



Pengaruh Penggunaan Aplikasi *BYOND* Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur

Clareca Putri Detosa¹, Faisal Hidayat²

¹²Universitas Islam Negeri Sjeh M. Djamil Djambek, Bukittinggi, Indonesia

Informasi Artikel

Sejarah Artikel:

Submit : 28 Februari 2026

Revisi : 08 Maret 2026

Diterima : 28 Mei 2026

Diterbitkan: 17 Juni 2026

Kata Kunci

Kata Kunci : *BYOND*, Kepuasan Nasabah, Digital Banking

Correspondence

E-mail:

A B S T R A K

Transformasi digital perbankan syariah mendorong bank untuk menyediakan layanan yang cepat, aman, mudah digunakan, dan relevan dengan kebutuhan nasabah. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif eksplanatori melalui survei kepada 100 nasabah pengguna *BYOND* yang ditentukan dengan rumus Slovin. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan SPSS 20 melalui uji validitas, reliabilitas, normalitas, heteroskedastisitas, regresi linear sederhana, koefisien determinasi, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan seluruh item instrumen valid dan reliabel. Model regresi memenuhi asumsi normalitas dan tidak menunjukkan gejala heteroskedastisitas. Penggunaan aplikasi *BYOND* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan persamaan regresi $Y = 9,217 + 0,568X$, nilai $t = 11,212$, dan $p < 0,001$. Nilai R Square sebesar 0,562 menunjukkan bahwa 56,2% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh penggunaan aplikasi *BYOND*, sedangkan 43,8% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kelengkapan fitur layanan digital berperan penting dalam membentuk pengalaman dan kepuasan nasabah perbankan syariah.

Abstract

The digital transformation of Islamic banking has compelled banks to provide services that are fast, secure, user-friendly, and responsive to customers' evolving needs. This study aims to analyze the effect of using the *BYOND* by BSI application on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur. Employing an explanatory quantitative approach, the study surveyed 100 *BYOND* users selected using the Slovin formula. Primary data were collected through questionnaires and analyzed using SPSS 20, including validity, reliability, normality, heteroscedasticity, simple linear regression, coefficient of determination, and t-tests. The findings indicate that all instrument items were valid and reliable. The regression model met the assumption of normality and showed no indication of heteroscedasticity. The use of the *BYOND* application had a positive and significant effect on customer satisfaction, as demonstrated by the regression equation $Y = 9.217 + 0.568X$, with a t-value of 11.212 and $p < 0.001$. The R Square value of 0.562 indicates that 56.2% of the variation in customer satisfaction can be explained by the use of the *BYOND* application, while the remaining 43.8% is attributable to factors outside the research model. These findings affirm that ease of use, service speed, security, and the comprehensiveness of digital banking features play a crucial role in shaping customer experience and satisfaction in Islamic banking.



1. Pendahuluan

Selama dua dekade terakhir, kemajuan teknologi telah mengubah secara mendasar cara hidup masyarakat Indonesia, termasuk cara mereka berinteraksi, berkomunikasi, dan mengakses informasi (Miftahurrahmah et al., 2023). Peningkatan infrastruktur telekomunikasi, didukung oleh penetrasi internet yang tinggi dan adopsi perangkat mobile, telah menjadikan teknologi sebagai komponen integral dari aktivitas sehari-hari (Rosihana et al., 2024). Perangkat mobile pintar, media sosial, aplikasi pesan instan, dan berbagai platform digital lainnya telah menjadi sarana utama untuk memenuhi kebutuhan komunikasi, hiburan, dan produktivitas kerja (Rais et al., 2023). Dalam konteks ekonomi digital, keunggulan kompetitif sebuah bank tidak lagi bergantung semata-mata pada sumber daya keuangan atau jaringan cabang fisik, melainkan pada kemampuan institusi tersebut untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi dalam layanan. Daya saing bank modern ditentukan oleh sejauh mana institusi tersebut mampu bertransformasi secara digital untuk merespons kompleksitas kebutuhan pelanggan (Jamaludin et al., 2023).

