

Pengaruh *Mobile Banking* Dan Kemudahan Penggunaan *BYOND BY BSI* Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Padang

Sudirman¹, Henny Wati², Asrul³

^{1,2,3}Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Sumatera Barat

¹sudirman123@gmail.com ²hennywatifilano@gmail.com ³asrulumansyur123@gmail.com

Abstract

Digital transformation in the banking industry has encouraged financial institutions to provide technology-based services that improve service quality and customer experience. One of the digital innovations developed by Bank Syariah Indonesia (BSI) is BYOND by BSI, a mobile banking application designed to provide easier access to various Islamic financial services. However, the success of digital banking services is not only determined by technological availability but also by mobile banking service quality and the ease of application usage perceived by customers. This study aims to analyze the effect of mobile banking and perceived ease of use of BYOND by BSI on customer satisfaction among BSI customers in Padang City. This research employed a quantitative approach with a causal associative research design. Data were collected through questionnaires distributed to 100 BYOND by BSI users selected using purposive sampling. The data were analyzed using multiple linear regression supported by classical assumption tests, partial t-tests, simultaneous F-tests, and coefficient of determination analysis. The results indicate that mobile banking has a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.008. Furthermore, perceived ease of use also has a positive and significant effect on customer satisfaction with a significance value of 0.000. Simultaneously, mobile banking and ease of use significantly influence customer satisfaction with a significance value of 0.000. The Adjusted R Square value of 0.402 indicates that both independent variables explain 40.2% of customer satisfaction variation. This study implies that improving digital service quality and developing user-friendly applications are important strategies for BSI to enhance customer experience and satisfaction.

Keywords: *Mobile Banking, BYOND by BSI, Ease of Use, Customer Satisfaction, Bank Syariah Indonesia*

Abstrak

Transformasi digital dalam industri perbankan telah mendorong lembaga keuangan untuk menghadirkan layanan berbasis teknologi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman nasabah. Salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah BYOND by BSI, yaitu aplikasi mobile banking yang dirancang untuk memberikan kemudahan akses terhadap berbagai layanan keuangan syariah. Namun, keberhasilan layanan digital banking tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas layanan mobile banking dan tingkat kemudahan penggunaan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mobile banking dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal asosiatif. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna BYOND by BSI yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak statistik melalui pengujian asumsi klasik, uji t parsial, uji F simultan, dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan

nasabah dengan nilai signifikansi 0,008. Selain itu, variabel kemudahan penggunaan BYOND by BSI juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000. Secara simultan, mobile banking dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai Adjusted R Square sebesar 0,402 menunjukkan bahwa kedua variabel independen mampu menjelaskan 40,2% variasi kepuasan nasabah. Penelitian ini memberikan implikasi bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan penyediaan aplikasi yang mudah digunakan menjadi faktor penting bagi BSI dalam meningkatkan pengalaman dan kepuasan nasabah.

Kata kunci: Mobile Banking, BYOND by BSI, Kemudahan Penggunaan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.

© 2026 Jurnal Pustaka Aktiva

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar terhadap industri perbankan, termasuk dalam pola pelayanan kepada nasabah. Digitalisasi perbankan menyebabkan perubahan dari layanan konvensional berbasis kantor cabang menuju layanan berbasis teknologi yang memungkinkan masyarakat melakukan aktivitas keuangan secara lebih cepat, fleksibel, dan efisien. Kehadiran layanan digital seperti internet banking dan mobile banking memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor bank.

Dalam industri perbankan modern, kualitas layanan digital menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepuasan nasabah. Nasabah tidak hanya menilai bank berdasarkan produk keuangan yang ditawarkan, tetapi juga berdasarkan pengalaman selama menggunakan layanan digital, seperti kecepatan transaksi, keamanan sistem, kemudahan akses, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Oleh karena itu, bank dituntut untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital agar mampu mempertahankan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu institusi perbankan syariah terbesar di Indonesia terus melakukan inovasi melalui pengembangan layanan digital banking. Salah satu inovasi tersebut adalah BYOND by BSI, yaitu aplikasi mobile banking generasi terbaru yang dirancang untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih mudah, cepat, dan terintegrasi. Kehadiran aplikasi tersebut menjadi bagian dari strategi transformasi digital BSI dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi.

