

Analisis Findtech (Byond) Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Jl. Panglima Sudirman No.177 Kota Pasuruan

Nisa Alfi Syahrin, M. Dayat, Ifdlolul Maghfur

Universitas Yudharta Pasuruan, Indonesia

Email: Syahrinnisaalfi@gmail.com

Abstract

This study analyzes the effect of usage effectiveness and service quality of the BYOND by BSI application on customer satisfaction at Bank Syariah Indonesia, Sub-Branch Office of Pasuruan City. The research employs a quantitative approach with an associative research design. The population consists of customers who use the BYOND by BSI application, with data collected through questionnaires. Data analysis was performed using multiple linear regression with SPSS version 22. Prior to hypothesis testing, validity and reliability tests were conducted, along with classical assumption tests including normality, multicollinearity, and heteroscedasticity. The results show that usage effectiveness has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-count value of $3.542 > t\text{-table } 1.661$ and a significance value of $0.001 < 0.05$. Service quality also has a positive and significant effect on customer satisfaction, with a t-count value of $4.334 > t\text{-table } 1.661$ and a significance value of $0.000 < 0.05$. Simultaneously, both variables significantly affect customer satisfaction, as indicated by an F-count value of 286.473 with a significance level of $0.000 < 0.05$. The findings confirm that service quality is the most dominant factor in enhancing customer satisfaction compared to usage effectiveness of the application.

Keywords: Analysis, Findtech, Byond, Satisfaction, Customer

Abstrak

Penelitian ini menganalisis pengaruh efektivitas penggunaan dan kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kota Pasuruan. Pendekatan yang digunakan adalah kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan SPSS versi 22. Sebelum uji hipotesis, dilakukan uji validitas, reliabilitas, serta uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai t-hitung $3,542 > t\text{-tabel } 1,661$ dan signifikansi $0,001 < 0,05$. Kualitas layanan juga berpengaruh positif dan signifikan dengan nilai t-hitung $4,334 > t\text{-tabel } 1,661$ dan signifikansi $0,000 < 0,05$. Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, ditunjukkan oleh nilai F-hitung 286,473 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$. Temuan penelitian menegaskan bahwa kualitas layanan merupakan faktor paling dominan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dibandingkan efektivitas penggunaan aplikasi.

Kata Kunci: Analisis, Findtech, Byond, Kepuasan, Nasabah

A. Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi saat ini membawa perubahan besar dalam dunia perbankan, salah satunya melalui kehadiran *financial technology* (fintech). Sekarang, masyarakat cenderung lebih memilih transaksi digital karena dirasa jauh lebih cepat, mudah, dan praktis untuk kebutuhan sehari-hari. Tren ini juga terjadi secara masif di Indonesia, di mana data dari Bank Indonesia menunjukkan bahwa volume transaksi *digital banking* nasional terus mengalami kenaikan di atas 21% setiap tahunnya.¹ Fenomena ini direspons secara agresif oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) sebagai bank syariah terbesar di tanah air. Pihak internal BSI mencatat bahwa hampir seluruh transaksi nasabah mereka, atau sekitar 97%, kini sudah beralih ke saluran digital.² Sebagai langkah inovasi terbaru, BSI resmi meluncurkan aplikasi *super-app* terbaru bernama BYOND by BSI pada akhir tahun 2024.³

Secara konsep, aplikasi ini dibuat untuk mempermudah nasabah agar bisa bertransaksi kapan saja tanpa perlu mengantre lama di teller kantor cabang.⁴ Langkah strategis ini sejalan dengan pandangan dari penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa inovasi layanan digital merupakan kunci utama bagi bank syariah untuk menjaga loyalitas nasabah sekaligus memperluas pasar di era modern.⁵ Namun, apa yang direncanakan secara konsep sering kali berbeda dengan kenyataan yang terjadi di lapangan. Berdasarkan studi pendahuluan yang dilakukan pada bulan Maret 2026 melalui wawancara dengan 10 nasabah aktif dan 2 staf operasional di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kota Pasuruan yang berlokasi di Jl. Panglima Sudirman No. 177, aplikasi BYOND by BSI ternyata masih sering menemui hambatan teknis saat digunakan oleh nasabah daerah.⁶

Masalah utama yang paling sering dikeluhkan adalah sistem yang mendadak eror atau *down* pada jam-jam sibuk, terutama saat tanggal gajian di awal bulan atau jam istirahat siang ketika volume transaksi sedang padat-padatunya. Selain itu, nasabah juga mengeluhkan lambatnya proses pemuatan aplikasi (*loading time*) sesaat setelah aplikasi melakukan pembaruan atau *update* sistem.⁷ Kendala pada kualitas sistem ini bisa menjadi penghambat utama yang membuat nasabah merasa tidak nyaman dan menurunkan minat mereka untuk

¹ Indonesia Indonesia, *Sinergi Memperkuat Stabilitas Dan Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi: Laporan Perekonomian Indonesia 2024* (Bank Indonesia, 2025).

² PT Bank Syariah Indonesia, *Laporan Tahunan (Annual Report) 2024: Akselerasi Transformasi Digital Menuju Ekosistem Berkelanjutan* (BSI, 2025).

³ Official PT Bank Syariah Indonesia Tbk, '*Transformasi Digital Melalui BYOND by BSI Sebagai Solusi Financial, Social, and Spiritual*', n.d., diakses dari www.bankbsi.co.id pada 10 Juni 2026.

⁴ Mudrajad Kuncoro, *Metode Kuantitatif Untuk Teori Dan Aplikasi* (UPP STIM YKPN, n.d.).

⁵ Rahma A and Fasha M. R, 'Inovasi Layanan Digital Sebagai Strategi Retensi Nasabah Pada Perbankan Syariah Di Era Disrupsi', *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 10, No. 2, n.d., 212.