Salah satu manifestasi paling signifikan dari transformasi ini adalah munculnya layanan *Mobile Banking* (Kurniawati et al., 2021). Tren ini berkembang pesat sebagai respons terhadap permintaan publik akan kenyamanan, kecepatan, dan keamanan dalam transaksi keuangan. Sebelumnya, keberadaan Mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) dianggap cukup untuk membantu pelanggan mengakses layanan perbankan. Namun, dengan meningkatnya tuntutan akan fleksibilitas dan standar keamanan, tingkat kepuasan terhadap layanan ATM telah menurun (Kurniawati et al., 2021).

Di sektor perbankan syariah Indonesia, inovasi layanan digital merupakan kebutuhan strategis yang sangat penting. Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi didirikan pada 1 Februari 2021 (Ulfa, 2021). Melalui merger tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Sejak awal, BSI berkomitmen untuk mengembangkan layanan digital. Peluncuran aplikasi BSI Mobile merupakan langkah pertama dalam transformasi digital yang diterima dengan baik oleh masyarakat. Aplikasi ini menyediakan layanan keuangan serta layanan sosial dan keagamaan, seperti informasi rekening, transfer, pembayaran, dan distribusi zakat, infaq, sadaqah, dan waqf (ZISWAF) (Krismaya, 2021). Fitur-fitur Islam ini memberikan keunggulan kompetitif dibandingkan aplikasi perbankan konvensional, sekaligus memperkuat identitas BSI sebagai bank Islam modern (Cahyani et al., 2022).

Namun, dengan perkembangan teknologi yang pesat dan meningkatnya kebutuhan pelanggan, BSI menilai perlu untuk meng-upgrade BSI *Mobile* agar tetap relevan. Pada 9 November 2024, BSI secara resmi meluncurkan BYOND *by* BSI SuperApp sebagai pengganti BSI *Mobile* (Kunaifi et al., 2022). Aplikasi ini dirancang sebagai ekosistem digital yang mengintegrasikan aspek keuangan, sosial, dan spiritual ke dalam satu platform. BYOND menawarkan tampilan yang lebih modern, kemudahan penggunaan, keamanan berlapis, dan transaksi yang lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa BSI tidak hanya melayani transaksi rutin, tetapi juga secara komprehensif memenuhi kebutuhan sosial dan spiritual nasabah (Hidayati & Inayah, 2025; Noor, 2011).

Kepuasan pelanggan merupakan faktor krusial bagi kelangsungan dan kesuksesan suatu lembaga perbankan. Tingkat kepuasan yang tinggi secara langsung berkontribusi pada loyalitas pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan persepsinya terhadap kinerja suatu produk dengan ekspektasinya. Ketika kepuasan tercapai, pelanggan cenderung menunjukkan perilaku positif, seperti

penggunaan layanan secara berulang, memberikan rekomendasi, dan meningkatkan kepercayaan terhadap bank. Kepuasan yang berkelanjutan inilah yang membentuk loyalitas, yaitu komitmen pelanggan untuk terus menggunakan layanan bank tertentu meskipun ada penawaran menarik dari pesaing.

Tabel Jumlah Nasabah Pengguna BYOND 2024-2025

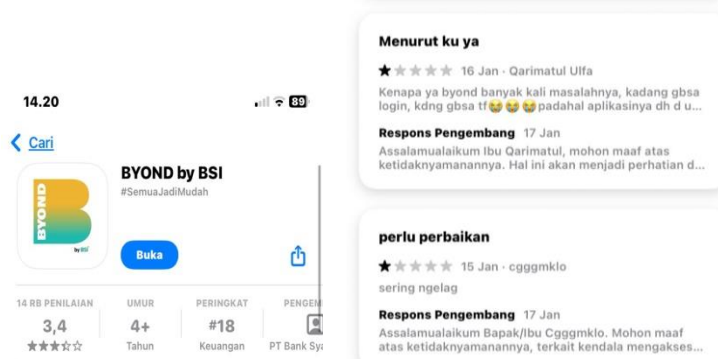
Tahun	Jumlah pengguna
2024	1.275
2025	6.593

Sumber: (Bapak Nurul Musim, BOSM BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur)

Berdasarkan data pada Tabel 1.1, terdapat peningkatan signifikan dalam jumlah pengguna aplikasi BYOND di BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur. Jumlah pengguna tercatat sebanyak 1.275 pada tahun 2024, yang kemudian melonjak menjadi 6.593 pada tahun 2025, dengan peningkatan sekitar 441%. Peningkatan ini menunjukkan tingginya adopsi layanan digital yang didorong oleh promosi intensif, pengembangan fitur, dan meningkatnya permintaan akan transaksi digital.

