

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN LAYANAN PENGGUNAAN
BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH DI BANK
SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG PEMBANTU CURUP**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Dalam Ilmu Perbankan Syariah



OLEH:
PHIONY ARIANTO
NIM. 21631051

PRODI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

2025

PENGAJUAN SKRIPSI

Hal : Pengajuan Skripsi

Kepada

Yth. Ketua Program Studi

Di curup,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Setelah mengadakan pemeriksaan dan perbaikan seperlunya maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup yang berjudul : "Efektivitas Beyond By Bsi Dalam Meningkatkan Pengalaman Dan Layanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup", sudah dapat diajukan dalam munaqasyah Skripsi Institut Agama Islam Negeri Curup.

Demikian permohonan ini kami ajukan dan atas perhatiannya kami ucapkan terimakasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Curup, 30 Juli 2025

Pembimbing I



Pefriyadi, SE. MM.
NIP. 17870201202012003

Pembimbing II



Fitmawati, M.E
NIP.198903242025212008

PERNYATAAN BERAS PALGIASI

Yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Phiony Arianto

Nim : 21631051

Fakultas : Syariah dan Ekonomi Islam

Prodi : Perbankan Syariah

Judul Skripsi : Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan *BYOND* By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini bukan merupakan karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan peneliti juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali secara tertulis diajukan atau menjadi rujukan dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila kemudian terbukti pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima hukuman atau sanksi dengan peraturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, semoga dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM**

Jalan : Dr. AK Gani No. 01 PO 108 Tlp (0732) 21010 -21759 Fax 21010 Curup 39119
Website Facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: Fakulthasyariahtekonomiislami@gmail.com

PENGESAHAN SKRIPSI MAHASISWA

Nomor: *548* /In.34/FS/PP.00.27/09/2025

Nama : **Phiony Arianto**
NIM : **21631051**
Fakultas : **Syariah dan Ekonomi Islam**
Prodi : **Perbankan Syariah**
Judul : **Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup**

Telah di munaqasahkan dalam sidang terbuka Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup, pada :

Hari/ Tanggal : **Senin, 08 September 2025**

Pukul : **10:00 – 11:30 WIB**

Tempat : **Ruang 2 Gedung Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup**

Dan telah diterima untuk melengkapi sebagai syarat-syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) dalam Bidang Ilmu Perbankan Syariah.

TIM PENGUJI

Ketua,

Lutfi Elfahmy, S.H., M.H
NIP. 198504292020121002

Sekretaris,

Sidiq Aulia, M.H.I
NIP. 1988041220201221004

Penguji I

Dr. Oktafian Histori S., S.E., M.M
NIP. 197910172009011009

Penguji II

Dr. Hendrianto, S.Sy., M.A
NIP. 198706212023211022

Mengesahkan

Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam



Dr. Ngadri, M. Ag

NIP. 196902061995031001

MOTTO

**“Allah Tidak Mengatakan Hidup Ini Mudah.
Tetapi Allah Berjanji, Bahwa Sesungguhnya
Bersama Kesulitan Ada Kemudahan”.**

(QS. Al-Insyirah : 5-6)

**“Hanya Karena Tidak Secepat Yang Lain, Bukan Berarti Gagal Sebagai
Manusia. Semuanya Sudah Memiliki Waktu Dan Garis Takdir Sendiri, Hidup
Bukan Perihal Siapa Yang Tercepat Tapi Siapa Yang Bertahan Sampai Akhir”**

(Phiony Arianto)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan nikmat yang sangat luar biasa, memberi peneliti kekuatan, membekali peneliti dengan ilmu pengetahuan serta memperkenalkan penulis dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga skripsi ini dapat selesai tepat waktu. Sholawat serta salam selalu tercurah limpahkan kepada baginda Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini peneliti persembahkan untuk:

1. Kepada Cinta pertama dan panutanku, Ayahanda Arianto Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan, namun beliau bekerja keras, mendidik peneliti, memberikan dukungan hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
2. Kepada Pintu Surgaku, Ibunda Emilia, Beliau sangat berperan penting dalam menyelesaikan penelitian skripsi ini, beliau juga memang tidak sempat merasakan pendidikan sampai bangku perkuliahan. Tapi semangat, motivasi, serta do'a yang selalu beliau berikan menjadi penguat buat peneliti, dan beliau juga adalah satu tujuan peneliti hingga peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
3. Kepada Panutan peneliti yang selalu menjadi kompas dalam menjalani kehidupan, terima kasih kepada kakakku tercinta (Erich Dionardho) atas semangat dan apresiasi di setiap pencapaian penulis, arahan dan motivasi yang selalu penulis dengar untuk berproses dalam kehidupan yang lebih baik kedepannya sehingga dapat membuat peneliti bisa bersemangat dalam menyelesaikan skripsi ini sampai selesai.
4. Kepada Adikku Ade Inthan Amanah, yang memberikan semangat dan dukungan walaupun celotehannya, tapi peneliti yakin dan percaya itu adalah sebuah bentuk dukungan.
5. Terima Kasih Kepada Ayuk Iparku, Sinta Emilia terima kasih atas motivasinya.

