



Pengaruh Penggunaan BYond by BSI terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Sumbawa

Siti Rahmawati¹, Rozzy Aprirachman^{2*}

^{1,2}Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Teknologi Sumbawa

*Corresponding Author's e-mail: rozzy.aprirachman@uts.ac.id

Article History:

Received: May 14, 2026

Revised: June 21, 2026

Accepted: July 13, 2026

Keywords:

BYond by BSI, mobile banking, aksesibilitas, kemudahan penggunaan, intensitas penggunaan, kepuasan nasabah

Abstract: This study analyzes the influence of the use of the BYond by BSI application on customer satisfaction in Sumbawa Regency, with features, accessibility, and ease of use as exogenous variables and intensity of use as an intervening variable. The research employs a quantitative associative approach with a sample of 100 customers using BYond by BSI, determined through purposive sampling after the minimum sample size was calculated using the Lemeshow formula. Data were collected via a Likert-scale questionnaire and analyzed using Structural Equation Modeling based on Partial Least Squares (PLS-SEM) with SmartPLS 4. The evaluation of the measurement model indicates that all indicators are valid and reliable. The model explains 68.5% of the variance in intensity of use and 83.0% of the variance in customer satisfaction. Hypothesis testing results reveal that features do not have a significant effect on either intensity of use or customer satisfaction. Conversely, accessibility and ease of use exert a positive and significant influence on both intensity of use and customer satisfaction, while intensity of use has a positive and significant effect on satisfaction. These findings affirm that the success of digital banking services in Sumbawa Regency is more contingent upon stable access, a simplified user experience, and the routine utilization of the application, rather than merely on the completeness of features.

Copyright © 2025, The Author(s).

This is an open access article under the CC-BY-SA license



How to cite: Rahmawati, S., & Aprirachman, R. (2026). Pengaruh Penggunaan BYond by BSI terhadap Kepuasan Nasabah di Kabupaten Sumbawa. SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menggeser paradigma operasional industri perbankan dalam merancang, menyampaikan, dan mengevaluasi layanan nasabah. Digitalisasi tidak lagi sekadar pelengkap kantor cabang, melainkan telah bertransformasi menjadi kanal utama transaksi mandiri—mulai dari pengecekan saldo, transfer dana, hingga pembayaran rutin. Keberadaan *mobile banking* memberikan nilai strategis dengan memangkas batasan ruang dan waktu yang selama ini melekat pada transaksi konvensional maupun ATM (Aziz et al., 2020; Khumaini et al., 2022). Kendati demikian, keberhasilan transformasi digital tidak cukup diukur dari ketersediaan aplikasi semata, melainkan dari sejauh mana teknologi tersebut membentuk pengalaman penggunaan yang praktis dan memuaskan. Kualitas layanan, kemudahan akses, dan kenyamanan transaksi terbukti menjadi fondasi utama dalam memicu kepuasan pengguna (Nawawi et al., 2025).

Dalam merespons dinamika tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi *BYond by BSI* pada 9 November 2024 untuk menggantikan *BSI Mobile*. Sebagai sebuah *superapp*, BYond mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu antarmuka yang lebih modern (Bank Syariah Indonesia, 2024). Pengintegrasian ini

penting karena dalam industri perbankan syariah, penyediaan layanan digital tidak hanya dituntut unggul secara teknis, tetapi juga harus mencerminkan nilai-nilai ekonomi Islam seperti *maslahah*, *ihsan*, dan *falah* (Zulkarnain & Waluyo, 2026). Studi awal mengenai BYond oleh Nasution et al. (2026) menunjukkan bahwa kualitas sistem dan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Namun secara mengejutkan, kelengkapan fitur dan variabel kepatuhan syariah justru tidak menunjukkan pengaruh signifikan.

Inkonsistensi temuan antarpeneliti (*research gap*) mengenai faktor penentu kepuasan pengguna *mobile banking* juga terlihat pada literatur terdahulu. Anggiana dan Yafiz (2023) serta Febiyanto dan Shofiyuddin (2025) menegaskan bahwa penggunaan dan efektivitas aplikasi berbanding lurus dengan peningkatan kepuasan. Sementara itu, Rahmawati dan Hardiyanti (2023) menyoroti keamanan dan kepercayaan sebagai variabel kunci, sedangkan Muhyiddin dan Prasetyo (2024) menekankan pada elemen kecepatan dan kemudahan akses. Temuan Nasution et al. (2026) yang menyatakan bahwa keberadaan fitur tidak berdampak langsung pada kepuasan mengindikasikan bahwa persepsi pengguna terhadap layanan digital bersifat multidimensional dan sangat tergantung pada konteks lokalitas serta karakteristik penggunaanya.

Latar belakang demografis, tingkat pendidikan, dan variasi pekerjaan masyarakat di daerah seperti Kabupaten Sumbawa menghadirkan dinamika tersendiri. Keragaman ini memicu perbedaan kapasitas adaptasi nasabah—baik dalam memahami navigasi aplikasi, memanfaatkan menu transaksi, menyesuaikan diri dengan pembaruan sistem, hingga menyelesaikan kendala teknis secara mandiri. Sebagaimana ditunjukkan Wardani et al. (2025), kualitas layanan dan kepercayaan merek memegang peranan krusial dalam membentuk kepuasan yang pada akhirnya mendorong loyalitas. Dalam kerangka *Technology Acceptance Model* (TAM), Davis (1989, dalam Alifandi & Fasa, 2024) menjelaskan bahwa penerimaan teknologi bertumpu pada persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) dan persepsi kemudahan (*perceived ease of use*). Persepsi kemudahan tidak hanya memengaruhi niat dan perilaku penggunaan secara langsung (Saputra, 2025; Pramesti & Damayanthi, 2026), tetapi juga berkorelasi dengan kestabilan aksesibilitas sistem (Wardhana, 2015; Erina, 2021). Bagi aplikasi keuangan, gangguan seperti koneksi lambat atau *error* sistem dapat langsung merusak rasa aman dan kenyamanan nasabah.

Selain aspek teknis dan persepsi kemudahan, intensitas penggunaan—yang diukur melalui frekuensi dan durasi interaksi nasabah dengan aplikasi (Sari & Faidhoh, 2024)—menjadi variabel perantara penting yang menghubungkan atribut digital dengan respons kepuasan pengguna. Meskipun beberapa studi telah menguji adopsi aplikasi BYond (misalnya Wijayanti, 2025), penelitian yang membedah keterkaitan simultan antara kelengkapan fitur, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan terhadap intensitas serta kepuasan nasabah di wilayah berkembang masih terbatas.

Untuk mengisi celah empiris tersebut, penelitian ini bertujuan menguji tujuh hubungan struktural pada nasabah *BYond by BSI* di Kabupaten Sumbawa: pengaruh langsung kelengkapan fitur, aksesibilitas, dan kemudahan penggunaan terhadap intensitas penggunaan; pengaruh ketiga variabel tersebut terhadap kepuasan nasabah; serta pengaruh intensitas penggunaan terhadap kepuasan nasabah. Pendekatan *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM) digunakan karena mumpuni dalam menganalisis variabel laten dan hubungan struktural kompleks secara bersamaan (Hair et al., 2014). Kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada pemisahan mendalam antara aspek fitur, kualitas akses, dan kemudahan sebagai prediktor perilaku penggunaan dan

kepuasan dalam lanskap perbankan syariah daerah. Hasil kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis bagi literatur adopsi teknologi perbankan syariah serta menjadi rujukan praktis bagi BSI dalam memprioritaskan pengembangan fitur aplikasi yang paling sesuai dengan kebutuhan aktual nasabah.