Namun, peningkatan jumlah pengguna tidak sepenuhnya mencerminkan kepuasan pelanggan. Beberapa pelanggan masih cenderung memilih layanan manual, seperti teller dan ATM, karena keterbatasan literasi digital, kebiasaan menggunakan layanan konvensional, dan kekhawatiran tentang keamanan transaksi digital. Selain itu, aplikasi BYOND by BSI juga menghadapi kendala teknis, seperti gangguan sistem, kesulitan login, dan kegagalan transaksi, terutama selama pembaruan sistem. Kondisi ini telah memicu keluhan dari pelanggan dan berpotensi mengikis kepercayaan terhadap layanan digital BYOND.

Berdasarkan pengamatan selama magang di Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur, penulis mencatat bahwa sejumlah nasabah datang ke kantor untuk mengeluhkan masalah dalam menggunakan layanan BYOND. Wawancara dengan beberapa nasabah mengungkapkan bahwa aplikasi BYOND sering mengalami gangguan teknis, terutama di awal bulan ketika volume transaksi meningkat. Hal ini menyulitkan pelaksanaan transaksi virtual, seperti transfer dan pembayaran. Keluhan-keluhan ini menjadi masalah serius karena gangguan berulang berpotensi merusak kepercayaan nasabah dan merugikan reputasi bank secara keseluruhan. Hal ini juga tercermin dari peringkat rendah aplikasi BYOND di Google Play Store akibat masalah teknis dan ketidakpuasan pengguna.



Gambar 1 Penilaian Aplikasi BYOND di Playstore

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun BYOND dilengkapi dengan fitur-fitur unggulan, keandalan sistem masih perlu ditingkatkan untuk mengoptimalkan kepuasan pengguna.

2. Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif untuk memperoleh data yang dapat diukur secara numerik dan dianalisis secara statistik, sehingga dapat mengidentifikasi pengaruh antara variabel-variabel yang diteliti (Dewi et al., 2023). Metode ini dipilih untuk menganalisis hubungan antara peran

penggunaan aplikasi BYOND dan tingkat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur (Asyari, 2021, 2022; Puteri & Parsaulian, 2023; Putri, 2020). Melalui metode ini, hasil penelitian diharapkan dapat menyajikan gambaran objektif berdasarkan data responden yang dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan teknik statistik.

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Bukittinggi Pasar Aur, yang berlokasi di Jalan Pasar Aur Kuning, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat, dari September 2025 hingga Januari 2026. Lokasi ini dipilih berdasarkan temuan mengenai penggunaan layanan digital BYOND selama magang, khususnya terkait dampaknya terhadap kepuasan pelanggan. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah yang menggunakan aplikasi BYOND, yang bersifat kuantitatif untuk analisis statistik, sementara data sekunder diperoleh dari berbagai referensi relevan seperti buku, jurnal, dan sumber internet untuk mendukung penelitian.

3. Hasil dan Pembahasan

A. Hasil Penelitian

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Penelitian ini menggunakan validitas konstruk sebagai parameter dalam uji validitas. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada perbandingan antara nilai korelasi yang dihitung (R_{hitung}) dengan nilai tabel (R_{tabel}). Jika nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$, pernyataan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika nilai $R_{hitung} < R_{tabel}$, pernyataan dikategorikan sebagai tidak valid.

