

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS  
PERALIHAN BSI BANKING KE BYOND BY BSI  
DI BSI RIMO ACEH SINGKIL**

**SKRIPSI**

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas-tugas dan  
Memenuhi Syarat Guna Memperoleh  
Gelar Sarjana Ekonomi**

Oleh

**RAMA PUTRA AMANDA**

**NPM: 1902110036**



**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
BANDA ACEH  
2026**



**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH**  
**FAKULTAS EKONOMI**

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA  
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092  
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi  
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 08 September 2026

**TANDA PERSETUJUAN/PENGESAHAN SKRIPSI**

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

**RAMA PUTRA AMANDA**  
**NPM :1902110036**

Dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS PERALIHAN BSI  
BANKING KE BYOND BY BSI DI BSI RIMO ACEH SINGKIL**

Yang diajukan untuk memenuhi sebagian dari syarat-syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana  
Ekonomi Pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.

Menyetujui / Mengesahkan :

**Ketua Program Studi  
akuntansi**

**Budi Safatul Anam S.E.M.Si**  
**NIK: 197406072017091001**

**Pembimbing I**

**Syamsidar, S.E., M.Si., Ak**  
**NIK: 19730921 199901 2 001**

**Pembimbing II**

**Intan Rizkia Chudri, S.E., M.Si.**  
**NIK: 19871208 201306 2 001**

Mengetahui,  
Dekan,



**Dr. Marlizar, S.E., M.M.**  
**NIK: 19820911 201306 1 001**



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH  
**FAKULTAS EKONOMI**

JALAN MUHAMMADIYAH NO. 91 BATHOH LUENG BATA  
TELEPON (0651) 21023 FAX. 21023 – 34092  
BANDA ACEH 23245

Jurusan : Akuntansi  
Program : Sarjana S-1

Banda Aceh, 08 September 2026

**TANDA PERSETUJUAN KOMISI UJIAN SKRIPSI**

Dengan ini, kami menyatakan telah menyetujui/mengesahkan skripsi saudara:

**RAMA PUTRA AMANDA**  
**NPM :190220036**

Dengan judul:

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS PERALIHAN BSI  
BANKING KE BYOND BY BSI DI BSI RIMO ACEH SINGKIL**

Yang telah dipertahankan di depan komisi ujian, pada tanggal 19 Agustus 2026

Menyetujui / Mengesahkan :  
Komisi Ujian

Ketua

Syamsidar, S.E., M.Si., Ak

NIK: 19730921 199901 2 001

Sekretaris

Intan Rizkia Chudri, S.E., M.Si

NIK: 19871208 201306 2 001

Anggota 1

Dr. Marlizar, S.E., M.M

NIK: 19820911 201306 1 001

Anggota 2

Rusnaidi, SE, M.Si

NIK: 19740221 200801 2 001

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Akuntansi

Budi Safatul Anam, S.E., M.Si

NIK. 19740607 201709 1 001

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah atas Peralihan BSI Banking Ke BYOND By BSI di BSI Rimo Aceh Singkil”**.

Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi jurusan Akuntansi di Universitas Muhammadiyah Aceh, Banda Aceh.

Keberhasilan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan, pengarahan dan dukungan dari berbagai pihak yang dengan ketulusan, kasih sayang dan pengorbanannya memberikan bantuan kepada penulis. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak. Dr. Marlizar, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
2. Ibu Syamsidar, S.E., M.Si., Ak.CA selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
3. Bapak Budi Syafatul Anam, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Ibu Elviza, S.E., M.Si. Selaku Ketua Laboratorium Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
5. Ibu Syamsidar, S.E., M.Si., Ak.CA selaku Pembimbing I yang telah memberikan arahan terkait judul peneliti ini kepada peneliti.

6. Ibu Intan Rizkia Chudri, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang sangat berharga.
7. Dosen, staf pengantar dan karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Aceh.
8. Ayahanda Al Bakir, Ibunda Mawarni, serta semua keluargaku yang telah memberikan do'a, kasih sayang, perhatian dan pengorbanan moral dan material yang tidak terkira.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun dari pembaca akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamua'alaikum Wr. Wb,

Banda Aceh 17 Agustus 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                               |      |
|-----------------------------------------------|------|
| KATA PENGANTAR .....                          | ii   |
| DAFTAR ISI .....                              | iv   |
| DAFTAR TABEL .....                            | v    |
| DAFTAR GAMBAR .....                           | vi   |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                         | vii  |
| ABSTRAK .....                                 | viii |
| ABSTRACT .....                                | ix   |
| <br>BAB I    PENDAHULUAN                      |      |
| 1.1 Latar Belakang Penelitian .....           | 1    |
| 1.2 Rumusan Masalah .....                     | 6    |
| 1.3 Tujuan Penelitian .....                   | 7    |
| 1.4 Manfaat Penelitian .....                  | 7    |
| 1.5 Ruang Lingkup Penelitian .....            | 10   |
| <br>BAB II    TINJAUAN KEPUSTAKAAN            |      |
| 2.1 Landasan Teori .....                      | 11   |
| 2.1.1 Kepuasan Pelanggan .....                | 11   |
| 2.1.2 Nasabah .....                           | 14   |
| 2.1.3 Bank Syariah .....                      | 14   |
| 2.1.4 Mobile Banking .....                    | 17   |
| 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu .....         | 20   |
| <br>BAB III    METODOLOGI PENELITIAN          |      |
| 3.1 Jenis dan Desain Penelitian .....         | 24   |
| 3.2 Tempat dan Waktu Penelitian .....         | 24   |
| 3.3 Sumber Data .....                         | 25   |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....             | 26   |
| 3.5 Analisis Data .....                       | 27   |
| <br>BAB IV    HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN |      |
| 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....      | 64   |
| 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....       | 33   |
| 4.3 Hasil Penelitian .....                    | 34   |
| 4.4 Analisis dan Evaluasi .....               | 58   |
| <br>BAB V    KESIMPULAN DAN SARAN             |      |
| DAFTAR PUSTAKA                                |      |

## DAFTAR TABEL

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu ..... | 20 |
|--------------------------------------|----|



## DAFTAR GAMBAR

|                                                                  |    |
|------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 1.1 Berita Byond BSI Eror di Aceh.....                    | 4  |
| Gambar 1.2 Berita Gangguan Berulang BSI di Aceh .....            | 5  |
| Gambar 1.3 Perbandingan Fitur BSI Banking dan Byond By BSI ..... | 6  |
| Gambar 4.1 Peta Lokasi Penelitian .....                          | 32 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....    | 69 |
| Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara..... | 71 |



# **ANALISIS TINGKAT KEPUASAN NASABAH ATAS PERALIHAN BSI BANKING KE BYOND BY BSI DI BSI RIMO ACEH SINGKIL**

**RAMA PUTRA AMANDA**  
**NPM: 1902110036**

Pembimbing : 1.) Syamsidar, S.E., M.Si., Ak.CA  
2.) Intan Rizkia Chudri, S.E., M.Si.

## **ABSTRAK**

Peralihan dari BSI Banking ke BYOND by BSI merupakan salah satu bentuk transformasi digital Bank Syariah Indonesia, namun perubahan aplikasi tersebut juga menimbulkan pengalaman dan kendala yang berbeda bagi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah atas peralihan layanan BSI Banking ke aplikasi BYOND by BSI, mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI di BSI Rimo Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data penelitian diperoleh melalui wawancara terhadap 15 nasabah BSI. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap BYOND by BSI secara umum berada pada kategori baik dan positif. Nasabah menilai BYOND lebih praktis dibandingkan aplikasi sebelumnya karena memiliki tampilan yang lebih modern, fitur yang lebih lengkap, menu yang lebih tertata, serta proses transaksi yang relatif lebih cepat dan mudah dikendalikan. Kelengkapan fitur seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, top up, QRIS, serta kemampuan memantau riwayat dan status transaksi menjadi faktor yang mendukung kepuasan nasabah. Meskipun demikian, pada masa awal peralihan masih ditemukan beberapa kendala, seperti aplikasi lambat, kesulitan login, transaksi tertunda, gangguan akses dan proses adaptasi terhadap tampilan baru. Setelah dilakukan pembaruan dan peningkatan sistem, kendala tersebut semakin berkurang dan tidak lagi memberikan gangguan yang signifikan bagi sebagian besar nasabah. Dengan demikian, peralihan ke BYOND by BSI dinilai memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah di BSI Rimo Aceh Singkil, meskipun peningkatan kestabilan sistem, kecepatan akses, keamanan, dan penyempurnaan fitur tetap diperlukan secara berkelanjutan.

*Kata Kunci* : Kepuasan Nasabah, BSI Banking, BYOND by BSI, Bank Syariah Indonesia

# **ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION FOLLOWING THE TRANSITION FROM BSI BANKING TO BYOND BY BSI AT BSI RIMO ACEH SINGKIL**

**RAMA PUTRA AMANDA**

**NPM: 1902110036**

Pembimbing : 1.) Syamsidar, S.E., M.Si., Ak.CA  
2.) Intan Rizkia Chudri, S.E., M.Si.

## **ABSTRACT**

The transition from BSI Banking to BYOND by BSI is one form of digital transformation implemented by Bank Syariah Indonesia; however, the change in application has also resulted in different experiences and challenges for customers. This study aims to analyze the level of customer satisfaction with the transition from BSI Banking to the BYOND by BSI application, identify the factors affecting customer satisfaction, and identify the obstacles experienced by customers in using the BYOND by BSI application at BSI Rimo, Gunung Meriah District, Aceh Singkil Regency. This study employed a descriptive qualitative approach. The research data were obtained through interviews with 15 BSI customers. Data analysis was conducted through the stages of data collection, data reduction, data presentation, verification, and conclusion drawing. The results showed that the level of customer satisfaction with BYOND by BSI was generally in the good and positive category. Customers perceived BYOND as more practical than the previous application because it has a more modern interface, more complete features, better-organized menus, and relatively faster and easier-to-control transaction processes. The availability of features such as fund transfers, bill payments, mobile credit purchases, top-ups, QRIS, and the ability to monitor transaction history and status were factors that supported customer satisfaction. Nevertheless, during the initial transition period, several obstacles were still encountered, such as slow application performance, login difficulties, delayed transactions, access disruptions, and the need to adapt to the new interface. After application updates and system improvements were implemented, these obstacles gradually decreased and no longer caused significant disruption for most customers. Therefore, the transition to BYOND by BSI was considered to have a positive impact on customer satisfaction at BSI Rimo Aceh Singkil, although continuous improvements in system stability, access speed, security, and feature development are still needed.

*Keywords* : Customer Satisfaction, BSI Banking, BYOND by BSI, Bank Syariah Indonesia

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Penelitian

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah dibandingkan dengan kompetitornya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan nasabah. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk dikelola dengan baik agar tetap mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari nasabah (Tjiptono *dalam* Masrohatin, dkk, 2025). Salah satu cara bank memenuhi kepuasan nasabah yaitu dengan menyediakan layanan e-banking (*electronic banking*).

Layanan e-banking (*electronic banking*) merupakan salah satu inovasi layanan dari perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi para nasabahnya (Ghofur, 2025). *Electronic banking* adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan global untuk menarik nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. Layanan e-banking saat ini telah dimiliki oleh hampir semua bank konvensional maupun syariah. Layanan e-banking memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti layanan ATM, mesin EDC (*Electronic Data Capture*),

SMS banking, phone banking, mobile banking, internet banking, dan video banking (Sharma dan Kaur, 2022).

Salah satu produk layanan e-banking adalah mobile banking. Mobile banking merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau smartphone. Layanan mobile banking dapat digunakan melalui aplikasi yang dapat diunduh dan diinstal oleh nasabah bank. Mobile banking memberikan manfaat baik bagi kemudahan nasabah dalam melakukan transaksi serta membantu operasional bank menjadi lebih efektif dan efisien. Adapun bank yang menerapkan fasilitas mobile banking untuk memudahkan nasabahnya dalam bertransaksi keuangan adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) (Lubis dan Siregar, 2021).

Bank BSI merupakan salah satu bank syariah di Indonesia yang merupakan hasil merger anak perusahaan BUMN bidang perbankan diantaranya BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri dan BNI Syariah. Bank BSI menyediakan layanan mobile banking kepada para nasabah yang bernama BSI Mobile. BSI Mobile merupakan aplikasi yang berfungsi untuk memberikan kemudahan transaksi layanan perbankan berbasis syariah melalui smartphone dengan cara yang aman, cepat dan mudah serta dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja sehingga tidak perlu datang langsung ke bank (Rantemangiling, 2022).

Namun seiring berjalannya waktu, pada tahun 2025 BSI ingin memberikan layanan yang memuaskan kepada nasabah dengan mengupgrade mobile banking yang terbaru yaitu BYOND by BSI. Aplikasi ini hampir sama dengan BSI Mobile namun yang membedakan dari keduanya adalah aplikasi BYOND lebih aman dan

ketat untuk menjaga data nasabahnya. Sehingga BSI dapat meminimalisir tingkat pembobolan akun Mobile Banking nasabahnya.

Hal tersebut juga dilakukan sebagai langkah strategis BSI Rimo Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil dalam mendukung transformasi digital yang dihadirkan sebagai platform digital yang mengintegrasikan berbagai layanan perbankan syariah dengan tampilan antarmuka yang lebih modern, fitur yang lebih lengkap, serta pengalaman pengguna yang lebih personal dan efisien. Namun, setiap perubahan sistem atau platform digital tentu akan membawa dampak terhadap pengalaman pengguna, terutama bagi nasabah yang telah terbiasa dengan aplikasi sebelumnya. Kepuasan nasabah menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur keberhasilan implementasi suatu inovasi digital di sektor perbankan. Persepsi nasabah terhadap kenyamanan, kemudahan penggunaan, keandalan fitur, hingga kualitas layanan menjadi faktor-faktor krusial yang perlu dianalisis secara mendalam.

Berdasarkan laporan per awal 2025 hingga pertengahan 2025, peralihan dari BSI Mobile ke aplikasi Byond by BSI di Aceh menimbulkan berbagai kendala signifikan. Masalah ini menyebabkan keresahan bagi nasabah, pelaku UMKM, hingga layanan pemerintahan. Adapaun spesifikasi masalahnya yaitu gangguan akses dan eror berkepanjangan. Aplikasi Byond seringkali tidak bisa diakses, eror, atau susah masuk (login) sejak awal peluncurannya, terutama di Banda Aceh dan Aceh Besar. Gangguan ini kerap terjadi berulang, bahkan berlangsung sehari-hari. Transaksi gagal dan tertunda, nasabah melaporkan gagal transfer, saldo tidak berkurang/bertambah, dan muncul notifikasi "saldo tidak mencukupi" padahal

saldo mencukupi. Hal ini merugikan pelaku usaha yang tidak bisa menerima pembayaran digital. Tarik tunai tanpa kartu eror (fitur tarik tunai tanpa kartu di ATM melalui Byond sering eror), sehingga memaksa nasabah mencari alternatif lain. Kesulitan aktivasi dan fitur baru (beberapa nasabah mengalami kendala dalam aktivasi aplikasi, serta kurangnya pemahaman terhadap tampilan dan fitur-fitur baru di Byond. Stabilitas sistem (BSI mengakui adanya proses stabilisasi sistem akibat migrasi), yang menyebabkan layanan tidak maksimal. Pada beberapa kesempatan, gangguan terjadi bersamaan dengan tingginya transaksi di awal bulan.