Meskipun demikian, keberhasilan suatu aplikasi digital banking tidak hanya ditentukan oleh tersedianya berbagai fitur teknologi. Faktor pengalaman pengguna menjadi aspek penting yang menentukan apakah suatu aplikasi dapat diterima dan memberikan kepuasan bagi nasabah. Salah satu faktor yang berperan adalah kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), yaitu sejauh mana pengguna merasa bahwa aplikasi dapat dipahami, dipelajari,

dan digunakan tanpa membutuhkan usaha yang besar.

Konsep kemudahan penggunaan tersebut berkaitan dengan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi terhadap kemudahan dan manfaat teknologi tersebut. Dalam konteks BYOND by BSI, aplikasi yang memiliki tampilan sederhana, sistem navigasi yang jelas, dan proses transaksi yang mudah dipahami akan meningkatkan kenyamanan pengguna dan berpotensi meningkatkan kepuasan nasabah.

Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa layanan digital banking dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah. Namun, penelitian mengenai BYOND by BSI masih relatif terbatas karena aplikasi tersebut merupakan inovasi digital banking terbaru dari BSI. Selain itu, sebagian penelitian sebelumnya lebih banyak membahas mobile banking secara umum, sehingga diperlukan kajian empiris yang secara khusus menganalisis bagaimana kualitas mobile banking dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI memengaruhi kepuasan pengguna.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh mobile banking dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Padang.

Rumusan Masalah

1. Apakah mobile banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI di Kota Padang?
2. Apakah kemudahan penggunaan BYOND by BSI berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI di Kota Padang?
3. Apakah mobile banking dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah?

Tujuan Penelitian

1. Menganalisis pengaruh mobile banking terhadap kepuasan nasabah pengguna BYOND by BSI.

2. Menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah.
3. Menganalisis pengaruh mobile banking dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI secara simultan terhadap kepuasan nasabah.

2. Metode Penelitian

2.1 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian kausal asosiatif. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian bertujuan menguji hubungan antara variabel independen yaitu mobile banking dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI terhadap variabel dependen yaitu kepuasan nasabah.

2.2 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Padang. Teknik pengambilan sampel menggunakan purposive sampling dengan kriteria:

1. Nasabah Bank Syariah Indonesia.
2. Menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
3. Pernah melakukan transaksi melalui aplikasi BYOND by BSI.

Jumlah responden penelitian sebanyak **100 orang**.

2.3 Metode Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan bantuan perangkat lunak statistik (SPSS/EViews/Stata). Tahapan analisis data adalah sebagai berikut:

2.4 Uji Asumsi Klasik

Sebelum dilakukan analisis regresi linier sederhana, data harus memenuhi syarat uji asumsi klasik agar model estimasi bersifat Best Linear Unbiased Estimator (BLUE). Untuk regresi linier sederhana, uji yang digunakan meliputi: Uji Normalitas: Bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (menggunakan Uji Kolmogorov-Smirnov atau grafik P-Plot). Uji Linearitas: Bertujuan untuk mengetahui apakah variabel X dan Y memiliki hubungan linear yang signifikan. Uji Heteroskedastisitas: Bertujuan menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varians

dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain (menggunakan Uji Glejser atau Scatterplot)

2.5 Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis ini digunakan untuk mengukur pengaruh satu variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Persamaan regresi linear berganda yang digunakan dalam penelitian ini dapat dituliskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan nasabah (variabel dependen)

a = Konstanta, yaitu nilai Y ketika X_1 dan $X_2 = 0$

b_1 = Koefisien regresi untuk variabel *mobile banking* (X_1)

b_2 = Koefisien regresi untuk variabel kemudahan penggunaan (X_2)

e = *Error* atau residual

2.6 Uji Hipotesis

Uji hipotesis yang digunakan terkait penelitian ini terdiri atas beberapa macam yaitu:

1. Uji t Parsial

Menurut Suprpto (2021) uji t parsial digunakan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen secara terpisah. Uji ini dilakukan dengan membandingkan nilai signifikansi $< 0,05$, maka variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen secara parsial.