6. Kepada Keponakan Peneliti, Arzhira Talia Valeska, Terima kasih sudah menjadi anak yang lucu dan selalu menghibur peneliti, Meskipun dia masih kecil dan belum mengerti setidaknya peneliti bisa mengucapkan terima kasih ini dengan harapan agar kelak biasa membaca karya sederhana ini dan menjadi motivasi.
7. Kepada Seseorang yang tak kalah penting, Ade Darma Putra, Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup peneliti. Berkontribusi banyak dalam penulisan karya tulis ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada peneliti. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat untuk pantang menyerah, selalu ada dalam keadaan susah maupun senang. Semoga allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui bersama.
8. Terima kasih Misna Rahmadani, Putri Patrisia, Diana Sentia, Vevvi Apriani, Annisa Sundari, Ulfa Damayanti sahabat seperjuangan yang selalu memberikan semangat, dukungan tiada henti dan bantuan dalam segala hal selama menyelesaikan skripsi ini
9. Terima kasih kepada Marisa cicik ku yang selaku memberikan semangat kepada peneliti sehingga peneliti selalu semangat dan selalu senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, selalu memberikan semangat sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu
10. Terima kasih untuk teman-teman Perbankan Syariah angkatan 2021 yang telah berperan banyak memberikan pengalaman dan pembelajaran selama dibangku kuliah.
11. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah banyak membantu memberikan pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi.
12. Dan terakhir, untuk seorang perempuan sederhana yang mempunyai Impian tinggi anak kedua yang usia nya tahun ini menginjak 22 tahun, Terima kasih kepada peneliti skripsi ini, Diriku sendiri Phiony Arianto, terima kasih telah

bertahan sejauh ini, terima kasih karena tidak memilih menyerah biarpun jalannya penuh luka, walau terkadang harapan tak sesuai dengan apa yang semesta berikan. Skripsi ini adalah bukti nyata bahwa saya dapat dapat melewati hal yang membuatku ragu. Sehat-sehat diriku, rayakan apapun yang engkau mau, saya berdoa' semoga disetiap langkah selalu dikelilingi orang-orang yang baik Amiiiiin.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul "**Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup**". Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan di Fakultas Perbankan Syariah, Program Studi Perbankan Syariah.

Selama proses penyusunan skripsi ini, peneliti telah mendapatkan banyak pembelajaran, dukungan, motivasi, dan bantuan berharga dari berbagai pihak, mulai dari tahap pelaksanaan hingga penyusunan akhir. Oleh karena itu, dengan tulus hati, penulis ingin mengungkapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada semua yang telah memberikan kontribusi dan dukungan yang luar biasa dalam penyelesaian skripsi ini, diantaranya:

1. Kedua Orangtua Bapak Arianto dan Ibu Emilia Beserta Keluarga yang telah memberikan dukungan baik material maupun doa dalam penyelesaian skripsi ini.
2. Prof. Dr. Idi Warsah, M.Pd.i selaku Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.
3. Dr. Yusefri, M.Ag selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup.
4. Ranaswijaya, M.E selaku ketua Program Studi Perbankan Syariah IAIN Curup.
5. Rahman Arifin, M.E selaku pembimbing akademik peneliti.
6. Pefriyadi, S.E., M.M selaku Pembimbing ke I peneliti yang telah memberikan waktu dalam membimbing dan mengarahkan peneneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Fitmawati, M.E selaku Pembimbing ke II, yang telah banyak memberikan waktunya dalam membimbing serta mengarahkan peneliti dalam penyusunan skripsi ini.
8. Lutfi Elfalahy, S.H., M.H selaku Ketua Sidang yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan, kritik, serta saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Peneliti menyampaikan terima kasih atas dedikasi dan kontribusi yang telah diberikan.
9. Sidiq Aulia, M.H.I selaku Sekretaris Sidang yang telah membantu kelancaran jalannya sidang serta mendokumentasikan seluruh proses dengan baik. Peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu dan dedikasi yang telah diberikan.
10. Dr. Oktafian Histori S., S.E., M.M selaku Penguji ke 1, yang telah memberikan kritik, saran, serta masukan yang sangat berharga demi penyempurnaan skripsi ini. Peneliti menyampaikan terima kasih atas waktu, perhatian, dan ilmu yang telah diberikan selama proses sidang berlangsung
11. Dr. Hendrianto, S.Sy., M.A selaku penguji ke 2, yang telah memberikan kritik, saran, dan masukan yang membangun guna memperbaiki dan menyempurnakan skripsi ini. Peneliti mengucapkan terima kasih atas waktu, perhatian, serta ilmu yang telah dibagikan
12. Seluruh dosen dan civitas akademika IAIN Curup, khususya Bapak Ibu Dosen Perbankan Syariah yang telah ikhlas membagikan ilmu selama kegiatan perkuliahan kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan proses perkuliahan tingkat Starata Satu (S1).

13. Untuk seluruh narasumber (*informan*) yang peneliti wawancarai dalam penelitian ini, terkhusus untuk para pengawai dan nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup yang telah menerima dan memberikan informasi yang peneliti perlukan.

14. Semua pihak yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu

Peneliti juga menyadari bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Meskipun demikian, peneliti berusaha semaksimal mungkin agar penyusunan proposal skripsi ini berhasil dengan sebaik-baiknya sehingga dapat diterima dan disetujui pada saat sidang seminar proposal skripsi.

Curup, 2025

Phiony Arianto
NIM. 21631051

ABSTRAK

Phiony Arianto, Nim 21631051 “**Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan *BYOND* By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup**”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah (PS).