Permasalahan tersebut tertera pada salah satu platform digital resmi dari situs web [kompas.id](https://kompas.com) yang menyajikan berita, analisis mendalam, dan konten jurnalistik berkualitas tinggi yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1.1 Berita Byond BSI Error di Aceh

## Hadi Surya: Gangguan Berulang BSI di Aceh Bukan Lagi Masalah Teknis, Ini Kegagalan Sistemik

 Redaksi  
 2 Jun 2025 12:37

3 MENIT MEMBACA



Gambar 1.2 Berita Gangguan Berulang BSI di Aceh

### Pos Trending

01. **Jejak Kelam PT Asdal di Kabupaten Aceh Selatan**  
3 BULAN LALU
02. **LEKAS Minta Publik Harga Komitmen Bupati Aceh Selatan Jalani Sanksi Kemendagri**  
3 BULAN LALU
03. **Irhafa Manaf: Tidak Ada Kata Kompromi untuk PT Asdal**  
3 BULAN LALU
04. **Nasruddin Bahar: Pernyataan Pengamat Terkait DPRK Kacung**  
4 BULAN LALU

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa masih terdapat nasabah yang mengalami kendala saat menggunakan aplikasi Byond, seperti kesulitan mengakses beberapa fitur, proses transaksi yang dianggap kurang lancar, serta tampilan aplikasi yang belum sepenuhnya mudah dipahami. Kondisi tersebut menunjukkan adanya variasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan oleh aplikasi Byond. Berdasarkan permasalahan di atas maka maksud dan tujuan penelitian ini adalah meneliti tingkat kepuasan nasabah tersebut setelah ia menggunakan aplikasi Byond agar menjadi bahan masukan yang dapat meningkatkan layanan Byond ke arah yang lebih baik. Berikut perbandingan fitur-fitur yang dimiliki oleh aplikasi BSI Banking dan Byond dapat dilihat pada Gambar 2.1.

## PERBANDINGAN FITUR BSI BANKING DAN BYOND BY BSI

|  <b>BSI BANKING</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |  <b>BYOND BY BSI</b>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Informasi Rekening</b><br/>Menampilkan saldo, mutasi, dan informasi rekening.</li> <li><b>Transfer</b><br/>Transfer ke sesama BSI, bank lain, dan virtual account.</li> <li><b>Pembayaran</b><br/>Pembayaran tagihan (listrik, air, telepon, kartu kredit, dll).</li> <li><b>Pembelian</b><br/>Pembelian pulsa, paket data, PLN Prabayar, dll.</li> <li><b>QRIS</b><br/>Pembayaran menggunakan QRIS.</li> <li><b>Info &amp; Promo</b><br/>Informasi produk, program, dan promo dari BSI.</li> <li><b>Pengaturan</b><br/>Ubah PIN, atur notifikasi, dan pengaturan akun.</li> <li><b>Layanan Bantuan</b><br/>Hubungi BSI Call atau lihat FAQ.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Beranda (Dashboard Personal)</b><br/>Ringkasan keuangan, saldo semua rekening, dan insight finansial secara real-time.</li> <li><b>Transfer &amp; Bayar</b><br/>Transfer antar bank, BI-FAST, VA, transfer internasional, dan jadwal transfer.</li> <li><b>Pembayaran</b><br/>Bayar tagihan, top up, e-commerce, zakat, infak, sedekah, dan lainnya dalam satu tempat.</li> <li><b>Lifestyle</b><br/>Top up, tiket, hotel, voucher game, donasi, dan berbagai kebutuhan lifestyle.</li> <li><b>QRIS</b><br/>Scan &amp; bayar lebih cepat, support QRIS antar bank dan luar negeri (AliPay+, dll).</li> <li><b>Berita &amp; Promo</b><br/>Informasi terbaru, promo eksklusif, dan rekomendasi produk yang dipersonalisasi.</li> <li><b>Pengaturan &amp; Keamanan</b><br/>Atur akun, daftar perangkat, biometrik, PIN, limit transaksi, dan keamanan berlapis.</li> <li><b>Bantuan</b><br/>Chatbot AI, FAQ, dan kontak layanan dengan respons lebih cepat 24/7.</li> </ul> |

Gambar 1.3 Perbandingan Fitur BSI Banking dan Byond By BSI

Berdasarkan gambar di atas diketahui bahwa aplikasi BSI Banking merupakan layanan mobile banking yang sebelumnya digunakan oleh nasabah untuk memenuhi berbagai kebutuhan transaksi perbankan. Fitur utama yang tersedia meliputi informasi rekening yang menampilkan saldo, mutasi, dan informasi rekening lainnya; transfer yang dapat dilakukan ke sesama BSI, bank lain, dan virtual account; pembayaran tagihan seperti listrik, air, telepon, kartu kredit, dan lainnya; pembelian produk seperti pulsa, paket data, dan PLN Prabayar; QRIS untuk pembayaran menggunakan kode QR; informasi produk dan promo; pengaturan akun dan notifikasi; serta layanan bantuan melalui BSI Call dan FAQ. Fitur-fitur tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan akses perbankan dasar secara aman dan praktis.

Penelitian ini didukung oleh penelitian sebelumnya (Imam, dkk., 2025; A'yun dan Ulfah, 2025; Masykur., dkk, 2024) yang mengkaji analisis kepuasan

nasabah terhadap peralihan BSI Banking ke BSI Mobile BYOND. Hasil dari penelitian tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital perbankan, termasuk peluncuran aplikasi BYOND BSI, memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah. Inovasi digital yang ditawarkan, seperti kemudahan transaksi, tampilan antarmuka yang lebih modern, serta peningkatan fitur keamanan, terbukti meningkatkan pengalaman pengguna dan loyalitas nasabah. Temuan tersebut memperkuat relevansi penelitian ini dalam menyoroti pentingnya kualitas pelayanan berbasis digital sebagai strategi utama dalam mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di era transformasi teknologi perbankan.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan analisis terhadap tingkat kepuasan nasabah atas peralihan dari BSI Mobile ke BYOND. Melalui analisis ini, diharapkan pihak BSI dapat memperoleh masukan yang konstruktif guna meningkatkan kualitas layanan digital mereka dan memperkuat loyalitas nasabah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin kompetitif. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi dasar evaluasi apakah aplikasi BYOND telah memenuhi harapan nasabah serta memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan efisiensi dalam bertransaksi. Dengan demikian, peralihan ke BYOND tidak hanya menjadi sebuah inovasi teknologi, tetapi juga mampu memberikan nilai tambah yang signifikan bagi nasabah dan institusi secara keseluruhan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, rumusan masalah penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI Rimo Aceh Singkil terhadap penggunaan aplikasi BYOND dibandingkan dengan aplikasi BSI Mobile sebelumnya?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI Rimo Aceh Singkil terhadap aplikasi BYOND?
3. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah BSI Rimo Aceh Singkil dalam menggunakan aplikasi BYOND?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian dapat dilihat sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan nasabah BSI Rimo Aceh Singkil terhadap penggunaan aplikasi BYOND dibandingkan dengan aplikasi BSI Mobile sebelumnya.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah BSI Rimo Aceh Singkil terhadap aplikasi BYOND.
3. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi nasabah BSI Rimo Aceh Singkil dalam menggunakan aplikasi BYOND.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini mempunyai kegunaan atau manfaat, baik dari segi praktis maupun secara akademis atau toretis. Manfaat hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

## A. Manfaat Teoritis

### 1. Pengembangan Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran jasa, kepuasan pelanggan, dan transformasi digital di sektor perbankan syariah.

### 2. Referensi Akademik

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi atau landasan untuk penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan kepuasan nasabah, inovasi digital, dan adopsi teknologi dalam layanan keuangan.

### 3. Penguatan Konsep Kepuasan Pelanggan

Penelitian ini dapat memperkaya kajian teoritis mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan dalam konteks perubahan layanan digital pada industri perbankan.

## B. Manfaat Praktis

### 1. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Memberikan masukan yang objektif dan berbasis data kepada manajemen BSI terkait tingkat kepuasan nasabah terhadap aplikasi BYOND, sehingga dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan atas layanan digital yang disediakan.

### 2. Bagi Nasabah BSI

Memberikan saluran tidak langsung untuk menyampaikan keluhan, harapan, dan pengalaman dalam menggunakan aplikasi BYOND, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diterima.

### 3. Bagi Praktisi Perbankan

Memberikan wawasan bagi pelaku industri perbankan lainnya mengenai pentingnya evaluasi pasca-peluncuran aplikasi digital serta dampaknya terhadap loyalitas dan kenyamanan nasabah.

### 4. Bagi Pengembang Aplikasi

Memberikan *insight* tentang kebutuhan dan ekspektasi pengguna dalam penggunaan aplikasi perbankan digital, yang bisa digunakan untuk pengembangan user interface (UI) dan user experience (UX) yang lebih baik.

## 1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Byond. Objek penelitian adalah nasabah yang telah menggunakan aplikasi Byond untuk melakukan transaksi dan memanfaatkan berbagai layanan perbankan digital. Penelitian hanya mengkaji kepuasan nasabah berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi, yang meliputi kemudahan penggunaan, kualitas layanan, kecepatan transaksi, keamanan, serta kepuasan secara keseluruhan. Penelitian ini tidak membahas aspek teknis pengembangan aplikasi maupun faktor-faktor di luar penggunaan aplikasi Byond yang dapat memengaruhi kepuasan nasabah.

## BAB II

### TINJAUAN KEPUSTAKAAN

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah didefinisikan sebagai perasaan yang senang atau kecewanya yang diharapkan dari sebuah produk dan juga jasa yang cocok, sesuai apa yang di harapkan dan juga kebutuhan pengguna. Nasabah menggunakan produk dan jasa bisa mempertimbangkan pada kinerja dari perusahaan untuk bisa mendapatkan sesuai dengan kebutuhan dan juga harapan mereka. Menurut Alqifari, (2023), ada sejumlah kriteria yang berpotensi digunakan dalam survei kepuasan nasabah, yaitu:

1. Kehandalan

*Reliability* (kehandalan) didefinisikan sebagai kemungkinan suatu bagian atau sistem yang dapat melakukan fungsi tertentu dalam jangka waktu tertentu di bawah kondisi yang dimaksudkan. Teori keandalan (*reliability theory*) adalah kerangka kerja yang digunakan untuk menganalisis dan mengukur probabilitas bahwa suatu perangkat atau sistem akan berfungsi sesuai dengan yang diharapkan dalam kondisi tertentu dan jangka waktu tertentu. Dalam konteks rekayasa, teori keandalan membantu menentukan keandalan sistem berdasarkan karakteristik keandalan komponen-komponennya.

2. *Utility* (Kegunaan)

*Utility* (kegunaan) juga dikenal sebagai utilitas, didefinisikan sebagai kemampuan suatu item atau jasa untuk menghasilkan keuntungan, kegunaan, atau

atau kepuasan bagi seseorang yang menggunakannya secara lebih khusus, utilitas adalah total tingkat kepuasan atau manfaat yang dihasilkan dari mengonsumsi sebuah barang atau jasa. Semakin bermanfaat suatu item atau jasa, bisa yang selalu diinginkan oleh orang tersebut itu. Hal tersebut juga sesuai dengan adanya teori ekonominya yang dapat mengatakan bahwa, orang yang rasional selalu mengonsumsi lebih banyak untuk menjadi lebih bahagia (Ramadhan dan Ardelia, 2024).

### 3. *Enjoyment* (Kenyamanan)

Persepsi kepuasan menjelaskan bahwa seseorang dapat merasa nyaman dan senang menggunakan suatu sistem tertentu dan menganggap penggunaan teknologi tersebut sebagai sesuatu yang menyenangkan (Monica dan Japariato, 2022).

### 4. *Perceived Control* (Kontrol yang Dirasakan)

Persepsi kontrol perilaku yang dirasakan juga dapat didefinisikan sebagai ukuran sejauh mana individu merasa mudah atau sulit mengaplikasikan tingkah laku tertentu. Sikap atau perilaku yang dianggap sebagai kontrol perilaku yang dirasakan disebut persepsi kontrol perilaku yang dirasakan (Putu & Dharmayasa, 2020).

### 5. *Perceived Speed* (Kecepatan yang Dirasakan)

*Perceived speed* lebih berkaitan dengan bagaimana seseorang mengalami kecepatan suatu hal berdasarkan faktor psikologis, kontekstual, dan subjektif. Ini berbeda dari kecepatan aktual atau fisik dari apa yang diamati. Dalam konteks ini, kepuasan nasabah diukur berdasarkan kesesuaian antara harapan pengguna terhadap aplikasi BYOND dan kenyataan yang mereka alami selama menggunakan aplikasi tersebut. Indikator yang umum digunakan adalah sebagai berikut:

1. Harapan yang terpenuhi
2. Kenyamanan penggunaan
3. Kesesuaian fitur
4. Kemudahan akses
5. Pengalaman pengguna secara keseluruhan (Kotler dan Keller, 2016).

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang layanan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan. Artinya karyawan secara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon (Kotler dan Keller, 2016).

Tindakan yang digunakan guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keputusan pada konsumen itu sendiri.

### 2.1.2 Nasabah

Berdasarkan Undang-Undang No. 10 Tahun 1998 tentang Perbankan yang menyebutkan bahwa nasabah adalah pihak yang menggunakan jasa bank. Nasabah terdiri dari dua pengertian yaitu:

1. Nasabah penyimpan adalah nasabah yang menempatkan dananya di bank dalam bentuk simpanan berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.
2. Nasabah debitur adalah nasabah yang memperoleh fasilitas kredit atau pembiayaan berdasarkan prinsip syariah atau yang dipersamakan dengan itu berdasarkan perjanjian bank dengan nasabah yang bersangkutan.

Suryani (2017), mengatakan bahwa nasabah merupakan unsur penting bagi keberhasilan bisnis perbankan. Semakin banyak nasabah menyimpan dananya di bank, mengambil kredit maupun memanfaatkan produk perbankan lainnya akan meningkatkan keuntungan bagi bank. Oleh karena itu pemahaman terhadap kebutuhan dan keinginan nasabah merupakan hal yang sangat penting jika bank ingin menjadi bank pilihan nasabah. Ditinjau dari faktor demografi, nasabah bank relatif bervariasi. Ditinjau dari aspek pekerjaan, ada nasabah yang berasal dari kalangan pelajar/mahasiswa, ibu rumah tangga, pengusaha, para pegawai dan profesional. Ditinjau dari latar belakang sosial ekonomi, ada nasabah yang berasal dari kelas sosial atas, menengah, dan bawah (Suryani, 2017).

### 2.1.3 Bank Syariah

Bank merupakan salah satu urat nadi perekonomian di sebuah negara. Selain itu, bank juga merupakan lembaga kepercayaan yang berfungsi sebagai lembaga

intermediasi, membantu kelancaran sistem pembayaran, dan yang tidak kalah pentingnya adalah lembaga yang menjadi sarana dalam pelaksanaan kebijakan pemerintah, yaitu kebijakan moneter. Berdasarkan fungsi-fungsi tersebut, maka keberadaan bank yang sehat, baik secara individu maupun secara keseluruhan sebagai suatu sistem, merupakan syarat bagi suatu perekonomian yang sehat. Sistem lembaga keuangan bank umum di Indonesia ada 2 jenis, yaitu bank dengan sistem konvensional dan bank dengan sistem syariah. Bank konvensional adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan usaha secara konvensional, sedangkan bank syariah adalah bank umum yang melaksanakan kegiatan berdasarkan prinsip syariah (Trisela dan Pristiana, 2021).