2. Uji F Simultan

Menurut Suprpto (2021) uji F simultan bertujuan untuk melihat pengaruh variabel independen secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Uji ini juga menggunakan nilai signifikansi (Sig.) sebagai dasar pengambilan keputusan. Model regresi dinyatakan signifikan apabila nilai Sig. $< 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen.

3. Uji Koefisien Determinasi

Menurut Suprpto (2021) uji koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1, di mana semakin mendekati 1 berarti variabel independen semakin kuat dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Sebaliknya, jika nilai R^2 kecil, maka variabel

independen hanya mampu menjelaskan sebagian kecil dari variasi variabel dependen.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas yang dilakukan menggunakan alat uji *one sample kolmogorof smirnov* dengan kriteria jika nilai *asym sig* > 0,05 maka data sudah berdistribusi normal. Data yang baik harus berdistribusi secara normal. Hasil uji normalitas yang telah dilakukan yaitu:

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.82726877
Most Extreme Differences	Absolute	.053
	Positive	.036
	Negative	-.053
Test Statistic		.053
Asymp. Sig. (2-tailed)		.212 ^{a,d}

a. Test distribution is Normal.

Gambar 1. Hasil Uji Normalitas

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa data penelitian telah memenuhi asumsi normalitas. Hal ini dibuktikan dengan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* sebesar 0,212 > 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa distribusi data pada penelitian ini adalah normal, sehingga instrumen dan hasil pengukuran layak digunakan untuk analisis statistik lebih lanjut. Temuan ini dapat memastikan bahwa metode analisis yang berbasis pada asumsi normalitas dapat diterapkan secara tepat.

3.2 Hasil Uji t Parsial

Uji t parsial dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Hasil uji t parsial yang telah dilakukan yaitu:

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	13.535	4.239		3.193	.002	
mobile Banking	.239	.069	.280	3.731	.008	.608 1.644
Kemudahan Penggunaan	.879	.125	.574	7.057	.000	.608 1.644

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Gambar 2. Hasil Uji t

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil uji t parsial pada variabel mobile banking dan kemudahan penggunaan menunjukkan nilai signifikansi karena kurang 0,05. Hal ini

membuktikan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Artinya, semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar pula kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan bahwa aspek kemudahan penggunaan merupakan faktor penting yang tidak dapat diabaikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan mobile banking mampu meningkatkan kepuasan pengguna BYOND by BSI. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah tidak hanya mempertimbangkan keberadaan layanan digital, tetapi juga memperhatikan kualitas pengalaman ketika menggunakan aplikasi. Mobile banking memberikan nilai tambah melalui kemudahan akses transaksi, efisiensi waktu, serta fleksibilitas layanan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Kondisi tersebut sesuai dengan karakteristik layanan digital banking yang bertujuan memberikan pelayanan cepat, praktis, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Temuan penelitian ini memperkuat penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital banking memiliki hubungan positif terhadap kepuasan nasabah. Ketika layanan digital mampu memberikan keamanan, kecepatan, dan kemudahan transaksi, maka tingkat kepuasan pengguna akan meningkat.

Kemudahan penggunaan menjadi faktor yang memiliki pengaruh lebih besar dibandingkan variabel mobile banking. Hal ini terlihat dari nilai koefisien regresi kemudahan penggunaan sebesar 0,879, yang menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi dipahami dan digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Hasil ini mendukung konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi. Dalam konteks BYOND by BSI, aplikasi yang memiliki tampilan sederhana, menu yang mudah ditemukan, serta proses transaksi yang tidak rumit akan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik. Hal ini menjadi semakin penting karena pengguna layanan perbankan digital berasal dari berbagai kelompok usia dengan tingkat literasi teknologi yang berbeda.

3.3 Hasil Uji F Simultan

Uji F simultan dilakukan untuk melihat ada tidaknya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen secara keseluruhan. Hasil uji F simultan yang telah dilakukan yaitu:

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2262.359	2	1131.180	65.811	.000 ^b
	Residual	1450.151	97	145.143		
	Total	3712.510	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, mobile Banking

Gambar 3. Hasil Uji F

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil uji F simultan menunjukkan bahwa variabel *mobile banking* dan kemudahan penggunaan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen kepuasan nasabah. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, model regresi yang digunakan memenuhi syarat uji simultan dan dapat disimpulkan bahwa kedua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan nasabah.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna BYOND by BSI tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor, tetapi merupakan kombinasi antara kualitas layanan digital dan pengalaman pengguna dalam mengoperasikan aplikasi. Mobile banking memberikan manfaat dari sisi kualitas layanan, sedangkan kemudahan penggunaan memberikan kenyamanan dalam proses interaksi pengguna dengan sistem. Kedua faktor tersebut saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman digital banking yang positif. Bagi BSI, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan layanan digital tidak cukup hanya dengan menambahkan fitur baru, tetapi juga perlu memastikan bahwa fitur tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat nyata bagi nasabah.