⁶ Hasil Wawancara Studi Pendahuluan Dengan Nasabah Dan Staf Operasional BSI KCP Pasuruan, Jl. Panglima Sudirman No. 177, Dilaksanakan Pada 4-6 Maret (2026).

⁷ Data Dokumentasi Internal Dan Log Pengaduan Aplikasi Nasabah, BSI KCP Pasuruan, Periode Januari-Maret (2026).

menggunakan aplikasi perbankan tersebut secara konsisten.⁸ Kondisi di lapangan menjadi semakin rumit karena adanya perbedaan tingkat pemahaman teknologi atau literasi digital pada masyarakat Kota Pasuruan. Nasabah yang berusia muda umumnya tidak menemui kendala berarti, tetapi nasabah dari kalangan dewasa akhir serta para pelaku usaha mikro di sekitar area pasar Kota Pasuruan justru mengaku sering kesulitan saat mengoperasikan aplikasi ini. Mereka kerap bingung dengan tata letak menu yang baru dan merasa prosedur keamanan ganda saat melakukan transfer dana terlalu ribet untuk dipahami.

Hambatan-hambatan nyata ini akhirnya berdampak langsung pada tingkat kepuasan mereka sebagai pengguna. Bahkan, berdasarkan informasi dari staf operasional BSI setempat, skor kepuasan nasabah untuk aspek keandalan digital di kantor cabang ini masih berada di bawah target internal yang ditetapkan oleh bank, yaitu sebesar 85%.⁹ Kesenjangan antara harapan nasabah dan realitas pelayanan inilah yang menjadi alasan kuat mengapa masalah ini sangat penting untuk diteliti lebih lanjut. Jika dianalisis secara mendalam, berbagai kendala yang ditemukan di lapangan tersebut memiliki keterkaitan erat dengan beberapa hal yang memengaruhi kepuasan nasabah. Pertama, masalah sistem eror pada jam sibuk jelas mengganggu kelancaran dan intensitas penggunaan layanan harian nasabah. Kedua, keluhan mengenai struktur menu yang membingungkan mencerminkan fluktuasi pada aspek efektivitas fitur-fitur aplikasi.

Sesuai dengan *Expectancy Disconfirmation Theory* (Oliver, 1980), jika kinerja suatu fitur di aplikasi tidak mampu memenuhi ekspektasi atau kebutuhan nyata penggunanya, maka akan muncul penilaian negatif yang langsung menurunkan kepuasan mereka.¹⁰ Ketiga, kendala operasional dan kerumitan sistem otentikasi tersebut juga memengaruhi persepsi kemudahan dan keamanan di mata nasabah. Sebagaimana dijelaskan dalam literatur perbankan, nasabah baru akan merasa puas jika aplikasi perbankan digital tidak hanya mudah digunakan, tetapi juga memberikan rasa aman yang menjamin proteksi dana serta data pribadi mereka dari risiko kejahatan siber.¹¹ Dalam metode penelitian kuantitatif, dugaan pengaruh dari faktor-faktor layanan tersebut terhadap kepuasan nasabah tidak boleh ditarik kesimpulannya hanya berdasarkan perkiraan atau opini subjektif semata. Karena respons nasabah di lapangan sangat bervariasi, maka diperlukan pembuktian ilmiah yang terukur menggunakan analisis statistik

⁸ Fred D. Davis, *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*, MIS Quarterly, Vol. 13, No. 3 2019 (n.d.): 322.

⁹ *Data Primer Diolah: Keterangan Wawancara Internal Dengan Staf Operasional Mengenai Laporan Monitoring Layanan Cabang BSI Kota Pasuruan, Maret (2026)*.

¹⁰ Richard L. Oliver, *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*", *Journal of Marketing Research*, n.d., 460.

¹¹ I. Marzuki and A. Nuruddin, 'Analisis Persepsi Kemanfaatan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Elektronik Banking', *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah* Vol. 2, No. 1 (n.d.): 48.

seperti regresi linier berganda.¹² Melalui pendekatan ini, hubungan sebab-akibat antar-variabel dapat diuji secara objektif dan matematis berdasarkan data riil dari para responden di lapangan.

Selain itu, pemilihan lokasi di Kantor BSI Jl. Panglima Sudirman No. 177 Kota Pasuruan juga didasarkan pada alasan yang kuat, sebab karakteristik demografis masyarakat di daerah sub-urban tentu memberikan pola adopsi teknologi yang berbeda dibanding masyarakat kota besar.¹³ Evaluasi layanan digital bank syariah memang wajib dilakukan secara spesifik di tingkat cabang daerah agar pihak manajemen mendapatkan gambaran kepuasan konsumen yang akurat sesuai dengan kondisi wilayah lokal.¹⁴ Berdasarkan seluruh rangkaian fenomena, kesenjangan di lapangan, serta kebutuhan pembuktian statistik di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut yang dituangkan dalam bentuk skripsi dengan judul: "Analisis Fintech (Byond) Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Jl. Panglima Sudirman No. 177 Kota Pasuruan".

B. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menjawab rumusan masalah yang berfokus pada analisis data numerik dan statistik. Metode ini dipilih karena kemampuan analitisnya dalam menguji hubungan antarvariabel secara presisi.¹⁵ Sugiyono menjelaskan bahwa penelitian kuantitatif merupakan metode yang memenuhi kaidah ilmiah karena sifatnya yang objektif, konkret, dan terukur.¹⁶ Pandangan tersebut diperkuat oleh Ibnu Hajar yang menyatakan bahwa pendekatan kuantitatif menyajikan hasil penelitian melalui angka-angka statistik sebagai alat ukur utama dalam membedah fenomena.¹⁷ Berdasarkan landasan tersebut, penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Fitur Aplikasi terhadap kepuasan nasabah pada BSI KCP Pasuruan Sudirman (Jl. Panglima Sudirman No. 177).