Kemunculan bank dengan prinsip syariah, tentu saja memicu persaingan antar bank. Keadaan tersebut menuntut manajemen bank untuk bekerja keras dalam meningkatkan kinerjanya, Industri perbankan merupakan usaha yang sangat mengandalkan kepercayaan, yaitu kepercayaan masyarakat sebagai pengguna jasa perbankan. Terdapat sedikit isu saja yang berkaitan dengan kondisi bank yang tidak sehat, maka para nasabah akan segera menarik dananya dari bank, sehingga akan lebih memperburuk kondisi bank tersebut. Pengaruh faktor kepercayaan para nasabah akan sangat berdampak pada kemajuan perusahaan perbankan tersebut. Fungsi penting bank dalam menunjang perekonomian suatu negara merupakan alasan mengapa kinerja keuangan bank harus selalu dianalisis untuk mengetahui tingkat kesehatannya. Kegiatan operasional bank syariah menggunakan prinsip bagi hasil, dan tidak menggunakan bunga sebagai alat untuk memperoleh pendapatan maupun membedakan bunga atas penggunaan dana dan pinjaman karena bunga

merupakan riba yang diharamkan, selain itu pada bank syariah terdapat Dewan Pengawas Syariah sedangkan pada bank konvensional tidak ada. Adapun yang membedakan antara kedua bank dalam kinerja keuangannya dilihat dari pada penelitian-penelitian terdahulu perbedaan keduanya terletak pada rentabilitas ekonomi, kecukupan modal dan modal saham bagi bank konvensional lebih unggul sedangkan dilihat dari tingkat likuiditasnya bank syariah lebih unggul.

Di tengah persaingan yang semakin ketat, perbankan di Indonesia masih di dominasi oleh bank konvensional, hal ini dapat dibuktikan dari jumlah bank konvensional yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia sebanyak 39 dan jumlah bank syariah sebanyak 6, sehingga menimbulkan pertanyaan apakah bank syariah dapat bersaing dengan bank konvensional yang mendominasi perbankan di Indonesia. Oleh karena itu, hal ini juga mendukung pentingnya perbandingan kinerja antara bank konvensional dengan bank syariah (Trisela dan Pristiana, 2021).

Mengenai hal tersebut salah satu Bank Syariah di Indonesia yaitu BSI mempunyai layanan Mobile Banking yaitu BYOND by BSI. BYOND by BSI merupakan sarana mobile banking yang Bank Syariah Indonesia sediakan bagi debiturnya yang mempunyai rekening dan tabungan dan bertransaksi online (Wirdayani, 2023). Mobile banking ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun menggunakan perangkat smartphone. BYOND by BSI adalah salah satu alat bertransaksi digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun (Maharani, Rahman dan Septian, 2021).

#### 2.1.4 Mobile Banking

Mobile banking ialah salah satu dari pelayanan inovatif di bank, bisa memungkinkan pelanggan untuk bisa melakukan transaksi pada perbankan bisa melalui dengan cara telepon seluler (Handphone) daripada melakukannya secara manual oleh pelanggan tanpa harus mengunjungi bank secara langsung. Tujuan dari perbankan mobile adalah untuk memastikan bahwa pelanggan tidak ketinggalan zaman saat menggunakan media elektronik kontemporer (Mu'asiroh dan Darwanto, 2021).

Selain itu, bank menawarkan layanan mobile banking melalui ponsel Anda dengan adanya berbagai fitur yang memungkinkan anda untuk melakukan berbagai transaksi di perbankan. Mobile banking sebanding dengan adanya SMS banking, tetapi memiliki fitur yang lebih lengkap daripada SMS banking. Layanan perbankan mobile merupakan fasilitas perbankan yang menggunakan perangkat seluler, seperti ponsel, untuk berkomunikasi satu sama lain. Pelanggan dan pengguna dapat melakukan transaksi diperbankan seperti pembayaran tagihan, transfer antar rekening, dan cek saldo lainnya dengan layanan perbankan mobile (Nursiah et al., 2022)

Mobile banking merupakan sebuah fasilitas pelayanan dalam pemberian kemudahan akses maupun kecepatan dalam memperoleh informasi terkini dan transaksi finansial secara real time. Produk layanan mobile banking adalah saluran distribusi bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah melalui teknologi GPRS dengan sarana telepon seluler (ponsel). Istilah mobile banking dianggap berkaitan erat dengan fasilitas perbankan melalui komunikasi bergerak seperti

handphone, dengan penyediaan fasilitas yang hampir sama dengan ATM, kecuali mengambil uang tunai (Maulana, 2024).

Mobile banking merupakan terobosan yang menarik karena dapat dilakukan 24 jam dan transaksi perbankan dapat dilakukan dimana saja, selama nasabah dapat mengakses mobile banking dengan menggunakan internet smartphone (Kota dan Kusumastuti, 2022). Mobile banking merupakan inovasi yang dibuat dalam tiga teknologi yaitu Short Messaging System (SMS), Browsers dan aplikasi untuk software pada smartphone nasabah. Layanan Mobile banking akan memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi pembayaran, melihat informasi saldo maupun transfer antar rekening dan bank.

Namun dibalik kenyamanan dan efisiensi transaksi yang ditawarkan oleh aplikasi BSI Mobile, BSI telah meluncurkan BYOND by BSI sebagai pengganti BSI Mobile untuk memberikan layanan yang lebih baik, desain yang lebih modern dan fitur yang lebih lengkap. BYOND by BSI diharapkan mampu memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih optimal bagi nasabah. BYOND By BSI merupakan aplikasi mobile banking terbaru yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menggantikan aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih modern, cepat, dan efisien dengan menghadirkan berbagai fitur baru yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah era digital (Hakim, 2025).

BYOND By BSI merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. BYOND by BSI

memberikan kemudahan yang signifikan dalam dunia perbankan. Salah satunya yaitu pada karyawan customer service dan teller menekankan bahwa aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan dan pengecekan saldo tanpa perlu datang ke kantor cabang. Hal ini memberikan kenyamanan bagi nasabah tanpa membuang waktu dan tenaga. Dalam sistem operasional, dengan kehadiran aplikasi BYOND ini memiliki dampak positif bagi teller yang dimana antrian teller berkurang karena para nasabah bisa melakukan transaksi dengan aplikasi tersebut (Ghofur, 2025).

Sementara itu, BYOND by BSI hadir sebagai pengganti BSI Banking dengan tampilan yang lebih modern, personal, dan integratif. BYOND menawarkan beranda dengan ringkasan keuangan dan insight finansial secara real-time, serta layanan transfer dan bayar yang lebih lengkap seperti BI-FAST, transfer internasional, dan penjadwalan transfer. Fitur pembayaran juga lebih luas, mencakup top up, e-commerce, zakat, infak, dan sedekah dalam satu platform. Fitur lifestyle menyediakan kebutuhan seperti tiket, hotel, voucher game, dan donasi. QRIS pada BYOND juga lebih canggih dengan dukungan antar bank dan luar negeri. Selain itu, BYOND menyediakan berita dan promo yang dipersonalisasi, pengaturan dan keamanan yang lebih berlapis seperti biometrik dan manajemen perangkat, serta bantuan berbasis chatbot AI yang dapat diakses 24/7. Dengan berbagai peningkatan tersebut, BYOND by BSI diharapkan mampu memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih nyaman, cepat, dan relevan dengan kebutuhan nasabah.

Aplikasi BYOND by BSI ini bukan hanya bisa melakukan dalam transaksi akan tetapi juga menyediakan layanan berbasis syariah seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf serta konsultasi keuangan syariah lainnya. Sekalipun BYOND by BSI masih di pengaruhi oleh internet akan tetapi, BYOND by BSI sudah memberikan banyak kemajuan dan dampak yang baik kepada nasabah sehingga bisa menjaga kepuasan dari nasabah BSI (Aini dan Ningseh, 2025).

## 2.2 Kajian Penelitian Terdahulu

| No. | Judul, Nama Peneliti, (Tahun)                                                                                                                                                                   | Metode Penelitian     | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 | Persamaan                                                                          | Perbedaan                                                                                                                                                                                 |
|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Impact migrasi aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI: Untuk nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata (Imam, M. A., Efendi, E., Rachman, B., Ersaputri, A., & Suhma, W. K. (2025). | Kualitatif Deskriptif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa BYond by BSI telah berhasil menarik lebih dari 3 juta pengguna aktif dalam dua bulan setelah peluncuran, yang mencerminkan respons positif dari pelanggan. Transformasi ini sejalan dengan komitmen pemerintah untuk mendorong digitalisasi di sektor perbankan syariah dan diharapkan dapat memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah terdepan di Indonesia, dengan target mencapai 10 juta pengguna pada akhir tahun 2025. | Sama-sama membahas aplikasi BYOND by BSI dan nasabah BSI sebagai objek penelitian. | Perbedaan penelitian terdahulu berfokus pada dampak migrasi dari BSI Mobile ke BYOND, sedangkan penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan aplikasi BYOND. |
| 2.  | Efektivitas BYOND by BSI dalam kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo (A'yun, E. F., & Ulfah, M., 2025)                                                              | Kualitatif Deskriptif | Hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND by BSI memberikan kemudahan signifikan dalam transaksi perbankan, mengurangi antrean di teller, dan menawarkan fitur berbasis syariah yang meningkatkan loyalitas nasabah. Meskipun                                                                                                                                                                                                                                     | Sama-sama mengkaji kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND.            | Perbedaan penelitian terdahulu menitikberatkan efektivitas aplikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sedangkan                                                                      |

| No. | Judul, Nama Peneliti, (Tahun)                                                                                                                                                                  | Metode Penelitian  | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   | Persamaan                                                                   | Perbedaan                                                                                                                                                                                                 |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                                                                                                                                                                                |                    | demikian, tantangan seperti literasi digital yang rendah dan kekhawatiran keamanan transaksi masih perlu diatasi. Implementasi BYOND by BSI dinilai positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta memperkuat citra BSI sebagai bank syariah yang inovatif. BSI perlu terus meningkatkan edukasi digital, memperkuat sistem keamanan, dan mengembangkan fitur baru agar BYOND by BSI semakin efektif di masa mendatang.                                                                                                                                                                 |                                                                             | penelitian ini mengukur tingkat kepuasan nasabah sebagai fokus utama.                                                                                                                                     |
| 3.  | Pengaruh kualitas pelayanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar (Masykur, N. A. T. P., Fathurrahman, F., & Muslihati, M., 2024.) | Kuantitatif Survei | Berdasarkan hasil penelitian, didapatkan bahwa hipotesis pertama diterima, yaitu kualitas layanan memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI mobile. Begitu pun dengan hipotesis kedua, dimana fitur produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan BSI mobile. Dan dengan itu, hipotesis ketiga juga diterima, dimana menunjukkan bahwa secara bersama-sama atau simultan kualitas layanan dan fitur produk memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar. | Sama-sama membahas kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan BSI. | Perbedaan penelitian terdahulu menggunakan objek BSI Mobile dan menguji pengaruh variabel tertentu, sedangkan penelitian ini menggunakan objek BYOND by BSI dan mendeskripsikan tingkat kepuasan nasabah. |

| No. | Judul, Nama Peneliti, (Tahun)                                                                                                                                            | Metode Penelitian      | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | Persamaan                                                                         | Perbedaan                                                                                                                                                                                            |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.  | Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile (Pangestu, D., 2022).                                                                                              | Kuantitatif Deskriptif | Hasil analisis menunjukkan bahwa faktor kemudahan penggunaan, keamanan dan kerahasiaan, kemampuan akses, kecepatan transaksi, dan biaya memiliki hubungan yang kuat terhadap kepuasan nasabah dimana 84,4% responden puas dengan kemudahan penggunaan, sebesar 89,4% responden puas dengan keamanan dan kerahasiaan data, sebesar 88,3% responden puas akan kemampuan aksesnya, sebesar 90,2% responden puas bertransaksi dengan BSI karena cepat dan sebesar 82,6% responden puas dengan faktor biaya.                                         | Sama-sama menganalisis kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi mobile banking. | Perbedaan penelitian terdahulu meneliti aplikasi BSI Mobile, sedangkan penelitian ini meneliti aplikasi BYOND by BSI yang merupakan platform terbaru.                                                |
| 5.  | Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI (Siti Masrohatin, Muhammad Yunus, Firman Maulana, M. Abu Wildan Hidayatullah, 2025) | Kualitatif Deskriptif  | Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui BYOND by BSI meliputi: pengembangan fitur-fitur inovatif yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan dan keamanan transaksi, serta pemberian edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi mobile banking. Selain itu, dukungan layanan pelanggan yang responsif dan tersedia 24/7 juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, BSI diharapkan dapat | Sama-sama membahas aplikasi BYOND by BSI sebagai objek penelitian.                | Perbedaan penelitian terdahulu berfokus pada strategi peningkatan kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini berfokus pada tingkat kepuasan nasabah sebagai dasar evaluasi layanan aplikasi BYOND. |

| No. | Judul, Nama Peneliti, (Tahun) | Metode Penelitian | Hasil Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                             | Persamaan | Perbedaan |
|-----|-------------------------------|-------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------|
|     |                               |                   | meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas nasabah, serta menghadapi persaingan di industri perbankan digital. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi BSI untuk terus berinovasi dan mengoptimalkan layanan mobile banking BYOND demi mencapai tujuan tersebut |           |           |

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian membahas efektivitas penggunaan aplikasi BYOND by BSI, strategi peningkatan kualitas pelayanan, serta pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan nasabah. Namun, masih terbatas penelitian yang secara khusus mendeskripsikan tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan aplikasi BYOND by BSI sebagai objek utama penelitian, khususnya di Kantor Cabang BSI Rimo Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI serta menjadi masukan bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digitalnya.

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis dan Desain Penelitian**

Jenis pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif deskriptif dengan cara observasi langsung. Penelitian kualitatif diartikan sebagai kegiatan mengamati orang dalam lingkungannya, berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya (Dewi et al., 2024). Dalam penelitian ini permasalahan yang dibahas yaitu dengan narasi atau kata-kata dan bertujuan untuk menggambarkan serta menguraikan tingkat kepuasan nasabah BSI Rimo Aceh Singkil terhadap penggunaan aplikasi BYOND dibandingkan dengan aplikasi BSI Mobile sebelumnya. Pendekatan dan jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini sangat penting untuk menggali perbedaan-perbedaan tersebut, baik dari segi struktur, fungsi, maupun pengaruh sosialnya. Penelitian ini termasuk dalam kategori observasi langsung, observasi langsung adalah teknik di mana peneliti mengamati secara langsung aktivitas, perilaku, interaksi, atau kondisi subjek penelitian di lingkungan aslinya tanpa intervensi yang berarti.

#### **3.2 Tempat dan Waktu Penelitian**

Untuk mendapatkan data dan informasi yang akurat dan relevan yang dibutuhkan, penulis mengadakan serangkaian penelitian langsung ke lokasi di Kantor Cabang BSI Rimo Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juli 2026.

### 3.3 Sumber Data

Sumber data dimaksud untuk memperoleh informasi yang relevan, akurat, dan reliabel. Adapun sumber data yang digunakan dalam penelitian ini antara lain:

#### 3.3.1. Data Primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan peneliti secara langsung dari subjek atau objek penelitian, tanpa perantara. Data primer dalam penelitian ini yaitu data yang diperoleh dari narasumber untuk mendapatkan informasi dengan cara wawancara. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian ini yaitu tertutup.

Adapun informan dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yaitu:

a. Informan Kunci

Informan kunci dalam penelitian ini adalah Pimpinan BSI KCP Rimo Aceh Singkil.

b. Informan Utama

Informan Utama dalam penelitian ini adalah nasabah Bank BSI KCP Rimo Aceh Singkil sebanyak 15 orang dengan wawancara. Yang nantinya nasabah diharapkan menjawab semua pertanyaan yang di berikan oleh peneliti.

#### 3.3.2. Data Sekunder

Data sekunder dalam penelitian ini bersumber dari studi pustaka (*Library Research*) yang mana dengan mempelajari berbagai literatur baik berupa penelitian jurnal, referensi umum, buku-buku, serta dokumen-dokumen tertulis lainnya yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

. Teknik pengumpulan data merupakan langkah penting dalam melakukan penelitian, karena data yang terkumpul akan dijadikan bahan analisis dalam penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Wawancara

Esterberg (2002), mendefinisikan wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Wawancara yang digunakan oleh peneliti merupakan wawancara semi terstruktur. Jenis wawancara ini dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara diminta pendapat dan ide-idenya (Sugiyono, 2016).