LANDASAN TEORI

Technology Acceptance Model (TAM) dan Adopsi Mobile Banking

Penelitian ini mengadopsi *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989, dalam Alifandi & Fasa, 2024) untuk menjelaskan adopsi aplikasi *BYond by BSI*. TAM mempostulasikan bahwa penerimaan teknologi ditentukan oleh persepsi kemudahan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*). Dalam konteks *superapp* perbankan syariah yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual (Bank Syariah Indonesia, 2024), adopsi tidak hanya ditentukan oleh karakteristik sistem—seperti kelengkapan fitur (Ponn, 2018, dalam Lawang Sani et al., 2024) dan kualitas aksesibilitas (Wardhana, 2015)—tetapi juga oleh **kemudahan penggunaan** yang berdampak pada **intensitas penggunaan** (Sari & Faidhoh, 2024) serta **kepuasan nasabah** (Kotler & Keller, 2017; Daga, 2017, dalam Nasution et al., 2026).

Pengembangan Hipotesis

Fitur Aplikasi

Fitur adalah seperangkat fungsi yang disediakan aplikasi untuk mendukung kebutuhan pengguna. Dalam operasional penelitian, fitur *BYond* diukur melalui keberagaman layanan transaksi dan keberagaman fitur aplikasi, mengacu pada Ponn (2018, dalam Lawang Sani et al., 2024). Keberagaman layanan transaksi berkaitan dengan ketersediaan aktivitas seperti transfer, pembayaran dan pembelian, serta transaksi lain; sedangkan keberagaman fitur aplikasi mencakup menu nontransaksional, termasuk layanan sosial dan spiritual. Secara teoritis, fitur yang lengkap dapat meningkatkan nilai layanan karena pengguna memiliki lebih banyak pilihan dalam satu platform. Akan tetapi, efeknya terhadap penggunaan dan kepuasan bergantung pada relevansi fitur terhadap kebutuhan aktual nasabah.

Dalam konteks perbankan digital, keberagaman fitur dapat menghasilkan dua kemungkinan. Pertama, integrasi fungsi dapat meningkatkan kenyamanan karena nasabah tidak perlu berpindah aplikasi atau kanal. Kedua, fitur yang semakin banyak dapat menjadi kurang berarti apabila sebagian besar transaksi nasabah hanya berpusat pada kebutuhan dasar. Temuan Nasution et al. (2026) yang menunjukkan fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan memberikan alasan empiris untuk menguji ulang hubungan tersebut pada konteks Kabupaten Sumbawa. Dengan demikian, penelitian tidak mengasumsikan bahwa kelengkapan fitur selalu meningkatkan kepuasan, tetapi mengujinya berdasarkan persepsi responden.

Aksesibilitas

Aksesibilitas merepresentasikan kecepatan dan kestabilan koneksi aplikasi (Wardhana, 2015). Dalam transaksi keuangan yang terikat waktu, keandalan sistem meminimalkan kegagalan transaksi dan biaya waktu. Akses yang lancar mendorong penggunaan aplikasi secara berulang serta meningkatkan kepuasan nasabah (Erina, 2021). Secara perilaku, aksesibilitas yang baik dapat meningkatkan intensitas penggunaan karena pengguna memiliki ekspektasi bahwa aplikasi tersedia ketika

dibutuhkan. Pengalaman akses yang konsisten juga dapat memperkuat kepuasan setelah transaksi. Hubungan ini berbeda dengan fitur karena aksesibilitas berkaitan dengan kualitas pengalaman pada hampir semua aktivitas di dalam aplikasi, terlepas dari jenis menu yang dipilih. Oleh sebab itu, aksesibilitas diperkirakan menjadi penentu penting dalam model penelitian dan diuji terhadap dua variabel endogen, yaitu intensitas penggunaan dan kepuasan nasabah.

Kemudahan Penggunaan

Kemudahan penggunaan merujuk pada keyakinan pengguna bahwa interaksi dengan sistem dapat dilakukan secara jelas, mudah dipahami, dan tidak membutuhkan banyak usaha. Pengukuran penelitian mengacu pada Davis (1989) yang diadopsi oleh Alifandi dan Fasa (2024), dengan indikator interaksi yang jelas dan mudah dimengerti serta rendahnya usaha yang diperlukan untuk berinteraksi dengan sistem. Dalam BYond, kemudahan dapat tercermin pada struktur menu, jumlah langkah transaksi, konsistensi navigasi, dan kemampuan pengguna memahami fungsi tanpa proses belajar yang panjang.

Kemudahan diperkirakan memengaruhi perilaku penggunaan karena semakin rendah hambatan dalam berinteraksi dengan aplikasi, semakin kecil biaya kognitif setiap kali nasabah melakukan transaksi. Pengguna yang telah memahami pola navigasi juga cenderung memiliki keyakinan lebih tinggi untuk menggunakan aplikasi secara rutin. Pada saat yang sama, kemudahan dapat memengaruhi kepuasan secara langsung karena layanan yang sederhana dan efisien lebih berpotensi memenuhi harapan pengguna mengenai manfaat mobile banking. Penelitian Muhyiddin dan Prasetyo (2024) yang menunjukkan pengaruh kemudahan terhadap kepuasan mendukung relevansi konstruk ini.

Intensitas Penggunaan

Intensitas penggunaan merupakan tingkat rutinitas seseorang dalam memanfaatkan teknologi. Dalam penelitian ini, intensitas penggunaan BYond diukur melalui frekuensi dan durasi penggunaan, mengacu pada Sari dan Faidhoh (2024). Frekuensi menggambarkan seberapa sering aplikasi digunakan dalam periode tertentu, sedangkan durasi menggambarkan waktu yang dihabiskan dalam setiap atau keseluruhan aktivitas penggunaan. Kedua indikator tersebut menangkap perilaku aktual yang berbeda dari sekadar niat menggunakan, karena pengguna telah benar-benar berinteraksi dengan sistem dalam kehidupan sehari-hari.

Penggunaan berulang memungkinkan terbentuknya pengalaman kumulatif. Nasabah yang sering menggunakan aplikasi akan memiliki lebih banyak kesempatan untuk menilai konsistensi performa, memahami alur transaksi, dan membangun kebiasaan. Apabila pengalaman berulang tersebut positif, intensitas penggunaan dapat memperkuat kepercayaan dan kepuasan. Sebaliknya, pengalaman berulang yang disertai hambatan dapat mempercepat terbentuknya ketidakpuasan. Dalam model penelitian, intensitas ditempatkan sebagai variabel intervening, tetapi output yang tersedia dalam naskah sumber hanya melaporkan hubungan langsung antarvariabel. Oleh karena itu, artikel ini membahas peran intensitas berdasarkan pengaruh langsung yang dilaporkan tanpa mengklaim signifikansi efek mediasi tidak langsung yang tidak tersedia dalam sumber.

Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah menggambarkan respons evaluatif setelah membandingkan harapan dengan kinerja aktual layanan. Kotler dan Keller (2017, dalam Rahmawati & Hardiyanti, 2023) menempatkan kepuasan sebagai perasaan senang atau kecewa yang muncul dari proses perbandingan tersebut. Dalam penelitian, kepuasan BYond diukur melalui konfirmasi harapan dan kesediaan merekomendasikan. Konfirmasi harapan menunjukkan sejauh mana kinerja aplikasi sesuai dengan ekspektasi nasabah, sedangkan kesediaan merekomendasikan menggambarkan evaluasi positif yang cukup kuat untuk disampaikan kepada orang lain, merujuk pada Daga (2017, dalam Nasution et al., 2026).

