

---

## Pengaruh Kemudahan Penggunaan Dan Kualitas Sistem Byond BSI Terhadap Kepuasan Nasabah

Annisa Oktavia Harahap<sup>1</sup>, Rahmadani<sup>2</sup>, Supaino<sup>3</sup>, Zuhendry<sup>4</sup>, Ermyna Seri<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Akuntansi, Politeknik Negeri Medan

---

### Article Info

#### Article history:

Received : 05/10/2025

Revised : 17/10/2025

Accepted : 17/10/2025

#### Keywords:

Ease of Use; System Quality; Customer Satisfaction; BYOND by BSI; Islamic Banking

#### DOI:

10.37366/jespb.v10i02.2957

---

### ABSTRACT

*This study aims to analyze the effect of ease of use and system quality on customer satisfaction, with respondents being Muslim students of Politeknik Negeri Medan. The research employs a quantitative approach using survey techniques. Data were collected through a Likert-scale questionnaire distributed to 100 respondents and analyzed using multiple linear regression with the assistance of SPSS version 26. The results show that, partially, the ease of use variable does not have a significant effect on customer satisfaction. Conversely, system quality has a positive and significant effect on satisfaction. Simultaneously, ease of use and system quality also have a positive and significant influence on customer satisfaction. The coefficient of determination ( $R^2$ ) value of 0.500 indicates that 50% of the variation in customer satisfaction can be explained by the two independent variables. The conclusion of this study emphasizes the importance of system quality in enhancing customer satisfaction with Islamic digital banking applications. These findings align with the Technology Acceptance Model (TAM) approach and the principles of Maqashid Sharia.*

---

### ABSTRAK

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah, dengan responden mahasiswa Muslim Politeknik Negeri Medan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik survei. Data dikumpulkan melalui kuesioner skala Likert dari 100 responden, kemudian dianalisis menggunakan regresi linier berganda dengan bantuan program SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel kemudahan penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebaliknya, kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Secara simultan, kemudahan penggunaan dan kualitas sistem juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,500 menunjukkan bahwa 50% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen tersebut. Kesimpulan penelitian ini menegaskan pentingnya kualitas sistem dalam meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi digital perbankan syariah. Temuan ini sejalan dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM) serta prinsip Maqashid Syariah.*

---

#### Corresponding Author:

Annisa Oktavia Harahap

Program Studi Keuangan dan Perbankan Syariah, Akuntansi, Politeknik Negeri Medan

Email: [annisaoktaviarhp@gmail.com](mailto:annisaoktaviarhp@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Teknologi merupakan hasil kemajuan ilmu pengetahuan yang memudahkan manusia dalam menyelesaikan berbagai permasalahan sehari-hari (Sukatin & Saputra, 2023). Seiring perkembangannya, teknologi menjadi faktor penting dalam kemajuan peradaban, termasuk sektor perbankan (Putra, 2024). Digitalisasi layanan perbankan mendorong efisiensi, fleksibilitas, serta inovasi layanan, sehingga nasabah dapat melakukan transaksi dengan mudah tanpa harus bertemu langsung dengan pihak bank (Wahyuni et al., 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah turut merespons perubahan ini dengan meluncurkan aplikasi BYOND by BSI, pengembangan dari BSI Mobile, yang dirancang sebagai SuperApp berbasis syariah dengan layanan finansial, sosial, dan spiritual ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)). Aplikasi ini menawarkan fitur seperti pembukaan rekening online, transfer dana, pembayaran zakat, hingga pengingat salat ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id)). Dari sisi desain, aplikasi ini dibuat user-friendly agar mudah digunakan oleh berbagai kalangan (Badaruddin & Risma, 2021).

Kemudahan penggunaan menjadi faktor penting dalam mobile banking karena aplikasi yang rumit dapat menurunkan minat nasabah, sedangkan aplikasi yang mudah digunakan meningkatkan kenyamanan serta kepuasan pengguna (Yoni, 2020; Yulianti, 2024). Selain itu, kualitas sistem juga berperan penting dalam menjaga stabilitas, keamanan, dan keandalan aplikasi digital (Haykal et al., 2023; Saputri, 2024). Namun, pada praktiknya, tidak semua aplikasi perbankan syariah mampu merepresentasikan efisiensi tersebut. Beberapa kendala teknis seperti error, crash, atau transaksi gagal masih dialami pengguna (Riva'i et al., 2023).