Sumber data dalam penelitian ini ditinjau berdasarkan asal perolehannya, baik secara langsung maupun tidak langsung, yang digunakan untuk mendukung analisis dan pengujian hipotesis penelitian.¹⁸ Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung melalui instrumen penelitian berupa kuesioner. Data yang dikumpulkan mencakup hasil pengukuran variabel penelitian, yaitu kemudahan penggunaan, keamanan, fitur aplikasi, dan kepuasan nasabah terhadap layanan *BYOND by BSI*. Data ini berbentuk skor numerik yang

¹² Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (Alfabeta, 2017), 115.

¹³ Asmara T.P and Rizky F, *Digital Literacy Gap Dan Dampaknya Terhadap Adopsi FinTech Perbankan Di Masyarakat Sub-Urban*, Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Syariah, Vol. 3, No. 1, 2025 (n.d.): 91.

¹⁴ Putri A.R and Aisyah A, 'Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Jawa Timur', *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* Vol. 12, No. 1, 2024 (n.d.): 44.

¹⁵ Maesari, *Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif* (Pustaka Akademika, 2021), 45.

¹⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*, 14.

¹⁷ Ibnu Hajar, *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Raja Grafindo, 2020), 112.

¹⁸ Apriliawati, 'Diary Study Sebagai Metode Pengumpulan Data Pada Riset Kuantitatif: Sebuah Literature Review', *Jurnal Metodologi Penelitian*, 2023, 12.

diperoleh dari penilaian responden terhadap pernyataan dalam kuesioner, yang kemudian difungsikan sebagai basis data utama dalam analisis statistik. Penggunaan data primer dalam penelitian kuantitatif ini bertujuan untuk menjamin perolehan data empiris yang akurat, valid, dan relevan dengan kondisi aktual di objek penelitian.¹⁹ Data sekunder merupakan data pendukung yang diperoleh secara tidak langsung dari berbagai sumber yang relevan dengan pokok permasalahan. Data ini berperan krusial dalam memperkuat landasan teori, penyusunan kerangka konseptual, serta mendukung pembahasan hasil penelitian.

Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan dari buku referensi, jurnal ilmiah *open access*, hasil penelitian terdahulu, serta dokumen dan publikasi resmi yang berkaitan dengan dinamika perbankan syariah dan layanan *mobile banking*.²⁰ Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Analisis Regresi Linear Berganda dengan bantuan program SPSS versi 22. Analisis dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen serta menjawab rumusan masalah penelitian. Sebelum pengujian hipotesis dilakukan, data terlebih dahulu diuji melalui uji kualitas instrumen dan uji asumsi klasik agar model regresi memenuhi kriteria *Best Linear Unbiased Estimator* (BLUE).

C. Hasil dan Pembahasan

1. Landasan Utama: Technology Acceptance Model (TAM)

Technology Acceptance Model (TAM) yang pertama kali diperkenalkan oleh Fred D. Davis (1989) digunakan sebagai kerangka teori utama (*grand theory*) dalam penelitian ini untuk menjelaskan faktor-faktor penentu yang memengaruhi penerimaan, adaptasi, dan penggunaan aktual teknologi informasi oleh individu, khususnya pada layanan *super-apps* perbankan syariah terbaru, yaitu BYOND by BSI.²¹ TAM menggambarkan adanya hubungan kausal berurutan yang dimulai dari persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi keamanan (*perceived security*) sebagai faktor eksternal utama. Variabel-variabel tersebut secara simultan memengaruhi persepsi kemudahan (PEOU) dan persepsi kemanfaatan (*perceived usefulness*), yang kemudian membentuk sikap (*attitude*), niat perilaku (*behavioral intention*), hingga berujung pada penggunaan aktual sistem (*actual system usage*) yang berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengguna dalam jangka panjang.²² Dalam konteks perbankan syariah di Indonesia, kerangka TAM telah banyak diuji dan divalidasi melalui berbagai penelitian

¹⁹ Lubis Darma Yanti and Lukman Sanusi, *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking*, 5, no. 2 (2023): 72.

²⁰ Ropiah, 'Interdisciplinary Explorations in Research: Transformasi Digital Dalam Layanan Keuangan Syari'ah', *Jurnal Kajian Keuangan* 2, no. 1 (2025): 115.

²¹ A. Fernanda and N. Hidayah, 'Analisis Penerimaan Aplikasi Perbankan Menggunakan Technology Acceptance Model 3', *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 15(1). (2025).

²² Davis F. D, 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', *MIS Quarterly* 13(3), 319–340 (1989).

empiris mutakhir periode 2023–2026, baik menggunakan metode *Structural Equation Modeling-Partial Least Squares* (SEM-PLS) maupun regresi linier berganda dengan ukuran sampel N lebih besar atau sama dengan 98 responden.²³

Hasil pengujian empiris menunjukkan bahwa persepsi kemudahan (PEOU) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap persepsi kemanfaatan (PU) dengan koefisien jalur berkisar antara 0,38 hingga 0,56 ($t = 2,89 - 5,42$; $p < 0,01$). Sementara itu, aspek kemanfaatan terbukti menjadi prediktor kuat terhadap niat penggunaan dengan nilai kontribusi koefisien determinasi (R^2) berada di rentang 46% hingga 72%. Sejumlah adaptasi lokal TAM dalam industri keuangan syariah kontemporer juga menegaskan bahwa integrasi variabel keamanan (*security*) bertindak sebagai faktor eksternal krusial yang menentukan tingkat kepercayaan dan kepuasan akhir nasabah.²⁴ Pemanfaatan layanan BYOND by BSI diartikan sebagai tingkat frekuensi, intensitas, serta tingkat ketergantungan nasabah BSI KCP Pasuruan dalam menggunakan aplikasi *super-apps* BYOND untuk mengeksekusi berbagai transaksi keuangan berbasis syariah secara mandiri (*self-service*).²⁵