Kepuasan dalam layanan digital dipengaruhi oleh keseluruhan perjalanan penggunaan, bukan satu atribut secara terpisah. Kelengkapan fungsi, akses sistem, kemudahan navigasi, dan pengalaman penggunaan yang berulang dapat membentuk penilaian akhir nasabah. Namun, bobot relatif masing-masing atribut dapat berbeda. Nasabah yang berorientasi pada transaksi cepat mungkin lebih memprioritaskan aksesibilitas dan kemudahan daripada fitur tambahan. Karena itu, analisis empiris diperlukan untuk menentukan konstruk mana yang benar-benar memiliki pengaruh pada kepuasan dalam konteks responden penelitian.

Penelitian Terdahulu dan Pengembangan Hubungan Antarvariabel

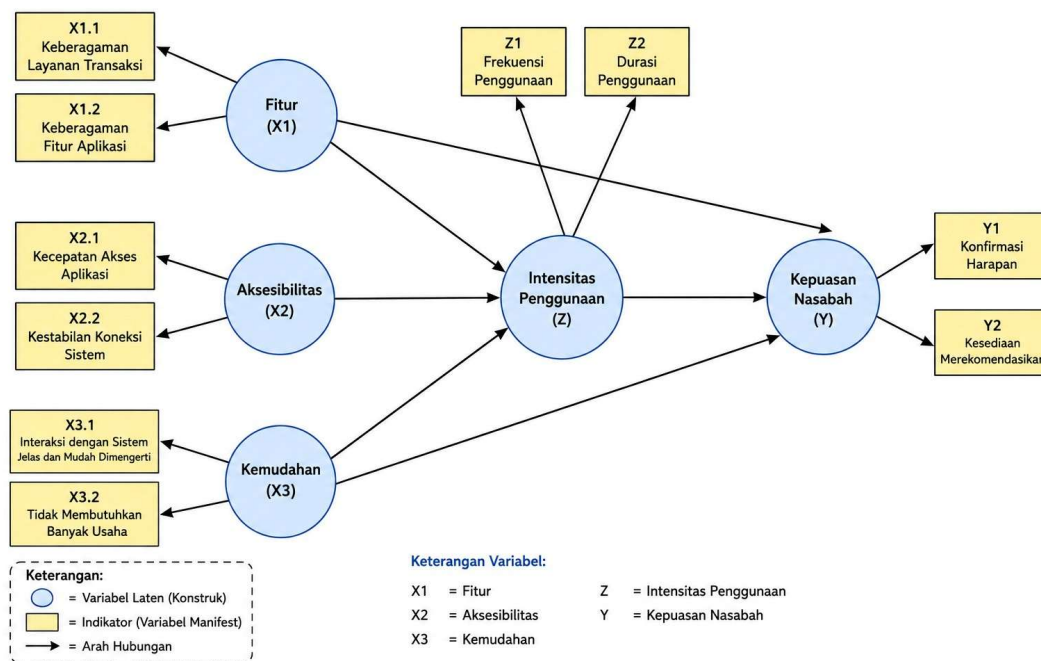
Tabel 1. Ringkasan Penelitian Terdahulu

Peneliti	Fokus/Objek	Metode	Temuan Utama	Relevansi
Anggiana & Yafiz (2023)	Penggunaan mobile banking dan kepuasan nasabah	Library research	Mobile banking berpengaruh signifikan terhadap kepuasan.	Mendukung hubungan penggunaan layanan digital dengan kepuasan.
Rahmawati & Hardiyanti (2023)	Kualitas layanan, kepercayaan, keamanan BSI Mobile	Regresi linier berganda	Kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan berpengaruh terhadap kepuasan.	Menegaskan pentingnya kualitas pengalaman layanan digital BSI.
Muhyiddin & Prasetyo (2024)	Kualitas layanan, kecepatan, kemudahan pada Gen Z pengguna m-banking BSI	Kuantitatif	Kecepatan dan kemudahan signifikan; kualitas layanan tidak signifikan secara parsial.	Menguatkan posisi kemudahan dan akses layanan.
Febiyanto & Shofiyuddin (2025)	Efektivitas BYond dan kepuasan di Kabupaten Pekalongan	Regresi linier berganda	Efektivitas BYond berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.	Memberi pembandingan langsung untuk objek BYond.
Nasution et al. (2026)	Kualitas sistem, fitur, layanan, kepatuhan syariah BYond	Regresi linier berganda	Kualitas sistem dan layanan signifikan; fitur dan kepatuhan syariah tidak signifikan.	Menunjukkan kemungkinan efek fitur yang berbeda dari kualitas sistem.

Sumber: Disarikan dari penelitian terdahulu (2026).

Berdasarkan sintesis tersebut, penelitian merumuskan hubungan bahwa fitur, aksesibilitas, dan kemudahan berpotensi memengaruhi intensitas penggunaan; ketiga konstruk tersebut juga berpotensi memengaruhi kepuasan; dan intensitas penggunaan

diperkirakan meningkatkan kepuasan. Hubungan tersebut diuji secara simultan melalui PLS-SEM. Secara konseptual, model memisahkan karakteristik sistem yang terlihat oleh pengguna (fitur, aksesibilitas, dan kemudahan), perilaku penggunaan aktual (intensitas), serta evaluasi akhir pengguna (kepuasan). Pemisahan ini memungkinkan analisis yang lebih tajam daripada menggunakan satu konstruk umum “penggunaan mobile banking” karena setiap aspek dapat menunjukkan arah dan tingkat signifikansi yang berbeda.



Gambar 1. Kerangka konseptual penelitian

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah menguji hubungan antarvariabel berdasarkan data numerik yang dikumpulkan melalui kuesioner. Desain asosiatif digunakan untuk menilai arah dan kekuatan pengaruh antara fitur, aksesibilitas, kemudahan, intensitas penggunaan, dan kepuasan nasabah. Model penelitian menempatkan fitur (X1), aksesibilitas (X2), dan kemudahan (X3) sebagai variabel eksogen; intensitas penggunaan (Z) sebagai variabel intervening; serta kepuasan nasabah (Y) sebagai variabel endogen utama. Pengujian dilakukan melalui PLS-SEM sehingga hubungan pada model pengukuran dan model struktural dapat dianalisis secara sistematis (Hair et al., 2014).