Hasil pra-penelitian pada Mahasiswa Muslim Politeknik Negeri Medan menunjukkan bahwa 82,9% responden pernah mengalami gangguan teknis saat menggunakan BYOND by BSI, 25,7% menyatakan aplikasi lambat, dan 14,3% merasa kurang puas terhadap layanannya. Temuan ini memperlihatkan adanya tantangan terkait kemudahan penggunaan dan kualitas sistem yang berpengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah.

Penelitian terdahulu menunjukkan hasil berbeda. Beberapa penelitian menemukan kemudahan penggunaan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Suteja, 2024; Nurazizah & Teviana, 2025; Maulana, 2024). sementara penelitian lain menunjukkan tidak adanya pengaruh signifikan (Shafira et al., 2023; Febriana, 2022). Hal serupa juga ditemukan pada variabel kualitas sistem yang hasilnya masih inkonsisten (Saputri, 2024; Bakpahan, 2023; Jannah & Siregar, 2024).

Dengan adanya perbedaan temuan tersebut, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji lebih dalam mengenai pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah, khususnya pada Mahasiswa Muslim Politeknik Negeri Medan sebagai generasi digital yang aktif menggunakan layanan keuangan berbasis syariah.

## 2. KERANGKA TEORITIS DAN HIPOTESIS

### Technology Acceptance Model (TAM)

*Technology Acceptance Model* (TAM) merupakan teori yang dikembangkan oleh Davis (1989) untuk menjelaskan faktor-faktor yang memengaruhi penerimaan pengguna terhadap teknologi. Model ini berfokus pada dua konstruk utama, yaitu **persepsi kegunaan** (*perceived usefulness*) dan **persepsi kemudahan penggunaan** (*perceived ease of use*).

Persepsi kegunaan adalah keyakinan bahwa penggunaan sistem dapat meningkatkan efektivitas dan kinerja pengguna, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan menggambarkan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi dapat digunakan tanpa kesulitan yang berarti (Ardianto et al., 2021).

TAM banyak digunakan dalam penelitian karena kesederhanaan, validitas tinggi, dan kemampuannya menjelaskan alasan keberhasilan maupun kegagalan penerapan sistem informasi (Mukhtisar, 2021). Selain itu, model ini juga membantu peneliti memahami faktor psikologis yang memengaruhi niat serta perilaku pengguna dalam mengadopsi teknologi (Hasanah, 2022; Maharani, 2020).

### Teori Maqashid Syariah

Maqashid Syariah berasal dari kata *maqashid* (tujuan) dan *syariah* (hukum Islam), yang berarti tujuan-tujuan utama dari penetapan hukum Islam. Tujuannya adalah untuk mewujudkan kemaslahatan (manfaat) dan mencegah kemudharatan, sehingga tercapai kesejahteraan di dunia dan akhirat (Alwi et al., 2022). Lima prinsip utama Maqashid Syariah meliputi (Hanifah, 2024):

1. **Hifzh al-Din (memelihara agama)**
2. **Hifzh al-Nafs (memelihara jiwa)**
3. **Hifzh al-Nasl (memelihara keturunan)**
4. **Hifzh al-'Aql (memelihara akal)**
5. **Hifzh al-Mal (memelihara harta)**

Dalam konteks ekonomi digital, penerapan Maqashid Syariah menjadi penting agar inovasi seperti *fintech* dan aplikasi perbankan syariah tetap berlandaskan nilai keadilan dan amanah (Agifari & Andrini, 2024).

### Integrasi TAM dalam Perspektif Islam

Model TAM dalam perspektif Islam sejalan dengan konsep Maqashid Syariah, di mana penerimaan teknologi tidak hanya dinilai dari kemudahan dan kegunaannya, tetapi juga kesesuaiannya dengan prinsip syariat (Ulandari, 2023). Penggunaan teknologi yang memberikan manfaat nyata dan tidak menimbulkan mudarat dianggap selaras dengan prinsip kemaslahatan sebagaimana ditegaskan dalam Surah Yunus ayat 106.