Variabel ini merepresentasikan konstruk penggunaan aktual teknologi (*Actual Technology Use*) dalam ekosistem TAM yang dioperasionalkan secara spesifik melalui empat indikator utama, meliputi frekuensi *login* harian, volume transaksi, keragaman fitur yang digunakan (finansial, sosial, spiritual), serta tingkat ketergantungan terhadap aplikasi dibandingkan dengan layanan konvensional di kantor cabang. Secara teori, TAM menjelaskan bahwa intensitas penggunaan aktual suatu teknologi berkontribusi besar terhadap kepuasan pengguna melalui stimulasi persepsi manfaat yang dirasakan, dengan nilai koefisien pengaruh empiris berkisar antara 0,47 hingga 0,67 serta kontribusi penjelasan (*R-square*) berkisar antara 52% hingga 65%.²⁶ Studi empiris mengenai digitalisasi perbankan di Jawa Timur (2024) menunjukkan bahwa penggunaan aktual aplikasi perbankan digital dipengaruhi secara signifikan oleh persepsi kenyamanan dan niat perilaku pengguna dengan nilai jalur sebesar 0,51 melalui pengujian SmartPLS pada sampel nasabah aktif.

Berdasarkan sintesis teori dan temuan empiris tersebut, maka hipotesis pertama (H1) dalam penelitian ini dirumuskan bahwa pemanfaatan layanan BYOND by BSI

²³ A. Riza and A. Hafizi, 'Customers Attitude toward Islamic Mobile Banking in Indonesia: Implementation of TAM', *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance* 8(2), 145–162 (2022).

²⁴ Rasyid M, 'Analisis Kepuasan Pengguna Dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking Di Indonesia Menggunakan Metode NPS Dan SUS', *Jurnal Ekonomi Syariah* 9(1), 12-25. (2024).

²⁵ A. Tyas and Trihudiatmanto M, 'Analisis Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Z Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)', *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 12(2), 88–101 (2023).

²⁶ Safitra D, 'Evaluasi Mobile Banking Dengan Pendekatan Use Questionnaire', *Jurnal Teknologi Informasi Perbankan* 10(2), 45-58. (2024).

berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Pasuruan, dengan prediksi kontribusi pengaruh (R^2) rata-rata sebesar 61%. Kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) didefinisikan sebagai tingkatan di mana nasabah merasa dan percaya bahwa aplikasi BYOND by BSI dapat dipahami dan digunakan dengan mudah, bebas dari kesulitan, serta tidak memerlukan usaha mental maupun fisik yang berlebihan.[7] Konstruk ini mengacu pada definisi operasional PEOU dalam model TAM yang diukur melalui beberapa indikator utama pada aplikasi BYOND, seperti kemudahan navigasi, kecepatan adaptasi pengguna baru, fleksibilitas antarmuka (*UI/UX design*), minimnya kesalahan sistem, kompatibilitas perangkat keras, serta kejelasan instruksi bahasa.[8]

Dalam model konseptual TAM, PEOU memiliki hubungan langsung yang kuat terhadap persepsi kemanfaatan (PU) serta sikap konsumen, dengan koefisien pengaruh rata-rata sebesar 0,42 ($t = 3,81$; $p = 0,001$) dan kontribusi terhadap pembentukan sikap positif sebesar 48%. Riset empiris terdahulu juga membuktikan bahwa kemudahan operasional aplikasi perbankan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan akhir nasabah dengan nilai t -hitung yang secara konsisten melampaui batas kritis t -tabel pada taraf signifikansi 5%. Berdasarkan landasan teoritis tersebut, hipotesis kedua (H2) dirumuskan bahwa kemudahan penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, serta berperan sebagai variabel mediasi (*intervening*) dalam hubungan antara pemanfaatan layanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Pasuruan.

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai respons emosional berupa perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah nasabah membandingkan antara kinerja produk/layanan nyata yang dirasakan pada aplikasi BYOND by BSI dengan harapan-harapan awal mereka. Konsep kepuasan dalam riset ini merupakan bentuk integrasi adaptif antara dimensi kualitas layanan elektronik perbankan syariah (*e-Servqual*) dengan hasil akhir adopsi teknologi (*outcome*) dalam TAM. Kepuasan nasabah ini dioperasionalkan melalui lima indikator pengukuran utama, yaitu Indeks Kepuasan Pelanggan (CSI), Skor Promotor Bersih (NPS), loyalitas penggunaan aplikasi, kesediaan merekomendasikan layanan, serta penilaian kepuasan secara keseluruhan. Penelitian kuantitatif terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan nasabah memegang peranan krusial dalam memediasi hubungan antara kemudahan penggunaan sistem teknologi terhadap loyalitas jangka panjang nasabah dengan koefisien jalur sebesar 0,39 pada tingkat signifikansi yang tinggi ($p < 0,01$). Temuan ini mempertegas urgensi penempatan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen utama (Y) yang dipengaruhi oleh pemanfaatan layanan dengan mediasi dari aspek kemudahan dan keamanan sistem.

Model konseptual penelitian ini menggambarkan hubungan kausal di mana Kemudahan Penggunaan (X1) dan Fitur Aplikasi (X2) diposisikan sebagai variabel independen yang memengaruhi, sedangkan Kepuasan Nasabah (Y) diposisikan sebagai variabel dependen. Model ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah merupakan hasil dari persepsi terhadap kemudahan dalam mengoperasikan aplikasi serta jaminan keamanan yang diberikan oleh sistem aplikasi BYOND by BSI. Hubungan antarvariabel tersebut dirumuskan dalam hipotesis yang akan diuji secara empiris menggunakan analisis regresi berganda untuk melihat pengaruh secara parsial maupun secara simultan. Sintesis komprehensif terhadap dua belas literatur empiris berbasis teori TAM terkait layanan perbankan digital BSI di Indonesia selama periode 2019 hingga 2026 memberikan landasan yang kuat bagi perumusan hipotesis penelitian ini. Berdasarkan hasil meta-analisis terhadap temuan-temuan dua hal.

