

# PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KEMUDAHAN ADAPTASI, DAN STABILITAS SISTEM TERHADAP KEPUASAN NASABAH BYOND BY BSI

Hafsa Affina Hanan<sup>1</sup>, Sylvia Rozza<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, 16425, Indonesia

<sup>2</sup> Keuangan dan Perbankan Syariah, Jurusan Akuntansi, Politeknik Negeri Jakarta, Depok, 16425, Indonesia

<sup>1</sup>hafsa.affina.hanan.ak21@mhs.pnj.ac.id

<sup>2</sup>sylvia.rozza@akuntansi.pnj.ac.id

## Abstrak

Perkembangan teknologi perbankan, khususnya mobile banking, meningkatkan efisiensi layanan dan kemudahan akses bagi nasabah. Namun, penetrasi layanan digital bank syariah masih tertinggal dibandingkan bank konvensional. Sebagai upaya inovasi, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan BYOND by BSI pada November 2024 untuk menggantikan BSI Mobile. Migrasi ini mencapai 85,7% dari 3,5 juta pengguna aktif, meskipun menghadirkan kendala seperti kestabilan sistem dan adaptasi antarmuka baru. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem terhadap kepuasan nasabah pasca migrasi ke BYOND. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis Partial Least Squares-Structural Equation Modeling (PLS-SEM) berdasarkan data dari responden pengguna BYOND by BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga variabel independen berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan stabilitas sistem sebagai faktor paling dominan. Kesimpulannya, migrasi ke BYOND memberikan pengalaman yang lebih baik, meskipun peningkatan adaptasi dan perbaikan teknis tetap diperlukan. Temuan ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan layanan digital perbankan syariah.

Kata Kunci: kualitas layanan, kemudahan adaptasi, stabilitas sistem, kepuasan nasabah, BYOND by BSI.

## Abstract

*The development of banking technology, particularly mobile banking, has improved service efficiency and customer accessibility. However, the digital adoption of Islamic banks remains lower than that of conventional banks. As part of its innovation, Bank Syariah Indonesia (BSI) launched BYOND by BSI in November 2024 to replace BSI Mobile. The migration reached 85.7% of 3.5 million active users, although challenges such as system stability and interface adaptation were encountered. This study aims to analyze the influence of service quality, ease of adaptation, and system stability on customer satisfaction after migrating to BYOND. A quantitative approach was applied using Partial Least Squares- Structural Equation Modeling (PLS-SEM) based on data collected from BYOND users. The findings indicate that all three independent variables significantly and positively affect customer satisfaction, with system stability being the most influential factor. The study concludes that migration to BYOND has enhanced user experience, although improvements in adaptation and technical aspects remain necessary. These results are expected to contribute to the development of digital services in Islamic banking.*

*Keywords: service quality, ease of adaptation, system stability, customer satisfaction, BYOND by BSI.*

## 1. Pendahuluan

Bank memiliki peran penting dalam pertumbuhan ekonomi dengan menghimpun dana dan menyalurkannya sebagai pembiayaan untuk kebutuhan bisnis. Seiring perkembangan teknologi, sektor perbankan mengalami transformasi digital,

Politeknik Negeri Jakarta

salah satunya melalui layanan mobile banking (Fauzan Saputra & Antonio, 2021). Digitalisasi ini membawa dampak positif, baik bagi bank, dalam hal efisiensi, pengurangan kesalahan, dan percepatan layanan maupun bagi nasabah, berupa kemudahan akses, fleksibilitas, dan penghematan waktu (Dwi Anita, 2024). Menurut data Bank Indonesia (BI) hingga April 2024, transaksi digital perbankan di Indonesia mencapai Rp5.340,92 triliun, tumbuh 19,08% dibanding tahun sebelumnya. Mobile banking menjadi layanan yang semakin populer, baik di bank konvensional maupun syariah. Namun, bank syariah masih menempati peringkat ketiga terendah dalam penggunaan mobile banking dibandingkan bank konvensional, meskipun terus berinovasi agar dapat bersaing secara aman dan andal. Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi tanpa sistem bunga dan berdasarkan prinsip Syariah (Syahrul Limbadani, 2023). Menurut data ASBISINDO 2024, kinerja mobile banking bank syariah di Indonesia meningkat, dengan Bank Syariah Indonesia (BSI) meraih skor tertinggi 94,59%. BSI, hasil merger tiga bank syariah besar, terus berinovasi melalui peluncuran aplikasi BYOND by BSI pada 9 November 2024, yang menggantikan BSI Mobile. Aplikasi ini berhasil menarik 1 juta pengguna dalam sebulan dan menargetkan 10 juta pengguna pada 2025. Menurut data Bank Syariah Indonesia hingga Januari 2025, 85,7% dari 3,5 juta pengguna aktif BSI Mobile telah bermigrasi ke BYOND. Meskipun menawarkan peningkatan fitur, tampilan, dan keamanan, aplikasi ini menghadapi tantangan teknis yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Mayoritas nasabah Bank Syariah Indonesia merasa puas, sehingga kualitas layanan berperan penting dalam mempengaruhi kepuasan selama proses migrasi dari BSI mobile ke BYOND by BSI.