Lokasi penelitian adalah Kabupaten Sumbawa dengan unit analisis nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi BYond by BSI. Penelitian dilaksanakan pada tahun 2026. Populasi didefinisikan sebagai seluruh nasabah BSI pengguna BYond yang berdomisili di Kabupaten Sumbawa. Karena jumlah pasti pengguna BYond di wilayah tersebut tidak tersedia dalam naskah sumber, populasi dikategorikan sebagai unknown population. Penentuan ukuran minimum sampel menggunakan rumus Lemeshow dengan tingkat kepercayaan 95% ($Z = 1,96$), proporsi 0,5, dan margin of error

10% ($d = 0,10$). Perhitungan menghasilkan $n = 96,04$ dan kemudian dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik pengambilan sampel adalah purposive sampling. Kriteria responden meliputi: nasabah Bank Syariah Indonesia yang berdomisili di Kabupaten Sumbawa, menggunakan aplikasi BYond by BSI, dan pernah melakukan transaksi melalui aplikasi tersebut. Kriteria ini ditetapkan agar responden memiliki pengalaman langsung yang memadai untuk mengevaluasi fitur, aksesibilitas, kemudahan, intensitas penggunaan, dan kepuasan. Penggunaan purposive sampling juga konsisten dengan karakter populasi yang tidak diketahui jumlah pastinya dan kebutuhan penelitian untuk hanya melibatkan pengguna aktual aplikasi.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh secara langsung melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden. Data sekunder berasal dari buku, jurnal, artikel, publikasi Bank Syariah Indonesia, dan penelitian terdahulu yang relevan dengan mobile banking serta kepuasan nasabah. Kuesioner menggunakan skala Likert lima tingkat: Sangat Setuju diberi skor 5, Setuju 4, Netral 3, Tidak Setuju 2, dan Sangat Tidak Setuju 1. Skala ini digunakan untuk mengubah persepsi responden terhadap pernyataan penelitian menjadi data numerik yang dapat dianalisis melalui model PLS-SEM.

Fitur (X1) didefinisikan sebagai kelengkapan menu layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam BYond, dengan indikator keberagaman layanan transaksi dan keberagaman fitur aplikasi. Aksesibilitas (X2) adalah kemampuan nasabah mengakses dan menggunakan BYond tanpa kendala teknis, yang diukur melalui kecepatan akses aplikasi dan kestabilan koneksi sistem. Kemudahan (X3) adalah keyakinan bahwa BYond mudah dipahami dan tidak membingungkan, dengan indikator interaksi yang jelas serta rendahnya usaha yang diperlukan untuk menggunakan sistem. Operasionalisasi ketiga variabel tersebut merujuk pada sumber yang tercantum dalam naskah, yaitu Ponn (2018, dalam Lawang Sani et al., 2024), Wardhana (2015), dan Davis (1989, dalam Alifandi & Fasa, 2024).

Intensitas penggunaan (Z) didefinisikan sebagai tingkat keseringan dan lamanya nasabah menggunakan BYond dalam aktivitas perbankan, dengan indikator frekuensi penggunaan dan durasi penggunaan (Sari & Faidhoh, 2024). Kepuasan nasabah (Y) didefinisikan sebagai respons evaluatif setelah nasabah membandingkan harapan dengan kinerja aktual aplikasi. Konstruk kepuasan diukur melalui konfirmasi harapan dan kesediaan merekomendasikan, dengan rujukan Kotler dan Keller (2017, dalam Rahmawati & Hardiyanti, 2023) serta Daga (2017, dalam Nasution et al., 2026). Seluruh konstruk pada penelitian ini diukur menggunakan dua indikator sebagaimana tercantum dalam instrumen dan output SmartPLS sumber.

Analisis data menggunakan Structural Equation Modeling berbasis Partial Least Squares melalui SmartPLS 4. Tahap pertama adalah evaluasi model pengukuran (outer model), yang bertujuan memastikan indikator mampu merepresentasikan konstruk. Validitas konvergen dinilai melalui outer loading dan Average Variance Extracted (AVE). Kriteria yang digunakan adalah outer loading $> 0,70$ dan AVE $> 0,50$. Reliabilitas konstruk dinilai melalui Cronbach's Alpha, Composite Reliability ρ_a , dan Composite Reliability ρ_c , dengan nilai di atas 0,70 sebagai batas penerimaan. Kriteria tersebut mengikuti pedoman analisis PLS-SEM yang digunakan dalam naskah sumber (Hair et al., 2014).

Tahap kedua adalah evaluasi model struktural (inner model). Kemampuan prediktif model dinilai melalui R-Square (R^2) dan adjusted R-Square untuk variabel intensitas penggunaan dan kepuasan nasabah. Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui bootstrapping dengan memperhatikan original sample sebagai koefisien jalur, t-statistic, dan p-value. Hubungan dinyatakan signifikan pada taraf 5% apabila t-statistic > 1,96 dan p-value < 0,05. Artikel ini mempertahankan seluruh nilai statistik yang tersedia pada naskah sumber. Karena sumber tidak menyajikan tabel specific indirect effects atau hasil bootstrapping efek tidak langsung, artikel tidak menyimpulkan signifikansi mediasi statistik intensitas penggunaan, meskipun variabel tersebut secara konseptual ditempatkan sebagai intervening.

Tabel 2. Skala Pengukuran Likert

Jawaban	Skor
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Sumber: Data diolah, 2026.

Tabel 3. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Sumber
Fitur (X1)	Kelengkapan menu layanan finansial, sosial, dan spiritual pada BYond.	Keberagaman layanan transaksi; keberagaman fitur aplikasi.	Ponn (2018, dalam Lawang Sani et al., 2024)
Aksesibilitas (X2)	Kemampuan nasabah mengakses dan menggunakan BYond tanpa kendala teknis.	Kecepatan akses aplikasi; kestabilan koneksi sistem.	Wardhana (2015)
Kemudahan (X3)	Keyakinan nasabah bahwa BYond mudah dipahami dan tidak membutuhkan banyak usaha.	Interaksi jelas dan mudah dimengerti; tidak membutuhkan banyak usaha.	Davis (1989, dalam Alifandi & Fasa, 2024)
Intensitas Penggunaan (Z)	Tingkat keseringan dan lama waktu nasabah mengoperasikan BYond.	Frekuensi penggunaan; durasi penggunaan.	Sari & Faidhoh (2024)
Kepuasan Nasabah (Y)	Respons evaluatif nasabah setelah membandingkan harapan dengan kinerja aplikasi.	Konfirmasi harapan; kesediaan merekomendasikan.	Kotler & Keller (2017, dalam Rahmawati & Hardiyanti, 2023); Daga (2017, dalam Nasution et al., 2026)

Sumber: Data diolah, 2026.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Penelitian memperoleh 100 jawaban responden nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sumbawa yang memenuhi kriteria sebagai pengguna BYond by BSI dan

pernah melakukan transaksi melalui aplikasi. Profil responden digunakan untuk memberikan konteks terhadap hasil model, bukan sebagai dasar generalisasi demografis seluruh pengguna BYond di Kabupaten Sumbawa. Dari sisi jenis kelamin, responden terdiri atas 41 laki-laki dan 59 perempuan. Dari sisi usia, kelompok 17–25 tahun merupakan kelompok terbesar, diikuti 26–35 tahun, 36–45 tahun, dan di atas 45 tahun. Komposisi tersebut menunjukkan bahwa sampel banyak merepresentasikan pengguna usia muda, tetapi tetap mencakup kelompok usia yang lebih dewasa.

Tingkat pendidikan responden didominasi lulusan S1 sebanyak 82 orang, disusul SMA/SMK sebanyak 16 orang dan S2 sebanyak 2 orang. Dominasi pendidikan tinggi memberikan konteks penting ketika menafsirkan kemudahan penggunaan karena sebagian besar responden kemungkinan telah terbiasa berinteraksi dengan teknologi digital dalam aktivitas akademik maupun pekerjaan. Dari sisi pekerjaan, responden terdiri atas mahasiswa/pelajar 38%, karyawan 27%, PNS/ASN 17%, wiraswasta 7%, ibu rumah tangga 5%, kategori lainnya 4%, dan petani 2%. Jika kelompok bekerja berupa karyawan, PNS/ASN, wiraswasta, dan petani digabungkan, proporsinya mencapai 53%. Keragaman ini menunjukkan bahwa BYond digunakan dalam berbagai konteks kebutuhan transaksi.