Pertama Pengaruh Pemanfaatan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah: Hubungan kausal antara pemanfaatan layanan perbankan digital dengan kepuasan nasabah telah terkonfirmasi secara konsisten dalam berbagai studi empiris dengan nilai koefisien regresi yang signifikan, berkisar antara 0,47 hingga 0,67, serta kontribusi penjelasan (R-square) sebesar 52% hingga 73%. Kedua Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah: Variabel kemudahan penggunaan terbukti secara empiris memiliki pengaruh langsung yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah dengan nilai koefisien jalur atau regresi berkisar antara 0,35 hingga 0,50. Berdasarkan akumulasi bukti empiris tersebut, penelitian ini memprediksi bahwa pengujian analisis regresi berganda pada nasabah BSI KCP Pasuruan Sudirman (dengan ukuran sampel 98 responden yang dipilih melalui teknik purposive sampling, yakni pengguna aktif aplikasi BYOND minimal enam bulan) akan menghasilkan temuan yang selaras dengan teori.

Model penelitian ini diprediksi akan menghasilkan nilai R-square total sebesar 60% hingga 70%, yang menunjukkan tingkat kepercayaan model yang kuat. Selain itu, hasil uji F diprediksi akan menunjukkan tingkat signifikansi kurang dari 0,001 ($p < 0,001$), yang mengindikasikan bahwa secara simultan, variabel pemanfaatan layanan dan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Terakhir, seluruh koefisien regresi parsial pada model ini diprediksi bernilai positif dan signifikan, yang membuktikan bahwa semakin tinggi pemanfaatan layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi BYOND, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman.

2. Kerangka Konseptual

Penelitian ini disusun dengan mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989). Model ini secara fundamental menjelaskan bahwa persepsi nasabah terhadap karakteristik sistem teknologi, khususnya mengenai kemudahan penggunaan dan keamanan sistem, akan secara langsung memengaruhi tingkat penerimaan teknologi yang pada akhirnya berimplikasi pada kepuasan pengguna.²⁷ Dalam penelitian ini, Kemudahan Penggunaan (X1) dan Fitur Aplikasi (X2) diposisikan sebagai variabel independen yang secara parsial maupun simultan memengaruhi Kepuasan Nasabah (Y) sebagai variabel dependen. Pemilihan kedua variabel tersebut didasarkan pada sintesis penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa kualitas sistem digital perbankan syariah baik dari sisi intuitif antarmuka maupun aspek perlindungan data merupakan determinan utama kepuasan nasabah dalam bertransaksi secara digital.²⁸ Dengan demikian, kerangka konseptual penelitian ini menegaskan hubungan kausal langsung antara variabel independen (X1 dan X2) terhadap variabel dependen (Y). Model ini dirancang untuk tetap bersifat parsimonius dan fokus, memberikan analisis yang tajam mengenai bagaimana faktor kemudahan dan keamanan aplikasi BYOND by BSI memberikan kontribusi empiris terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSI KCP Pasuruan Sudirman.²⁹



3. Analisis Findtech (Byond) Pada Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Jl. Panglima Sudirman No.177 Kota Pasuruan

Berdasarkan hasil uji regresi linier parsial, diperoleh nilai t-hitung untuk variabel efektivitas penggunaan (X₁) sebesar 3,542 dengan tingkat signifikansi 0,001. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel (3,542 > 1,661) dan nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis pertama (H₁)

²⁷ F. D, 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology', 321.

²⁸ E. Rahmawati, 'Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Kepercayaan, Dan Keamanan Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Keuangan Syariah Kontemporer* 4, no. 1 (2023): 27.

²⁹ N. Agustina, 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah', *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah* 5, no. 2 (2023): 122.

diterima. Artinya, efektivitas penggunaan aplikasi BYOND by BSI terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa semakin efektif aplikasi BYOND digunakan oleh nasabah, maka tingkat kepuasan nasabah juga akan semakin meningkat. Efektivitas tersebut tercermin dari sejauh mana aplikasi mampu membantu nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan dengan lebih mudah, cepat, dan nyaman. Berdasarkan tanggapan responden, terdapat beberapa hal yang membentuk persepsi efektivitas penggunaan aplikasi BYOND.

a. Kemudahan Layanan Digital

Hasil penelitian menunjukkan bahwa nasabah merasa aplikasi BYOND mudah digunakan dalam menunjang aktivitas perbankan sehari-hari. Tampilan aplikasi dinilai sederhana, menu-menu yang tersedia mudah dipahami, serta alur penggunaannya tidak membingungkan. Kemudahan tersebut membuat nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri tanpa mengalami kesulitan yang berarti. Bahkan, nasabah yang sebelumnya belum terbiasa menggunakan layanan digital juga dapat beradaptasi dengan cukup cepat. Kondisi ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi digunakan, semakin besar pula kemungkinan nasabah merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

b. Kecepatan Layanan Transaksi

Selain kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi juga menjadi salah satu faktor yang dirasakan langsung oleh nasabah. Berdasarkan hasil kuesioner, responden menilai bahwa berbagai jenis transaksi, seperti transfer dana, pembelian pulsa, maupun pembayaran tagihan, dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat. Efisiensi waktu tersebut membantu nasabah menjalankan berbagai aktivitas dengan lebih praktis, terutama bagi mereka yang memiliki mobilitas tinggi. Oleh karena itu, semakin cepat layanan yang diberikan aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan nasabah.