Hasil pra-riset menunjukkan bahwa layanan perbankan BSI umumnya mudah diakses oleh nasabah. Namun, terdapat harapan peningkatan dalam kecepatan penanganan masalah teknis, terutama terkait aplikasi. Keamanan layanan digital dianggap lebih baik setelah migrasi ke BYOND by BSI, meskipun adaptasi terhadap aplikasi baru masih menjadi kendala. Tampilan modern dan fitur BYOND mendapat respon positif, namun beberapa nasabah kesulitan memahami antarmuka baru. Faktor kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem terbukti berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Peralihan dari BSI Mobile ke BYOND by BSI dilakukan untuk meningkatkan layanan, tetapi juga menimbulkan tantangan adaptasi dan kestabilan sistem, yang penting untuk dipahami selama masa transisi. Sementara itu, Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital dipengaruhi oleh digitalisasi dan kepatuhan terhadap prinsip syariah (Zouari & Abdelhedi, 2021). Faktor-faktor seperti biaya perpindahan, promosi, kenyamanan, dan fitur produk digital juga memiliki kaitan erat dengan proses migrasi pengguna (Garatsa et al., 2025). Selain itu, kemudahan adaptasi pengguna dan stabilitas sistem berperan penting dalam membentuk kesetiaan nasabah terhadap layanan mobile banking syariah (Maulana et al., 2024). Penelitian ini memperluas studi-studi terdahulu dengan menambahkan variabel kemudahan adaptasi dan stabilitas sistem sebagai faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah setelah migrasi ke aplikasi BYOND by BSI, dengan fokus khusus pada pengalaman nasabah dalam beralih dari aplikasi lama ke aplikasi baru di Bank Syariah Indonesia.

Selain itu, terdapat urgensi penelitian bahwa sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, karena mayoritas penduduk di Indonesia beragama Islam, ekspektasi nasabah Muslim terhadap Bank Syariah Indonesia sangat tinggi. Hal ini menuntut Bank Syariah Indonesia untuk memberikan layanan yang tidak hanya setara, tetapi bahkan lebih baik dibandingkan bank konvensional seperti BCA, yang dikenal lebih unggul dalam layanan digital dan kepuasan nasabahnya. Namun, dalam kasus migrasi dari BSI mobile ke BYOND by BSI terdapat beberapa kendala yang berpotensi mempengaruhi pengalaman dan kepuasan nasabah, seperti hambatan dalam penyesuaian sistem, stabilitas aplikasi, serta kualitas layanan yang diberikan selama migrasi. Dalam konteks migrasi ke BYOND by BSI, seberapa puas nasabah dengan aplikasi ini sangat ditentukan oleh sejauh mana mereka menganggap aplikasi tersebut mudah digunakan dan memberikan manfaat untuk kebutuhan perbankan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti sejauh mana kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem mempengaruhi kepuasan nasabah pada format mobile banking baru BYOND by BSI. Penelitian ini juga diharapkan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan literatur akademis dan praktik perbankan syariah, terutama dalam upaya meningkatkan adopsi teknologi digital untuk memastikan keberhasilan transformasi perbankan syariah.

## 2. Metode Penelitian

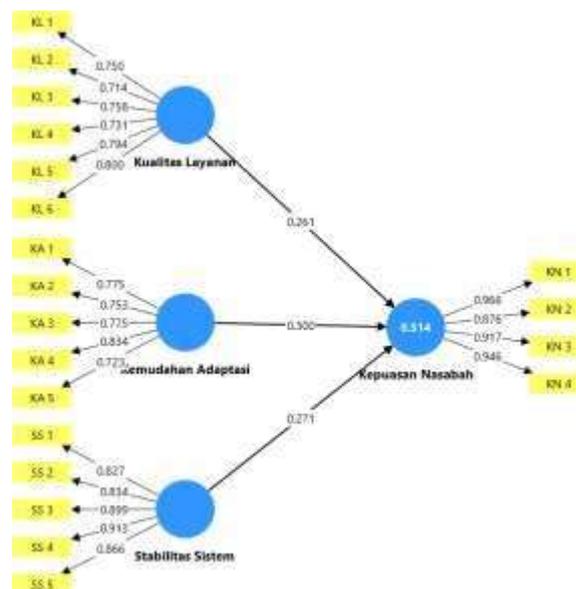
Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis hubungan antar variabel berdasarkan data numerik yang diolah secara statistik. Teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan metode non-probability sampling dengan pendekatan purposive sampling, di mana sampel ditentukan berdasarkan kriteria khusus yang mendukung tujuan penelitian. Kriteria responden adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI, telah melakukan setidaknya tiga kali transaksi, mengalami perubahan atau kendala selama penggunaan aplikasi, serta berada dalam rentang usia 17 hingga 65 tahun. Jumlah responden ditentukan sebanyak 100 orang, sesuai dengan ketentuan Hair et al. (2010) yang menyarankan jumlah sampel minimal 5 hingga 10

kali jumlah indikator dalam analisis SEM. Data dikumpulkan melalui kuesioner online menggunakan Google Form. Selain itu, data sekunder diperoleh dari berbagai referensi seperti jurnal ilmiah, buku, laporan, dan sumber digital terkait layanan mobile banking. Analisis dilakukan menggunakan metode SEM-PLS melalui perangkat lunak SmartPLS versi 4.0. Pengujian dalam penelitian ini meliputi:

- Outer Model:** mengukur validitas dan reliabilitas indikator, dengan nilai loading  $\geq 0,70$  dan AVE  $\geq 0,50$  dianggap valid.
- Inner Model:** menilai hubungan antar konstruk laten melalui nilai  $R^2$  (kategori baik  $\geq 0,67$ , sedang  $0,33$ , dan lemah  $\leq 0,19$ ),  $Q^2$  untuk daya prediksi, dan  $F^2$  untuk kekuatan efek.
- Uji Hipotesis:** dilakukan secara parsial dan simultan menggunakan bootstrapping. Hubungan signifikan ditunjukkan oleh nilai  $t \geq 1,96$  dan  $p \leq 0,05$ .

### 3. Pembahasan

Bagian ini memaparkan temuan dari proses analisis data yang telah dilakukan melalui aplikasi SmartPLS versi 4.0. Analisis ini mencakup dua tahap utama: pertama, pengujian validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa instrumen penelitian yang digunakan mampu mengukur variabel secara akurat dan konsisten; kedua, pengujian terhadap hubungan antar variabel yang telah ditetapkan dalam rumusan hipotesis. Uji validitas bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana indikator mampu merepresentasikan konstruk yang dimaksud, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk menilai kestabilan dan konsistensi internal dari instrumen. Selanjutnya, model struktural dievaluasi untuk mengetahui kekuatan hubungan kausal antar variabel laten yang diteliti. Hasil dari kedua tahap ini disajikan secara sistematis berikut dengan pembahasannya, guna memberikan pemahaman menyeluruh terhadap temuan penelitian.



Gambar 1. Hasil Uji Validitas Konvergen (outer loading)

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan hasil analisis, seluruh indikator yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas layanan, kemudahan adaptasi, stabilitas sistem, dan kepuasan nasabah menunjukkan nilai outer loading yang melebihi angka 0,7. Hal ini mengindikasikan bahwa setiap indikator memiliki kontribusi yang kuat dan signifikan dalam merepresentasikan konstruk yang dimaksud. Visualisasi melalui Gambar 1 memperlihatkan secara jelas bahwa semua indikator memenuhi kriteria validitas konvergen, di mana indikator-indikator tersebut mengarah kuat pada konstruk yang diwakilinya. Mengacu pada pedoman yang dikemukakan oleh (Ghozali & Kusumadewi, 2023), nilai outer loading di atas 0,7 dinilai memadai untuk menunjukkan validitas konvergen, karena mengindikasikan bahwa lebih dari 50% varians indikator dapat dijelaskan oleh konstruk yang diukur. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi syarat validitas konvergen dan dapat dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

**Tabel 1. Hasil Avarage Variance Extracted (AVE)**

Variabel	Average Variance Extracted (AVE)	Keterangan
Kualitas Layanan	0,576	Valid
Kemudahan Adaptasi	0,598	Valid
Stabilitas Sistem	0,754	Valid
Kepuasan Nasabah	0,859	Valid

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Nilai AVE dianggap memenuhi kriteria yang baik jika melebihi angka 0,50. Merujuk pada hasil pengujian AVE yang tercantum dalam Tabel 1, semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini telah mencapai standar tersebut. Oleh karena itu, seluruh variabel dapat dikatakan valid dan berhasil melewati tahapan uji validitas konvergen.

**Tabel 2. Hasi Uji Validitas Diskiriminan (Cross Loading)**

	Kemudahan Adaptasi	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Stabilitas Sistem	Keterangan
KA1	0,775	0,416	0,631	0,271	Valid
KA2	0,753	0,421	0,640	0,266	Valid
KA3	0,775	0,489	0,583	0,446	Valid
KA4	0,834	0,670	0,726	0,611	Valid
KA5	0,723	0,458	0,453	0,398	Valid
KL1	0,481	0,280	0,750	0,114	Valid
KL2	0,641	0,440	0,714	0,316	Valid
KL3	0,512	0,392	0,758	0,109	Valid
KL4	0,463	0,360	0,731	0,139	Valid
KL5	0,672	0,565	0,794	0,669	Valid
KL6	0,710	0,651	0,800	0,565	Valid
KN1	0,651	0,966	0,650	0,568	Valid
KN2	0,532	0,876	0,493	0,412	Valid
KN3	0,586	0,917	0,577	0,572	Valid
KN4	0,644	0,946	0,608	0,516	Valid
SS1	0,472	0,407	0,379	0,827	Valid
SS2	0,357	0,368	0,309	0,834	Valid
SS3	0,469	0,547	0,456	0,899	Valid
SS4	0,437	0,500	0,406	0,913	Valid
SS5	0,585	0,565	0,534	0,866	Valid