#### 2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain yaitu wawancara dan kuesioner. Observasi tidak selalu dengan objek manusia tetapi juga objek-objek alam yang lain. Sugiyono (2016), mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Penelitian lapangan ini dilakukan untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Adapun langkah-langkah yang digunakan adalah dengan melakukan pengamatan langsung terhadap Kantor BSI Cabang Rimo Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil untuk memperoleh gambaran yang nyata.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, sedangkan *record* adalah setiap pernyataan tertulis yang disusun oleh seseorang atau lembaga untuk keperluan pengujian suatu peristiwa atau menyajikan akunting (Moleong, 2011). Teknik dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik tertulis, gambar maupun elektronik.

#### 3.5 Analisis Data

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan penjelasan lebih lanjut dari hasil wawancara dan studi dokumentasi. Data yang diperoleh dianalisis secara kualitatif dan dideskripsikan dalam bentuk deskriptif

Analisis data adalah “proses mengurutkan urutan data, menyusunnya menjadi suatu pola, kategori, dan deskripsi standar”. Definisi ini memberikan gambaran tentang pentingnya analisis data ditinjau dari tujuan penelitian. Prinsip utama penelitian kualitatif adalah mencari teori data. Fase-fasenya adalah sebagai berikut:

##### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari kegiatan analisis data. Kegiatan pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan dokumentasi.

##### 2. Penyajian Data

Presentasi tertulis sebagai gambaran umum kesimpulan observasi. Dalam penelitian ini penyajian data secara tertulis digunakan untuk memberikan informasi tentang Kepuasan Nasabah terhadap Peralihan BSI Banking ke BYOND by BSI.

### 3. Reduksi Data

Data yang diperoleh di lapangan sangat banyak sehingga perlu dicatat secara rinci dan cermat. Seperti yang telah disebutkan semakin lama penelitian lapangan dilakukan, semakin banyak data yang diperoleh sehingga data menjadi semakin kompleks. Reduksi data didefinisikan sebagai proses seleksi yang menitikberatkan pada penyederhanaan dan perubahan data buruk yang dihasilkan dari catatan lapangan tertulis. Reduksi dilakukan karena pengumpulan data dimulai dengan membuat ringkasan, coding, tracking topik, membuat cluster, menulis catatan kecil, dan sebagainya. Proses reduksi data dengan cara memilih item yang paling penting, fokus pada hal-hal penting tentang Kepuasan Nasabah terhadap Peralihan BSI Banking ke BYOND by BSI.

### 4. Verifikasi data atau tarik kesimpulan,

Tahap verifikasi data atau penarikan kesimpulan dilakukan dengan menganalisis seluruh data hasil penelitian lapangan yang berkaitan dengan tingkat kepuasan nasabah terhadap peralihan aplikasi BSI Banking ke BYOND by BSI di BSI Rimo Aceh Singkil. Analisis difokuskan pada beberapa aspek, yaitu kemudahan penggunaan aplikasi, tampilan dan fitur baru BYOND by BSI, kelancaran akses layanan, keamanan transaksi, kecepatan sistem, serta kendala yang dialami nasabah selama proses migrasi aplikasi. Selain itu, peneliti juga menganalisis tanggapan nasabah mengenai gangguan sistem seperti aplikasi eror, kesulitan login, transaksi gagal atau tertunda, kendala aktivasi akun, serta pengaruhnya terhadap aktivitas transaksi sehari-hari.

Data yang diperoleh dari hasil wawancara kemudian ditafsirkan dan diterjemahkan ke dalam bentuk uraian deskriptif untuk menggambarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan. Dari proses tersebut, peneliti dapat mengetahui bagaimana respon dan tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan BYOND by BSI dibandingkan dengan aplikasi BSI Banking sebelumnya. Selanjutnya, data diverifikasi melalui berbagai sumber pendukung seperti dokumentasi, foto, dan dokumen resmi yang berkaitan dengan layanan digital BSI. Dengan demikian, kesimpulan penelitian diperoleh berdasarkan fakta-fakta lapangan yang telah dianalisis secara sistematis sehingga mampu memberikan jawaban terhadap rumusan masalah penelitian mengenai kepuasan nasabah atas peralihan BSI Banking ke BYOND by BSI.

Peneliti telah melakukan observasi awal dan wawancara bersama salah seorang pengguna aplikasi Byond di Rimo Aceh Singkil, hasil datanya dapat dilihat sebagai berikut:

| Penanya (Peneliti)                                                                      | Responden (Pengguna Aplikasi Byond)                                                                                                                                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Bagaimana pengalaman Bapak setelah beralih dari BSI Mobile ke BYOND by BSI?          | Sejak menggunakan BYOND, saya beberapa kali mengalami kesulitan login dan aplikasi sering eror. Kadang aplikasi tidak bisa dibuka sama sekali, terutama saat jam transaksi ramai.                    |
| 2. Apakah gangguan pada aplikasi memengaruhi aktivitas transaksi Bapak?                 | Iya, sangat berpengaruh. Pernah ada transfer pelanggan yang tertunda dan muncul pemberitahuan saldo tidak mencukupi padahal saldo masih ada. Hal seperti itu membuat transaksi usaha jadi terganggu. |
| 3. Bagaimana pendapat Bapak mengenai fitur tarik tunai tanpa kartu pada aplikasi BYOND? | Fitur tarik tunai tanpa kartu sebenarnya bagus, tetapi saya pernah mengalami kegagalan saat digunakan di ATM. Akhirnya saya harus mencari cara lain untuk mengambil uang                             |

|                                                                                                   |                                                                                                                                                                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 4. Apakah Bapak mengalami kesulitan dalam penggunaan fitur dan tampilan baru pada aplikasi BYOND? | Pada awal penggunaan saya cukup bingung dengan tampilan dan menu baru di aplikasi BYOND. Proses aktivasi juga sempat mengalami kendala sehingga membutuhkan waktu lebih lama.    |
| 5. Menurut Bapak, apa yang perlu diperbaiki dari aplikasi BYOND by BSI?                           | Menurut saya yang paling penting adalah aplikasi harus lebih lancar dan tidak sering eror agar nasabah nyaman saat melakukan transaksi, terutama bagi pelaku usaha seperti saya. |



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di BSI Rimo Kecamatan Gunung Meriah, Kabupaten Aceh Singkil, Provinsi Aceh. Secara administratif, Kecamatan Gunung Meriah merupakan salah satu kecamatan yang berada di Kabupaten Aceh Singkil, Provinsi Aceh. Kecamatan ini berada di bawah koordinasi Pemerintah Kabupaten Aceh Singkil. Kecamatan Gunung Meriah terdiri atas sejumlah desa (kampung) yang masing-masing dipimpin oleh kepala desa (keuchik) dan memiliki perangkat pemerintahan desa yang berperan dalam mengelola administrasi serta kegiatan kemasyarakatan.

Dari sisi demografi, mayoritas penduduk Kecamatan Gunung Meriah beragama Islam dan masih menjunjung tinggi nilai-nilai adat istiadat serta budaya Aceh yang telah diwariskan secara turun-temurun. Kehidupan masyarakat ditandai dengan semangat gotong royong, musyawarah, dan kekeluargaan yang masih terpelihara dengan baik. Mata pencaharian utama masyarakat meliputi sektor pertanian, perkebunan, perdagangan, serta sebagian bekerja sebagai aparatur sipil negara, tenaga pendidik, dan pelaku usaha. Kondisi sosial masyarakat yang beragam mencerminkan kehidupan yang harmonis dengan tetap mempertahankan norma agama dan adat dalam berbagai aspek kehidupan.

Secara geografis, Kecamatan Gunung Meriah memiliki wilayah yang didominasi oleh dataran rendah dengan sebagian kawasan berupa perbukitan dan

lahan perkebunan. Kondisi alam yang subur menjadikan sektor pertanian dan perkebunan sebagai salah satu penopang utama perekonomian masyarakat. Kecamatan ini memiliki akses jalan yang menghubungkan antardesa maupun dengan pusat pemerintahan Kabupaten Aceh Singkil sehingga mendukung mobilitas masyarakat dalam menjalankan aktivitas ekonomi, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik. Tersedianya berbagai fasilitas umum seperti sekolah, tempat ibadah, pusat kesehatan, serta sarana perdagangan turut menunjang kehidupan sosial ekonomi masyarakat. Karakteristik geografis dan sosial budaya tersebut berpengaruh terhadap pelaksanaan berbagai tradisi adat, termasuk dalam prosesi perkawinan, penetapan mahar, serta pelaksanaan adat istiadat yang masih dijaga dan dilestarikan oleh masyarakat Kecamatan Gunung Meriah. Adapun peta lokasi penelitian dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1 Peta Lokasi Penelitian

## 4.2 Deskripsi Variabel Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap peralihan layanan aplikasi BSI Mobile Banking ke aplikasi BYOND by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Rimo Aceh Singkil. Variabel yang diteliti adalah kepuasan nasabah yang diukur berdasarkan persepsi responden terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI setelah menggantikan aplikasi BSI Mobile Banking. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam terhadap nasabah yang telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Deskripsi variabel penelitian disusun berdasarkan hasil wawancara yang mengacu pada lima indikator kepuasan nasabah, yaitu kehandalan (*reliability*), kegunaan (*utility*), kenyamanan (*enjoyment*), kontrol yang dirasakan (*perceived control*), dan kecepatan yang dirasakan (*perceived speed*).

Berdasarkan kelima indikator tersebut, peneliti kemudian menganalisis hasil wawancara dengan mengelompokkan jawaban responden ke dalam tema-tema yang sesuai. Hasil analisis selanjutnya disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang menggambarkan persepsi, pengalaman, dan tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI di BSI Rimo Aceh Singkil. Analisis dilakukan dengan membandingkan jawaban antar responden sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan implementasi aplikasi BYOND by BSI sebagai pengganti BSI Mobile Banking.

### 4.3 Hasil Penelitian

#### 4.3.1 Kehandalan (*Reliability*)

Hasil wawancara dengan saudara FDS berumur 26 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Serta saudara RL berumur 25 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Secara umum aplikasi berjalan baik. Saya menggunakannya untuk transfer, pembayaran, dan cek saldo tanpa kendala berarti. Kadang saat jam sibuk sedikit lambat, tetapi transaksi tetap berhasil. Pada awal aplikasi diluncurkan saya sempat mengalami aplikasi lambat dan pernah gagal saat transfer. Namun sekarang sudah jauh lebih baik dan jarang sekali mengalami kendala (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Sudah berjalan baik. Saya menggunakannya untuk transfer-transfer uang. Sejauh ini saya belum pernah mengalami transaksi gagal. Biasanya hanya loading agak lama di waktu tertentu, tetapi akhirnya tetap berhasil. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NV berumur 29 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara SF berumur 25 tahun dan lama pemakaian 10 bulan. Beliau mengatakan :

Ya, aplikasi ini cukup lancar saat digunakan bertransaksi. Prosesnya cepat dan jarang mengalami gangguan. Pernah beberapa kali aplikasi sulit dibuka pada masa awal peluncuran BYOND. Setelah ada pembaruan aplikasi, saya merasa kendala tersebut sudah tidak ada lagi. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Selama saya menggunakan BYOND, transaksi selalu berhasil. Aplikasinya juga mudah diakses dan tidak lambat. Selama menggunakan BYOND, saya belum pernah mengalami error yang serius. Semua transaksi seperti transfer dan pembayaran berjalan dengan lancar. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diketahui bahwa aplikasi BYOND by BSI dinilai telah memiliki tingkat kehandalan yang baik dalam mendukung aktivitas transaksi nasabah. Salah satu responden menyampaikan bahwa aplikasi berjalan dengan cukup lancar saat digunakan untuk bertransaksi, proses transaksi berlangsung cepat, serta jarang mengalami gangguan. Pernyataan

tersebut menunjukkan bahwa aplikasi mampu memberikan kinerja yang stabil sehingga dapat menunjang kebutuhan transaksi pengguna secara efektif.

Hasil wawancara dengan saudara YA berumur 33 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Serta saudara AM berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Selama saya menggunakan BYOND, transaksi selalu berhasil. Aplikasinya juga mudah diakses. Saya pernah mengalami transaksi tertunda satu kali, tetapi saldo tidak bermasalah dan transaksi berhasil setelah dicoba kembali. Selain itu tidak ada kendala (Wawancara pada senin 13 Juni 2026) Menurut saya sudah berjalan dengan baik. Fitur-fitur yang saya gunakan dapat berfungsi sebagaimana mestinya, Menurut saya aplikasi sekarang cukup stabil. Dulu memang sempat ada gangguan saat awal diluncurkan, tetapi sekarang penggunaannya sudah normal (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NS berumur 51 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara IA berumur 20 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Iya, sejauh ini aplikasi BYOND cukup stabil. Saya bisa melakukan transaksi tanpa mengalami masalah yang serius. Saya belum pernah mengalami transaksi gagal. Aplikasi berjalan dengan baik setiap kali saya gunakan untuk kebutuhan sehari-hari (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Saya merasa aplikasi ini sudah bekerja dengan baik karena setiap kali melakukan transfer atau pembayaran prosesnya berjalan lancar. Kendala yang pernah saya alami hanya sekali, yaitu aplikasi keluar sendiri ketika sedang digunakan. Setelah mengganti jaringan dan login ulang, masalah tersebut tidak muncul lagi. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, secara umum aplikasi BYOND by BSI dinilai telah berjalan dengan baik dan memiliki tingkat kehandalan yang memadai dalam mendukung aktivitas transaksi. Responden mengungkapkan bahwa selama menggunakan aplikasi, transaksi selalu berhasil diproses, aplikasi mudah diakses, serta memiliki respons yang cepat sehingga tidak terasa lambat. Selain itu,

responden juga menyatakan bahwa fitur-fitur yang tersedia dapat berfungsi sebagaimana mestinya sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Saat ini aplikasi cukup stabil digunakan dan memungkinkan proses transfer maupun pembayaran berlangsung dengan lancar tanpa mengalami kendala atau masalah yang berarti. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dari aspek kehandalan (*reliability*), BYOND by BSI mampu memberikan layanan transaksi yang stabil, cepat, dan sesuai dengan harapan pengguna, sehingga dapat mendukung kenyamanan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan digital.

Hasil wawancara dengan saudara FA berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 8 bulan. Serta saudara RH berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Menurut pengalaman saya, BYOND by BSI cukup untuk kebutuhan transaksi sehari-hari. Jarang terjadi kendala saat digunakan. Selama memakai BYOND, saya merasa aplikasi cukup andal. Jarang ada error dan transaksi selalu berhasil meskipun kadang prosesnya ada beberapa kali yang memakan waktu sedikit lebih lama. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Ya, aplikasinya berjalan dengan baik. Saya merasa proses transaksi menjadi lebih mudah dan cepat dibandingkan aplikasi sebelumnya. Dulu pernah ada gangguan jaringan sehingga transaksi tidak langsung diproses. Setelah beberapa menit dicoba kembali, transaksi berhasil tanpa kendala. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara GN berumur 42 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun dan saudara OM berumur 33 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Selama menggunakan BYOND, saya belum mengalami hambatan yang mengganggu. Semua transaksi dapat diproses dengan baik. Saya belum pernah mengalami masalah yang menghambat transaksi. Walaupun aplikasi sedikit lambat, itu hanya sesaat dan tidak sampai menyebabkan transaksi gagal. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya performa aplikasi sudah cukup baik. Saat digunakan untuk transfer, pembelian, maupun pembayaran, hasilnya sangat mudah dan cepat

digunakan. Waktu awal menggunakan BYOND saya sempat khawatir karena sering mendengar ada kendala. Namun pengalaman saya sendiri hanya sekali mengalami loading lama, selebihnya berjalan lancar. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden, aplikasi BYOND by BSI dinilai telah memberikan kinerja yang baik dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan sehari-hari. Responden menyampaikan bahwa aplikasi cukup andal untuk digunakan dalam berbagai aktivitas transaksi karena jarang mengalami kendala selama penggunaan. Selain itu, responden juga menilai bahwa proses transaksi melalui BYOND by BSI menjadi lebih mudah dan cepat dibandingkan aplikasi yang digunakan sebelumnya. Data di atas menyatakan bahwa mereka belum pernah mengalami hambatan yang berarti saat menggunakan aplikasi, sehingga seluruh transaksi dapat diproses dengan baik. Kinerja aplikasi juga dinilai memuaskan karena mampu mendukung berbagai jenis transaksi, seperti transfer, pembelian, dan pembayaran, dengan proses yang mudah dan cepat.