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah di Indonesia. Salah satu bentuk inovasi yang hadir adalah aplikasi *BYOND by BSI* yang diluncurkan pada tahun 2024 sebagai pengganti BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang sebagai SuperApp guna meningkatkan efisiensi layanan, kenyamanan nasabah, serta mendukung transaksi. Diketahui bahwa belum seluruh nasabah bermigrasi ke platform *BYOND*, meskipun aplikasi ini berpotensi meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman nasabah. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauhmana efektivitas dan layanan penggunaan *BYOND by BSI* mempengaruhi kepuasan nasabah di BSI KCP efektivitas Curup. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Sampel berjumlah 98 orang yang dipilih menggunakan rumus Slovin dari populasi sebanyak 3.850 nasabah. Data dikumpulkan melalui kuesioner, dan dokumentasi, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik deskriptif dan regresi linier sederhana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel efektivitas pengguna (X_1) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05 nilai T-statistik lebih besar dari 1,66. dari variabel kepuasan nasabah. Variabel layanan (X_2) berpengaruh positif dan signifikansi lebih kecil dari 0.05 nilai T-statistik lebih besar dari 1'66. Secara simultan, kedua variabel efektivitas pengguna dan layanan terbukti signifikansi memenuhi kepuasan nasabah dengan nilai F-statistik lebih besar 2,70 dan memiliki tingkat signifikansi lebih kecil dari 0,05. Hal ini diartikan bahwa efektivitas dan layanan yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam meningkatkan efektivitas, kepuasan dan layanan nasabah

Kata Kunci: *Efektivitas, Layanan Digital, BYOND by BSI, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
PENGAJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI	ii
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ixiii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xvi

BAB I PENDAHULUAN

A.Latar Belakang	1
B.Batasan Masalah.....	5
C.Rumusan Masalah	6
D.Tujuan Penelitian	6
E.Manfaat Penelitian.....	7
F.Kajian Terdahulu	8

BAB II KAJIAN PUSTAKA

A.Landasan Teori	Error! Bookmark not defined.
B.Kerangka Pemikiran.....	47
C.Hipotesis	48

BAB III METODE PENELITIAN

A.Jenis Penelitian	50
B.Subjek Penelitian	51
C.Populasi dan Sampel.....	51
D.Jenis Data	53
E.Instrumen/ Teknik Pengumpulan Data	54
F.Teknik Pengolahan	55

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A.Gambaran Umum Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
B.Hasil Penelitian.....	72
C.Pembahasan.....	Error! Bookmark not defined.

BAB V PENUTUP

A.Kesimpulan	106
B.Saran.....	107

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1. 1 Data Nasabah Tahun 2024	5
Tabel 2. 1 Skema Kerangka Analisis	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 1 Tabulasi Validitas	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 3 Uji Normalitas Byond by BSI dengan pengalaman nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 4 Uji Normalitas Byond by BSI dengan pelayanan nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 5 Tabel Homogenitas antara Byond by BSI dengan pengalaman nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 6 Tabel Homogenitas antara Byond by BSI dengan pelayanan nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 7 Linearitas antara Byond by BSI dengan pengalaman nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 8 Linearitas antara Byond by BSI dengan pelayanan nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 9 Uji T Byond By BSI dengan pengalaman nasabah...	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 10 Uji T Byond By BSI dengan pengalaman nasabah.	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 11 Uji R2 atau R-square Byond by BSI dan pengalaman nasabah	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4. 12 Uji R2 atau R-square Byond by BSI dan pelayanan nasabah	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP.....	71
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah memberikan dampak yang signifikan terhadap sektor jasa keuangan, termasuk industri perbankan syariah di Indonesia. Digitalisasi dalam perbankan membuka peluang bagi lembaga keuangan syariah untuk meningkatkan efisiensi operasional, memperluas jangkauan layanan, dan mendorong inklusi keuangan. Salah satu inovasi penting dalam era ini adalah hadirnya layanan digital seperti *Mobile banking*, *peer-to-peer lending*, *crowdfunding*, dan *blockchain* yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah yaitu tidak adanya *riba* dalam setiap transaksi yang dilakukan di bank syariah.¹ Hal ini sesuai dengan firman Allah SWT dalam Qs. Ali Imran ayat 130 yang berbunyi:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا لَا تَأْكُلُوا الرِّبَا أَضْعَافًا مُّضَاعَفَةً وَاتَّقُوا اللَّهَ لَعَلَّكُمْ تُفْلِحُونَ

Artinya:

“Wahai orang-orang yang beriman! Janganlah kamu memakan riba dengan berlipat ganda dan bertakwalah kepada allah agar kamu beruntung”.

Selain berdasarkan prinsip Islam tanpa *riba*, transformasi digital menjadi suatu keniscayaan, terutama dalam menghadapi teknologi yang masif dan perubahan perilaku nasabah terhadap layanan keuangan. Nasabah kini lebih menyukai kemudahan dan kenyamanan dalam bertransaksi, serta cenderung

¹ Muhammad Hasan Mun'im, 'Peluang Dan Tantangan Financial Teknologi Syariah Di Indonesia', *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah*, 06.2 (2019), 11 <<https://Mpra.Ub.Uni-Muenchen.De/Id/Eprint/94842>>.

memilih layanan berbasis digital sebagai solusi utama dalam memenuhi kebutuhan keuangan.²

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam dunia keuangan, termasuk bagi perbankan syariah. Dengan bantuan teknologi, bank syariah kini dapat memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Inovasi seperti *Mobile banking*, *peer-to-peer lending*, *crowdfunding*, dan *blockchain* bukan hanya membuat layanan keuangan lebih praktis, tetapi juga tetap mematuhi prinsip-prinsip syariah. Hal ini membuka peluang yang lebih luas bagi masyarakat untuk mendapatkan akses layanan keuangan yang sesuai dengan nilai-nilai Islam.