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Hasil uji validitas diskriminan melalui cross loading pada Tabel 2 menunjukkan bahwa setiap indikator benar-benar mengukur variabel yang sesuai, dan tidak tumpang tindih dengan variabel lain. Hal ini terlihat dari nilai loading tertinggi yang selalu berada pada konstruk asalnya. Dengan demikian, seluruh indikator dalam penelitian ini dinyatakan valid, karena mampu mengukur variabelnya masing-masing secara tepat dan tidak saling memengaruhi konstruk lainnya.

**Tabel 3. Hasil Uji Fornell Larcker**

	Kemudahan Adaptasi	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Stabilitas Sistem
Kemudahan Adaptasi	0,773			
Kepuasan Nasabah	0,654	0,927		
Kualitas Layanan	0,792	0,632	0,759	
Stabilitas Sistem	0,542	0,562	0,491	0,868

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Hasil uji Fornell-Larcker pada Tabel 3 menunjukkan bahwa variabel *kepuasan nasabah* dan *stabilitas sistem* memenuhi validitas diskriminan karena nilai akar kuadrat AVE lebih tinggi dari korelasi antar konstruk lainnya. Namun, pada variabel *kemudahan adaptasi* dan *kualitas layanan*, validitas diskriminan belum sepenuhnya terpenuhi karena nilai AVE lebih rendah dari korelasinya. Meski demikian, model masih layak digunakan untuk analisis lebih lanjut dengan interpretasi hati-hati terhadap dua variabel tersebut.

**Tabel 4. Uji Heteroit Monotriat Ratio (HTMT)**

	Kemudahan Adaptasi	Kepuasan Nasabah	Kualitas Layanan	Stabilitas Sistem
Kemudahan Adaptasi				
Kepuasan Nasabah	0,711			
Kualitas Layanan	0,889	0,642		
Stabilitas Sistem	0,578	0,585	0,454	

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Hasil dari uji validitas diskriminan pada Tabel 4 melalui metode HTMT menunjukkan bahwa semua nilai hubungan antar variabel dalam model berada dibawah 0,90, yang berarti setiap konstruk kualitas layanan, kemudahan adaptasi, stabilitas sistem, dan kepuasan nasabah memiliki validitas diskriminan yang baik dan tidak saling tumpang tindih. Nilai HTMT yang rendah antara variabel menunjukkan bahwa setiap konstruk ini mengukur konsep yang berbeda baik secara teoritis maupun empiris.

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas**

	Cronbach's alpha	Composite reliability	Keterangan
Kemudahan Adaptasi (X2)	0.808	0.865	Reliabel
Kepuasan Nasabah (Y)	0.755	0.842	Reliabel
Kualitas Layanan (X1)	0.861	0.894	Reliabel
Stabilitas Sistem (X3)	0.897	0.922	Reliabel

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang ditampilkan pada Tabel 5, seluruh variabel penelitian menunjukkan nilai Composite Reliability dan Cronbach's Alpha di atas 0,70, yang mengindikasikan tingkat reliabilitas yang baik. Instrumen yang digunakan, disusun berdasarkan teori-teori yang relevan, terbukti valid serta konsisten dalam mengukur konstruk yang dimaksud. Dengan demikian, seluruh variabel memenuhi kriteria kelayakan reliabilitas dan dapat diandalkan dalam proses analisis lebih lanjut.

**Tabel 6. Hasil Uji R Square**

	R-Square	R-Square Adjusted	Keterangan
Kepuasan Nasabah	0,514	0,498	Moderat

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan hasil R Square dari tabel 6, model penelitian ini mampu menjelaskan 51,4% variasi kepuasan nasabah melalui tiga faktor utama, yaitu kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem. Sementara itu, sisanya 48,6% dipengaruhi oleh elemen lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Nilai R-Square ini termasuk kategori sedang, yang

menunjukkan bahwa model cukup baik dalam memprediksi kepuasan nasabah. Selain itu, nilai R-Square Adjusted sebesar 0,498 menguatkan bahwa model tetap relevan meskipun disesuaikan dengan jumlah variabel.

**Tabel 7. Hasil Uji F Square**

	Effect Size ( $F^2$ )	Keterangan
Kualitas Layanan →Kepuasan Nasabah	0,052	Rendah
Kemudahan Adaptasi→Kepuasan Nasabah	0,063	Rendah
Stabilitas Sistem→Kepuasan Nasabah	0,105	Sedang

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan uji F-Square ( $F^2$ ) dari tabel 7, ketiga variabel independen memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan nasabah aplikasi BYOND by BSI, dengan dampak kecil dari kemudahan adaptasi (0,063) dan kualitas layanan (0,052), serta dampak sedang dari stabilitas sistem (0,105).