1) Uji Validitas Variabel Byond (X)

Berdasarkan uji validitas dari variabel BYOND dengan 12 item pernyataan maka didapatkan hasil sebagai berikut

Tabel 2 Uji Validitas Variabel X

Variabel	R_{hitung}	R_{tabel}	Keterangan
X.1	0,487	0.1966	Valid
X.2	0,566	0.1966	Valid
X.3	0,539	0.1966	Valid
X.4	0,510	0.1966	Valid
X.5	0,601	0.1966	Valid
X.6	0,553	0.1966	Valid
X.7	0,664	0.1966	Valid
X.8	0,681	0.1966	Valid
X.9	0,678	0.1966	Valid
X.10	0,519	0.1966	Valid
X.11	0,701	0.1966	Valid
X.12	0,499	0.1966	Valid

Sumber : Data primer olahan SPSS 20,2026

Hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS 20 menunjukkan bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ untuk semua item dalam kuesioner. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 98 ($100 - 2$) dan tingkat signifikansi 0,05, nilai R_{tabel} ditetapkan sebesar 0,1966. Karena nilai r yang dihitung melebihi nilai ini, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam variabel X valid.

2) Uji Validitas Variabel Kepuasan Nasabah (Y)

Berdasarkan uji validitas dari variabel kepuasan nasabah dengan 9 item

pernyataan maka didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 3 Uji Validitas Variabel Y

No	R Hitung	R Tabel	Keterangan
Y.1	0,628	0.1966	Valid
Y.2	0,648	0.1966	Valid
Y.3	0,624	0.1966	Valid
Y.4	0,706	0.1966	Valid
Y.5	0,613	0.1966	Valid
Y.6	0,588	0.1966	Valid
Y.7	0,633	0.1966	Valid
Y.8	0,592	0.1966	Valid
Y.9	0,648	0.1966	Valid

Sumber : Data primer olahan SPSS 20,2026

Hasil uji validitas yang dilakukan menggunakan SPSS 20 menunjukkan bahwa nilai $R_{hitung} > R_{tabel}$ untuk semua item dalam kuesioner. Dengan derajat kebebasan (df) sebesar 98 ($100 - 2$) dan tingkat signifikansi 0,05, nilai r tabel ditetapkan sebesar 0,1966. Karena nilai r yang dihitung melebihi nilai ini, dapat disimpulkan bahwa semua item dalam variabel Y valid.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas instrumen dapat diuji dengan mengevaluasi konsistensi antar butir pertanyaan. Parameter yang digunakan adalah: Jika nilai Cronbach's Alpha $> 0,60$ (batas nilai cronbach's alpha) maka instrumen pengamatan dinyatakan reliabel. Jika nilai Cronbach's Alpha $< 0,60$ (batas nilai cronbach's alpha) maka instrumen pengamatan dinyatakan tidak reliabel.

Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X dan Y

Variabel	R	Cronbach's Alpha	Keterangan
Byond (X)	0,60	0.824	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0,60	0.808	Reliabel

Sumber : Data primer olahan SPSS 20,2026

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh menunjukkan angka di atas 0,60. Dengan demikian, seluruh pernyataan yang terdapat dalam kuesioner dapat dinyatakan reliabel.

c. Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.63779715
Most Extreme Differences	Absolute	.069
	Positive	.041
	Negative	-.069
Kolmogorov-Smirnov Z		.687
Asymp. Sig. (2-tailed)		.733

- | |
|---------------------------------|
| a. Test distribution is Normal. |
| b. Calculated from data. |

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil signifikansi pada tabel Asymp. Sig. (2-tailed) 0,733 > 0,05, maka dapat dinyatakan bahwa data berdistribusi normal.