Perubahan ini juga menunjukkan bahwa digitalisasi bukan lagi sekadar pilihan, tetapi sudah menjadi kebutuhan. Masyarakat saat ini semakin menginginkan layanan yang serba instan dan bisa diakses kapan saja tanpa harus datang ke kantor bank. Oleh karena itu, perbankan syariah harus mampu mengikuti perkembangan teknologi agar tetap relevan, kompetitif, dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal di era digital.

Untuk mendukung proses ini, Otoritas Jasa Keuangan (OJK) telah mengeluarkan regulasi seperti POJK No. 12/POJK.03/2021 dan POJK No. 13/POJK.03/2021 yang secara eksplisit mendorong percepatan transformasi digital

² Muhammad Said Husni Shabri, Nur Azlina, 'Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia', *El-Kahfi | Journal Of Islamic Economics*, 3.02 (2022), 1–3 <<https://doi.org/10.58958/Elkahfi.V3i02.88>>.

pada lembaga perbankan, termasuk bank syariah.³ Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan menjadi strategi utama dalam meningkatkan daya saing lembaga keuangan syariah.

Meski demikian, adopsi digital banking di sektor syariah masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa hambatan yang diidentifikasi antara lain adalah rendahnya tingkat literasi digital masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta kekhawatiran nasabah terhadap keamanan transaksi digital. Laporan OJK pada tahun 2023 bahkan menyebutkan bahwa tingkat literasi keuangan syariah hanya mencapai 9,1%, jauh di bawah keuangan konvensional yang berada di angka 38%.⁴

Layanan digital perbankan syariah telah terbukti memberikan banyak manfaat, seperti peningkatan efisiensi operasional, kemudahan transaksi, dan kenyamanan nasabah dalam mengakses layanan secara real-time. *Platform* seperti *BYOND* by BSI misalnya, telah berhasil mengurangi antrean di kantor cabang dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap layanan berbasis prinsip syariah.

BYOND by BSI adalah aplikasi Mobile banking terbaru yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 9 November 2024, menggantikan aplikasi sebelumnya, *BSI Mobile*. Aplikasi ini dirancang sebagai SuperApp yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan syariah dalam satu *platform* digital.

³ Mariyah Ulfah Dkk, 'Efektivitas Byond By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI Kcp Krian Sidoarjo', *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3.1 (2025), 301–4.

⁴ Natasya Rogaya And Others, 'Bank Syariah Di Era Digital : Analisis Tantangan Dan Peluang Transformasi', *Toman: Jurnal Topik Manajemen Vol.*, 2.1 (2025), 191.

Tujuannya adalah memberikan kemudahan, efisiensi, dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan sesuai prinsip syariah.⁵

Transformasi digital sudah menjadi keharusan bagi bank syariah untuk tetap bersaing di era teknologi. Pemerintah melalui OJK bahkan sudah mendukungnya lewat aturan resmi. Namun, penerapannya masih menghadapi tantangan besar, terutama karena banyak masyarakat belum melek digital, jaringan internet belum merata, dan masih ada kekhawatiran soal keamanan transaksi. Padahal, jika dimanfaatkan dengan baik, layanan digital seperti *BYOND* by BSI bisa membuat transaksi lebih cepat, nyaman, dan sesuai prinsip syariah bahkan bisa meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Artinya bank syariah punya peluang besar untuk maju, asal tantangan-tantangan ini bisa diatasi.

Berdasarkan hasil awal peneliti dengan salah satu pegawai Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup, peneliti menemukan bahwa terdapat beberapa pengalihan nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* bank syariah. Dari hasil observasi tersebut peneliti mendapat data yang menunjukkan bahwa belum semua nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup di alihkan ke *platform* terbaru bank syariah yaitu *BYOND* by BSI yang digambarkan dalam tabel berikut:

⁵ Azka Azkia, Dika Jatnika, And Padjadjaran, 'Evaluasi Pengalaman Pengguna (Ux) Pada Aplikasi Byond By BSI', *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 8.1 (2025), 62.

Tabel 1. 1
Data Nasabah Tahun 2024

Jumlah Nasabah BSI <i>MOBILE</i>	Nasabah Pengguna <i>BYOND</i> by BSI
4.450 Nasabah	3.850 Nasabah

*Sumber: Bank BSI KCP Curup.*⁶

Hal ini perlu dilakukan pertahap mengingat perlu adanya inovasi lebih lanjut dalam mengembangkan *platfrom BYOND* by BSI ini agar lebih efisien dalam melayani para nasabah.⁷

Berdasarkan penjelasan di atas, diketahui bahwa *BYOND* by BSI ini merupakan *platform* baru yang diluncurkan pada tahun 2024. Mengingat *platform* ini masih baru dan masih harus menambahkan lebih banyak inovasi maka tentu dalam penerapannya di lapangan perlu membutuhkan beberapa dalam melayani nasabah Bank Syariah Indonesia. Maka dari itu di sini peneliti akan meneliti tentang **“Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan *BYOND* By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.”**

B. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka peneliti membatasi ruang lingkup penelitian hanya membahas efektivitas dan layanan *BYOND* by BSI sebagai aplikasi digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah bertransaksi. Aspek yang dikaji meliputi pengaruh efektivitas, dan layanan penggunaan, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah.

⁶ Observasi di Bank BSI KCP Curup Tanggal 14 April 2025, *No Title*.