3.4 Hasil Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel *mobile banking* (X1) dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI (X2) terhadap kepuasan nasabah (Y). Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 13,535 + 0,239X1 + 0,879X2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X1 = Mobile Banking

X2 = Kemudahan Penggunaan BYOND by BSI

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa:

1. Nilai konstanta sebesar 13,535 menunjukkan bahwa apabila variabel *mobile banking* dan kemudahan penggunaan dianggap konstan,

maka nilai kepuasan nasabah berada pada tingkat 13,535.

2. Koefisien regresi *mobile banking* sebesar **0,239** menunjukkan bahwa setiap peningkatan kualitas *mobile banking* sebesar satu satuan akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,239 satuan.
3. Koefisien regresi kemudahan penggunaan sebesar **0,879** menunjukkan bahwa variabel kemudahan penggunaan memiliki kontribusi lebih besar dibandingkan *mobile banking* dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Hasil ini memberikan indikasi bahwa aspek kemudahan interaksi pengguna menjadi faktor penting dalam membangun pengalaman positif nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI.

3.5 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dengan melihat nilai *adjusted R square* karena menggunakan uji analisis regresi linear berganda. Hasil uji koefisien determinasi yang telah dilakukan yaitu:

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.781 ^a	.509	.402	3.86652

a. Predictors: (Constant), Kemudahan Penggunaan, mobile Banking

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Gambar 4. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber: Hasil Olah Data, 2026

Hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai *adjusted R square* sebesar 0,402. Hal ini berarti bahwa variabel independen, yaitu *Mobile banking* dan kemudahan penggunaan, mampu menjelaskan variasi variabel kepuasan nasabah sebesar 40,2%. Sementara itu, sisanya sebesar 59,8% dijelaskan oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh *mobile banking* dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Padang, dapat disimpulkan bahwa layanan digital banking memiliki peran penting dalam membentuk pengalaman dan tingkat kepuasan pengguna. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen dalam penelitian ini memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Pertama, variabel mobile banking berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan mobile banking yang diberikan melalui BYOND by BSI, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Kualitas layanan digital yang mencakup kemudahan akses, kecepatan transaksi, keandalan sistem, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pengguna menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman digital banking yang positif.

Kedua, variabel kemudahan penggunaan BYOND by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemudahan dalam memahami fitur, mengoperasikan aplikasi, serta melakukan transaksi melalui BYOND by BSI menjadi aspek yang memiliki kontribusi besar terhadap peningkatan kepuasan pengguna. Temuan ini memperkuat perspektif Technology Acceptance Model (TAM) yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan merupakan salah satu faktor utama dalam penerimaan teknologi. Aplikasi digital banking yang mudah dipahami dan digunakan akan meningkatkan kenyamanan pengguna serta mendorong terbentuknya persepsi positif terhadap layanan bank.

Ketiga, secara simultan mobile banking dan kemudahan penggunaan BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna tidak hanya ditentukan oleh kualitas teknologi yang tersedia, tetapi juga oleh bagaimana pengguna merasakan kemudahan dan manfaat selama berinteraksi dengan aplikasi. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital BSI melalui BYOND by BSI membutuhkan kombinasi antara pengembangan kualitas sistem, penyediaan fitur yang relevan, serta desain aplikasi yang berorientasi pada kebutuhan pengguna.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,402 menunjukkan bahwa variabel mobile banking dan kemudahan penggunaan mampu menjelaskan sebesar 40,2% variasi kepuasan nasabah, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek teknologi dan kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna, masih terdapat faktor lain yang dapat dikaji dalam penelitian berikutnya, seperti keamanan transaksi digital, kepercayaan nasabah, kualitas pelayanan elektronik (*e-service quality*), persepsi manfaat, serta loyalitas pengguna.