2) Uji Heterokedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk memverifikasi konsistensi varians error dalam model regresi. Asumsi regresi mengharuskan varians error tetap konstan di seluruh nilai variabel independen. Ketidakstabilan varians ini dikenal sebagai heteroskedastisitas. Metode Glejser diterapkan dengan meregresikan nilai absolut residual terhadap variabel independen. Hasil analisis uji Glejser disajikan dalam tabel di bawah ini.:

Tabel 6 Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	5.209	1.873		2.781	.007
BYOND	-.065	.051	-.129	-1.284	.202

a. Dependent Variable: Abs_Res

Uji heteroskedastisitas dilakukan menggunakan uji Glejser, yang melakukan regresi terhadap nilai residu absolut terhadap variabel independen. Berdasarkan hasil yang ditampilkan dalam tabel, nilai signifikansi tercatat sebesar 0,202. Karena nilai signifikansi ini lebih besar dari 0,05, dapat disimpulkan bahwa tidak ada tanda-tanda heteroskedastisitas dalam model regresi. Hal ini menunjukkan bahwa model telah memenuhi asumsi klasik dan cocok untuk digunakan dalam analisis lebih lanjut.

3) Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui ada atau tidak nya pengaruh Byond (X) terhadap Kepuasan Nasabah (Y). digunakan untuk menentukan persamaan regresi yang terbentuk dalam penelitian ini. Berikut dapat dilihat hasil dari uji statistiknya

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.217	2.454		3.756	.000
BYOND	.568	.051	.750	11.212	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bersamaan regresi linear sederhana dengan menggunakan rumus sebagai berikut :

$$Y = a + Bx$$

$$Y = 9.217 + 0,568X$$

Dari persamaan diatas dapat diambil kesimpulan yaitu :

1. Konstanta pada persamaan diatas bernilai sebesar 9.217 artinya Jika BYOND bernilai 0 maka kepuasan nasabah bernilai 9.217
2. Koefisien regresi pada persamaan diatas bernilai positif yaitu 0,568 artinya jika terjadi peningkatan sebesar 1% maka kepuasan nasabah juga mengalami peningkatan sebesar 0,568

4) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi atau perubahan yang terjadi pada variabel dependen. Nilai koefisien determinasi berada antara 0 sampai 1. Semakin besar nilai R^2 mendekati 1, maka semakin kuat pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat, artinya model regresi yang digunakan semakin baik dalam menjelaskan hubungan antara kedua variabel. Sebaliknya, jika nilai R^2 mendekati 0, maka kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat lemah. Untuk lebih lanjutnya dijelaskan melalui tabel perhitungan dibawah ini

Tabel 8 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.750 ^a	.562	.557	2.651

a. Predictors: (Constant), BYOND

b. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil analisis diatas diperoleh persentase keragaman variable kepuasan nasabah (Y) yang dapat dijelaskan oleh variable BYOND (X) adalah 0,562 atau 56,2% sedangkan 43,8% sisanya dijelaskan variable lain diluar model regresi

5) Uji T

Uji t pada tingkat kepercayaan atau kebenaran 95% atau signifikan (α) 0,05 besarnya nilai dikatakan signifikan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$, atau $sign < \alpha$, ini berarti H_0 di tolak dan H_a diterima dan sebaiknya jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $sign > \alpha$, berarti H_0 ditolak

Tabel 9 Hasil Uji T
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	9.217	2.454		3.756	.000
BYOND	.568	.051	.750	11.212	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

Berdasarkan Tabel diatas, variabel Byond (X) menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,212 yang lebih besar dari t tabel yaitu 1.966 ($11,212 > 1.966$), dengan nilai sign. Sebesar $0.000 < 0,05$ yang menandakan bahwa variabel BYOND (X) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y).

B. Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BYOND by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini mengindikasikan bahwa pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan digital menjadi faktor penting dalam membentuk evaluasi mereka terhadap kualitas layanan BSI. Koefisien regresi positif menunjukkan bahwa semakin baik persepsi nasabah terhadap kemudahan, keamanan, kecepatan, dan kelengkapan fitur BYOND, semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan.

Temuan ini sejalan dengan Technology Acceptance Model yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan dan kemanfaatan yang dirasakan (Davis, 1989). Dalam konteks BYOND, aplikasi yang mudah diakses, menyediakan fitur transaksi yang lengkap, dan mampu mempercepat penyelesaian kebutuhan keuangan akan meningkatkan persepsi nilai layanan. Fitur seperti transfer, pembayaran, pembelian, QRIS, top up e-wallet, tarik tunai tanpa kartu, serta fitur Islami dapat memperluas manfaat aplikasi bagi nasabah. Ketika manfaat ini dirasakan secara langsung, nasabah cenderung mengevaluasi layanan secara positif.