⁷ Observasi di Bank BSI KCP Curup Pada Tanggal 14 April 2025

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya, dalam penelitian ini terdapat beberapa permasalahan yang diidentifikasi oleh peneliti. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah efektivitas penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup?
2. Apakah layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup?
3. Apakah efektivitas dan layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup?

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui apakah efektivitas penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.
2. Mengetahui apakah layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup?
3. Mengetahui apakah efektivitas dan layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

E. Manfaat Penelitian

1. Teoritis

- a. Memberikan wawasan kepada peneliti dan pembaca dalam memperluas ilmu dan pengetahuan terkait judul peneliti.
- b. Menjadi bahan referensi bahan atau bacaan, khususnya bagi pihak peneliti yang melakukan penelitian sejenisnya.

2. Praktis

- a. Bagi penulis, sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjan S.E Perbankan Syariah di Institut Agama Islam Negeri Curup. untuk menambah wawasan, ilmu, pengalaman dan pengetahuan tentang *BYOND* by BSI yang dilakukan di BSI KCP Curup.
- b. Bagi IAIN Curup, sebagai masukan untuk proses belajar mengajar dan meningkatkan pengetahuan bagi para mahasiswa lainnya, serta menambah kajian literature bagi pihak kampus IAIN Curup.
- c. Bagi BSI KCP Curup, penelitian ini bermanfaat bagi BSI sebagai dasar untuk mengevaluasi sejauh mana layanan *BYOND* BSI telah berjalan secara efektif, serta sebagai acuan dalam meningkatkan kualitas layanan digital guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.
- d. Bagi Nasabah, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan pengetahuan terkait aplikasi *BYOND* BY BSI.

F. Kajian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah upaya peneliti untuk memberi perbandingan agar peneliti menemukan inspirasi agar peneliti menemukan inspirasi baru untuk penelitian selanjutnya. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak peneliti lakukan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan penelitian yang peneliti lakukan:

1. **Tsalitsa Putri Sari, (2024) dengan judul “Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank”**

Penelitian ini berfokus pada analisis efektivitas penggunaan digitalisasi *Webform* dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Tulang Bawang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi *Webform* dapat mengurangi antrean nasabah dan mempercepat proses layanan, meskipun masih terdapat kendala dalam hal sosialisasi kepada nasabah.⁸

Penelitian dengan judul “Analisis Efektivitas dan layanan Penggunaan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup” memiliki beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Tsalitsa Putri Sari pada tahun 2024 berjudul “Analisis Efektivitas Penggunaan Digitalisasi dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada Bank”. Kedua penelitian sama-sama berfokus pada pemanfaatan digitalisasi untuk meningkatkan kualitas layanan

⁸ Tsalitsa Putri Sari, Skripsi: "*Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang*" (Institut Agama Islam Negeri (Iain) Metro, 2025). 63

perbankan, khususnya di lingkungan Bank Syariah Indonesia (BSI). Sama halnya, kedua penelitian juga menggunakan pendekatan evaluatif terhadap efektivitas teknologi digital, baik berupa aplikasi (*BYOND* by BSI) maupun *platform* digital *Webform*, dalam meningkatkan pengalaman nasabah dan mempercepat layanan.

Namun, terdapat beberapa perbedaan mendasar antara keduanya. Penelitian Tsalitsa lebih berfokus pada aspek teknis efisiensi layanan, seperti pengurangan antrean dan percepatan proses transaksi melalui *Webform*, serta mengangkat isu kendala sosialisasi teknologi kepada nasabah. Sementara itu, penelitian yang dilakukan di BSI KCP Curup menekankan pada pengaruh kemudahan penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI terhadap layanan nasabah secara keseluruhan, termasuk pengaruhnya terhadap mereka. Kepuasan Penelitian ini juga mencakup pertimbangan lebih luas seperti persepsi nasabah terhadap layanan digital secara menyeluruh, bukan hanya efektivitas operasional layanan. Dengan demikian, meskipun keduanya berada dalam ranah digitalisasi layanan perbankan, fokus, pendekatan, dan keluasan aspek yang dianalisis menunjukkan perbedaan yang signifikan.

2. Agung Setyo Nugroho, (2022) “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Surakarta Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening”

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan nasabah sebagai variabel intervening pada Bank Syariah Indonesia KCP Pasar Kliwon. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas nasabah, baik secara langsung maupun melalui kepuasan nasabah sebagai variabel *intervening*.⁹

Penelitian yang berjudul Analisis Efektivitas dan layanan Penggunaan *BYOND* By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup” memiliki fokus utama pada pemanfaatan teknologi digital, yaitu aplikasi *BYOND* by BSI, dalam memperkuat kualitas layanan serta pengalaman nasabah secara langsung. Rumusan masalah yang diajukan menyoroti bagaimana pengaruh aplikasi tersebut terhadap layanan transaksi, efektivitas pengguna, serta dampaknya terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini berbeda dengan penelitian Agung Setyo Nugroho (2022) yang lebih menekankan pada aspek kualitas layanan secara umum dan pengaruhnya terhadap loyalitas nasabah dengan kepuasan sebagai variabel *intervening*. Kesamaan di antara kedua penelitian ini terletak pada variabel loyalitas nasabah sebagai fokus dampak yang ingin dicapai, namun pendekatannya berbeda: penelitian Agung berlandaskan pada model tradisional layanan dan kepuasan, sedangkan penelitian mengenai *BYOND* by BSI mengadopsi pendekatan digitalisasi layanan melalui aplikasi perbankan modern. Dengan demikian, perbedaan mendasar terletak pada objek dan pendekatan teknologi, sedangkan kesamaannya adalah pada tujuan akhir, yaitu meningkatkan kepuasan nasabah.