Hasil wawancara dengan saudara AB berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun, kemudian saudara NL berumur 18 tahun dengan lama pemakaian 1 tahun. Serta saudara MW berumur 48 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Iya, aplikasi ini cukup responsif. Ketika digunakan untuk bertransaksi, prosesnya tidak membutuhkan waktu yang lama. Menurut saya BYOND sekarang sudah lebih baik dibandingkan saat pertama kali diluncurkan. Saya hampir tidak pernah mengalami error ataupun kegagalan transaksi. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya BYOND sudah memberikan pelayanan yang baik. Selama ini transaksi yang saya lakukan selalu berhasil diproses. Saya pernah mengalami aplikasi tidak bisa login, mungkin karena sedang ada pemeliharaan sistem. Setelah layanan kembali normal, aplikasi dapat digunakan seperti biasa. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Saya menilai aplikasi BYOND by BSI sudah cukup baik untuk bertransaksi. Penggunaannya mudah dan transaksi dapat

diselesaikan dengan lancar. Hingga saat ini saya belum mengalami transaksi gagal. Semua fitur yang saya gunakan, seperti transfer, pembayaran, dan pembelian, dapat diproses dengan baik sehingga saya merasa aplikasi ini cukup dapat diandalkan. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, secara umum aplikasi BYOND by BSI dapat disimpulkan bahwa indikator kehandalan (*reliability*) pada aplikasi BYOND by BSI telah terpenuhi dengan baik. Kecepatan proses transaksi, kemudahan akses, serta minimnya gangguan yang dialami pengguna menjadi faktor yang menunjukkan bahwa aplikasi mampu memberikan layanan sesuai dengan harapan nasabah. Kondisi ini juga mencerminkan bahwa BYOND by BSI memiliki kinerja yang dapat diandalkan dalam memenuhi kebutuhan transaksi perbankan digital sehari-hari.

#### 4.3.2 Kegunaan (*Utility*)

Hasil wawancara dengan saudara FDS berumur 26 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Serta saudara RL berumur 25 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Ya, menurut saya fitur yang tersedia sudah cukup lengkap. Saya biasanya menggunakan transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan QRIS, semuanya tersedia dalam satu aplikasi. Untuk kemudahan transaksi saya rasa lebih mudah dibandingkan aplikasi sebelumnya karena tampilannya lebih sederhana dan transaksi bisa dilakukan lebih cepat tanpa harus berpindah menu. Apalagi dilengkapi dengan notifikasi yang mengingatkan waktu shalat jadi lebih berguna untuk ibadah (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Sudah memenuhi kebutuhan saya sehari-hari. Hampir semua transaksi keuangan yang saya perlukan tersedia di BYOND. Untuk perbandingannya proses transaksi terasa lebih praktis. Menu yang disediakan lebih mudah dipahami sehingga saya tidak kesulitan saat menggunakannya. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NV berumur 29 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara SF berumur 25 tahun dan lama pemakaian 10 bulan. Beliau mengatakan :

Menurut saya fiturnya sudah lengkap, terutama untuk transfer, pembayaran listrik, dan top up dana yang sering saya gunakan. Jika dibandingkan aplikasi sebelumnya saya merasa lebih nyaman karena navigasinya lebih jelas dan waktu transaksi lebih singkat (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Fitur-fitur yang ada sudah sesuai dengan kebutuhan transaksi harian saya. Saya tidak perlu menggunakan aplikasi lain untuk layanan perbankan. Perbandingannya yang sekarang sangat memudahkan. Semua kebutuhan transaksi dapat dilakukan dalam satu aplikasi dengan langkah yang lebih sederhana (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, dapat diketahui bahwa fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI telah mampu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari pengguna. Responden menyatakan bahwa berbagai layanan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, pembayaran listrik, top up dompet digital, serta transaksi menggunakan QRIS telah tersedia secara lengkap dalam satu aplikasi. Kelengkapan fitur tersebut membuat pengguna tidak lagi memerlukan aplikasi lain untuk melakukan berbagai transaksi perbankan.

Selain itu, dibandingkan dengan aplikasi BSI Mobile sebelumnya, responden menilai bahwa BYOND by BSI memberikan kemudahan yang lebih baik melalui tampilan antarmuka yang lebih sederhana, navigasi menu yang lebih jelas, serta proses transaksi yang lebih cepat dan praktis. Kemudahan tersebut membuat pengguna lebih mudah memahami penggunaan aplikasi tanpa mengalami kesulitan dalam mencari fitur yang dibutuhkan.

Hasil wawancara dengan saudara YA berumur 33 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Serta saudara AM berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Saya merasa fitur yang tersedia sudah mencukupi untuk aktivitas sehari-hari, meskipun masih ada beberapa fitur yang bisa dikembangkan lagi. Ya, lebih mudah karena tampilannya lebih modern dan proses transaksi menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Fitur yang ada sudah memenuhi kebutuhan saya, terutama untuk transfer antarbank dan pembayaran berbagai tagihan bulanan. Iya, aplikasi sekarang terasa lebih praktis sehingga saya lebih sering menggunakan mobile banking daripada datang ke kantor cabang (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NS berumur 51 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara IA berumur 20 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Sudah memenuhi kebutuhan saya karena semua transaksi rutin dapat dilakukan melalui BYOND. Ya, saya merasa lebih mudah menggunakannya karena menu-menu yang tersedia lebih tertata dibandingkan aplikasi sebelumnya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya fiturnya sudah cukup lengkap. Saya bisa melakukan transfer, pembayaran, hingga pembelian pulsa tanpa kendala. Dibandingkan aplikasi sebelumnya, BYOND lebih memudahkan karena proses transaksi lebih cepat dan tampilannya lebih menarik (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar responden menilai bahwa fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI telah mencukupi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari. Fitur-fitur seperti transfer antarbank, pembayaran berbagai tagihan bulanan, dan pembelian pulsa dinilai telah mampu mendukung aktivitas perbankan pengguna secara efektif. Meskipun terdapat responden yang berpendapat bahwa masih ada beberapa fitur yang dapat dikembangkan di masa mendatang, hal tersebut tidak mengurangi penilaian positif terhadap fungsi utama aplikasi. Selain itu, responden juga menyampaikan bahwa BYOND by BSI lebih

mudah digunakan dibandingkan aplikasi sebelumnya karena memiliki tampilan yang lebih modern, menu yang lebih tertata, serta proses transaksi yang lebih cepat dan praktis. Kemudahan tersebut mendorong sebagian responden untuk lebih sering memanfaatkan layanan mobile banking dibandingkan datang langsung ke kantor cabang.

Hasil wawancara dengan saudara FA berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 8 bulan. Serta saudara RH berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Ya, kebutuhan transaksi sehari-hari saya sudah dapat dipenuhi oleh fitur yang tersedia di BYOND. Penggunaan aplikasi menjadi lebih efisien karena fitur-fitur penting lebih mudah ditemukan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Saya merasa fitur yang disediakan sudah cukup lengkap untuk kebutuhan sehari-hari, terutama transaksi keuangan dan pembayaran digital. Ya, lebih praktis dibandingkan aplikasi sebelumnya karena proses transaksi hanya membutuhkan beberapa langkah saja (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara GN berumur 42 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun dan saudara OM berumur 33 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Sudah sesuai dengan kebutuhan saya. Semua layanan yang sering saya gunakan tersedia di dalam aplikasi. Ya, transaksi menjadi lebih mudah dilakukan kapan saja tanpa harus menghabiskan banyak waktu mencari menu yang dibutuhkan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Fitur BYOND sudah cukup memenuhi kebutuhan transaksi harian saya, baik transfer maupun pembayaran tagihan. Saya merasa aplikasi ini lebih nyaman digunakan dibandingkan aplikasi sebelumnya karena tampilannya lebih sederhana dan responsif. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa responden menilai bahwa fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND by BSI telah mampu memenuhi kebutuhan transaksi keuangan sehari-hari. Berbagai layanan yang sering

digunakan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan transaksi pembayaran digital, telah tersedia dalam satu aplikasi sehingga memudahkan pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan. BYOND by BSI dinilai lebih praktis karena proses transaksi hanya memerlukan beberapa langkah, tampilan antarmuka lebih sederhana dan responsif, serta menu yang disusun dengan lebih jelas. Kemudahan tersebut memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan saja tanpa harus menghabiskan banyak waktu untuk mencari fitur yang dibutuhkan.

Hasil wawancara dengan saudara AB berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun, kemudian saudara NL berumur 18 tahun dengan lama pemakaian 1 tahun. Serta saudara MW berumur 48 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Ya, fitur-fitur yang tersedia sudah lengkap dan mendukung aktivitas transaksi saya setiap hari. Sangat memudahkan karena aplikasi lebih cepat digunakan dan proses transaksi terasa lebih efisien (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Saya menilai fitur yang ada sudah memadai untuk memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Selama ini saya tidak merasa kekurangan fitur penting. Dibandingkan aplikasi sebelumnya saya lebih mudah beradaptasi karena tampilan menu lebih jelas dan mudah dipahami. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Seluruh kebutuhan transaksi saya sudah dapat dilakukan melalui BYOND, mulai dari transfer, pembayaran, hingga pembelian token. Menurut saya BYOND memberikan kemudahan yang lebih baik dibandingkan aplikasi sebelumnya karena proses transaksi lebih cepat, tampilan lebih modern, dan fitur lebih sesuai kebutuhan sehingga penggunaannya menjadi lebih nyaman. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat diketahui bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap kelengkapan dan kemudahan penggunaan fitur pada aplikasi BYOND by BSI. Responden menyatakan bahwa fitur-fitur yang tersedia telah mendukung berbagai aktivitas transaksi sehari-hari, seperti transfer, pembayaran, dan pembelian token, sehingga kebutuhan perbankan dapat dilakukan

melalui satu aplikasi. Selain itu, responden merasa tidak mengalami kekurangan terhadap fitur penting yang dibutuhkan dalam melakukan transaksi rutin. Dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya, BYOND by BSI dinilai lebih mudah digunakan karena memiliki tampilan menu yang lebih jelas, modern, dan mudah dipahami oleh pengguna. Kecepatan proses transaksi serta penyusunan fitur yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna juga menjadi faktor yang membuat aplikasi ini dianggap lebih efisien dan nyaman digunakan. Dengan demikian, hasil wawancara menunjukkan bahwa dari aspek kegunaan (*utility*), BYOND by BSI dinilai telah memberikan manfaat yang optimal dalam mendukung aktivitas transaksi harian nasabah melalui penyediaan fitur yang lengkap, mudah diakses, dan efisien digunakan.

#### 4.3.3 Kenyamanan (*Enjoyment*)

Hasil wawancara dengan saudara FDS berumur 26 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Serta saudara RL berumur 25 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Menurut saya tampilan BYOND sudah bagus dan mudah dipahami. Susunan menu terlihat rapi sehingga saya merasa tidak kesulitan saat mencari fitur transaksi yang diperlukan. Hal tersebut membuat saya merasa nyaman menggunakan BYOND karena aplikasi dapat membantu transaksi sehari-hari dengan lebih praktis (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Pada awal penggunaan saya membutuhkan waktu untuk mengenali tampilan baru, tetapi setelah beberapa kali digunakan saya mulai terbiasa karena menu yang tersedia cukup jelas. Saya merasa nyaman menggunakan BYOND karena tampilan aplikasinya lebih modern dan memberikan pengalaman transaksi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NV berumur 29 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara SF berumur 25 tahun dan lama pemakaian 10 bulan. Beliau mengatakan :

Tampilan aplikasi menurut saya lebih menarik dan tertata. Menu yang tersedia mudah dipahami sehingga membuat saya lebih nyaman ketika menggunakannya. Nyaman juga digunakan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya tampilan BYOND sudah cukup sederhana dan tidak membingungkan. Informasi pada menu juga mudah dipahami oleh pengguna (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa tampilan dan menu pada aplikasi BYOND by BSI memberikan kenyamanan bagi pengguna dalam melakukan transaksi digital. Responden menyampaikan bahwa tampilan aplikasi sudah baik, rapi, dan mudah dipahami sehingga pengguna tidak mengalami kesulitan dalam menemukan fitur transaksi yang dibutuhkan. Meskipun beberapa responden mengaku membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri pada awal penggunaan karena adanya perubahan tampilan dari aplikasi sebelumnya, namun setelah beberapa kali digunakan mereka mulai terbiasa dan merasa lebih nyaman dalam mengoperasikan aplikasi. Selain itu, susunan menu yang jelas serta informasi pada setiap fitur yang mudah dipahami menjadi faktor yang mendukung kenyamanan pengguna saat melakukan transaksi.

Hasil wawancara dengan saudara YA berumur 33 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Serta saudara AM berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Saya merasa tampilan BYOND lebih nyaman dilihat dibandingkan aplikasi sebelumnya. Menu transaksi tersusun yang utama dan sering dipakai dikategorikan di awal tampilan sehingga tidak sulit mencarinya, dengan begitu aplikasi dapat membantu saya melakukan transaksi (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya perubahan tampilan

pada BYOND membuat aplikasi terlihat lebih modern. Walaupun berbeda dari aplikasi lama, saya dapat menyesuaikan dengan cukup mudah. Hal yang menambah kenyamanan itu pada transaksi yang berulang dapat kita jadikan favorit seperti saat ingin mengirim uang kepada anak yang kuliah setiap bulan maka saya tidak perlu berulang kali memasukkan nomor rekeningnya karena ada pada tampilan favoritnya. Cukupnya diklik saja dan masukkan jumlahnya, hal ini memberikan kenyamanan sendiri bagi saya selaku orang tua (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NS berumur 51 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara IA berumur 20 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Tampilan dan menu BYOND sudah cukup jelas. Saya dapat memahami fungsi setiap menu tanpa merasa bingung saat menggunakannya. Ya, saya merasa nyaman karena proses transaksi berjalan lancar dan aplikasi dapat digunakan kapan saja saya perlukan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya desain BYOND lebih menarik dibandingkan aplikasi sebelumnya. Hal tersebut membuat saya lebih nyaman saat membuka aplikasi, kenyamanan tersebut menjadi nilai tambah bagi pengguna yang serba sat set atau ingin transaksi cepat (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa tampilan dan fitur pada aplikasi BYOND by BSI memberikan tingkat kenyamanan yang lebih baik bagi pengguna dibandingkan aplikasi sebelumnya. Responden menyampaikan bahwa desain tampilan BYOND terlihat lebih modern, menarik, dan nyaman dilihat, dengan susunan menu yang lebih teratur sehingga fitur transaksi yang sering digunakan dapat ditemukan dengan lebih cepat. Keberadaan pengelompokan menu utama serta fitur favorit menjadi salah satu aspek yang meningkatkan kenyamanan pengguna, terutama bagi nasabah yang melakukan transaksi secara rutin. Salah satu responden menyampaikan bahwa fitur favorit sangat membantu dalam melakukan transaksi berulang, seperti pengiriman uang kepada anggota keluarga setiap bulan, karena pengguna tidak perlu kembali memasukkan nomor rekening secara manual.