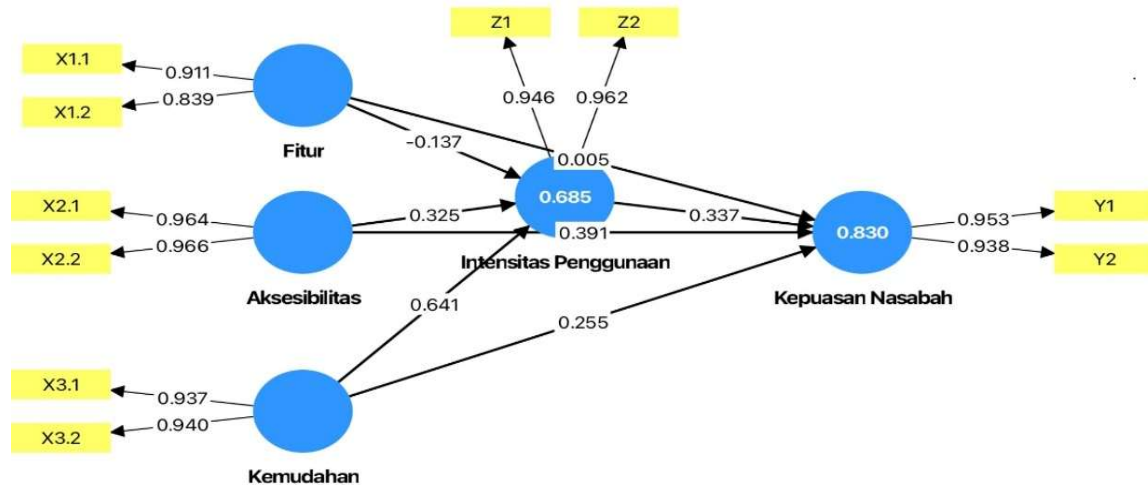
Tabel 4. Karakteristik Responden

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	41	41%
Jenis Kelamin	Perempuan	59	59%
Usia	17–25 tahun	53	53%
Usia	26–35 tahun	27	27%
Usia	36–45 tahun	14	14%
Usia	>45 tahun	6	6%
Pendidikan	SMA/SMK	16	16%
Pendidikan	S1	82	82%
Pendidikan	S2	2	2%
Pekerjaan	Mahasiswa/Pelajar	38	38%
Pekerjaan	Karyawan	27	27%
Pekerjaan	PNS/ASN	17	17%
Pekerjaan	Wiraswasta	7	7%
Pekerjaan	Petani	2	2%
Pekerjaan	IRT	5	5%
Pekerjaan	Lainnya	4	4%

Sumber: Data primer diolah (2026).

Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Evaluasi outer model dilakukan untuk memastikan kualitas pengukuran sebelum hubungan struktural ditafsirkan. Naskah sumber menggunakan validitas konvergen melalui nilai outer loading dan AVE, kemudian menguji reliabilitas melalui Cronbach's Alpha dan Composite Reliability. Seluruh indikator memiliki outer loading di atas 0,70. Nilai tertinggi terdapat pada indikator aksesibilitas X2.2 sebesar 0,966, sedangkan nilai terendah terdapat pada indikator fitur X1.2 sebesar 0,839. Rentang ini menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk yang diukur dan tidak terdapat indikator yang perlu dieliminasi berdasarkan kriteria yang digunakan.



Gambar 2. Hasil pengujian outer model PLS-SEM
Tabel 5. Nilai Outer Loading

Indikator	Fitur	Aksesibilitas	Kemudahan	Intensitas Penggunaan	Kepuasan Nasabah
X1.1	0,911				
X1.2	0,839				
X2.1		0,964			
X2.2		0,966			
X3.1			0,937		
X3.2			0,940		
Z1				0,946	
Z2				0,962	
Y1					0,953
Y2					0,938

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Hasil AVE memperkuat kesimpulan validitas konvergen. Fitur memperoleh AVE 0,767; aksesibilitas 0,931; kemudahan 0,880; intensitas penggunaan 0,910; dan kepuasan nasabah 0,894. Seluruh nilai berada jauh di atas batas minimum 0,50. Secara substantif, hal ini menunjukkan bahwa proporsi varians indikator yang dapat dijelaskan oleh masing-masing konstruk berada pada tingkat tinggi. Aksesibilitas memiliki AVE tertinggi, konsisten dengan outer loading kedua indikatornya yang mendekati 0,97. Fitur memiliki AVE terendah di antara konstruk, namun tetap menunjukkan kualitas pengukuran yang memadai.

Tabel 6. Average Variance Extracted (AVE)

Variabel	AVE	Batas Standar	Keterangan
Fitur (X1)	0,767	>0,50	Valid
Aksesibilitas (X2)	0,931	>0,50	Valid
Kemudahan (X3)	0,880	>0,50	Valid
Intensitas Penggunaan (Z)	0,910	>0,50	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	0,894	>0,50	Valid

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Reliabilitas konstruk juga memenuhi kriteria penelitian. Cronbach's Alpha berkisar antara 0,701 pada fitur dan 0,926 pada aksesibilitas. Composite Reliability rho_c berkisar antara 0,868 dan 0,964, sedangkan rho_a berada antara 0,738 dan 0,927. Seluruh nilai melebihi 0,70 sehingga indikator pada setiap konstruk memiliki konsistensi internal yang dapat diterima. Nilai fitur yang paling rendah dibandingkan konstruk lain tetap berada di atas ambang batas, sehingga konstruk tersebut tetap layak dipertahankan dalam model struktural. Dengan terpenuhinya validitas konvergen dan reliabilitas, pengujian selanjutnya dapat difokuskan pada kemampuan model menjelaskan variabel endogen dan signifikansi jalur hipotesis.

Tabel 7. Reliabilitas Konstruk

Variabel	Cronbach's Alpha	rho_a	rho_c	AVE
Fitur (X1)	0,701	0,738	0,868	0,767
Aksesibilitas (X2)	0,926	0,927	0,964	0,931
Kemudahan (X3)	0,864	0,864	0,936	0,880
Intensitas Penggunaan (Z)	0,902	0,920	0,953	0,910
Kepuasan Nasabah (Y)	0,882	0,895	0,944	0,894

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Evaluasi Model Struktural (Inner Model)

Nilai R-Square menunjukkan kemampuan model dalam menjelaskan variabel endogen. Intensitas penggunaan memiliki R^2 sebesar 0,685 dan adjusted R^2 sebesar 0,676. Artinya, fitur, aksesibilitas, dan kemudahan secara bersama-sama menjelaskan 68,5% variasi intensitas penggunaan, sedangkan 31,5% sisanya berkaitan dengan faktor lain di luar model. Kepuasan nasabah memiliki R^2 sebesar 0,830 dan adjusted R^2 sebesar 0,823. Dengan demikian, fitur, aksesibilitas, kemudahan, dan intensitas penggunaan menjelaskan 83,0% variasi kepuasan nasabah, sementara 17,0% variasi lainnya tidak dijelaskan oleh konstruk yang diteliti. Berdasarkan interpretasi yang digunakan dalam naskah sumber, kedua nilai tersebut termasuk kategori kuat atau substantial.