Secara teoritis, penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian mengenai

penerimaan teknologi digital dalam industri perbankan syariah, khususnya terkait peran kualitas layanan mobile banking dan kemudahan penggunaan aplikasi terhadap kepuasan nasabah. Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan implikasi bagi Bank Syariah Indonesia bahwa pengembangan BYOND by BSI tidak hanya perlu berfokus pada penambahan fitur digital, tetapi juga pada peningkatan kualitas pengalaman pengguna melalui sistem yang stabil, tampilan aplikasi yang intuitif, edukasi digital bagi nasabah, serta dukungan layanan yang mampu menjangkau seluruh kelompok pengguna, termasuk nasabah dengan tingkat literasi digital yang berbeda.

Dengan demikian, peningkatan kepuasan nasabah dalam penggunaan BYOND by BSI dapat dicapai melalui strategi digital banking yang berorientasi pada pengguna (*user-oriented digital banking strategy*), yaitu strategi yang mengintegrasikan kualitas teknologi, kemudahan penggunaan, dan kebutuhan nasabah dalam satu ekosistem layanan digital syariah yang berkelanjutan.

Daftar Rujukan

- [1] Alifandi, T., & Fasa, M. I. 2025. Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI. *Revenue: Jurnal Lentera Bisnis Manajemen*. 03(01). ISSN 2986-1853. <https://doi.org/10.15408/aiq.v10i2.7135>
- [2] Asikin, D. D., & Alam, C. 2024. Pengaruh E-Service Quality dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Mobile JKN. *Variable Research Journal*. 01(01). ISSN 3032-4084.
- [3] Chairunisa, L., & Rahmayati. 2022. Pengaruh Layanan Digital dan Non Digital Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia). *Koloni: Jurnal Multidisiplin Ilmu*. 1(3). ISSN 2828-6863.
- [4] Desri, S., Mawadda, F., Ulfa, S., & Adinarta, B. S. 2024. Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan Aplikasi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek di Kota Payakumbuh. *Innovative: Journal of Social Science Research*. 4(1). ISSN 2807-4238.
- [5] Gunawan, N., Subagyo, & Purnomo, H. 2023. Analisis Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Merek, dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Maxim Kediri. *Simposium Manajemen dan Bisnis I. 2*. ISSN 2962-2050.
- [6] Harryanto, H., Muchran, M., & Ahmar, A. S. 2018. Application of TAM Model to the Use of Information Technology. *International Journal of Engineering & Technology*. 7(2.9). ISSN 2227-524X. <https://doi.org/10.14419/ijet.v7i2.9.12345>
- [7] Hasan, A., Waworuntu, A. Y., & Otoluwa, N. I. 2025. Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Interaksi Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Konsumen E-Wallet di Provinsi Sulawesi Selatan. *Jurnal Manajemen Bisnis dan Kewirausahaan*. 9(1). ISSN 2302-591X.
- [8] Irfansyah, A., Azzahra, A., Agusanti, A., & Sanjaya, V. F. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus Pengguna Maxim Kota Bandar Lampung). *Journal for Management Student (JFMS)*. 2(4). ISSN 2798-8899.
- [9] Jannah, A. M., & Hastari, D. N. 2023. Pengaruh Fitur Layanan dan Kemudahan Menggunakan M-Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah. *Jurnal Ekonomi Sakti*. 12(1). ISSN 2685-1849.
- [10] Juan, E., & Indrawati, L. 2023. Pengaruh Kepercayaan, Persepsi Kemudahan Penggunaan, dan Brand Image Terhadap Kepuasan Konsumen Melakukan Pembayaran