⁹ Agung Setyo Nugroho, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah BSI Surakarta Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening’ (Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022). 76

3. **Azka Azkia, Dika Jatnika, (2025) “Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI”**

Penelitian ini menggunakan metode User Experience Questionnaire (UEQ) untuk mengevaluasi pengalaman pengguna aplikasi *BYOND* by BSI. Hasil analisis data dari 102 responden di wilayah Jabodetabek menunjukkan nilai evaluasi positif pada enam aspek UX, dengan variabel kebaruan (novelty) dinilai baik dan sesuai dengan standar yang diharapkan oleh responden.¹⁰

Penelitian yang dilakukan oleh Azka Azkia dan Dika Jatnika (2025) berfokus pada evaluasi pengalaman pengguna (*user experience/UX*) aplikasi *BYOND* by BSI dengan menggunakan metode *User Experience Questionnaire* (UEQ). Penelitian tersebut lebih menekankan pada penilaian subjektif dari enam aspek UX, seperti kebaruan, kejelasan, dan efisiensi, dari sudut pandang pengguna di wilayah Jabodetabek. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *BYOND* by BSI dinilai secara positif oleh pengguna, terutama dalam hal kebaruan yang dianggap sesuai dengan ekspektasi mereka.

Sementara itu, penelitian yang akan peneliti lakukan memiliki cakupan yang lebih luas dan kontekstual, yaitu menilai Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup Rumusan masalah dalam penelitian ini tidak hanya mencakup aspek efektivitas pengguna, tetapi juga menyelidiki sejauh mana aplikasi berdampak pada layanan nasabah serta

¹⁰ Azkia dkk, “Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) Pada Aplikasi BYONND by BSI” Jurnal Distrupsi Bisnis, 8.1 (2025):61-66.

kemudahan, kepuasan penggunaannya dalam aktivitas transaksi perbankan. Dengan demikian, penelitian ini lebih terfokus pada pengaruh praktis dan perilaku nasabah akibat penggunaan aplikasi, bukan sekadar persepsi pengalaman pengguna.

Kesamaan antara kedua penelitian terletak pada objek yang dikaji, yaitu aplikasi *BYOND* by BSI, serta fokus pada efektivitas pengguna. Namun perbedaannya terletak pada pendekatan dan ruang lingkup: penelitian Azkia dan Jatnika menggunakan pendekatan evaluatif dengan instrumen standar UX dan cakupan regional Jabodetabek, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan pengaruh atau efektivitas yang mengaitkan pengalaman pengguna dengan aspek loyalitas dan kualitas layanan secara lokal di Curup.

4. **Faiz Akbar Muhaimin (2025), "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Tabungan Haji BSI Melalui BSI Mobile Dengan Persepsi Risiko Sebagai Variabel Moderasi"**

Dalam penelitian ini membahas mengenai inovasi dari Bank Syariah Indonesia dalam mengikuti perkembangan teknologi. Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa perubahan kebijakan pemerintah terkait salah satu produk tabungan haji yang membatasi hanya bank syariah saja yang bisa menyelenggarakan produk ini membuat bank BSI diuntungkan. Namun, dalam proses bisnisnya, bank BSI memiliki kendala sistem aplikasi *Mobile banking* (BSI *Mobile*) membuat aktivitas transaksi nasabah menjadi terhambat dan berpotensi mempengaruhi minat menggunakan layanan tabungan haji. Terlebih Gen Z yang merupakan generasi yang dianggap sebagai digital

native dan melibatkan teknologi dalam kesehariannya termasuk aktivitas perbankan. Tujuan utama dari penelitian ini ialah untuk menganalisis adakah pengaruh antara beberapa variabel seperti kualitas layanan elektronik, kepercayaan, persepsi risiko, dan minat menggunakan.¹¹

Penelitian yang peneliti lakukan mengenai Analisis Efektivitas dan Layanan Penggunaan Byond By BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup memiliki beberapa kesamaan dan perbedaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Faiz Akbar Muhaimin pada tahun 2025. Kesamaan utama terletak pada fokus kajian terhadap layanan digital dari Bank Syariah Indonesia (BSI), di mana keduanya meneliti bagaimana teknologi aplikasi yang dikembangkan oleh BSI berdampak terhadap nasabah. Kedua penelitian juga mengkaji persepsi dan pengalaman pengguna layanan digital serta pengaruhnya terhadap minat dan loyalitas nasabah. Selain itu, kedua studi membahas tentang tantangan dan peluang dari pemanfaatan teknologi dalam dunia perbankan syariah.

Namun demikian, terdapat perbedaan yang cukup mencolok antara keduanya. Penelitian Anda secara khusus menyoroti aplikasi *BYOND* by BSI dan lebih fokus pada peningkatan layanan nasabah dan kepuasan nasabah di satu cabang, yaitu Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Penelitian ini juga lebih diarahkan pada aspek praktis dan langsung dari penggunaan aplikasi baru tersebut dalam mendukung pelayanan. Sementara itu, penelitian Faiz

¹¹ Faiz Akbar Muhaimin, 'Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Tabungan Haji BSI Melalui BSI Mobile Dengan Persepsi Risiko Sebagai Variabel Moderasi Skripsi' (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025). 95

lebih menitikberatkan pada layanan tabungan haji melalui BSI *Mobile* dengan pendekatan teoritis yang lebih kompleks, yakni dengan menggunakan variabel kualitas layanan elektronik, kepercayaan, persepsi risiko, dan minat menggunakan, serta mencakup cakupan yang lebih luas terkait kebijakan pemerintah dan implikasi terhadap segmentasi generasi muda (khususnya Gen Z). Dengan demikian, perbedaan mendasar terletak pada objek aplikasi yang dikaji, ruang lingkup layanan, dan pendekatan metodologis yang digunakan dalam menganalisis hubungan antar variabel.