Tabel 8. Hasil Uji R-Square

Variabel Endogen	R-Square	Adjusted R-Square	Proporsi Varians Dijelaskan
Intensitas Penggunaan (Z)	0,685	0,676	68,5%
Kepuasan Nasabah (Y)	0,830	0,823	83,0%

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Besarnya R^2 pada kepuasan menunjukkan bahwa model yang dibangun memiliki daya jelaskan yang tinggi untuk sampel penelitian. Namun, nilai R^2 yang tinggi tidak berarti semua jalur individual signifikan. Pengujian bootstrapping menunjukkan adanya perbedaan yang jelas antarvariabel: fitur tidak signifikan, sedangkan aksesibilitas dan kemudahan memiliki jalur signifikan pada dua variabel endogen. Perbedaan ini penting

karena mengindikasikan bahwa keberadaan banyak fungsi di dalam aplikasi tidak secara otomatis menghasilkan penggunaan berulang atau kepuasan; pengalaman penggunaan yang mudah dan akses yang andal lebih konsisten berhubungan dengan kedua outcome tersebut.

Pengujian Hipotesis

Tabel 9. Hasil Uji Hipotesis Pengaruh Langsung

Hubungan	Koefisien (O)	STDEV	t-statistic	p-value	Keputusan
Fitur → Intensitas Penggunaan	-0,137	0,111	1,243	0,214	Tidak signifikan
Aksesibilitas → Intensitas Penggunaan	0,325	0,153	2,121	0,034	Signifikan
Kemudahan → Intensitas Penggunaan	0,641	0,117	5,495	0,000	Signifikan
Fitur → Kepuasan Nasabah	0,005	0,082	0,057	0,955	Tidak signifikan
Aksesibilitas → Kepuasan Nasabah	0,391	0,100	3,922	0,000	Signifikan
Kemudahan → Kepuasan Nasabah	0,255	0,128	1,989	0,047	Signifikan
Intensitas Penggunaan → Kepuasan Nasabah	0,337	0,109	3,084	0,002	Signifikan

Sumber: Data primer diolah, 2026.

Dari tujuh jalur yang diuji, lima jalur signifikan pada taraf 5% dan dua jalur tidak signifikan. Fitur terhadap intensitas penggunaan memiliki koefisien -0,137 dengan t-statistic 1,243 dan p-value 0,214, sedangkan fitur terhadap kepuasan memiliki koefisien 0,005 dengan t-statistic 0,057 dan p-value 0,955. Kedua jalur tersebut tidak memenuhi kriteria signifikansi. Aksesibilitas berpengaruh positif terhadap intensitas penggunaan dengan koefisien 0,325 dan terhadap kepuasan dengan koefisien 0,391. Kemudahan memiliki koefisien paling besar terhadap intensitas penggunaan, yaitu 0,641, dan juga berpengaruh positif terhadap kepuasan sebesar 0,255. Intensitas penggunaan sendiri berpengaruh positif terhadap kepuasan sebesar 0,337.

Pembahasan

Pengaruh Fitur terhadap Intensitas Penggunaan

Hasil menunjukkan bahwa fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan BYond. Koefisien jalur bernilai negatif (-0,137), tetapi secara statistik tidak berbeda signifikan dari nol. Temuan ini menunjukkan bahwa keberagaman menu finansial maupun sosial-spiritual belum menjadi faktor utama yang membuat nasabah menggunakan aplikasi lebih sering atau lebih lama. Penjelasan yang paling konsisten dengan konteks naskah adalah bahwa penggunaan aktual berpusat pada kebutuhan transaksi rutin. Ketika tujuan utama pengguna adalah transfer, pembayaran, atau pengecekan rekening, penambahan menu lain tidak serta-merta meningkatkan frekuensi penggunaan apabila menu tersebut tidak menjadi kebutuhan harian.

Dari perspektif TAM, temuan ini memperlihatkan perbedaan antara ketersediaan fungsi dan kemudahan memperoleh manfaat dari fungsi tersebut. Teknologi dapat memiliki banyak fitur, tetapi perilaku aktual lebih mungkin meningkat ketika pengguna merasa aplikasi mudah dan dapat diakses pada saat dibutuhkan. Karena itu, ketidaksignifikanan fitur tidak berarti fitur tidak berguna, melainkan menunjukkan

bahwa variasi intensitas penggunaan dalam sampel tidak cukup dijelaskan oleh persepsi atas kelengkapan fitur. Implikasi manajerialnya adalah evaluasi fitur perlu diarahkan pada tingkat pemanfaatan dan relevansinya, bukan hanya pada jumlah fitur yang tersedia.

Pengaruh Aksesibilitas terhadap Intensitas Penggunaan

Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan dengan koefisien 0,325, t-statistic 2,121, dan p-value 0,034. Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi yang dapat diakses dengan cepat dan stabil mendorong nasabah untuk lebih sering menggunakannya. Dalam transaksi digital, aksesibilitas merupakan prasyarat fungsional: pengguna dapat memiliki kebutuhan dan niat bertransaksi, tetapi penggunaan aktual akan terhambat apabila aplikasi sulit dibuka, lambat merespons, atau sering mengalami error. Oleh karena itu, kestabilan sistem memberikan kepastian operasional yang menurunkan hambatan untuk membangun rutinitas penggunaan.

Hasil ini konsisten dengan logika penerimaan teknologi bahwa pengalaman penggunaan dipengaruhi oleh hambatan praktis yang dialami pengguna. Akses yang baik membuat manfaat aplikasi lebih mudah direalisasikan karena nasabah dapat menyelesaikan aktivitas ketika dibutuhkan. Dalam konteks Kabupaten Sumbawa, aspek ini menjadi penting karena nasabah berasal dari latar belakang pekerjaan dan usia yang beragam. Sistem yang stabil mengurangi kebutuhan penyesuaian tambahan dan membuat aplikasi lebih dapat diandalkan untuk kebutuhan harian. Dengan demikian, peningkatan aksesibilitas memiliki potensi langsung untuk mempertahankan engagement nasabah.

Pengaruh Kemudahan terhadap Intensitas Penggunaan

Kemudahan memiliki pengaruh paling kuat terhadap intensitas penggunaan dengan koefisien 0,641, t-statistic 5,495, dan p-value 0,000. Besarnya koefisien menunjukkan bahwa variasi kemudahan penggunaan berkaitan erat dengan rutinitas penggunaan BYond pada sampel. Ketika antarmuka mudah dipahami dan transaksi tidak membutuhkan banyak usaha, nasabah memiliki hambatan yang lebih rendah untuk mengulang penggunaan. Hasil ini secara langsung sejalan dengan TAM yang menempatkan *perceived ease of use* sebagai faktor penting dalam penerimaan teknologi (Davis, 1989, dalam Alifandi & Fasa, 2024).

Temuan tersebut juga memperjelas bahwa pengalaman sederhana lebih penting bagi perilaku penggunaan dibandingkan kelengkapan fitur. Pengguna tidak harus mengetahui seluruh fungsi BYond untuk menjadi pengguna aktif; yang lebih penting adalah kemampuan menyelesaikan aktivitas utama secara cepat dan mudah. Karena itu, desain alur transaksi, konsistensi istilah, posisi menu utama, dan jumlah langkah yang diperlukan untuk menyelesaikan transaksi merupakan area strategis. Dalam penelitian, kemudahan tidak hanya signifikan, tetapi memiliki koefisien yang lebih besar daripada aksesibilitas terhadap intensitas, sehingga menjadi prioritas utama untuk mendorong penggunaan berulang.