Hasil penelitian juga dapat dijelaskan melalui Expectation Confirmation Theory. Kepuasan muncul ketika kinerja layanan memenuhi atau melebihi harapan pengguna (Oliver, 1980; Bhattacharjee, 2001). Nasabah yang berharap memperoleh layanan cepat, aman, dan praktis akan merasa puas apabila BYOND mampu memenuhi harapan tersebut. Sebaliknya, gangguan sistem, kesulitan login, atau kegagalan transaksi dapat menurunkan kepuasan karena kinerja layanan tidak sesuai dengan ekspektasi. Oleh karena itu, peningkatan jumlah pengguna perlu diimbangi dengan peningkatan stabilitas sistem dan kualitas pengalaman pengguna.

Nilai R Square sebesar 0,562 menunjukkan bahwa penggunaan BYOND menjelaskan lebih dari separuh variasi kepuasan nasabah. Angka ini menunjukkan kontribusi yang cukup kuat, tetapi juga memperlihatkan bahwa 43,8% kepuasan dipengaruhi oleh variabel lain di luar model. Faktor lain tersebut dapat berupa kualitas jaringan internet, literasi digital, kepercayaan terhadap keamanan sistem, kecepatan respons customer service, kualitas layanan kantor cabang, pengalaman kegagalan transaksi, serta karakteristik demografis nasabah. Dengan demikian, kepuasan terhadap layanan digital tidak hanya ditentukan oleh aplikasi, tetapi juga oleh ekosistem layanan yang mendukung penggunaan aplikasi tersebut. Secara praktis, hasil penelitian memberikan masukan bagi BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur untuk meningkatkan edukasi penggunaan BYOND kepada nasabah, memperkuat pendampingan aktivasi aplikasi, menyediakan kanal penanganan keluhan yang responsif, dan menyampaikan informasi keamanan transaksi secara lebih intensif. Upaya tersebut penting agar nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital dapat menggunakan BYOND dengan percaya diri. Selain itu, stabilitas sistem dan kemudahan navigasi perlu terus ditingkatkan agar pertumbuhan pengguna dapat diikuti oleh peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah.

4. Kesimpulan

Penelitian ini menyimpulkan bahwa penggunaan aplikasi BYOND by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Bukittinggi Pasar Aur. Hasil regresi menunjukkan persamaan $Y = 9,217 + 0,568X$ dengan nilai t sebesar 11,212 dan $p < 0,001$. Nilai R Square sebesar 0,562 menunjukkan bahwa penggunaan BYOND mampu menjelaskan 56,2% variasi kepuasan nasabah. Temuan ini memperkuat pandangan bahwa keberhasilan layanan digital perbankan syariah tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas pengalaman penggunaan. Kemudahan akses, kelengkapan fitur, keamanan, kecepatan transaksi, kenyamanan, serta kesesuaian layanan dengan kebutuhan sosial dan spiritual nasabah menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan. Oleh

karena itu, BSI perlu terus meningkatkan keandalan sistem, edukasi pengguna, dan respons penanganan keluhan agar BYOND dapat menjadi layanan digital yang semakin dipercaya dan digunakan secara berkelanjutan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, penelitian hanya dilakukan pada satu kantor cabang sehingga generalisasi hasil perlu dilakukan secara hati-hati. Kedua, model penelitian hanya menggunakan satu variabel independen, yaitu penggunaan BYOND, sehingga belum menangkap faktor lain yang juga dapat memengaruhi kepuasan nasabah. Ketiga, data dikumpulkan melalui kuesioner sehingga sangat bergantung pada persepsi responden pada saat pengisian. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memasukkan variabel lain seperti kualitas layanan elektronik, kepercayaan, persepsi keamanan, risiko, literasi digital, kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan pelanggan. Penelitian berikutnya juga dapat menggunakan pendekatan mixed methods agar mampu menggali pengalaman nasabah secara lebih mendalam, khususnya terkait kendala teknis, pengalaman kegagalan transaksi, dan strategi peningkatan kepuasan pengguna BYOND.