c. Kestabilan Sistem

Kestabilan sistem juga menjadi aspek penting dalam membentuk kepuasan nasabah. Sebagian besar responden menyatakan bahwa aplikasi BYOND memiliki performa yang cukup baik dan jarang mengalami gangguan teknis. Nasabah tidak sering menghadapi kendala seperti aplikasi tertutup secara tiba-tiba (*crash*), kesulitan saat masuk ke akun, ataupun kegagalan ketika melakukan transaksi. Sistem yang stabil memberikan rasa aman dan nyaman bagi pengguna karena transaksi dapat dilakukan dengan lebih lancar. Dengan demikian, kestabilan sistem turut memperkuat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Temuan tersebut sejalan

dengan konsep *Perceived Usefulness* dalam Technology Acceptance Model (TAM) yang dikemukakan oleh Fred Davis. Menurut Davis, pengguna akan menerima dan merasa puas terhadap suatu teknologi apabila teknologi tersebut dianggap mampu meningkatkan kinerja, memberikan manfaat, serta mempermudah aktivitas yang dilakukan sehari-hari.

Pendapat ini juga diperkuat oleh Rambat Lupiyoadi yang menyatakan bahwa efektivitas layanan harus mampu memberikan kemudahan dan manfaat nyata kepada konsumen sehingga dapat menciptakan kepuasan dalam penggunaan jasa. Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian Tsalitsa Putri Sari yang menyimpulkan bahwa efektivitas pelayanan digital berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan nilai t-hitung sebesar 2,122. Selain itu, penelitian Agung Setyo Nugroho menunjukkan bahwa sistem digital yang efektif dan stabil merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan perbankan digital.

4. Pengaruh Kualitas Layanan *Fintech BYOND* terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pasuruan

Berdasarkan hasil uji regresi linier parsial, diperoleh nilai t-hitung untuk variabel kualitas layanan (X_2) sebesar 4,334 dengan tingkat signifikansi 0,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($4,334 > 1,661$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_2) dinyatakan diterima. Artinya, kualitas layanan pada aplikasi BYOND by BSI terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND. Bahkan, nilai t-hitung variabel kualitas layanan lebih tinggi dibandingkan variabel efektivitas penggunaan. Hal ini mengindikasikan bahwa bagi nasabah, kualitas pelayanan yang diberikan melalui layanan digital memiliki peran yang sangat besar dalam membentuk kepuasan mereka. Berdasarkan tanggapan responden, terdapat beberapa aspek yang membentuk persepsi nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND, yaitu sebagai berikut.

a. Ketersediaan Fitur Layanan

Responden memberikan penilaian yang baik terhadap kelengkapan fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND. Berbagai kebutuhan transaksi dapat dilakukan dalam satu platform sehingga memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Mulai dari fitur dasar seperti cek saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga layanan yang lebih kompleks seperti pengajuan pembiayaan syariah dapat dilakukan

secara mandiri melalui aplikasi. Adanya kelengkapan fitur tersebut membuat nasabah tidak perlu sering datang dan mengantre di kantor cabang untuk memperoleh layanan yang dibutuhkan.

b. Kualitas Pelayanan

Selain didukung oleh teknologi, kualitas layanan juga tercermin dari kesiapan sumber daya manusia yang memberikan pendampingan kepada nasabah. Berdasarkan hasil penelitian, petugas Customer Service BSI KCP Kota Pasuruan dinilai ramah, responsif, dan profesional dalam membantu nasabah. Ketika nasabah mengalami kendala saat aktivasi maupun penggunaan aplikasi BYOND, petugas dapat memberikan penjelasan dan solusi dengan baik. Sikap pelayanan yang demikian memberikan rasa nyaman serta meningkatkan keyakinan nasabah dalam menggunakan layanan digital.

c. Ketepatan Informasi

Ketepatan informasi menjadi aspek lain yang turut membentuk kepuasan nasabah. Sebagian besar responden, yaitu sekitar 85%, menyatakan bahwa informasi yang disajikan melalui aplikasi BYOND sudah akurat, jelas, transparan, dan diperbarui secara real-time. Informasi mengenai mutasi rekening, saldo, biaya administrasi, maupun prosedur penggunaan produk dapat diakses dengan mudah dan dipahami oleh nasabah. Kejelasan informasi tersebut memberikan rasa aman serta meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam melakukan transaksi. Temuan penelitian ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Menurut mereka, kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan konsumen. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan.

Pendapat tersebut juga didukung oleh Fandy Tjiptono yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan bentuk penilaian menyeluruh dari konsumen terhadap keandalan perusahaan dalam memberikan jasa sesuai dengan harapan mereka. Selain itu, Kasmir menjelaskan bahwa pelayanan perbankan yang baik tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga harus didukung oleh kompetensi sumber daya manusia yang mampu membangun hubungan baik dengan nasabah dalam jangka panjang. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Najamudin. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kualitas layanan pada aplikasi perbankan digital berbasis syariah berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan serta loyalitas pengguna, yang ditunjukkan oleh nilai signifikansi sebesar

0,000. Apabila dikaitkan dengan kondisi di lapangan, masyarakat Kota Pasuruan cenderung menempatkan aspek transparansi sebagai salah satu pertimbangan utama dalam menggunakan layanan perbankan syariah. Nasabah membutuhkan informasi yang jelas dan terhindar dari unsur ketidakjelasan (gharar), baik terkait biaya administrasi, sistem bagi hasil, maupun ketentuan saldo minimum.

Ketika aplikasi BYOND mampu menyajikan informasi yang akurat dan transparan serta didukung oleh pelayanan petugas yang responsif dan solutif, maka kepercayaan nasabah akan tumbuh dengan sendirinya. Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan yang dimiliki aplikasi BYOND by BSI merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah di BSI KCP Kota Pasuruan. Semakin baik kualitas layanan yang dirasakan nasabah, baik dari sisi kelengkapan fitur, pelayanan petugas, maupun ketepatan informasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND.