**Tabel 8. Hasil Uji Q Square**

	$Q^2$ predict	RMSE	MAE
<b>Kepuasan Nasabah</b>	0,481	0,745	<b>0,553</b>

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan uji Q Square ( $Q^2$ ) dari tabel 8, Model penelitian ini memiliki kemampuan prediksi yang kuat terhadap kepuasan nasabah aplikasi BYOND by BSI, ditunjukkan oleh nilai  $Q^2$  Predict sebesar 0,481. Selain itu, nilai RMSE sebesar 0,745 dan MAE sebesar 0,553 mengindikasikan tingkat kesalahan prediksi yang rendah, sehingga hasil model dapat dianggap cukup akurat dan relevan.

**Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Signifikansi melalui proses Bootstrapping**

	Original Sample (O)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values	Keterangan
Kualitas Layanan → Kepuasan Nasabah	0,261	2,268	0,024	<b>Diterima</b>
Kemudahan Adaptasi → Kepuasan Nasabah	0,300	2,460	0,014	<b>Diterima</b>
Stabilitas Sistem→ Kepuasan Nasabah	0,271	2,968	0,003	<b>Diterima</b>

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Berdasarkan hasil uji hipotesis signifikansi dari tabel 9 dapat dijelaskan berdasarkan masing-masing variabel, sebagai berikut:

1. **Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil pengujian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien  $\beta = 0,261$ ,  $t = 2,268$ , dan  $p = 0,024$ . Artinya, pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional dari BYOND by BSI secara nyata meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking.

2. **Pengaruh Kemudahan Adaptasi terhadap Kepuasan Nasabah**

Kemudahan adaptasi menunjukkan pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai  $\beta = 0,300$ ,  $t = 2,460$ , dan  $p = 0,014$ . Hal ini menegaskan bahwa antarmuka yang mudah digunakan serta fitur aplikasi yang memudahkan pengguna beradaptasi turut meningkatkan tingkat kepuasan nasabah BYOND by BSI.

3. **Pengaruh Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah**

Stabilitas sistem memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai  $\beta = 0,271$ ,  $t = 2,968$ , dan  $p = 0,003$ . Hal ini menunjukkan bahwa semakin stabil sistem yang digunakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Selain uji hipotesis secara signfikansi melalui *bootstrapping*, terdapat uji hipotesis secara simultan dengan secara manual yang dilakukan dengan Rumus Sugiyono (2017), sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k)}$$

$$F = \frac{0,514/3}{(1-0,514)/(100-3)}$$

$$F = \frac{0,17133}{0,486/97}$$

$$F = \frac{0,17133}{0,005010}$$

$$F = 34,1982701$$

**Tabel 10. Hasil Uji Hipotesis Simultan**

<b>F Hitung</b>	<b>F Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
34,198	2,70	<b>Diterima</b>

Sumber: SmartPLS 4.0 (Data diolah penulis, 2025)

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai F hitung (34,19) > dari F tabel (2,70), yang artinya ketiga faktor yaitu kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan BYOND by BSI. Dengan begitu, model penelitian ini dinyatakan layak dan sesuai untuk menjelaskan pengaruh ketiga faktor tersebut terhadap kepuasan nasabah.

Berikut adalah penjelasan dari masing-masing variabel berdasarkan hasil kedua jenis uji hipotesis, baik secara signifikan maupun simultan:

**Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi BYOND by BSI, ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* sebesar 2,268 dan *p-value* 0,024. Artinya, semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kualitas layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Temuan ini mendukung teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1998), yang menekankan lima dimensi penting dalam kualitas layanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *assurance*, *responsiveness*, dan *empathy*. Dukungan empiris juga ditemukan dalam penelitian (Zouari & Abdelhedi, 2021) serta (Benedicta Samantha Easterina, 2024) yang membuktikan adanya hubungan positif antara kualitas layanan digital dan kepuasan nasabah. Secara khusus, dimensi *empathy* dan *tangibles* menjadi dua faktor yang paling berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan. Indikator “kompensasi” dalam dimensi empati mencatat nilai loading tertinggi sebesar 0,800, menunjukkan bahwa bentuk perhatian dan penghargaan terhadap nasabah sangat berdampak pada kepuasan mereka. Selain itu, aspek fisik layanan seperti desain aplikasi, kemudahan navigasi, serta kelengkapan fitur yang termasuk dalam dimensi *tangibles*, juga memberi kontribusi besar karena mampu memberikan kesan kenyamanan dan perhatian dari pihak bank. Namun demikian, indikator “ketersediaan sistem” dalam dimensi *reliability* memiliki nilai loading terendah (0,714), yang menunjukkan masih perlunya peningkatan dalam hal keandalan layanan agar mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara konsisten. Dengan demikian, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah, BYOND by BSI perlu terus memperkuat dimensi empati melalui penghargaan terhadap nasabah, meningkatkan kualitas tampilan dan kemudahan aplikasi, serta memastikan sistem yang andal dan selalu tersedia.