Dengan demikian, penerapan aplikasi digital seperti BYOND by BSI dapat dipandang sebagai bentuk implementasi teknologi yang mendukung maqashid syariah, karena mempermudah pelaksanaan ibadah (hifzh al-din), menjaga amanah dan harta (hifzh al-mal), serta mendorong efisiensi dan keberlanjutan layanan keuangan syariah.

### 3. METODE PENELITIAN

Populasi penelitian ini adalah Mahasiswa Muslim Politeknik Negeri Medan yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Karena jumlah pastinya tidak diketahui, penentuan sampel dihitung menggunakan rumus Cochran dengan margin of error 10%, tingkat kepercayaan 95%, serta proporsi  $p = 0,5$  dan  $q = 0,5$  [27], Teknik yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling, berdasarkan kriteria:

- 1) Mahasiswa aktif Politeknik Negeri Medan,
- 2) Beragama Islam, dan
- 3) Pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI, baik sekali maupun lebih dari sekali.

### Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Rahim & Karina, 2022). Variabel bebas meliputi kemudahan penggunaan dan kualitas sistem, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan nasabah. Data primer diperoleh melalui

penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh dari literatur, jurnal, dan penelitian terdahulu yang relevan (Sugiyono, 2023).

### Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari “Sangat Setuju” (skor 5) hingga “Sangat Tidak Setuju” (skor 1) (Mukhtisar, 2020).

### Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Data dianalisis menggunakan SPSS versi 26, meliputi:

- 1) Uji Validitas dan Reliabilitas untuk memastikan instrumen penelitian akurat dan konsisten (Ghozali, 2021).
- 2) Uji Asumsi Klasik, terdiri dari uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2021; Mukhtisar, 2020).
- 3) Analisis Regresi Linier Berganda untuk mengukur pengaruh kemudahan penggunaan dan kualitas sistem terhadap kepuasan nasabah (Ghozali, 2021).

$$Y = a + b_1X_1(\text{Kemudahan Penggunaan}) + b_2X_2(\text{Kualitas Sistem}) + e$$

Keterangan: Y = kepuasan nasabah; X1 = kemudahan penggunaan; X2 = kualitas sistem.

- 4) Uji t (parsial) dan uji F (simultan) untuk menguji signifikansi pengaruh variabel independen terhadap dependen (Ghozali, 2021; Ramadani, 2024).
- 5) Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup> dan Adjusted R<sup>2</sup>) untuk menilai sejauh mana variabel bebas menjelaskan variasi variabel terikat (Mukhtisar, 2020).

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1:  
 Hasil Uji Validitas

Variabel	Pernyataan	r Hitung	R Tabel	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (KP)	KP1	0,713	0,195	Valid
	KP2	0,765	0,195	Valid
	KP3	0,750	0,195	Valid
	KP4	0,712	0,195	Valid
	KP5	0,749	0,195	Valid
	KP6	0,697	0,195	Valid
	KP7	0,678	0,195	Valid
	KP8	0,608	0,195	Valid
	KP9	0,653	0,195	Valid
Kualitas Sistem (KS)	KS1	0,760	0,195	Valid
	KS2	0,780	0,195	Valid
	KS3	0,726	0,195	Valid
	KS4	0,801	0,195	Valid
	KS5	0,758	0,195	Valid
	KS6	0,808	0,195	Valid
	KS7	0,742	0,195	Valid
	KS8	0,757	0,195	Valid
	KS9	0,789	0,195	Valid

Variabel	Pernyataan	r Hitung	R Tabel	Keterangan
	KS10	0,810	0,195	Valid
Kepuasan Nasabah (KN)	KN1	0,534	0,195	Valid
	KN2	0,589	0,195	Valid
	KN3	0,719	0,195	Valid
	KN4	0,779	0,195	Valid
	KN5	0,807	0,195	Valid
	KN6	0,823	0,195	Valid
	KN7	0,822	0,195	Valid
	KN8	0,785	0,195	Valid

Uji validitas dilakukan untuk memastikan instrumen penelitian mampu mengukur apa yang seharusnya diukur (Ghozali, 2021). Dengan jumlah sampel 100 ( $df = 98$ ,  $\alpha = 0,05$ ), diperoleh r tabel sebesar 0,195. Hasil pengujian menunjukkan seluruh butir pernyataan memiliki nilai r hitung  $> 0,195$ , sehingga seluruh item kuesioner dinyatakan valid.