Daftar Pustaka

- Asyari, A. (2021). *Konversi Bank Nagari ke Syariah: Alam Takambang Jadi Guru*.
- Asyari, A. (2022). *TEKNIK MEMBUAT LITERATURE REVIEW BIDANG KAJIAN EKONOMI*.
- Cahyani, U. E., Sari, D. P., & Afandi, A. (2022). Determinant of behavioral intention to use digital zakat payment: The Moderating Role of Knowledge of Zakat. *ZISWAF: Jurnal Zakat Dan Wakaf*, 9(1), 1–16.
- Dewi, N. P. S., Hidayat, F., Doriza, S., Budi, Y., Santosa, P., Azzarah, M. A., Suradi, A., Fadjarajani, S., Ariyani, R., & Krisdiyanto, K. (2023). *Dasar metode penelitian*. PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA.
- Hidayati, A., & Inayah, I. (2025). Cash Waqf Linked Deposito(Cwld); Implementasi Pada Bank Syariah. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 6(1), 114–130. <https://doi.org/10.33367/at.v6i1.1494>
- Jamaludin, N., Miftahurrahmah, M., & Muizzudin, M. (2023). Islamic Micro Finance Institutions' Existence, Role, and Challenges in Developing the Indonesian Micro Business Sector Post Covid 19 Pandemic. *EKONOMIKA SYARIAH: Journal of Economic Studies*, 7(2), 155–165.
- Krismaya, S. (2021). Analisis Perkembangan Profitabilitas Bank BSM, BRIS, Dan BNIS Sebelum Dan Setelah Merger Menjadi BSI. *Jurnal Manajemen, Ekonomi, Keuangan Dan Akuntansi*, 2(2), 134–144.
- Kunaifi, A., Sad, A. A., & Mawardi, A. (2022). Opportunities Analysis of Indonesian Sharia Bank (BSI) Become Top 5 Bank in Indonesia Based on Asset Strength and Vision Mission. *Majapahit Journal of Islamic Finance and Management*, 2(1), 1–22.
- Kurniawati, E. T., Zuhroh, I., & Malik, N. (2021). Literasi dan Edukasi Pembayaran Non Tunai Melalui Aplikasi QR Code Indonesian Standard (QRIS) Pada Kelompok Milenial. *Studi Kasus Inovasi Ekonomi*, 05(01), 23–30.
- Miftahurrahmah, Hapsara, O., & Hamidah, S. (2023). *KONSEP BISNIS ISLAM*. Mafy Media Literasi Indonesia.
- Noor, F. Y. D. S. (2011). Preferensi Masyarakat Pesantren Terhadap Bank Syariah. *Nalar Fiqh*, 6(1), 65–79.
- Penyebab BYOND BSI Error dan Menghambat Transaksi BSI 2025*. (n.d.).
- Puteri, H. E., & Parsaulian, B. (2023). Dasar-Dasar Operasional Perbankan Syariah. In *Pustaka Egaliter* (Issue 1).
- Putri, H. E. (2020). *Menentukan Populasi dan Sampel puteri 2020*. <https://doi.org/10.13140/RG.2.2.28776.01285>
- Rais, M., Khairi, H., & Hidayat, F. (2023). Pengaruh Teknologi Digital, Religiusitas, Dan Sosial Media Terhadap Keputusan Generasi Z Berinvestasi Di Saham Syariah. *Maro: Jurnal Ekonomi Syariah Dan Bisnis*, 6(2), 342–355.
- Rosihana, R. E., Simanjuntak, M., Wahyuni, S., Hidayat, F., Hastalona, D., Nainggolan, E., Januarty, W.,

- Elmizan, G. H., Salmiah, S., & Mistriani, N. (2024). *Pengantar Ekonomi*. Yayasan Kita Menulis.
- Ulfa, A. (2021). Dampak Penggabungan Tiga Bank Syariah di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2), 1101–1106. <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2680>