**Pengaruh Kemudahan Adaptasi terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI**

Hasil analisis menunjukkan bahwa kemudahan adaptasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi BYOND by BSI, ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* sebesar 2,460 dan *p-value* 0,014. Artinya, semakin mudah nasabah beradaptasi dengan aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Temuan ini mendukung kerangka teori Technology Acceptance Model (TAM) dari Davis (1989), yang menyatakan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *Perceived Usefulness* merupakan dua faktor utama dalam menentukan penerimaan teknologi oleh

pengguna. Dukungan empiris juga ditemukan dalam penelitian (Rizky Wicaksono, 2022) yang menekankan bahwa pengalaman kemudahan penggunaan dan manfaat teknologi sangat berpengaruh terhadap perilaku pengguna dalam mengadopsi sistem digital. Dalam konteks BYOND by BSI, kemudahan adaptasi ditunjukkan melalui desain antarmuka yang sederhana, navigasi menu yang logis dan intuitif, serta proses penggunaan fitur yang cepat dan efisien. Secara khusus, indikator "mudah memberikan manfaat" dari dimensi persepsi kegunaan mencatat nilai loading tertinggi sebesar 0,834, menunjukkan bahwa pengguna merasa aplikasi BYOND by BSI sangat membantu dalam aktivitas perbankan sehari-hari. Sementara itu, indikator "mudah digunakan" juga memiliki peran penting karena menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi dioperasikan, maka semakin cepat pula pengguna merasakan manfaatnya. Namun demikian, indikator "mudah diterapkan" memperoleh nilai loading terendah sebesar 0,723. Hal ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan lebih dipengaruhi oleh pengalaman langsung pengguna saat berinteraksi dengan aplikasi, bukan oleh perbandingan dengan aplikasi lain seperti BSI Mobile. Dengan demikian, untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan nasabah, pengembang BYOND by BSI perlu terus menyempurnakan pengalaman pengguna, terutama dalam hal kemudahan adaptasi. Ini dapat dilakukan melalui penyederhanaan antarmuka, peningkatan aksesibilitas fitur, dan pengoptimalan alur interaksi yang mudah dipahami dan efisien. Peningkatan aspek ini tidak hanya memperkuat kepuasan nasabah, tetapi juga berkontribusi terhadap loyalitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi dalam jangka panjang.

### **Pengaruh Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah menggunakan format mobile banking baru BYOND by BSI**

Hasil analisis menunjukkan bahwa stabilitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah aplikasi BYOND by BSI, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai *t-statistic* sebesar 2,968 dan *p-value* sebesar 0,003. Artinya, semakin tinggi persepsi nasabah terhadap kestabilan sistem aplikasi, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Koefisien jalur sebesar 0,271 yang bersifat positif memperkuat temuan ini, menunjukkan bahwa aspek teknis sistem menjadi penentu penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Temuan ini sejalan dengan Model Kesuksesan Sistem Informasi yang dikembangkan oleh DeLone dan McLean (2003), yang menyatakan bahwa kualitas sistem termasuk keandalan, keamanan, dan ketersediaan memiliki peran sentral dalam membentuk kepuasan pengguna terhadap suatu sistem informasi. Dukungan empiris juga diperoleh dari penelitian (Indah & Prasetyo, 2023) yang menyatakan bahwa kualitas teknis sistem digital memiliki pengaruh signifikan terhadap pengalaman pengguna, khususnya dalam konteks layanan perbankan berbasis aplikasi. Secara praktis, BYOND by BSI dinilai telah memberikan pengalaman penggunaan sistem yang stabil, responsif, dan aman dari gangguan eksternal. Hal ini diperkuat oleh temuan kuesioner, di mana indikator "skalabilitas" dalam dimensi ketahanan sistem mencatat nilai loading factor tertinggi sebesar 0,913, yang menunjukkan bahwa nasabah sangat menghargai kemampuan aplikasi dalam mempertahankan performa meskipun digunakan secara bersamaan oleh banyak pengguna. Di sisi lain, indikator "ketersediaan fitur" dalam dimensi ketersediaan memperoleh nilai loading sebesar 0,827, yang meskipun tetap valid, menunjukkan bahwa keberadaan banyak fitur bukanlah faktor utama dalam membentuk persepsi stabilitas sistem. Pengguna cenderung lebih mengutamakan performa sistem yang lancar dan mampu menangani beban tinggi secara konsisten dibandingkan sekadar kelengkapan fitur. Dengan kata lain, fitur yang melimpah tidak akan bermakna jika sistem tidak berjalan dengan stabil saat dibutuhkan. Dengan mempertimbangkan temuan ini, dapat disimpulkan bahwa kelancaran performa aplikasi, ketahanan sistem terhadap lonjakan trafik, dan jaminan keamanan data merupakan elemen krusial dalam membangun kepuasan nasabah BYOND by BSI. Aplikasi yang mampu mempertahankan keandalan teknis, mempercepat proses transaksi, dan menjaga keamanan informasi akan berdampak langsung terhadap tingkat kepuasan pengguna. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu terus memperkuat sistem yang andal dan tangguh, meningkatkan standar keamanan digital, serta memastikan layanan tersedia secara optimal dan konsisten. Langkah ini penting untuk memenuhi ekspektasi nasabah yang semakin tinggi, sekaligus menjaga keberlanjutan penggunaan layanan perbankan digital di tengah perkembangan teknologi yang semakin pesat.