Selain itu, responden juga merasa lebih nyaman karena setiap menu memiliki fungsi yang jelas, aplikasi dapat digunakan kapan saja, serta proses transaksi berjalan dengan lancar.

Hasil wawancara dengan saudara FA berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 8 bulan. Serta saudara RH berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Menu yang tersedia mudah dikenali dan membantu saya dalam melakukan transaksi rutin. Tampilan aplikasinya juga tidak terlalu rumit. Saya nyaman menggunakan BYOND karena aplikasi memberikan rasa praktis dan membantu memenuhi kebutuhan transaksi saya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Saya menilai tampilan BYOND sudah cukup baik. Meskipun awalnya perlu penyesuaian, lama-kelamaan penggunaannya menjadi lebih nyaman. Saya merasa nyaman karena aplikasi lebih stabil dan transaksi dapat dilakukan tanpa ragu dalam meng klik menu yang sesuai dnegan kebutuhan transaksi saya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara GN berumur 42 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun dan saudara OM berumur 33 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Tampilan aplikasi sudah cukup menarik dan menu transaksi tersusun dengan jelas sehingga tidak membuat pengguna merasa kesulitan. Ya, saya merasa nyaman karena fitur yang dibutuhkan tersedia dan proses transaksi dapat dilakukan dengan mudah (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya tampilan BYOND memberikan kesan yang lebih modern dan profesional. Menu yang ada juga cukup mendukung aktivitas transaksi saya. Saya nyaman menggunakan BYOND karena aplikasi ini membuat kegiatan perbankan menjadi lebih praktis dan fleksibel apalagi dengan fitur-fitur syariah yang lengkap (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa kenyamanan pengguna dalam menggunakan BYOND by BSI dipengaruhi oleh tampilan aplikasi yang sederhana, menu yang tersusun jelas, serta ketersediaan fitur yang mendukung kebutuhan transaksi sehari-hari. Responden menyatakan bahwa menu yang tersedia

mudah dikenali sehingga pengguna dapat melakukan transaksi rutin tanpa mengalami kebingungan. Tampilan aplikasi yang tidak terlalu rumit juga membuat pengguna merasa lebih nyaman karena setiap fitur dapat ditemukan dan digunakan sesuai dengan kebutuhan. Meskipun responden menyampaikan bahwa pada awal penggunaan diperlukan proses penyesuaian terhadap tampilan baru, namun setelah terbiasa mereka merasa penggunaan BYOND menjadi lebih nyaman karena aplikasi dinilai lebih stabil dan transaksi dapat dilakukan tanpa keraguan. Selain itu, desain aplikasi yang modern dan profesional serta tersedianya fitur-fitur layanan syariah menjadi nilai tambah yang meningkatkan kenyamanan pengguna dalam melakukan aktivitas perbankan secara digital.

Hasil wawancara dengan saudara AB berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun, kemudian saudara NL berumur 18 tahun dengan lama pemakaian 1 tahun. Serta saudara MW berumur 48 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Saya merasa tampilan BYOND lebih baik dibandingkan aplikasi sebelumnya. Susunan menu yang rapi membuat penggunaan aplikasi terasa lebih nyaman. Saya merasa nyaman karena aplikasi dapat digunakan untuk berbagai transaksi tanpa mengganggu aktivitas saya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya tampilan BYOND sudah cukup menarik dan mudah dipahami. Saya tidak membutuhkan waktu lama untuk menyesuaikan diri dengan aplikasi ini. Saya merasa nyaman karena aplikasi memberikan pengalaman transaksi yang lebih cepat (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Tampilan dan menu pada BYOND sudah sangat mendukung kenyamanan pengguna. Fitur yang tersedia dapat ditemukan dengan baik tanpa membuat pengguna merasa kesulitan. Saya sangat nyaman menggunakan BYOND karena aplikasi memiliki tampilan modern, transaksi lebih praktis, dan memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dibandingkan aplikasi lain (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pengguna menilai tampilan dan susunan menu pada BYOND by BSI telah memberikan kenyamanan

yang lebih baik dibandingkan aplikasi sebelumnya. Responden menyampaikan bahwa tampilan aplikasi yang lebih menarik, modern, dan tertata rapi membuat proses penggunaan menjadi lebih nyaman serta tidak mengganggu aktivitas sehari-hari. Selain itu, pengguna merasa lebih mudah menyesuaikan diri dengan aplikasi karena fitur-fitur yang tersedia dapat ditemukan dengan baik tanpa harus melalui banyak tahapan. Kecepatan proses transaksi dan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan perbankan juga menjadi faktor yang meningkatkan kenyamanan pengguna dalam menggunakan BYOND.

Responden menilai bahwa aplikasi mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis, efektif, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, berdasarkan aspek kenyamanan (*enjoyment*), BYOND by BSI telah menunjukkan kemampuan dalam memberikan pengalaman penggunaan yang positif melalui desain aplikasi yang modern, menu yang tertata, serta layanan transaksi yang mudah diakses dan mendukung aktivitas keuangan nasabah.

#### **4.3.4 Kontrol yang Dirasakan (*Perceived Control*)**

Hasil wawancara dengan saudara FDS berumur 26 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Serta saudara RL berumur 25 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Saya merasa mudah mengatur transaksi di BYOND karena sebelum melakukan pengiriman uang saya bisa memastikan kembali nama penerima dan jumlah uang yang akan dikirim. Pernah saya hampir salah memasukkan nominal, tetapi masih bisa diperiksa sebelum transaksi dilakukan. Untuk bertransaksi saya merasa aman karena setelah transaksi selesai saya bisa langsung melihat bukti dan riwayat transaksi di aplikasi sehingga lebih yakin uang sudah terkirim (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya BYOND memberikan kendali yang cukup baik karena setiap transaksi harus melalui beberapa tahap konfirmasi. Hal ini membantu saya mengurangi kesalahan saat transfer. fitur riwayat transaksi membuat saya

lebih tenang karena saya dapat mengecek kembali transaksi yang pernah dilakukan kapan saja (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NV berumur 29 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara SF berumur 25 tahun dan lama pemakaian 10 bulan. Beliau mengatakan :

Saya merasa mudah mengontrol transaksi karena saldo dan detail transaksi dapat dilihat langsung sebelum maupun sesudah transaksi dilakukan. Jika lupa melakukan transaksi apa saja, saya tinggal membuka riwayat transaksi aja (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Pernah suatu kali saya melakukan transfer tetapi prosesnya cukup lama, sehingga saya tidak langsung melakukan transaksi ulang karena bisa mengecek status transaksi terlebih dahulu di aplikasi. Menurut saya adanya informasi status transaksi sangat membantu agar pengguna mengetahui apakah transaksi berhasil, masih diproses, atau gagal (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, responden menyampaikan bahwa sebelum transaksi diproses, aplikasi memberikan kesempatan kepada pengguna untuk memeriksa kembali data penting, seperti nama penerima dan nominal transfer, sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahan. Selain itu, adanya beberapa tahap konfirmasi sebelum transaksi diselesaikan membuat pengguna merasa lebih yakin dan memiliki kendali penuh terhadap transaksi yang dilakukan. Responden juga menilai bahwa fitur riwayat transaksi, bukti transaksi digital, serta informasi status transaksi memberikan rasa aman karena pengguna dapat mengetahui secara langsung apakah transaksi telah berhasil, masih dalam proses, atau mengalami kegagalan.

Salah satu responden mengungkapkan bahwa ketika pernah mengalami proses transfer yang berjalan lebih lama dari biasanya, ia tidak langsung melakukan transaksi ulang karena terlebih dahulu memeriksa status transaksi melalui aplikasi.

Hal tersebut menunjukkan bahwa fitur pemantauan transaksi pada BYOND mampu mengurangi risiko terjadinya transaksi ganda akibat ketidakpastian status transaksi.

Hasil wawancara dengan saudara YA berumur 33 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Serta saudara AM berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Saya merasa bisa mengatur transaksi dengan baik karena fitur favorit dan daftar rekening tujuan membantu saya mengelola transaksi yang sering dilakukan serta aman juga karena semua aktivitas transaksi tercatat dan dapat dicek kembali melalui menu riwayat (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya BYOND cukup memberikan kontrol kepada pengguna. Saat ingin membayar tagihan, saya bisa mengecek jumlah pembayaran dan memastikan data sudah benar sebelum melanjutkan. saya nyaman karena riwayat pembayaran tersimpan sehingga saya bisa melihat kembali kapan transaksi dilakukan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NS berumur 51 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara IA berumur 20 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Saya merasa mudah mengendalikan transaksi karena aplikasi memberikan informasi yang jelas sebelum transaksi diproses. Saya bisa membatalkan jika merasa ada data yang salah sebelum dikonfirmasi. Saya juga merasa aman karena ada bukti transaksi digital yang bisa dilihat kembali jika suatu saat diperlukan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Pernah saya mengalami transaksi yang tertunda karena jaringan, tetapi saya tidak langsung mengulang transaksi karena bisa mengecek statusnya terlebih dahulu melalui aplikasi. Menurut saya fitur pengecekan transaksi sangat membantu karena menghindari terjadinya transaksi ganda (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, Responden menyampaikan bahwa fitur favorit dan daftar rekening tujuan sangat membantu dalam mengelola transaksi yang dilakukan secara berulang, sehingga proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, sebelum transaksi diproses, aplikasi memberikan informasi yang lengkap mengenai data transaksi, seperti nominal pembayaran dan tujuan transaksi,

sehingga pengguna dapat memastikan kembali kebenarannya atau membatalkan transaksi apabila terdapat kesalahan. Keberadaan riwayat transaksi dan bukti transaksi digital juga memberikan rasa aman karena seluruh aktivitas keuangan tercatat dengan baik dan dapat diperiksa kembali sewaktu-waktu apabila diperlukan. Salah satu responden juga mengungkapkan pengalaman ketika transaksi sempat tertunda akibat gangguan jaringan. Namun, dengan adanya fitur pengecekan status transaksi, responden memilih untuk memantau status transaksi terlebih dahulu daripada langsung mengulang transaksi, sehingga dapat menghindari risiko terjadinya transaksi ganda.

Hasil wawancara dengan saudara FA berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 8 bulan. Serta saudara RH berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Saya merasa BYOND memberikan kemudahan dalam mengatur keuangan karena saya dapat melihat saldo, melakukan transaksi, dan memantau aktivitas rekening sendiri. saya merasa aman karena seluruh transaksi tercatat dengan jelas sehingga saya dapat mengontrol penggunaan rekening saya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya pengendalian transaksi di BYOND cukup mudah. Saat transfer saya bisa memastikan kembali detail penerima sebelum menekan tombol kirim. Saya merasa lebih percaya menggunakan aplikasi karena riwayat transaksi dapat menjadi bukti apabila terjadi kesalahan atau ingin melakukan pengecekan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara GN berumur 42 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun dan saudara OM berumur 33 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Saya merasa dapat mengatur transaksi dengan baik karena aplikasi memberikan informasi yang cukup lengkap mengenai transaksi yang dilakukan. Saya merasa aman karena dapat memantau sendiri transaksi yang masuk maupun keluar tanpa harus meminta bantuan orang lain (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Awalnya saya masih berhati-hati menggunakan

aplikasi baru, tetapi setelah terbiasa saya merasa lebih mudah mengendalikan transaksi karena semua menu tersedia dengan jelas. Saya merasa aman karena ada catatan transaksi yang bisa saya buka kembali jika membutuhkan informasi pembayaran atau transfer sebelumnya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa Pengguna merasa lebih mudah memantau saldo, melakukan transaksi, serta mengawasi aktivitas rekening secara mandiri melalui informasi yang tersedia di dalam aplikasi. Selain itu, fitur konfirmasi sebelum transaksi dikirim, riwayat transaksi, dan catatan aktivitas rekening memberikan rasa aman karena pengguna dapat memeriksa kembali detail transaksi apabila diperlukan. Meskipun pada awal penggunaan beberapa responden masih berhati-hati dalam menggunakan aplikasi, setelah terbiasa mereka merasa lebih percaya diri dan mampu mengendalikan setiap transaksi dengan baik. Dengan demikian, dari aspek kontrol yang dirasakan (*perceived control*), BYOND by BSI dinilai mampu memberikan rasa aman, kemudahan pengawasan, dan kepercayaan kepada pengguna dalam mengelola transaksi keuangan secara mandiri.

Hasil wawancara dengan saudara AB berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun, kemudian saudara NL berumur 18 tahun dengan lama pemakaian 1 tahun. Serta saudara MW berumur 48 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Saya pernah salah memilih menu pembayaran, tetapi sebelum transaksi selesai saya masih bisa kembali dan memperbaiki pilihan tersebut. Hal itu membuat saya merasa memiliki kendali saat menggunakan aplikasi. Ya, fitur riwayat transaksi membuat saya lebih yakin karena semua aktivitas keuangan dapat dipantau sendiri (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya BYOND memberikan kontrol yang baik karena pengguna dapat menentukan sendiri kapan melakukan transaksi dan dapat memeriksa detail transaksi sebelum diselesaikan. Saya merasa aman karena setelah

melakukan transaksi saya bisa langsung melihat status dan bukti transaksi melalui aplikasi (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Saya merasa mudah mengatur transaksi menggunakan BYOND karena semua proses mulai dari memilih tujuan, memasukkan nominal, hingga konfirmasi dapat saya kendalikan sendiri. Saya sangat merasa aman karena fitur riwayat transaksi dan bukti pembayaran membantu saya memantau seluruh aktivitas rekening secara mandiri tanpa khawatir kehilangan informasi transaksi. Pernah saya kelupaan mencatat nomor token saat transaksi dengan BYOND, sempat panik karna takut hangus tokennya, ternyata bisa diakses kembali di riwayat pembelian jadi tokennya masih bisa ditampilkan dan digunakan, hal tersebut merupakan pengalaman yang membuat saya merasa aman setelahnya saat transaksi menggunakan BYOND (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, responden menilai bahwa BYOND by BSI memberikan tingkat kontrol dan rasa aman yang baik dalam setiap proses transaksi. Pengguna merasa memiliki kendali karena dapat memeriksa kembali detail transaksi, memperbaiki kesalahan sebelum transaksi diselesaikan, serta menentukan sendiri waktu pelaksanaan transaksi. Selain itu, fitur riwayat transaksi, status transaksi, dan bukti pembayaran memberikan rasa aman karena seluruh aktivitas keuangan dapat dipantau kembali secara mandiri. Salah satu pengalaman ketika lupa mencatat nomor token listrik setelah melakukan pembelian melalui BYOND. Meskipun sempat merasa panik, nomor token tersebut dapat ditemukan kembali melalui menu riwayat pembelian sehingga tetap dapat digunakan. Pengalaman tersebut semakin meningkatkan kepercayaan responden terhadap aplikasi. Dengan demikian, dari aspek kontrol yang dirasakan (*perceived control*), BYOND by BSI dinilai mampu memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengendalikan transaksi sekaligus meningkatkan rasa aman melalui penyediaan informasi transaksi yang lengkap dan mudah diakses kembali.