5. Pengaruh Efektivitas dan Kualitas Layanan Penggunaan *Fintech BYOND* secara Simultan terhadap Kepuasan Nasabah

Berdasarkan hasil uji simultan (Uji F), diketahui bahwa variabel efektivitas penggunaan (X_1) dan kualitas layanan (X_2) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) pada Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pasuruan. Hasil pengujian menunjukkan nilai F-hitung sebesar 2,672 dengan tingkat signifikansi 0,009. Nilai signifikansi tersebut lebih kecil dari 0,05, sehingga hipotesis ketiga (H_3) dinyatakan diterima. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh satu faktor saja. Kepuasan nasabah akan terbentuk secara optimal apabila efektivitas penggunaan aplikasi BYOND berjalan seimbang dengan kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bank. Dengan kata lain, teknologi yang canggih perlu didukung oleh pelayanan yang baik agar mampu memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah. Berdasarkan tanggapan responden, nasabah menilai aplikasi BYOND by BSI sebagai sebuah layanan digital yang utuh. Penilaian tersebut terlihat melalui beberapa aspek berikut:

a. Keefektifan dan Jaminan

Nasabah merasa bahwa aplikasi BYOND mampu mempermudah berbagai kebutuhan transaksi keuangan mereka. Selain itu, aplikasi juga dinilai memiliki sistem keamanan yang baik sehingga memberikan rasa aman dalam bertransaksi. Perlindungan terhadap data pribadi serta keamanan transaksi menjadi alasan mengapa nasabah semakin percaya menggunakan layanan ini.

b. Akses (Access)

Kemudahan akses menjadi salah satu keunggulan yang dirasakan nasabah. Aplikasi BYOND dapat digunakan kapan saja dan di mana saja tanpa harus datang ke kantor cabang. Fleksibilitas ini memungkinkan nasabah melakukan transaksi selama 24 jam sesuai dengan kebutuhan mereka, tanpa terikat oleh jam operasional bank.

c. Harga (Price)

Aspek biaya juga menjadi perhatian nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital. Berdasarkan hasil penelitian, biaya administrasi, tarif transfer, maupun ketentuan saldo minimum dinilai cukup jelas, wajar, dan transparan. Kondisi tersebut membuat nasabah merasa lebih nyaman karena tidak khawatir terhadap adanya biaya tambahan yang tidak diketahui sebelumnya.

d. Portofolio Jasa (Service Portfolio)

Keberagaman layanan yang tersedia dalam aplikasi BYOND dinilai mampu memenuhi berbagai kebutuhan nasabah. Fitur-fitur yang disediakan cukup lengkap dan dapat digunakan untuk mendukung aktivitas perbankan sehari-hari. Integrasi berbagai layanan digital tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah karena mereka dapat memperoleh banyak layanan dalam satu aplikasi.

e. Keandalan (Reliability)

Keandalan sistem juga menjadi aspek penting yang memengaruhi kepuasan nasabah. Aplikasi BYOND dinilai mampu memproses transaksi dengan tepat, konsisten, dan jarang mengalami kesalahan. Proses pemindahan dana dapat dilakukan dengan lancar sehingga meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan yang diberikan. Kondisi ini sesuai dengan keadaan nasabah BSI KCP Kota Pasuruan yang saat ini semakin akrab dengan gaya hidup digital. Masyarakat menginginkan layanan yang praktis, cepat, dan mudah dijangkau untuk mendukung berbagai aktivitas sehari-hari. Meskipun lokasi kantor BSI KCP Kota Pasuruan di Jl. Panglima Sudirman No. 177 berada di kawasan yang strategis, keberadaan layanan digital tetap dibutuhkan untuk mengurangi antrean di kantor cabang serta memberikan kemudahan bagi nasabah yang memiliki mobilitas tinggi.

Sinergi antara efektivitas penggunaan aplikasi dan kualitas layanan petugas terbukti mampu menghemat waktu serta mempermudah akses layanan bagi nasabah. Nasabah tidak lagi harus selalu datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi, tetapi tetap dapat memperoleh bantuan ketika mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi. Berdasarkan seluruh hasil pembahasan pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa implementasi fintech BYOND pada Bank Syariah Indonesia KCP Kota

Pasuruan telah mampu memenuhi harapan nasabah, baik dari sisi kemudahan penggunaan maupun kualitas layanan yang diberikan. Namun demikian, untuk mempertahankan tingkat kepuasan tersebut secara berkelanjutan, pihak BSI perlu terus melakukan perbaikan dan pengembangan layanan. Beberapa langkah yang dapat dilakukan antara lain memperkuat sistem keamanan siber untuk melindungi data dan transaksi nasabah, mengembangkan fitur pembiayaan syariah digital yang lebih beragam, serta meningkatkan edukasi literasi digital kepada nasabah secara berkala. Upaya tersebut penting dilakukan agar kepercayaan dan loyalitas nasabah tetap terjaga di tengah perkembangan teknologi perbankan yang semakin pesat.

D. Kesimpulan

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dipaparkan pada bab sebelumnya mengenai pengaruh efektivitas penggunaan dan kualitas layanan aplikasi *BYOND by BSI* terhadap kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Kota Pasuruan di Jl. Panglima Sudirman No. 177, maka diperoleh kesimpulan konkrit untuk menjawab rumusan masalah sebagai berikut.

Efektivitas penggunaan *BYOND by BSI* (X1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hal ini dibuktikan oleh nilai $t\text{-hitung}$ $3,542 > t\text{-tabel}$ $1,661$ dan signifikansi $0,001 (< 0,05)$. Hasil ini menunjukkan bahwa semakin efektif, praktis, dan stabil sistem aplikasi *BYOND* dalam membantu transaksi harian nasabah, maka kepuasan nasabah akan meningkat secara linier.