Tabel 2  
 Hasil Uji Realibilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Item	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (KP)	0,871	9	Reliabel
Kualitas Sistem (KS)	0,923	10	Reliabel
Kepuasan Nasabah (KN)	0,879	8	Reliabel

Pengujian reliabilitas dilakukan setelah instrumen penelitian dinyatakan valid, dengan tujuan menilai konsistensi internal antar item pertanyaan. Analisis reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan koefisien Cronbach's Alpha melalui bantuan perangkat lunak SPSS versi 26. Suatu instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,60. Hasil pengujian menunjukkan bahwa seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha di atas 0,60, yaitu Kemudahan Penggunaan (0,871), Kualitas Sistem (0,923), dan Kepuasan Nasabah (0,879). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian ini memiliki reliabilitas yang sangat baik sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel penelitian.

Tabel 3  
 Hasil Uji Normalitas Kolmogorav-Smirnov  
 One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

N		100
Normal Parameters,a,b	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,65449284
Most Extreme Differences	Absolute	,083
	Positive	,083
	Negative	-,073
Test Statistic		,083
Asymp. Sig. (2-tailed)		,083c

Uji normalitas dilakukan untuk memastikan bahwa data dalam model regresi, baik variabel dependen maupun independen, memiliki distribusi normal. Pengujian dalam penelitian ini menggunakan metode One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test melalui perangkat lunak SPSS versi 26. Kriteria penilaian didasarkan pada nilai signifikansi (Asymp. Sig.), di mana data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,083, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data penelitian ini berdistribusi normal, sehingga asumsi normalitas terpenuhi dan analisis regresi dapat dilanjutkan.

Tabel 4  
 Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
Kemudahan Penggunaan (X1)	0,523	1,911
Kualitas Sistem (X2)	0,523	1,911

Uji multikolinearitas dilakukan untuk memastikan tidak adanya hubungan yang sangat kuat antar variabel independen dalam model regresi. Pengujian ini menggunakan nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor (VIF)* sebagai indikator. Suatu model regresi dikatakan bebas dari multikolinearitas apabila nilai *Tolerance* lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) dan Kualitas Sistem (X2) memiliki nilai *Tolerance* sebesar 0,523 ( $> 0,10$ ) serta nilai VIF sebesar 1,911 ( $< 10$ ). Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami gejala multikolinearitas sehingga layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Tabel 5  
 Hasil Uji Heteroskedastisitas  
 Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Coefficients Beta		
1	(Constant)	1,140	1,815		,628	,531
	X1	,011	,060	,025	,177	,860
	X2	,009	,052	,024	,171	,864

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki nilai signifikansi sebesar 0,860 dan variabel Kualitas Sistem (X2) sebesar 0,864. Kedua nilai tersebut lebih besar dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Dengan demikian, model penelitian ini memenuhi asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam analisis regresi lebih lanjut.

Tabel 6  
 Hasil Uji Koefisien Korelasi

		Correlations		
		Kemudahan Penggunaan	Kualitas Sistem	Kepuasan Nasabah
Kemudahan	Pearson Correlation	1	,690**	,549**

Penggunaan	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	100	100	100
Kualitas Sistem	Pearson Correlation	.690**	1	.701**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	100	100	100
Kepuasan Nasabah	Pearson Correlation	.549**	.701**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	100	100	100

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Uji koefisien korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat dan arah hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Analisis dilakukan menggunakan uji korelasi Pearson, di mana hubungan dikatakan signifikan apabila nilai *sig.* < 0,05.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan memiliki korelasi positif dan signifikan dengan Kepuasan Nasabah sebesar 0,549 (*sig.* 0,000), yang termasuk kategori hubungan kuat. Selanjutnya, variabel Kualitas Sistem juga berhubungan positif dan signifikan dengan Kepuasan Nasabah, dengan nilai korelasi 0,701 (*sig.* 0,000), yang berada pada kategori kuat. Selain itu, hubungan antara Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem juga kuat, dengan nilai korelasi sebesar 0,690 (*sig.* 0,000).