#### 4.3.5 Kecepatan yang Dirasakan (*Perceived Speed*)

Hasil wawancara dengan saudara FDS berumur 26 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Serta saudara RL berumur 25 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Menurut saya sekarang buka aplikasinya sudah cepat. Dulu waktu awal-awal sempat agak lama, tapi sekarang langsung masuk dan transaksi juga lancar. Iya, saya puas. Transfer biasanya cuma beberapa detik sudah masuk dan bukti transaksinya juga langsung muncul (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Cukup cepat. Saya sering pakai buat transfer dan bayar listrik, prosesnya tidak lama. Saya puas karena selama ini transaksi yang saya lakukan hampir semuanya langsung berhasil tanpa harus menunggu lama (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NV berumur 29 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara SF berumur 25 tahun dan lama pemakaian 10 bulan. Beliau mengatakan :

Kalau jaringan internet bagus, aplikasinya cepat dibuka. Saya paling sering pakai QRIS di toko-toko dan prosesnya cepat. Iya puas. Waktu bayar pakai QRIS, notifikasi berhasil langsung keluar jadi tidak bikin antri (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Pernah beberapa kali agak lambat diwaktu tertentu, mungkin karena banyak yang pakai. Tapi setelah itu normal lagi. Secara keseluruhan saya tetap puas karena kejadian seperti itu jarang terjadi (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, responden menyampaikan bahwa kecepatan proses penggunaan BYOND by BSI dinilai sudah baik. Responden menyampaikan bahwa pada awal peluncuran aplikasi terkadang proses membuka aplikasi masih terasa lambat, namun setelah dilakukan berbagai pembaruan, penggunaan BYOND menjadi lebih cepat dan stabil. Kecepatan tersebut dirasakan terutama saat melakukan transaksi seperti transfer, pembayaran listrik, dan pembayaran menggunakan QRIS yang dapat diproses dalam waktu singkat serta dilengkapi dengan notifikasi keberhasilan transaksi. Meskipun terdapat beberapa responden

yang pernah mengalami perlambatan pada waktu tertentu yang kemungkinan dipengaruhi oleh kondisi jaringan atau tingginya jumlah pengguna, hal tersebut tidak menjadi kendala yang berarti karena jarang terjadi dan aplikasi dapat kembali digunakan secara normal.

Hasil wawancara dengan saudara YA berumur 33 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Serta saudara AM berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun. Beliau mengatakan:

Menurut saya sekarang lebih cepat dibanding aplikasi sebelumnya. Login juga tidak lama. Saya puas karena proses transfer ke sesama BSI maupun bank lain cukup cepat (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Saya sering beli pulsa lewat BYOND. Begitu selesai bayar, pulsanya langsung masuk. Iya puas, soalnya tidak perlu menunggu lama seperti dulu (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara NS berumur 51 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1,5 tahun dan saudara IA berumur 20 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Waktu bayar tagihan air dan listrik prosesnya cepat. Tidak sampai satu menit sudah selesai. Saya cukup puas karena transaksi langsung diproses dan ada bukti pembayarannya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Pernah sekali aplikasinya loading agak lama karena sinyal di rumah kurang bagus. Setelah pindah tempat langsung normal lagi. Menurut saya tetap puas karena masalahnya lebih ke jaringan internet, bukan aplikasinya (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, responden menyampaikan bahwa proses login, transfer antarbank maupun sesama BSI, serta pembayaran berbagai kebutuhan seperti pembelian pulsa dan pembayaran tagihan air maupun listrik dapat dilakukan dalam waktu yang relatif singkat. Kecepatan proses transaksi tersebut membuat pengguna merasa lebih puas karena tidak perlu menunggu lama dan setiap transaksi langsung mendapatkan informasi atau bukti pembayaran. Meskipun

terdapat responden yang pernah mengalami proses loading lebih lama, hal tersebut disebabkan oleh kondisi jaringan internet yang kurang stabil, bukan karena gangguan pada aplikasi. Setelah kondisi jaringan membaik, aplikasi dapat kembali digunakan secara normal.

Hasil wawancara dengan saudara FA berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 8 bulan. Serta saudara RH berumur 30 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Saya sering kirim uang ke anak yang kuliah. Prosesnya cepat dan uangnya juga langsung masuk. Saya puas karena tidak pernah ada keterlambatan yang sampai mengganggu (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Waktu pertama kali pakai memang sempat agak lambat, tapi setelah beberapa kali *update* aplikasinya jadi lebih ringan. Sekarang saya puas karena transaksi lebih cepat diproses dibanding waktu awal BYOND diluncurkan (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Hasil wawancara dengan saudara GN berumur 42 tahun dengan pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun dan saudara OM berumur 33 tahun dan lama pemakaian 1 tahun. Beliau mengatakan :

Saya paling sering bayar belanja pakai QRIS. Tinggal scan, masuk PIN, langsung berhasil. Iya puas, jadi tidak perlu lama berdiri di kasir menunggu pembayaran diproses (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya cukup cepat. Mau transfer atau beli token listrik sama-sama tidak butuh waktu lama. Saya puas karena setelah transaksi selesai bukti pembayarannya langsung muncul di aplikasi (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pengguna menyampaikan bahwa transaksi seperti transfer, pembayaran QRIS, dan pembelian token listrik dapat dilakukan dengan cepat tanpa mengalami keterlambatan yang mengganggu. Beberapa responden juga menyebutkan bahwa pada awal penggunaan BYOND aplikasi sempat terasa lebih lambat, namun setelah adanya

pembaruan sistem, kinerja aplikasi menjadi lebih ringan dan transaksi dapat diproses lebih cepat. Selain itu, tersedianya bukti transaksi secara langsung setelah transaksi selesai turut meningkatkan kepuasan dan kepercayaan pengguna.

Hasil wawancara dengan saudara AB berumur 55 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 1 tahun, kemudian saudara NL berumur 18 tahun dengan lama pemakaian 1 tahun. Serta saudara MW berumur 48 tahun dengan lama pemakaian BYOND by BSI selama 5 bulan. Beliau mengatakan:

Saya pernah transfer pas malam hari, ternyata tetap cepat diproses walaupun sudah larut. Saya cukup puas karena kapan pun transaksi dilakukan hasilnya tetap cepat (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Sekarang buka aplikasinya lebih ringan. Menu juga langsung muncul jadi tidak perlu menunggu lama. Saya puas karena hampir semua transaksi selesai dalam hitungan detik (Wawancara pada senin 13 Juni 2026). Menurut saya BYOND sudah cepat. Saya sering pakai buat transfer, bayar tagihan, sama beli token listrik dan semuanya lancar. Saya sangat puas karena proses transaksinya cepat, jarang mengalami kendala, jadi lebih hemat waktu dan tidak perlu khawatir menunggu lama. (Wawancara pada senin 13 Juni 2026).

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa kecepatan layanan BYOND by BSI memberikan kepuasan bagi pengguna dalam melakukan berbagai aktivitas transaksi. Responden menyampaikan bahwa aplikasi tetap dapat memproses transaksi dengan cepat meskipun dilakukan pada waktu tertentu seperti malam hari. Selain itu, pengguna merasakan bahwa aplikasi saat ini lebih ringan dengan tampilan menu yang dapat diakses tanpa menunggu lama. Kecepatan tersebut dirasakan dalam berbagai aktivitas, seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian token listrik yang dapat diselesaikan dengan lancar. Responden juga menilai bahwa jarang terjadi kendala serta waktu transaksi yang singkat

membuat penggunaan BYOND menjadi lebih efisien dan membantu menghemat waktu dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari.

#### 4.4 Analisis dan Evaluasi

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara terhadap nasabah pengguna BYOND by BSI di BSI Rimo Aceh Singkil, dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan nasabah terhadap peralihan aplikasi BSI Banking ke BYOND by BSI secara umum menunjukkan hasil yang positif. Analisis penelitian dilakukan berdasarkan beberapa indikator yaitu kehandalan (*reliability*), kegunaan (*utility*), kenyamanan (*enjoyment*), kontrol yang dirasakan (*perceived control*), dan kecepatan (*perceived speed*). Hasil wawancara menunjukkan bahwa sebagian besar responden menerima perubahan aplikasi tersebut karena BYOND by BSI dianggap mampu memberikan peningkatan layanan dibandingkan aplikasi sebelumnya, terutama dari sisi kelengkapan fitur, tampilan aplikasi, kecepatan transaksi, serta kemampuan pengguna dalam mengontrol aktivitas rekening secara mandiri. Walaupun pada masa awal peluncuran masih terdapat beberapa kendala seperti aplikasi sulit diakses, proses transaksi yang lebih lambat, dan pengguna membutuhkan waktu untuk beradaptasi, namun setelah dilakukan pembaruan sistem, nasabah merasakan peningkatan kualitas layanan yang lebih baik.

Pada indikator kehandalan (*reliability*), hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND by BSI telah mampu memberikan layanan transaksi yang cukup stabil bagi nasabah. Sebagian besar responden menyatakan bahwa kendala yang pernah dialami lebih banyak terjadi pada awal penggunaan aplikasi, seperti aplikasi lambat, gagal masuk, atau transaksi yang membutuhkan waktu lebih lama untuk

diproses. Namun, kondisi tersebut semakin berkurang setelah dilakukan pembaruan aplikasi. Saat ini nasabah merasa transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan transaksi digital lainnya dapat dilakukan dengan baik. Hal ini menunjukkan bahwa kemampuan sistem dalam memberikan layanan secara konsisten menjadi faktor penting dalam membangun kepuasan pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Herdayanti, Handayani, dan Ismawanto (2020), yang menyatakan bahwa kualitas layanan *mobile banking* memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah, dimana aspek keandalan sistem menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepercayaan pengguna terhadap layanan perbankan digital (Herdayanti *et al.*, 2020).

Pada indikator kegunaan (*utility*), hasil wawancara menunjukkan bahwa nasabah menilai fitur yang tersedia pada BYOND by BSI sudah mampu memenuhi kebutuhan transaksi sehari-hari. Responden menyampaikan bahwa fitur transfer, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, QRIS, pembelian token listrik, dan layanan digital lainnya memberikan kemudahan karena seluruh aktivitas transaksi dapat dilakukan dalam satu aplikasi. Pengguna juga menilai bahwa BYOND lebih praktis dibandingkan aplikasi sebelumnya karena fitur lebih terintegrasi dan mudah ditemukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa manfaat yang dirasakan pengguna menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan terhadap suatu aplikasi digital. Temuan tersebut sesuai dengan penelitian Witjaksono dan Tanjung (2024), yang menjelaskan bahwa *perceived usefulness* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan nasabah pengguna *mobile banking*. Semakin besar manfaat yang

dirasakan dari penggunaan aplikasi, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna (Witjaksono dan Tanjung, 2024).

Pada indikator kenyamanan (*enjoyment*), hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan desain dan tampilan BYOND by BSI memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik bagi nasabah. Responden menyampaikan bahwa tampilan aplikasi lebih modern, menu lebih tertata, serta fitur favorit membantu mempercepat transaksi yang sering dilakukan. Walaupun beberapa pengguna membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri karena adanya perubahan tampilan dari aplikasi sebelumnya, setelah terbiasa mereka merasa lebih nyaman menggunakan BYOND. Kenyamanan tersebut tidak hanya berasal dari tampilan aplikasi, tetapi juga dari rasa mudah dalam melakukan transaksi dan keyakinan bahwa aplikasi mampu memenuhi kebutuhan pengguna. Penelitian Astuti, Agriyanto, dan Turmudzi (2020), juga menjelaskan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan memiliki hubungan dalam membangun loyalitas pengguna layanan mobile banking syariah (Astuti *et al.*, 2020).

Pada indikator kontrol yang dirasakan (*perceived control*), hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND by BSI memberikan kesempatan kepada nasabah untuk mengatur dan memantau aktivitas transaksi secara mandiri. Responden merasa terbantu dengan adanya fitur konfirmasi transaksi, riwayat transaksi, bukti pembayaran, dan informasi status transaksi. Beberapa pengalaman pengguna seperti transaksi yang tertunda akibat jaringan atau kesalahan dalam memasukkan data dapat dikendalikan karena pengguna dapat melakukan pengecekan kembali melalui aplikasi. Hal ini memberikan rasa aman karena pengguna tidak hanya

melakukan transaksi, tetapi juga dapat mengawasi seluruh aktivitas keuangan secara langsung. Konsep ini sesuai dengan pendekatan teknologi yang menyatakan bahwa kepercayaan pengguna terhadap sistem digital akan meningkat apabila pengguna merasa memiliki kendali terhadap proses penggunaan aplikasi.

Pada indikator kecepatan (*perceived speed*), hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas terhadap kemampuan BYOND dalam memproses transaksi. Responden menyampaikan bahwa proses login, transfer, pembayaran QRIS, pembelian pulsa, dan pembayaran tagihan dapat dilakukan dengan cepat. Beberapa pengguna memang pernah mengalami proses yang lebih lambat pada masa awal penggunaan atau ketika kondisi jaringan tidak stabil, tetapi hal tersebut tidak dianggap sebagai masalah besar karena setelah dilakukan pembaruan aplikasi, performa BYOND menjadi lebih baik. Kecepatan layanan menjadi faktor penting karena pengguna mobile banking mengharapkan transaksi dapat dilakukan secara cepat, praktis, dan tanpa hambatan. Hal tersebut sesuai dengan penelitian Wardhana (2015), yang menjelaskan bahwa faktor kecepatan, keamanan, ketepatan, dan kepercayaan merupakan unsur penting dalam kualitas layanan *mobile banking* yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (Wardhana, 2015).

Selain kelima indikator tersebut, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keberhasilan peralihan aplikasi tidak hanya bergantung pada teknologi yang digunakan, tetapi juga pada kemampuan bank dalam memberikan pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan nasabah. Pada masa awal perpindahan dari BSI Banking ke BYOND by BSI, sebagian pengguna mengalami kesulitan karena

adanya perubahan sistem dan kebiasaan penggunaan aplikasi. Namun, melalui proses adaptasi dan peningkatan sistem secara bertahap, pengguna mulai menerima perubahan tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa proses migrasi layanan digital membutuhkan komunikasi yang baik antara pihak bank dan nasabah agar perubahan teknologi dapat diterima secara optimal.

Evaluasi terhadap hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND by BSI telah memberikan peningkatan layanan dibandingkan aplikasi sebelumnya, terutama dalam hal integrasi fitur, desain aplikasi, serta kemudahan pengelolaan transaksi. Nasabah tidak hanya mempertimbangkan apakah aplikasi dapat digunakan, tetapi juga bagaimana pengalaman yang diberikan selama menggunakan aplikasi tersebut. Apabila aplikasi mampu memberikan layanan yang cepat, aman, dan mudah dikontrol, maka tingkat kepuasan pengguna akan semakin meningkat. Penelitian mengenai kualitas layanan *mobile banking* juga menunjukkan bahwa kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh kemampuan aplikasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan nasabah. (Susanti *et al.*, 2021).

Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu menjadi perhatian dalam pengembangan BYOND by BSI. Beberapa responden masih mengharapkan peningkatan kestabilan aplikasi terutama pada kondisi jumlah pengguna yang tinggi, peningkatan kecepatan respons sistem, serta penyempurnaan beberapa fitur agar semakin sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini penting karena perkembangan layanan digital perbankan berjalan sangat cepat dan kebutuhan pengguna juga terus berubah. Aplikasi yang mampu melakukan

pembaruan secara berkelanjutan akan lebih mudah mempertahankan kepuasan dan kepercayaan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa peralihan dari BSI Banking ke BYOND by BSI memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan nasabah di BSI Rimo Aceh Singkil. Nasabah menilai BYOND sebagai aplikasi yang lebih modern, memiliki fitur lebih lengkap, memberikan kenyamanan penggunaan, serta membantu pengguna melakukan transaksi dengan lebih cepat dan terkendali. Meskipun terdapat beberapa kendala pada tahap awal peluncuran, perbaikan sistem yang dilakukan secara bertahap mampu meningkatkan pengalaman pengguna. Dengan demikian, BYOND by BSI dapat dikatakan telah berhasil memenuhi sebagian besar harapan nasabah sebagai layanan *mobile banking* syariah yang mendukung kebutuhan transaksi digital masa kini.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara di Kantor Cabang BSI Rimo Kecamatan Gunung Meriah Kabupaten Aceh Singkil., dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan nasabah BSI Rimo Aceh Singkil terhadap penggunaan aplikasi BYOND dibandingkan dengan aplikasi BSI Mobile sebelumnya menunjukkan hasil yang secara umum berada pada kategori baik dan positif. Nasabah menilai BYOND memberikan pengalaman yang lebih praktis melalui tampilan yang lebih modern, fitur yang lebih lengkap, transaksi yang lebih cepat, serta penggunaan yang lebih nyaman. Meskipun pada awal peralihan terdapat beberapa kendala, setelah dilakukan pembaruan aplikasi nasabah merasakan peningkatan kualitas layanan.
2. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah terhadap BYOND by BSI meliputi kehandalan, kegunaan, kenyamanan, kontrol yang dirasakan, dan kecepatan. Kelengkapan fitur transaksi, kemudahan penggunaan, tampilan aplikasi yang menarik, adanya riwayat transaksi, serta proses transaksi yang cepat menjadi faktor utama yang meningkatkan kepuasan nasabah.
3. Kendala yang dialami nasabah dalam menggunakan BYOND terutama terjadi pada awal peluncuran, seperti aplikasi lambat, kesulitan akses, transaksi tertunda, dan proses adaptasi terhadap tampilan baru. Namun,

setelah adanya pembaruan sistem, kendala tersebut semakin berkurang dan tidak mengganggu penggunaan aplikasi secara signifikan.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut:

1. Bagi pihak BSI Rimo Aceh Singkil diharapkan terus melakukan pengembangan dan peningkatan kualitas aplikasi BYOND by BSI, terutama dalam menjaga kestabilan sistem, meningkatkan kecepatan akses, serta memastikan aplikasi tetap mampu memberikan layanan yang optimal bagi nasabah.
2. Bagi pengembang aplikasi BYOND by BSI diharapkan dapat terus melakukan evaluasi terhadap fitur dan performa aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna, seperti penyempurnaan fitur transaksi, peningkatan keamanan, serta perbaikan terhadap kendala teknis agar kepuasan dan kepercayaan nasabah semakin meningkat.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini dengan cakupan yang lebih luas, baik dari jumlah responden maupun lokasi penelitian, serta menggunakan variabel atau metode analisis yang lebih beragam untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital perbankan, khususnya aplikasi BYOND by BSI.

## DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, E. F., & Ulfah, M. (2025). Efektivitas BYOND by BSI dalam kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*.
- Afifa, L. S. P. (2025). *Analisis Faktor Yang Memengaruhi Penggunaan Aplikasi Byond By Bsi Pada Generasi Z* (Bachelor's thesis, FEB UIN JAKARTA).
- Aini, S. N., & Ningseh, N. K. (2025). Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 19-22.
- Alqifari, M. (2023). Survei Kepuasan Konsumen Terhadap Minimarket Indomaret Di Kecamatan Ampenan Kota Mataram. *JEMBA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 2(4), 461-474.
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah*. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia*, 19(3), 134-158.
- Ghofur, D. F. (2025). Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Byond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 358-364.
- Hakim, Mhd Lukmanur. (2025). *Laporan Kerja Praktek (Kp) Pada Pt. Bank Syariah Indonesia Kcp Duri Hangtuah 1 Bagian Marketing*. Politeknik Negeri Bengkalis.
- Herdayanti, E., Handayani, J., & Ismawanto, T. (2020). *Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah*. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba*.
- Imam, M. A., Efendi, E., Rachman, B., Ersaputri, A., & Suhma, W. K. (2025). Impact migrasi aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI: Untuk nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*. Vol. 1. No. 3.
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276-288.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.

- Lubis, M. V. A., & Siregar, O. M. (2021). Analisis Minat Nasabah Pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan Pada Bank BSI KCP Rantauprapat. *SENRIABDI*, 874-881.
- Maharani, S., Rahman, A dan Septian, A, D., (2021). "Customer Satisfaction Analysis of Sharia Services Quality at Surya Mart Ponorogo." *European Journal of Islamic Finance*. Vol. 1. No 17. <https://doi.org/10.13135/2421-2172/5489>
- Masrohatin., dkk. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking Beyond By BSI. *Jurnal Penelitian Nusantara*. Vol. 1. No. 3.
- Masykur, N. A. T. P., Fathurrahman, F., & Muslihati, M. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan dan fitur produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Veteran Makassar. *Asian Journal of Islamic Studies and Da'wah*, 2(3), 231–243.
- Maulana, M. H. (2024). Analisis Minat Pengguna Mobile UGT Dengan Metode Technology Acceptance Model (TAM). *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, 7(2), 567-578.
- Moleong, L. J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Monica, I., & Japariato, E. (2023). Pengaruh Service Quality Terhadap Repurchase Intention Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Mediasi Pada Factory Outlet. *Jurnal Strategi Pemasaran*. Vol. 10. No. 1.
- Mu'asiroh, L. R., & Darwanto, D. (2021). Analisis Penggunaan Mobile Banking pada Generasi Milenial dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Ad-Deenar: Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5(02), 155-178.
- Nursiah, N., Ferils, M., & Kamarudin, J. (2022). Analisis minat menggunakan mobile banking. *AKUNTABEL: Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 19(1), Article 1. <https://doi.org/10.30872/jakt.v19i1.10711>
- Pangestu, D. (2022). Analisis Kepuasan Nasabah dalam Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Muamalat Indonesia-Jmi*, 2(2), 72-86.
- Putu I, Dharmayasa A. (2020). Perceived Behavior Control Nasabah Terhadap Automatic Teller Machine (Atm) Pada Lembaga Perkreditan Desa (LPD). *JIMAT (Jurnal Ilm Mhs Akuntansi) Undiksha*. Vol. 11(1): 217-226. doi:10.23887/JIMAT.V11I1.24658
- Ramaadhan, P. N., & Ardelia, A. S. (2024). Analisis Pengaruh Mobile Banking BSI Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa Universitas Tanjungpura). *Prosiding Program Studi Ekonomi Islam*. Vol. 2, No. 1.

- Rantemangiling, Y. (2022). Analisis Yuridis Mengenai Merger Bank Syariah Mandiri, Bri Syariah, Dan Bni Syariah Menjadi Bank Syariah Indonesia (Bsi). *Lex Crimen*, 11(5).
- Sharma, S., Sharma, R., Kayal, G., & Kaur, J. (2022). Digital banking: A meta-analysis approach. *Indian Journal of Marketing*, 52(5), 41-68.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung: CV. Alfabeta*
- Susanti, S., Fasa, M. I., & Suharto. (2021). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah. *Indonesian Journal of Accounting and Business*.
- Syamsidar, S., Elviza, E., & Fitriani, F. (2021). Pengaruh jumlah zakat produktif, umur produktif mustahik dan lama usaha mustahik terhadap produktivitas usaha mustahik pada Baitul Mal Kabupaten Pidie. *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah*, 11(2). <https://doi.org/10.37598/jam.v11i2.1210>
- Syamsidar, S., Nasution, E. S., & Munazar, R. (2022). Pengaruh tata kelola perusahaan dan pertumbuhan penjualan terhadap pajak agresif perusahaan sektor manufaktur yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia. *Jurnal EMT KITA*, 6(1), 59–64. <https://doi.org/10.35870/emt.v6i1.490>
- Syamsidar, S., Gadeng, T., & Chairunnisa, P. (2022). Pengaruh penerapan anggaran berbasis kinerja terhadap akuntabilitas kinerja instansi pemerintahan pada Badan Kepegawaian Negara Kota Banda Aceh. *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah*, 12(1). <https://doi.org/10.37598/jam.v12i1.1390>
- Syamsidar, S., & Rusnaldi, R. (2023). Pengaruh likuiditas, debt to equity ratio dan earning per share terhadap dividen kas pada perusahaan sektor batu bara yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia periode 2018–2020. *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah*, 13(1). <https://doi.org/10.37598/jam.v13i1.1785>
- Syamsidar, S., Purnamasari, D., Mauliansyah, H., & Maisura, N. (2024). Pengaruh sistem akuntansi keuangan daerah dan aktivitas pengendalian terhadap akuntabilitas keuangan pada Badan Pengelolaan Keuangan Provinsi Aceh. *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah*, 14(1), 19–38. <https://doi.org/10.37598/jam.v1i1.2121>
- Syamsidar, S., Nasution, E. S., Nazla, S., & Winna, N. (2025). Pengaruh jumlah dewan direksi, dewan komisaris dan koneksi politik terhadap kinerja keuangan bank yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia tahun 2022–2023. *Jurnal Akuntansi Muhammadiyah*, 15(2). <https://doi.org/10.37598/jam.v15i2.2574>

- Trisela, I. P., & Pristiana, U. (2021). Analisis Perbandingan Kinerja Keuangan Bank Syariah Dengan Bank Konvensional Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia Periode 2014-2018. *JEM17: Jurnal Ekonomi Manajemen*, 5(2), 83-106.
- Wardhana, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking (M-Banking) Terhadap Kepuasan Nasabah di Indonesia*. DeReMa (Development Research of Management).
- Wirdayani, W. (2023). Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui digitalisasi produk perbankan (Studi pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang). 102(2). Diakses dari <https://repository.uinbanten.ac.id/id/eprint/12984>
- Witjaksono, G., & Tanjung, O. (2024). Pengaruh *Perceived Usefulness* dan *Perceived Ease of Use* Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi *Mobile Banking*. *Journal of Economic, Business and Accounting (COSTING)*.



## Lampiran 1. Pedoman Wawancara

### Judul Penelitian:

*Analisis Tingkat Kepuasan Nasabah atas Peralihan BSI Banking Ke Byond By BSI di Bsi Rimo Aceh Singkil*

### Tujuan Wawancara:

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI berdasarkan pengalaman mereka dalam memanfaatkan layanan perbankan digital.

#### A. Identitas Informan

1. Nama (Inisial) :
2. Usia :
3. Jenis Kelamin :
4. Pekerjaan :
5. Lama menjadi nasabah BSI :
6. Lama menggunakan aplikasi BYOND by BSI :

#### B. Pertanyaan Wawancara

##### 1. Kehandalan (*Reliability*)

- 1) Menurut Bapak/Ibu, apakah aplikasi BYOND by BSI berjalan dengan baik saat digunakan untuk bertransaksi?
- 2) Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala seperti aplikasi error atau transaksi gagal saat menggunakan BYOND by BSI?

##### 2. Kegunaan (*Utility*)

- 1) Apakah fitur-fitur yang tersedia di BYOND by BSI sudah memenuhi kebutuhan transaksi Bapak/Ibu sehari-hari?

- 2) Apakah BYOND by BSI memudahkan Bapak/Ibu dalam melakukan transaksi dibandingkan aplikasi sebelumnya?

### **3. Kenyamanan (*Enjoyment*)**

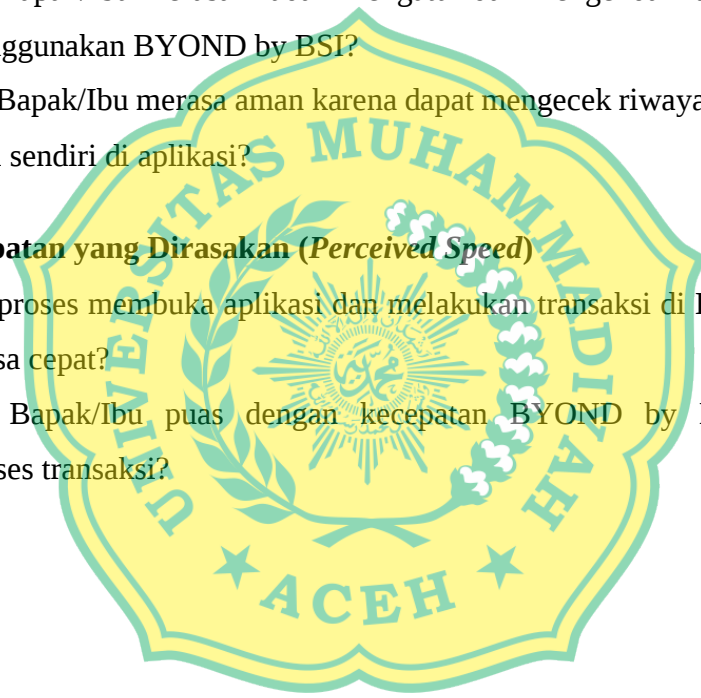
- 1) Apakah tampilan dan menu pada BYOND by BSI mudah dipahami dan digunakan?
- 2) Apakah Bapak/Ibu merasa nyaman menggunakan BYOND by BSI untuk bertransaksi?

### **4. Kontrol yang Dirasakan (*Perceived Control*)**

1. Apakah Bapak/Ibu merasa mudah mengatur dan mengendalikan transaksi saat menggunakan BYOND by BSI?
2. Apakah Bapak/Ibu merasa aman karena dapat mengecek riwayat dan status transaksi sendiri di aplikasi?

### **5. Kecepatan yang Dirasakan (*Perceived Speed*)**

1. Apakah proses membuka aplikasi dan melakukan transaksi di BYOND by BSI terasa cepat?
2. Apakah Bapak/Ibu puas dengan kecepatan BYOND by BSI dalam memproses transaksi?



## Lampiran 2. Dokumentasi Wawancara



Gambar: Wawancara Bersama FDS



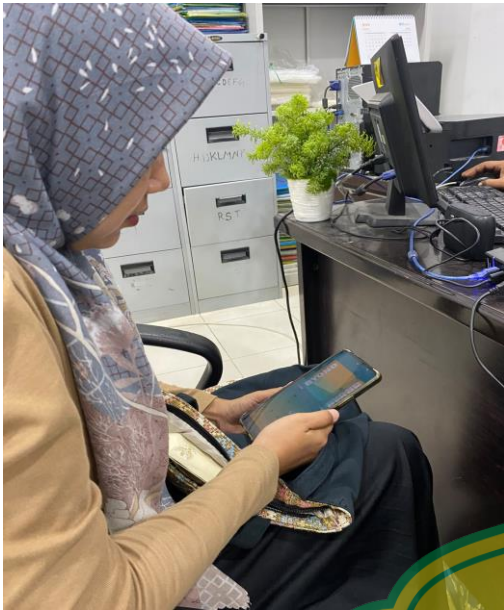
Gambar: Wawancara Bersama FDS



Gambar: Wawancara Bersama NV



Gambar: Wawancara Bersama SF



**Gambar: Wawancara Bersama YA**



**Gambar: Wawancara Bersama AM**



**Gambar: Wawancara Bersama NS**



**Gambar: Wawancara Bersama IA**



**Gambar: Wawancara Bersama FA**



**Gambar: Wawancara Bersama RH**



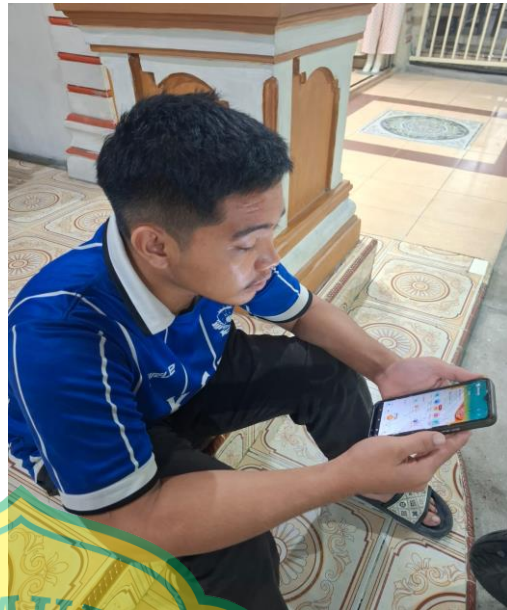
**Gambar: Wawancara Bersama GN**



**Gambar: Wawancara Bersama OM**



**Gambar: Wawancara Bersama AB**



**Gambar: Wawancara Bersama NL**



**Gambar: Wawancara Bersama MW**