### **Pengaruh Kualitas Layanan, Kemudahan Adaptasi, dan Stabilitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah**

Hasil analisis hipotesis simultan (Uji F) menunjukkan bahwa ketiga variabel independen kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem secara signifikan dan simultan memengaruhi kepuasan nasabah aplikasi BYOND by BSI, dengan nilai F-hitung (34,198) > F-tabel (2,70) dan *p-value* < 0,05. Nilai R-Square sebesar 0,514 mengindikasikan bahwa model menjelaskan 51,4% variasi kepuasan nasabah, sementara 48,6% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model. Temuan ini menegaskan pentingnya ketiga variabel sebagai faktor utama dalam membentuk persepsi positif pengguna, terutama terkait kemudahan penggunaan, kestabilan sistem, dan keandalan layanan. Mayoritas responden menunjukkan persepsi positif terhadap aspek-aspek tersebut. Oleh karena itu, strategi peningkatan kepuasan sebaiknya difokuskan pada peningkatan kualitas layanan, keandalan sistem, dan kemudahan adaptasi digital. Dalam jangka panjang, hal ini berpotensi meningkatkan tidak hanya kepuasan, tetapi juga loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking syariah BYOND by BSI.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis menggunakan SmartPLS 4.0, penelitian ini menyimpulkan bahwa kualitas layanan, kemudahan adaptasi, dan stabilitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Ketiga variabel tersebut secara simultan membentuk fondasi penting dalam menciptakan pengalaman pengguna yang memuaskan selama proses transisi dari BSI Mobile ke BYOND. Pertama, kualitas layanan terbukti meningkatkan kepuasan nasabah, terutama melalui aspek kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, empati, serta tampilan fisik aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan digital yang profesional dan responsif menjadi langkah strategis untuk memenuhi ekspektasi nasabah. Kedua, kemudahan adaptasi memainkan peran penting dalam mempercepat proses penerimaan teknologi baru oleh nasabah. Desain antarmuka yang sederhana, navigasi mudah dipahami, dan fitur yang relevan dapat memudahkan pengguna beradaptasi tanpa kesulitan berarti, sehingga berkontribusi langsung pada kepuasan yang dirasakan. Ketiga, stabilitas sistem menjadi faktor krusial dalam menjamin kenyamanan pengguna. Akses yang cepat, keandalan sistem, keamanan data, dan ketahanan terhadap gangguan teknis memberikan rasa aman bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan digital secara konsisten. Secara keseluruhan, kepuasan nasabah tercipta melalui sinergi antara kualitas pelayanan, kemudahan penggunaan, dan performa sistem yang andal. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan ketiga aspek ini secara menyeluruh guna membangun loyalitas nasabah serta memperkuat posisi BYOND by BSI sebagai platform mobile banking syariah yang unggul dan kompetitif.