5. **Eva Fa'izatul A'yun, Mariyah Ulfah, (2025), "Efektivitas BYOND by BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo."**

Dalam penelitian ini dijelaskan bahwa implementasi *BYOND* by BSI memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi digital, mengurangi antrean di kantor cabang, serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai perbankan.¹²

Berdasarkan perbandingan antara penelitian berjudul "Analisis Efektivitas dan Layanan penggunaan *BYOND* by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup" dan penelitian oleh Faiz Akbar Muhaimin (2025) yang berjudul "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik dan Kepercayaan terhadap Minat Menggunakan Tabungan Haji BSI melalui BSI

¹² Eva Fa'izatul A'yun, 'Efektivitas *BYOND* By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo'. 25

Mobile dengan Persepsi Risiko sebagai Variabel Moderasi", terdapat beberapa kesamaan dan perbedaan yang signifikan. Kesamaan utama antara kedua penelitian terletak pada fokus terhadap digitalisasi layanan perbankan Bank Syariah Indonesia (BSI) dan bagaimana inovasi teknologi, khususnya aplikasi *Mobile banking*, berdampak terhadap perilaku dan kepuasan nasabah. Keduanya sama-sama menyoroti pentingnya kualitas layanan digital sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas nasabah, serta mengevaluasi efektivitas penggunaan aplikasi berbasis teknologi oleh generasi yang akrab dengan dunia digital.

Namun, terdapat perbedaan pada fokus variabel dan pendekatan penelitian. Penelitian mengenai *BYOND* by BSI secara spesifik mengevaluasi efektivitas aplikasi tersebut dalam meningkatkan layanan, pengalaman transaksi, dan kepuasan nasabah di BSI KCP Curup. Variabel yang diangkat lebih menitikberatkan pada dampak langsung penggunaan aplikasi dan persepsi kemudahannya terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, penelitian Faiz Akbar Muhaimin lebih kompleks dalam pendekatannya, dengan melibatkan beberapa variabel seperti kualitas layanan elektronik, kepercayaan, minat menggunakan tabungan haji, serta persepsi risiko sebagai variabel moderasi. Fokusnya lebih diarahkan pada keputusan penggunaan layanan spesifik (tabungan haji) dan bagaimana persepsi risiko mempengaruhi hubungan antara variabel-variabel tersebut

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Kepuasan Nasabah

Nasabah dalam dunia perbankan adalah individu maupun badan hukum yang menjalin hubungan dengan bank melalui kepemilikan rekening, pemanfaatan produk, serta penggunaan jasa layanan keuangan. Mereka menjadi pihak yang mempercayakan pengelolaan keuangannya kepada bank, baik untuk tujuan penyimpanan, investasi, maupun peminjaman dana.¹ Kepuasan nasabah sendiri diartikan sebagai tingkat perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja layanan bank dengan harapan sebelumnya. Apabila kinerja yang dirasakan sesuai bahkan melampaui ekspektasi, maka kepuasan tercapai dan berpotensi menumbuhkan loyalitas jangka panjang, sementara layanan yang tidak sesuai harapan justru memunculkan ketidakpuasan yang dapat mendorong nasabah berpindah ke lembaga perbankan lain.²

Kepuasan nasabah merupakan salah satu konsep utama dalam dunia pemasaran jasa, khususnya dalam sektor perbankan. Istilah ini mengacu pada tingkat perasaan senang atau kecewa nasabah setelah mereka membandingkan harapan mereka sebelum menggunakan produk atau jasa dengan kinerja aktual

¹ Sri Sumardiningsih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati, Arif Wibowo, dan Yulia Ayryza, Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank, *Jurnal Economia*, Vol. 8, No. 2, Oktober 2012, hlm. 126–127

² Ibid. hlm. 127.

yang mereka rasakan. Apabila layanan atau produk yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan, maka nasabah akan merasa puas. Namun, jika layanan atau produk berada di bawah harapan, maka nasabah akan merasa tidak puas.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Dalam hal ini, harapan adalah estimasi atau keyakinan pelanggan sebelum membeli, sedangkan kinerja adalah pengalaman nyata setelah menggunakan layanan.³

Sementara itu, menurut Tjiptono (2014), kepuasan adalah respons emosional terhadap evaluasi pengalaman dalam menggunakan suatu produk atau layanan. Respons ini mencakup kepuasan atau ketidakpuasan yang muncul dari interaksi antara harapan awal dengan hasil nyata yang diterima.⁴

Beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah telah diidentifikasi oleh berbagai peneliti. Menurut Lovelock dan Wirtz (2011), faktor-faktor tersebut meliputi kualitas layanan, harga, citra perusahaan, kemudahan akses, dan inovasi.

- a. Kualitas Layanan: Termasuk kecepatan layanan, keramahan staf, dan akurasi transaksi.
- b. Harga / Biaya: Biaya layanan yang kompetitif dan transparan sangat memengaruhi kepuasan.

³ Philip Kotler dan Kevin Lane Keller, *Marketing Management*, ed. ke-15 (New Jersey: Pearson Education, 2016).