Pengaruh Fitur terhadap Kepuasan Nasabah

Fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan koefisien 0,005 dan p-value 0,955. Nilai koefisien yang sangat kecil menunjukkan bahwa setelah aksesibilitas, kemudahan, dan intensitas penggunaan diperhitungkan dalam model, persepsi terhadap kelengkapan fitur hampir tidak memiliki kontribusi langsung pada variasi kepuasan. Temuan ini konsisten dengan Nasution et al. (2026) yang juga melaporkan bahwa fitur aplikasi BYond tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan dalam konteks penelitian mereka. Konsistensi tersebut memberi indikasi bahwa kepuasan pengguna BYond mungkin lebih sensitif terhadap kualitas eksekusi layanan daripada jumlah fungsi yang disediakan.

Secara praktis, nasabah cenderung mengevaluasi hasil transaksi: apakah proses berhasil, cepat, mudah, dan dapat diandalkan. Fitur tambahan dapat memperkaya aplikasi, tetapi tidak akan meningkatkan kepuasan apabila pengguna tidak memerlukannya atau tidak merasakan manfaat langsung. Oleh karena itu, strategi pengembangan fitur perlu diikuti edukasi, penempatan menu yang intuitif, dan evaluasi usability. BSI juga perlu membedakan antara fitur yang bersifat core transaction dan fitur pelengkap agar investasi pengembangan diarahkan pada fungsi yang paling banyak menciptakan nilai bagi nasabah.

Pengaruh Aksesibilitas terhadap Kepuasan Nasabah

Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan koefisien 0,391, t-statistic 3,922, dan p-value 0,000. Ini merupakan koefisien langsung terbesar terhadap kepuasan di antara konstruk eksogen yang diuji. Temuan menunjukkan bahwa kepuasan nasabah sangat berkaitan dengan kemampuan aplikasi memberikan akses yang cepat dan stabil. Jika aplikasi dapat dibuka saat dibutuhkan dan transaksi berjalan tanpa gangguan, pengalaman aktual lebih dekat dengan harapan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Sebaliknya, error atau keterlambatan dapat segera menurunkan evaluasi meskipun aplikasi menyediakan banyak fitur.

Hasil tersebut sejalan dengan Febiyanto dan Shofiyuddin (2025) yang menekankan aspek efisiensi dan keandalan dalam efektivitas BYond. Aksesibilitas dapat dipahami sebagai fondasi kualitas teknis yang memungkinkan seluruh fitur lain bekerja secara nyata. Tanpa akses yang stabil, kemudahan antarmuka maupun kelengkapan menu tidak dapat dimanfaatkan. Karena itu, BSI perlu menempatkan stabilitas sistem, kapasitas layanan pada jam sibuk, respons aplikasi, dan minimisasi gangguan sebagai indikator kinerja utama pengalaman pengguna.

Pengaruh Kemudahan terhadap Kepuasan Nasabah

Kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan koefisien 0,255, t-statistic 1,989, dan p-value 0,047. Nilai p berada dekat batas 0,05 sehingga pengaruhnya signifikan namun relatif tipis dibandingkan jalur aksesibilitas. Secara substantif, hasil tetap menunjukkan bahwa nasabah yang menilai BYond mudah dipahami dan tidak membutuhkan banyak usaha cenderung memberikan evaluasi kepuasan yang lebih tinggi. Temuan ini selaras dengan Muhyiddin dan Prasetyo (2024) yang menemukan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna perbankan BSI.

Dalam pengalaman digital, kemudahan memengaruhi persepsi terhadap efisiensi. Transaksi yang dapat diselesaikan dengan langkah yang jelas mengurangi beban kognitif dan potensi kesalahan. Akan tetapi, koefisien kemudahan terhadap kepuasan lebih kecil daripada pengaruhnya terhadap intensitas, yang mengindikasikan bahwa fungsi utama

kemudahan pada model ini lebih kuat dalam mendorong perilaku penggunaan daripada dalam menentukan evaluasi akhir. Kepuasan tampaknya juga sangat dipengaruhi oleh aksesibilitas dan pengalaman penggunaan berulang.

Pengaruh Intensitas Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah

Intensitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan dengan koefisien 0,337, t-statistic 3,084, dan p-value 0,002. Hasil ini menunjukkan bahwa nasabah yang lebih sering menggunakan BYond cenderung memiliki tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Penggunaan berulang memungkinkan terbentuknya familiaritas dengan antarmuka dan proses transaksi. Ketika pengalaman yang diperoleh selama penggunaan relatif konsisten, nasabah menjadi lebih terbiasa dan lebih percaya pada layanan, sehingga evaluasi kepuasan meningkat. Temuan ini sejalan dengan Anggiana dan Yafiz (2023) yang menunjukkan hubungan signifikan penggunaan mobile banking dengan kepuasan.

Meskipun intensitas ditempatkan sebagai variabel intervening dalam kerangka konseptual, data sumber hanya menyediakan pengujian pengaruh langsung dan tidak menyajikan specific indirect effects. Oleh karena itu, hasil ini mendukung hubungan intensitas terhadap kepuasan, tetapi belum cukup untuk menyatakan bahwa intensitas secara statistik memediasi pengaruh fitur, aksesibilitas, atau kemudahan. Untuk membuktikan mediasi, diperlukan output bootstrapping efek tidak langsung masing-masing jalur. Pembatasan interpretasi ini penting agar kesimpulan tetap konsisten dengan statistik yang benar-benar tersedia dalam naskah penelitian.

Sintesis Temuan dan Implikasi

Secara keseluruhan, pola hasil menunjukkan bahwa pengalaman BYond di Kabupaten Sumbawa lebih dipengaruhi oleh kualitas penggunaan daripada kelengkapan fungsi. Kemudahan merupakan prediktor terkuat intensitas penggunaan, sementara aksesibilitas merupakan prediktor langsung terbesar terhadap kepuasan. Intensitas penggunaan juga memiliki pengaruh positif yang bermakna terhadap kepuasan. Sebaliknya, fitur tidak signifikan pada kedua outcome. Pola ini menunjukkan urutan prioritas yang jelas: aplikasi harus terlebih dahulu mudah dipahami, cepat dan stabil, serta mendukung penggunaan rutin sebelum kelengkapan fitur dapat diharapkan memberi nilai tambah yang lebih besar.

Bagi BSI, temuan tersebut mengarahkan strategi pengembangan pada reliabilitas sistem dan usability. Kinerja aplikasi pada jam sibuk, waktu respons, minimisasi error, dan kesederhanaan navigasi perlu dipertahankan sebagai fondasi pengalaman nasabah. Pengembangan fitur baru sebaiknya disertai evaluasi kebutuhan pengguna dan sosialisasi agar fitur yang tersedia tidak berhenti sebagai kelengkapan teknis, tetapi benar-benar digunakan. Karena responden didominasi kelompok usia muda dan berpendidikan S1, penelitian lanjutan juga perlu menguji apakah pola pengaruh yang sama berlaku pada kelompok usia lebih tua, tingkat literasi digital berbeda, atau wilayah dengan kondisi akses jaringan yang berbeda.