Kualitas layanan *BYOND by BSI* (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Pembuktian ini ditunjukkan oleh nilai $t\text{-hitung}$ $4,334 > t\text{-tabel}$ $1,661$ dan signifikansi $0,000 (< 0,05)$. Variabel ini menjadi faktor paling dominan, yang berarti kelengkapan fitur, respons petugas pendukung, serta ketepatan informasi yang transparan merupakan kunci utama dalam memicu kepuasan nasabah.

Efektivitas penggunaan (X1) dan kualitas layanan (X2) *BYOND by BSI* secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Hasil uji F menunjukkan nilai $F\text{-hitung}$ sebesar $286,473$ dengan signifikansi $0,000 (< 0,05)$. Artinya, kepuasan nasabah BSI KCP Kota Pasuruan terbentuk secara utuh ketika keandalan teknologi finansial yang efektif berjalan selaras dengan kualitas pelayanan yang handal dan transparan.

Referensi

- A, Rahma, and Fasha M. R. 'Inovasi Layanan Digital Sebagai Strategi Retensi Nasabah Pada Perbankan Syariah Di Era Disrupsi'. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, Vol. 10, No. 2, n.d.
- Agustina, N. 'Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fitur Aplikasi BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah'. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah* 5, no. 2 (2023).
- Apriliawati. 'Diary Study Sebagai Metode Pengumpulan Data Pada Riset Kuantitatif: Sebuah Literature Review'. *Jurnal Metodologi Penelitian*, 2023.

- A.R, Putri, and Aisyah A. 'Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking Pada Bank Syariah Di Jawa Timur'. *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah* Vol. 12, No. 1, 2024 (n.d.).
- D, Safitra. 'Evaluasi Mobile Banking Dengan Pendekatan Use Questionnaire'. *Jurnal Teknologi Informasi Perbankan* 10(2), 45-58. (2024).
- Data Dokumentasi Internal Dan Log Pengaduan Aplikasi Nasabah, BSI KCP Pasuruan, Periode Januari-Maret.* 2026.
- Data Primer Diolah: Keterangan Wawancara Internal Dengan Staf Operasional Mengenai Laporan Monitoring Layanan Cabang BSI Kota Pasuruan, Maret.* 2026.
- Davis, Fred D. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology*. *MIS Quarterly*, Vol. 13, No. 3 2019 (n.d.).
- F. D, Davis. 'Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology'. *MIS Quarterly* 13(3), 319–340 (1989).
- Fernanda, A., and N. Hidayah. 'Analisis Penerimaan Aplikasi Perbankan Menggunakan Technology Acceptance Model 3'. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis* 15(1). (2025).
- Hajar, Ibnu. *Dasar-Dasar Metodologi Penelitian Kuantitatif*. Raja Grafindo, 2020.
- Hasil Wawancara Studi Pendahuluan Dengan Nasabah Dan Staf Operasional BSI KCP Pasuruan, Jl. Panglima Sudirman No. 177, Dilaksanakan Pada 4-6 Maret.* 2026.
- Indonesia, Indonesia. *Sinergi Memperkuat Stabilitas Dan Meningkatkan Pertumbuhan Ekonomi: Laporan Perekonomian Indonesia 2024*. Bank Indonesia, 2025.
- Kuncoro, Mudrajad. *Metode Kuantitatif Untuk Teori Dan Aplikasi*. UPP STIM YKPN, n.d.
- M, Rasyid. 'Analisis Kepuasan Pengguna Dan Kegunaan Aplikasi Mobile Banking Di Indonesia Menggunakan Metode NPS Dan SUS'. *Jurnal Ekonomi Syariah* 9(1), 12-25. (2024).
- Maesari. *Konsep Dasar Penelitian Kuantitatif*. Pustaka Akademika, 2021.
- Marzuki, I., and A. Nuruddin. 'Analisis Persepsi Kemanfaatan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Menggunakan Elektronik Banking'. *Jurnal Perbankan Dan Keuangan Syariah* Vol. 2, No. 1 (n.d.).
- Oliver, Richard L. *A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions*, *Journal of Marketing Research*. n.d.
- Rahmawati, E. 'Pengaruh Kualitas Layanan, Tingkat Kepercayaan, Dan Keamanan Layanan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah'. *Jurnal Keuangan Syariah Kontemporer* 4, no. 1 (2023).
- Riza, A., and A. Hafizi. 'Customers Attitude toward Islamic Mobile Banking in Indonesia: Implementation of TAM'. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance* 8(2), 145–162 (2022).
- Ropiah. 'Interdisciplinary Explorations in Research: Transformasi Digital Dalam Layanan Keuangan Syari'ah'. *Jurnal Kajian Keuangan* 2, no. 1 (2025).
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta, 2017.
- Syariah Indonesia, PT Bank. *Laporan Tahunan (Annual Report) 2024: Akselerasi Transformasi Digital Menuju Ekosistem Berkelanjutan*. BSI, 2025.
- Syariah Indonesia Tbk, Official PT Bank. 'Transformasi Digital Melalui BYOND by BSI Sebagai Solusi Financial, Social, and Spiritual',. n.d. diakses dari www.bankbsi.co.id pada 10 Juni 2026.
- T.P, Asmara, and Rizky F. *Digital Literacy Gap Dan Dampaknya Terhadap Adopsi FinTech Perbankan Di Masyarakat Sub-Urban*. *Jurnal Riset Akuntansi dan Keuangan Syariah*, Vol. 3, No. 1, 2025 (n.d.).
- Tyas, A., and Trihudiyatmanto M. 'Analisis Penggunaan Mobile Banking Pada Generasi Z Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)'. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis* 12(2), 88–101 (2023).
- Yanti, Lubis Darma, and Lukman Sanusi. *Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Menggunakan Mobile Banking*. 5, no. 2 (2023)