76
4.2.3.1 Tema Kesiapan Teknologi (<i>Technology Readiness</i>).....	77
4.2.3.2 Tema Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>)	89
4.2.3.3 Tema Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	101
4.2.3.4 Tema Kepercayaan (<i>Trust</i>)	114
4.3 Analisis Sentimen <i>Super App Ollin by Bank Nagari</i>	127
4.4 Analisis Hubungan Antar Tema	136
4.5 Implikasi Penelitian	143
4.5.1 Implikasi Teoritis/Akademis	143
4.5.2 Implikasi Praktis	143

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan	148
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	149

5.3 Saran	150
-----------------	-----

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perkembangan Jumlah Pengguna <i>Mobile Banking</i> pada beberapa Bank di Indonesia	2
Tabel 1.2 Perkembangan Jumlah Nasabah Tabungan dan Pengguna Ollin	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	27
Tabel 3.1 Perkembangan Jumlah Pengguna Ollin Bank Nagari Cabang Syariah Padang	38
Tabel 3.2 Instrument Wawancara Semi Terstruktur	41
Tabel 4.1 Pernyataan Informan	50
Tabel 4.2 Pernyataan Informan	51
Tabel 4.3 Pernyataan Informan	54
Tabel 4.4 Pernyataan Informan.....	55
Tabel 4.5 Pernyataan Informan.....	58
Tabel 4.6 Pernyataan Informan.....	59
Tabel 4.7 Pernyataan Informan.....	63
Tabel 4.8 Pernyataan Informan.....	64
Tabel 4.9 Interpretasi Kappa	68
Tabel 4.10 Persentase <i>Agreement</i>	69
Tabel 4.11 Tema Kesiapan Teknologi (<i>Technology Readiness</i>)	78
Tabel 4.12 Tema Persepsi Manfaat (<i>Perceived Usefulness</i>)	90
Tabel 4.13 Tema Persepsi Kemudahan Penggunaan (<i>Perceived Ease of Use</i>)	102
Tabel 4.14 Tema Kepercayaan (<i>Trust</i>)	115
Tabel 4.15 Sentimen Tema <i>Super App Ollin by Bank Nagari</i>	129
Tabel 4.16 Kategori Kekuatan Korelasi	137
Tabel 4.17 <i>Person Correlation Co-Occurance</i>	138

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Grafik Pertumbuhan Jumlah User <i>Super App Ollin</i>	8
Gambar 2.1 Kerangka Teori	34
Gambar 4.1 <i>Mind Map Super App Ollin</i>	73
Gambar 4.2 <i>Word Frequency Quarry</i>	77
Gambar 4.3 Diagram Tingkat Pengetahuan tentang <i>Super App Ollin</i>	81
Gambar 4.4 Diagram Kesiapan Dalam Menggunakan Aplikasi Digital Ollin.....	83
Gambar 4.5 Diagram Kepercayaan Diri Dalam Menggunakan Fitur-Fitur Ollin.....	85
Gambar 4.6 Diagram Pertimbangan Syariah dalam penggunaan Ollin	87
Gambar 4.7 Diagram Kemudahan aktifitas perbankan dengan Ollin	93
Gambar 4.8 Diagram Fitur bermanfaat bagi pengguna	96
Gambar 4.9 Diagram Efisiensi Layanan Perbankan Meningkat.....	98
Gambar 4.10 Diagram Dukungan terhadap Prinsip Syariah.....	100
Gambar 4.11 Diagram Pengalaman Awal menggunakan Ollin.....	106
Gambar 4.12 Diagram Tingkat Kesulitan Memahami Navigasi dan Fitur	108
Gambar 4.13 Diagram Penilaian terhadap keintuitifan tampilan aplikasi	110
Gambar 4.14 Diagram Kemudahan akses Fitur-Fitur Syariah dalam aplikasi	112
Gambar 4.15 Diagram Rasa aman dalam bertransaksi di aplikasi.....	119
Gambar 4.16 Diagram Pandangan terhadap perlindungan data pribadi	121
Gambar 4.17 Diagram Pengalaman kendala teknis yang mempengaruhi kepercayaan	123
Gambar 4.18 Diagram Tingkat kepercayaan terhadap komitmen syariah Bank Nagari.....	125
Gambar 4.19 Sentimen Nasabah pengguna <i>Super App Ollin</i>	128