KESIMPULAN

Penelitian menunjukkan bahwa model pengukuran memiliki kualitas yang baik. Seluruh outer loading berada di atas 0,70, AVE setiap konstruk berada di atas 0,50, dan seluruh ukuran reliabilitas yang dilaporkan memenuhi batas 0,70. Model struktural menjelaskan 68,5% variasi intensitas penggunaan dan 83,0% variasi kepuasan nasabah. Dengan demikian, konstruk yang digunakan memiliki kemampuan yang kuat untuk

menjelaskan perilaku penggunaan dan kepuasan pada sampel penelitian BYond by BSI di Kabupaten Sumbawa.

Pada hubungan struktural, fitur tidak berpengaruh signifikan terhadap intensitas penggunaan ($\beta = -0,137$; $p = 0,214$) maupun kepuasan nasabah ($\beta = 0,005$; $p = 0,955$). Aksesibilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan ($\beta = 0,325$; $p = 0,034$) dan kepuasan nasabah ($\beta = 0,391$; $p = 0,000$). Kemudahan juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap intensitas penggunaan ($\beta = 0,641$; $p = 0,000$) serta kepuasan ($\beta = 0,255$; $p = 0,047$). Intensitas penggunaan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan ($\beta = 0,337$; $p = 0,002$). Hasil ini menegaskan bahwa aksesibilitas, kemudahan, dan rutinitas penggunaan lebih menentukan kepuasan daripada kelengkapan fitur.

Bagi Bank Syariah Indonesia, pengembangan BYond di Kabupaten Sumbawa perlu memprioritaskan kestabilan sistem, kecepatan respons, dan minimisasi error karena aksesibilitas terbukti berpengaruh pada intensitas penggunaan maupun kepuasan. Desain antarmuka dan alur transaksi yang sederhana juga perlu dipertahankan dan terus dievaluasi karena kemudahan menunjukkan pengaruh terbesar terhadap intensitas penggunaan. Pengujian usability berkala dapat diarahkan pada transaksi yang paling sering dilakukan agar jumlah langkah, terminologi, dan navigasi tetap mudah dipahami oleh kelompok pengguna yang beragam.

Fitur yang belum menunjukkan pengaruh signifikan perlu dievaluasi dari sisi relevansi dan tingkat pemanfaatan. BSI dapat meningkatkan edukasi dan sosialisasi fitur nontransaksional, termasuk fitur sosial dan spiritual, sambil menilai apakah penempatan menu dan informasi manfaatnya telah cukup jelas.

Bagi peneliti selanjutnya, model dapat diperluas dengan variabel keamanan, kepercayaan, kualitas layanan digital, atau kepatuhan syariah sebagaimana disarankan dalam naskah sumber. Cakupan wilayah dan jumlah sampel dapat diperluas untuk meningkatkan keragaman responden. Selain itu, apabila intensitas penggunaan tetap diposisikan sebagai variabel intervening, penelitian berikutnya perlu melaporkan specific indirect effects melalui bootstrapping agar efek mediasi fitur, aksesibilitas, dan kemudahan terhadap kepuasan dapat dinilai secara statistik secara langsung.

DAFTAR PUSTAKA

1. Alifandi, T., & Fasa, M. I. (2024). Analisis pengaruh digitalisasi banking terhadap kepuasan nasabah pada penggunaan Bank BSI di Bandar Lampung. *JICN: Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara*, 1(5). <https://jicnusantara.com/index.php/jicn>
2. Anggiana, P., & Yafiz, I. A. (2023). Pengaruh penggunaan mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank. *Jurnal Ilmu Manajemen Saburai*, 9(1), 21.
3. Aziz, M. A., Hartati, N., Widiawati, W., & Yusup, D. K. (2020). Pengaruh beban biaya transaksi dan kualitas pelayanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 1(1), 1–10.
4. Bank Syariah Indonesia. (2024). *Dua bulan diluncurkan, BYOND by BSI sudah capai 3 juta user aktif*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>
5. Febiyanto, P., & Shofiyuddin, M. (2025). Analisis efektivitas aplikasi digital banking BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Pekalongan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 28(2).

6. Hair, J. F., Sarstedt, M., Hopkins, L., & Kuppelwieser, V. G. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): An emerging tool in business research. *European Business Review*, 26(2), 106–121. <https://doi.org/10.1108/EBR-10-2013-0128>
7. Khumaini, S., Fahrudin, & Samsuri. (2022). Pengaruh fasilitas layanan internet banking dan mobile banking terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Tangerang. *Al Maal: Journal of Islamic Economics and Banking*, 3(2), 143–153. <https://doi.org/10.31000/almaal.v3i2.5403>
8. Lawang Sani, A., Muhajirin, M., & Ovriadin, O. (2024). Pengaruh keamanan, kenyamanan, kualitas dan fitur aplikasi terhadap kepuasan nasabah Bank BPRS Dinar Ashri pengguna mobile banking. *Sammajiva: Jurnal Penelitian Bisnis dan Manajemen*, 2(3), 283–309. <https://doi.org/10.47861/sammajiva.v2i3.1257>
9. Muhyiddin, & Prasetyo, L. (2024). Pengaruh kualitas layanan, kecepatan dan kemudahan terhadap kepuasan nasabah Gen Z menggunakan m-banking BSI KCP Ponorogo. *Falahiya: Research Journal of Islamic Banking and Finance*, 3(1).
10. Nasution, S. Z., Fatira AK, M., Witi Nasution, A., Zulhendry, & Zuhirsyan, M. (2026). System quality, features, services and syariah compliance of the BYOND by BSI application: Determining factors of Indonesian Syariah Bank customer satisfaction in the academic environment. *At-Tawassuth: Jurnal Ekonomi Islam*, 10(2), 158–184.
11. Nawawi, M., Mawardi, M. C., & Fakhriyyah, D. D. (2025). Analisis kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile banking Bank Syariah Indonesia (Studi pada mahasiswa di Kota Malang). *Jurnal Warta Ekonomi*.
12. Pramesti, P. D. C., & Damayanthi, I. G. A. E. (2026). Use of technology acceptance model and security in mobile banking usage behavior analysis. *E-Jurnal Akuntansi*.
13. Rahmawati, A., & Hardiyanti, W. (2023). Pengaruh kualitas layanan, kepercayaan dan keamanan produk BSI Mobile terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (Studi kasus pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Semarang Sudiarto). *Cakrawala*, 6(6), 2817.
14. Saputra, M. (2025). Pengaruh perceived usefulness, perceived ease of use, dan trust terhadap adopsi mobile banking pada UMKM di Kabupaten Malang. *Musytari: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*.
15. Sari, V. A. F. F., & Faidhoh, M. M. U. (2024). Analisis pengaruh intensitas penggunaan BCA mobile terhadap efektivitas manajemen keuangan pribadi Gen Z di Surabaya. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12).
16. Wardani, N. L., Alrasyid, H., & Nurhidayah. (2025). Building loyalty in Islamic banking: How brand trust and mobile banking quality drive customer satisfaction and retention. *Al-Kharaj: Journal of Islamic Economic and Business*.
17. Wardhana, A. (2015). Pengaruh kualitas layanan mobile banking (m-banking) terhadap kepuasan nasabah di Indonesia. *DeReMa Jurnal Manajemen*, 10(2).
18. Wijayanti, F. N. S. (2025). Generation Z's interest in Islamic mobile banking: A study on the BYOND by BSI application. *Journal of Islamic Banking and Finance*.
19. Zulkarnain, R. M., & Waluyo, B. (2026). Pengukuran tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI menggunakan metode usability. *Prosiding Seminar Nasional Akademik Politeknik Negeri Jakarta*.