Tabel 7  
 Hasil Uji Analisa Linear Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	Sig.
		B	Std. Error	Beta	
1	(Constant)	8.689	2.727		.002
	Kemudahan Penggunaan	.121	.085	.133	.160
	Kualitas Sistem	.480	.074	.614	.000

Nilai konstanta sebesar 8,689 menunjukkan bahwa tanpa adanya pengaruh variabel bebas, tingkat kepuasan nasabah tetap berada pada angka tersebut. Variabel Kemudahan Penggunaan memiliki koefisien 0,121 yang menunjukkan arah positif, namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Sebaliknya, variabel Kualitas Sistem dengan koefisien 0,480 terbukti berpengaruh positif dan signifikan, sehingga menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi Kepuasan Nasabah.

Tabel 8  
 Hasil Uji T

Variabel	t <sub>hitung</sub>	t <sub>tabel</sub>	sig	stand	Keterangan
Kemudahan Penggunaan (KP)	1,250	1,984	0,214	0,89	Tidak signifikan (karena $t < t$ tabel atau $Sig. > 0,05$ )
Kualitas Sistem (KS)	6,206	1,984	0,00	0,77	Signifikan (karena $t$ hitung $> t$ tabel atau $Sig. < 0,05$ )

Uji t bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen secara parsial terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan memiliki *t hitung* sebesar  $1,250 < 1,984$  dengan nilai signifikansi  $0,214 > 0,05$ , sehingga tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah. Artinya, tingkat kemudahan penggunaan aplikasi BYOND by BSI belum cukup kuat untuk memengaruhi kepuasan nasabah secara langsung.

Sebaliknya, variabel Kualitas Sistem memperoleh *t hitung* sebesar  $6,206 > 1,984$  dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa Kualitas Sistem berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah dan menjadi faktor dominan dalam penelitian ini.

Tabel 9  
 Hasil Uji Statistik F

ANOVAa						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	697,853	2	348,927	48,519	,000b
	Residual	697,587	97	7,192		
	Total	1395,440	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Nasabah

b. Predictors: (Constant), Kualitas Sistem, Kemudahan Penggunaan

Uji F digunakan untuk menguji pengaruh variabel independen secara simultan terhadap variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *F hitung* sebesar 48,519 lebih besar dari *F tabel* 3,09 dengan nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$ . Hal inimenunjukkan bahwa variabel Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah.

Tabel 10  
 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R2)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,707a	,500	,490	2,682

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi variabel dependen. Hasil analisis menunjukkan nilai korelasi (R) sebesar 0,707 yang menandakan adanya hubungan kuat antara Kemudahan Penggunaan dan Kualitas Sistem dengan Kepuasan Nasabah.

Nilai *R Square* sebesar 0,500 berarti 50% variasi Kepuasan Nasabah dapat dijelaskan oleh kedua variabel independen, sedangkan sisanya 50% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini. Dengan demikian, model regresi yang digunakan dinilai cukup baik dalam menjelaskan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

## PEMBAHASAN

### 1) Pengaruh Kemudahan Penggunaan terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil regresi menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (sig.  $0,214 > 0,05$ ). Meskipun mayoritas responden menilai aplikasi mudah dipelajari dan digunakan, persepsi tersebut belum cukup meningkatkan kepuasan. Hal ini sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menemukan bahwa kemudahan penggunaan tidak selalu berdampak

signifikan pada kepuasan, sebagaimana dijelaskan dalam kerangka Technology Acceptance Model (TAM). Secara maqashid syariah, kemudahan penggunaan dapat dikaitkan dengan tujuan Hifz al-'Aql (menjaga akal) karena memfasilitasi pengguna dalam memahami dan mengelola transaksi secara rasional.

## 2) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah

Kualitas Sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (sig. 0,000 < 0,05). Responden menilai sistem cepat, stabil, dan informatif, yang berkontribusi langsung pada kepuasan mereka. Hasil ini mendukung temuan penelitian sebelumnya dan selaras dengan TAM, di mana kualitas sistem meningkatkan perceived usefulness. Dari perspektif maqashid syariah, kualitas sistem terkait dengan Hifz al-Mal (menjaga harta) karena menjamin keamanan dan akurasi transaksi.