- Menggunakan QRIS. *K&K Jurnal Manajemen*. 2(1). ISSN 2808-4667.
- [11] Kamal, N.R., & Artanti, Y. 2024. Pengaruh Program Loyalitas, Persepsi Nilai, dan Persepsi Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Pelanggan yang Berdampak pada Loyalitas Pelanggan (Studi pada Konsumen By.U). *Edunomika*. 08(01). ISSN 2339-1713.
- [12] Kusumo, M.H., & Rosyadi, I. 2023. Pengaruh Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengguna Gojek. *Jurnal Manajemen Dirgantara*. 16(1). ISSN 2252-7451. DOI: <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i1.876>
- [13] Marlina, A., & Humairah, F. 2018. Peran Digital Banking dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Kredit (Studi Kasus PT. Bank Tabungan Negara Syariah). *Moneter: Jurnal Keuangan & Perbankan*. 6(2). ISSN 2302-2213.
- [14] Masitoh, N., Rosidah, E., & Kurniawati, A. 2023. Pengaruh Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Tasikmalaya. *BanKu: Jurnal Perbankan dan Keuangan*. 4(1). ISSN 2723-4355.
- [15] Mawardi, A., & Hasmawaty, A.R. 2020. Pengaruh Pelayanan Digital dan Pelayanan Konvensional terhadap Kepuasan Nasabah Bank Sumsel Babel Cabang Prabumulih. *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & SDM*. 1(1). ISSN 2745-7257.
- [16] Muqodasih, L. D., & Indriastuti, A. 2023. Peran Kualitas Pelayanan, Kepercayaan dan Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Konsumen Shopee. *Jurnal Capital*. 5(2). ISSN 2723-1054
- [17] Musman, Asti. 2024. *Strategi Manajemen Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Anak Hebat Indonesia.
- [18] Nurhayani, K., Kamilah, & Rahmani, N. A. B. 2023. Pengaruh Penggunaan Digital Banking sebagai Layanan Transaksi Online terhadap Kepuasan Nasabah Bank BSI Syariah Kabupaten Langkat. *Edunomika*, 08(01).
- [19] Pangesti, H. L. 2024. Service Quality dan Digital Banking meningkatkan Loyalitas Nasabah Bank Syariah Indonesia? Kepuasan sebagai Variabel Intervening. *Journal of Sharia Finance and Banking*. 4(1). ISSN 2797-247X / 2797-1546.
- [20] Putri, N. I., Ghafur, A., & Arifin, M. S. 2024. Pengaruh Persepsi Kemudahan dan Kepercayaan terhadap Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Aplikasi Fintech Adiraku PT. Adira Finance Syariah Satellite Balung. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*. 7(1). ISSN 2621-6833 / 2621-7465.
- [21] Rahayu, D. L., & Lukman, S. 2023. Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan dan Keamanan terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Mobile Banking. *JEKSya: Jurnal Ekonomi dan Keuangan Syariah*. 2(2). ISSN 2963-0975.
- [22] Rahayu, Y. P., & Widiati, E. 2024. Analisis Kualitas Pelayanan, Kemudahan Penggunaan Aplikasi M-BCA terhadap Kepuasan Nasabah Pembukaan Rekening Online. *Jurnal Administrasi dan Manajemen (JAM)*. 35(1). ISSN 2621-7880,
- [23] Rosano, A., & Islami, V. 2023. Peranan Digital Banking pada Kepuasan Nasabah Bank ABC Kantor Cabang Semarang. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*. 7(4). ISSN 2541-1330 DOI: 10.33395/remik.v7i4. 12990
- [24] Sabilal, I., & Hartono, D. 2023. Dampak Digitalisasi Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada BCA KCP Hasanudin Jakarta. *Utility: Jurnal Ilmiah Pendidikan dan Ekonomi*. 7(2). ISSN 2549-1377 / 2549-1385.
- [25] Sari, A., Erni, K., Arsyad, K., & Aswad, A. 2024. Pengaruh Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah: Studi pada Mahasiswa yang Menggunakan Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Manajemen (JEKMa)*. 28(12).
- [26] Sujarweni, Wiratna. 2021. *Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- [27] Suprpto, Haddy. 2021. *Penerapan Metodologi Penelitian Dalam Karya Ilmiah*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- [28] Supriyanto, A., Limantara, M., & Susanti, Y. 2024. Pengaruh Layanan Digital Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Permata Banjarmasin. *Stratego: Jurnal Manajemen Modern*. 6(3).
- [29] Susila, N. D. S. A., Putra, K. E. S., & Khalik, I. 2023. Pengaruh Citra Merek dan Kemudahan Penggunaan yang Dirasakan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Pengguna Mobile Banking BCA. *Prospek: Jurnal Manajemen dan Bisnis*. 5(2). ISSN 2685-5526

.