#### Daftar Pustaka

- Adieb, M. (2024, Maret Tuesday). *Startup: Arti, Ciri, Contoh, dan Bedanya dengan Perusahaan Konvensional*. From Glints: <https://glints.com/id/lowongan/startup-adalah/>
- Amin, N. F., Garancang, S., & Abunawas, K. (2023). Konsep Umum Populasi Dan Sample Dalam Penelitian . *JURNAL PILAR: Jurnal Kajian Islam Kontemporer* , 17-20.
- Anita, D. (2024). A Digitalization in Banking Industry: Impact of Interface Design on Customer Loyalty of Mobile Banking in Indonesia. *International Journal of Business Studies*, 15.
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartatik, Anam, A. C., Suparto, Litamahuputty, J. V., Sukwika, T. (2023). *Pengantar Statistika*. Indonesia: PT Mafy Media Literasi Indonesia.
- Evi, T., & Rachbini, W. (2022). *PARTIAL LEAST SQUARES (TEORI DAN PRAKTEK)*. Indonesia: CV TAHTA MEDIA GROUP.
- Fadhliah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 2534.
- Garatsa, C., Mataruka, L. T., & Zishiri, C. (2024). Service Provider Migration and Bank Switching Behaviour: Factors Influencing Customer Retention in Harare's Banking Sector. *African Journal of Commercial Studies* , 11.
- Ghozali, M.Com, Ph.D, P., & Kusumadewi, M.Sc, D. A. (2023). *Partial Least Squares (Konsep, Teknik, dan Aplikasi) Menggunakan Program SmartPLS 4.0 Untuk Penelitian Empiris (Edisi 1)*. Indonesia: Penerbit Yoga Pratama.
- Hernandez, A., & David, F. (2022). Pengaruh Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dalam Transaksi Sehari-hari. *Jurnal penerapan teknologi informasi dan komunikasi* , 20.
- Huwaida, H., Imelda, S., Rofi'i, & Muhammad, S. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan M Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Cabang Banjarmasin. *Jurnal Informasi Teknik dan Niaga*, 23.
- Iba, S.E., M.M, D., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Indonesia: CV EUREKA MEDIA AKSARA.
- Izza, E. N., Islamiyah, D. T., Ardiansyah, R. M., Sajda, J. R., & Amrozi, Y. (2023). Analisis Perbandingan Penggunaan Perangkat Lunak Analisis. *Jurnal Unimus*, 128-133.
- Jannah, M. R., & Siregar, S. L. (2024). Pengaruh Kemudahan Sistem, Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Perbankan Syariah (JIMPA)*, 243.
- Limbanadi, S., Kumaat, R. J., & Mandej, D. (2023). Kajian Pencapaian Indeks Inklusi Keuangan Syariah Sektor Perbankan Syariah di Indonesia Tahun 2018-2021. *Jurnal berkala Ilmiah Efisiensi*, 3.
- Lutfiani, U., Ramadhani, N., Ruslaini, & Albab, U. (2024). Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking: Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung. *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 462.
- Mawar, I., Prasetyo, W. D., & Nurbaiti. (2023). Analisis Keamanan Sistem Informasi Mobile Banking Terhadap Nasabah Studi Kasus: Bank Rakyat Indonesia (BRI) . *Jurnal Publikasi Sistem Informasi dan Manajemen Bisnis (JUPSIM)*, 130-135.
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam (JIEI)*, 1-10.
- Nurhalizah, S., Kholijah, G., & Z, G. (2023). Analisis Structural Equation Modeling Partial Least Square pada Kinerja

- Pegawai PT Bank Pembangunan Daerah Jambi. *Indonesian Journal of Applied Statistics (IJAS)*, 125-138.
- Ode, Y., & Hiariey, A. H. (2024). Analisis Faktor Psikologis Minat Mahasiswa Terhadap Program Magang Kampus Merdeka Menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Square. *Jurnal Matematika, Statistika, dan Komputasi*, 469-482.
- Pongoliu, Y. I., Hulukati, F., Gobel, F., & Utina, S. D. (2024). Analisis Penggunaan Mobile Banking Sebagai Alat Transaksi Finansial Pada Mahasiswa Universitas Negeri Gorontalo. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*, 1146-1153.
- Purnomo, R. D., & Kuspriyono, T. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Produk Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Citereup 3. *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 344.
- Rahmawati, K. A. (2024). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko, dan Handling Complaint Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KC Boyolali). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam dan General (JIEIG)*, 53-63.
- Saputra, M. F., & Antonio, F. (2021). The Influence of E-Service Quality and Trust on Customer Satisfaction and Its Impact on Customer Loyalty (An Empirical Study on Online Syariah Banking in Indonesia). *JURNAL ILMIAH MANAJEMEN BISNIS DAN INOVASI UNIVERSITAS SAM RATULANGI*, 534.
- Sari, U. K., Setyadi, H. J., & Widagdo, P. P. (2023). Evaluasi Kesuksesan Sistem Informasi Terpadu Layanan Prodi (SIPL0) Menggunakan Model Delone and Mclean Pada Fakultas Teknik Universitas Mulawarman. *ADOPSI TEKNOLOGI DAN SISTEM INFORMASI (ATASI)*, 51-57.
- Setiabudhi, S.E.M.Ak, H., Suwono, S.E, M.Si, Setiawan, S.S, M.M, Y. A., & Karim, M.Sc, S. (2024). *Analisis Data Kuantitatif dengan SmartPLS 4*. Indonesia: Borneo Novelty Publishing.
- Sudirman, M. S., Imran, M., & Prayoga, D. (2024). Pengaruh Risiko Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna BSI Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi-Manajemen-Akuntansi*, 73.
- Susanti, S., Fasa, M. I., Suharto, & Fachri, A. (2021). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. *Indonesian Journal of Accounting and Business (IJAB)*, 13-26.
- Sutono, & Kassim, U. (2024). The Quality of Mobile Banking Services for Bank Syariah Indonesia (BSI) Customer Satisfaction in Surabaya. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 175.
- Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. *Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran*, 161.
- Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar : Technology Acceptance Model*. Indonesia: CV Seribu Bintang.
- Yuhana, Setiawan, D., & Utomo, P. E. (2024). Analisis Sistem E-Dimas Universitas Jambi dengan Pendekatan HOT-FIT Model. *Jurnal Sistem Informasi Bisnis*, 77-86.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from islamic banking. *Journal of Innovation and entrepreneurship*, 2-18.