## 3) Pengaruh Kualitas Sistem terhadap Kepuasan Nasabah

Secara simultan, kedua variabel berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah ( $F$  hitung 48,519 >  $F$  tabel 3,09; sig. 0,000). Nilai  $R^2$  sebesar 0,500 menunjukkan bahwa 50% variasi kepuasan dapat dijelaskan oleh kedua variabel ini. Hasil ini menegaskan bahwa meskipun kemudahan penggunaan tidak signifikan secara parsial, keberadaannya tetap berperan bersama kualitas sistem dalam meningkatkan kepuasan. Hal ini menguatkan teori TAM, di mana perceived ease of use dan perceived usefulness saling melengkapi. Dalam maqashid syariah, integrasi ini mencerminkan Hifz al-'Aql dan Hifz al-Mal, yang relevan bagi penerapan layanan perbankan digital syariah seperti BYOND by BSI.

## 5. KESIMPULAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kemudahan Penggunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah aplikasi BYOND by BSI, meskipun responden menilai aplikasi mudah digunakan. Sebaliknya, Kualitas Sistem terbukti berpengaruh positif dan signifikan, di mana stabilitas, kecepatan, dan keakuratan informasi mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan pengguna. Secara simultan, kedua variabel tersebut berpengaruh positif dan signifikan, sehingga kombinasi antara kenyamanan penggunaan dan kualitas sistem yang andal menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman layanan digital yang memuaskan, khususnya bagi mahasiswa Muslim pengguna aplikasi BYOND by BSI.

Bagi peneliti selanjutnya dianjurkan untuk menambahkan variabel lain seperti Kualitas Layanan, Kepercayaan, dan Pengalaman Pengguna, serta memperluas jumlah indikator dan cakupan sampel agar hasil penelitian lebih komprehensif dan representatif.

## REFERENSI

- Sukatin and M. Z. Saputra, "Teknologi Dan Moral Seorang Pelajar," *J. Pendidik. Indones.*, vol. 4, no. 07, 2023.
- R. A. Putra, "Analisis Peran Teknologi dalam Meningkatkan Bidang Ketenagakerjaan di Era Modern," *J. Pengemb. Ketenagakerjaan*, vol. 2, no. 1, pp. 77–82, 2024.
- A. D. Wahyuni, P. Awaliah, R. Aryani, and C. Sani, "Peran Digitalisasi Dalam Meningkatkan Peran Perbankan Di Indonesia," *J. Ekon. dan Bisnis Digit.*, vol. 12, no. 01, pp. 1653–1656, 2025.
- Bank Syariah Indonesia, "SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses." [Online]. Available: <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>
- Bank Syariah Indonesia, "BYOND by BSI Super App Terbaru Dari Bank Syariah Indonesia Yang Bikin #SemuaJadiMudah." [Online]. Available:

- <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byond-by-bsi>
- Badaruddin and Risma, "Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Masyarakat Desa Rantau Rasau Kecamatan Berbak)," *J. Margin*, vol. 1, no. 1, 2021.
- N. P. Yoni, "Pengaruh Kemudahan Penggunaan, Risiko Dan Kepercayaan Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Bank Bni Syariah Kantor Cabang Kota Madiun," 2020.
- H. D. Yulianti, "Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking, Fitur Aplikasi, Dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Bsi Mobile Di Jabodetabek," 2024.
- A. P. Haykal, I. Febrilia, and T. A. Monoarfa, "Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen dalam Berbelanja Online," *J. Bisnis, Manajemen, dan Keuang.*, vol. 4, no. 1, 2023.
- R. Saputri, M. E. Baining, and Khairiyani, "Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna," vol. 17, no. 1, pp. 126-138, 2024.
- M. R. Riva'i, I. Kaniawulan, and D. Singasatia, "Analisis Kesuksesan Aplikasi Bsi Mobile Dengan Metode Delone And Mclean," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 7, no. 3, 2023.
- K. B. Suteja, "Pengaruh Kualitas Layanan dan Kemudahan Penggunaan Terhadap Kpuasan Nasabah Pada Pengguna Mobile Banking BCA," 2024.
- Nurazizah and T. Teviana, "Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan dan Kepercayaan Nasabah Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking BSI Kcp Aek Kanopan Labuhanbatu Utara," vol. 3, no. 1, pp. 31-42, 2025.
- A. Maulana, "Pengaruh Kemudahan dan Kenyamanan Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Pamekasan," 2024.
- A. S. Shafira, A. Sunindyo, and S. Y. Kusuma, "Pengaruh kemudahan, keamanan, manfaat, dan kepercayaan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan brimo di kota semarang," vol. 1, no. 2, pp. 62-74, 2023.
- G. K. Febriana, "Pengaruh Kemudahan, Kegunaan, Compliance, Assurance, Reliability Penggunaan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Pada Bank Syariah Kota Malang)," 2022.
- D. M. A. B. Pakpahan, "Pengaruh Kualitas Informasi, Sistem dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Berbasis Mobile Banking Pada PT Bank Sumut Kantor Cabang Pematang Raya Simalungun," Universitas Medan Area, 2023.
- M. R. Jannah and S. L. Siregar, "Pengaruh Kemudahan Sistem , Keamanan Sistem dan Tampilan Aplikasi Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah dengan Kualitas Layanan Sebagai Variabel Intervening," *J. Ilm. Mhs. Perbank. Syariah Sekol. Tinggi Ekon. dan Bisnis Syariah Indo Glob. Mandiri*, vol. 4, no. 1, 2024.
- K. Ardianto, N. Azizah, P. Risiko, P. Kegunaan, and P. K. Penggunaan, "Analisis Minat Penggunaan Dompot Digital Dengan Pendekatan Technology Acceptance Model ( TAM ) Pada Pengguna di Kota Surabaya ( The Analysis of Intention to Use E-Wallet with Technology Acceptance Model ( TAM ) Approach on Users in Surabaya )," vol. 23, no. 01, 2021.
- Mukhtisar, I. R. R. Tarigan, and E. Evriyenni, "Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh)," *Jihbiz Glob. J. Islam. Bank. Financ.*, vol. 3, no. 1, p. 56, 2021, doi: 10.22373/jihbiz.v3i1.9632.
- S. M. Hasanah, "Pengaruh Kemudahan, Keamanan, dan Efisiensi terhadap Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking Action Bank Aceh Syari'ah di Kota Banda Aceh," 2022.
- B. Maharani, "Pengaruh Persepsi Kemudahan, Persepsi Kegunaan Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Bni (Studi Kasus Bni Kcu Jakarta Pusat)," *J. STEI Ekon.*, 2020.
- M. Alwi, M. H. Kara, M. W. Abdullah, and M. Fachrurrazy, "Konsep Maqasid As Syariah Dalam Perbankan Syariah," *Al-Anwal J. Islam. Econ. Law*, vol. 7, no. 2, 2022.
- Hanifah, "Implementasi Prinsip Maqashid Syariah Pada Pengelolaan Zakat Infak Sedekah (ZIS) Dalam

- Membangun Konsep Pemberdayaan Masyarakat (Studi Kasus Pada Lembaga Amil Zakat Nasional Yatim Mandiri Purwokerto).”
- M. A. Algifari and R. Andriani, “Maqasid Syariah dalam Pengembangan Ekonomi Islam (Analisis Komprehensif dan Implementasi),” *JoSES J. Sharia Econ. Sch.*, vol. 2, no. 3, 2024.
- K. Ulandari, “Analisis Pengaruh Technology Acceptance Model (TAM) dan Perceived Enjoyment Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Digital Payment Pada Layanan Transaksi Aplikasi Dana (Studi Pada Generasi Milenial Di Bandar Lampung ),” Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung, 2023.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. 2023. [Online]. Available: [http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484\\_Sistem\\_Pembetulan\\_Terpusat\\_Strategi\\_Melestari](http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_Sistem_Pembetulan_Terpusat_Strategi_Melestari)
- R. Rahim, M. F. AK, and N. A. Karina, “Pengaruh Kualitas Layanan dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking BSI,” 2022.
- Mukhtisar, “Pengaruh Efisiensi, Keamanan, dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ulee Kareng Banda Aceh),” 2020.
- I. Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26 IBM*. 2021.
- Ramadani, “Pengaruh Persepsi Kemudahan Keamanan dan Efisiensi Waktu Terhadap Minat Pelaku Usaha dalam Menggunakan Mobile Banking di Kota Blangkejeren,” Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh, 2024.