⁴ Fandy Tjiptono, *Service, Quality, and Customer Satisfaction* (Yogyakarta: Andi, 2014).

- c. Citra Merek / Perusahaan: Reputasi lembaga keuangan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi nasabah.
- d. Kemudahan Akses: Kemudahan dalam menjangkau layanan, baik secara fisik maupun digital.
- e. Inovasi Teknologi: Adopsi teknologi baru seperti mobile banking atau internet banking yang user-friendly.⁵

Dalam layanan digital seperti BYOND by BSI, kecepatan akses, tampilan antarmuka aplikasi, serta fitur-fitur seperti keamanan transaksi menjadi sangat krusial dalam menentukan kepuasan pengguna.

Dalam dunia perbankan, khususnya bank syariah, kepuasan nasabah menjadi indikator penting dalam menilai kinerja layanan dan loyalitas nasabah. Nasabah yang merasa puas cenderung akan lebih setia, menggunakan produk tambahan, dan bahkan merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Menurut research oleh Mundzir (2021), nasabah bank syariah memiliki ekspektasi yang lebih tinggi terhadap kejelasan akad, transparansi, dan kepatuhan pada hukum Islam. Oleh karena itu, bank syariah tidak hanya harus memberikan layanan yang berkualitas, tetapi juga memperhatikan aspek spiritual dan nilai-nilai keislaman dalam interaksinya.⁶

⁵ A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, “*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*,” *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

⁶ Richard L. Oliver, “A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions,” *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–469.

Bank syariah seperti BSI harus memastikan bahwa produk-produk mereka sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, sekaligus memberikan kenyamanan dan kepuasan secara teknis. Jika kedua hal ini terpenuhi, maka nasabah akan memiliki loyalitas yang tinggi dan kepuasan yang berkelanjutan.

Menurut Griffin (2005), nasabah yang puas lebih cenderung untuk tetap menggunakan layanan dari perusahaan yang sama, bahkan dalam jangka waktu yang lama. Kepuasan nasabah tidak hanya menciptakan retensi, tetapi juga promosi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang positif. Dalam era digital saat ini, ulasan dan rekomendasi di media sosial memiliki dampak besar dalam menarik nasabah baru.⁷

Kepuasan juga mempengaruhi niat nasabah untuk menggunakan layanan tambahan (cross-selling), seperti tabungan tambahan, pembiayaan, atau investasi. Dalam konteks aplikasi digital seperti BYOND by BSI, nasabah yang puas akan cenderung lebih aktif menggunakan fitur-fitur tambahan yang tersedia di dalam aplikasi.

Untuk mengukur kepuasan nasabah, para peneliti banyak menggunakan model *Banking Service Quality* (BSQ), yang mengidentifikasi enam dimensi kualitas layanan. Keenam dimensi ini menggambarkan bagaimana interaksi bank dengan nasabah dalam aspek fisik, prosedural, hingga emosional, sehingga dapat menjadi indikator komprehensif bagi penilaian kepuasan.

⁷ Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (1980): 460–469

- a. Keefektifan dan Jaminan (*Effectiveness & Assurance*): Dimensi ini berkaitan dengan kelancaran prosedur layanan, keamanan transaksi, serta kepastian bank dalam memenuhi janji pelayanan. Nasabah merasa puas apabila prosedur jelas, cepat, serta menjamin kerahasiaan dan keamanan data pribadi maupun finansial mereka.
- b. Akses (*Access*): Akses mencakup kemudahan nasabah dalam memperoleh layanan, baik melalui jumlah teller yang memadai, proses antrian yang efisien, maupun ketersediaan fasilitas ATM dan kantor cabang di lokasi strategis. Akses yang mudah menciptakan persepsi positif bahwa bank hadir dekat dengan kebutuhan nasabah.
- c. Harga (*Price*): Aspek harga mengacu pada keterbukaan dan kewajaran biaya administrasi, bunga, maupun saldo minimum. Biaya layanan yang transparan dan kompetitif meningkatkan rasa percaya nasabah terhadap integritas bank, sehingga mereka merasa diperlakukan adil.
- d. Keterwujudan (*Tangible*): Keterwujudan berhubungan dengan bukti fisik, meliputi kondisi gedung, fasilitas kantor, teknologi pendukung, hingga penampilan pegawai. Lingkungan layanan yang modern, nyaman, dan profesional akan memperkuat persepsi kualitas bank di mata nasabah.
- e. Portofolio Jasa (*Service Portfolio*): Dimensi ini berkaitan dengan variasi produk dan layanan yang ditawarkan, seperti phone banking, mobile banking, transfer antarbank, dan layanan pembayaran. Ragam pilihan

membuat nasabah merasa kebutuhan finansial mereka dapat dilayani dalam satu lembaga, sehingga menambah kepuasan.

- f. *Kehandalan (Reliability)*: Kehandalan menilai kemampuan bank untuk memberikan layanan yang akurat, konsisten, serta tepat waktu. Bank yang mampu menyelesaikan transaksi dengan benar, memperbaiki kesalahan dengan cepat, dan memberikan informasi yang dapat dipercaya akan lebih mampu mempertahankan kepuasan nasabah.⁸

Selain itu, penelitian lain yang dilakukan oleh Neng Sri Muliani juga menemukan bahwa indikator seperti efektivitas, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah di bank syariah. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa kepuasan nasabah merupakan hasil interaksi kompleks antara layanan nyata, persepsi kualitas, serta pengalaman emosional yang dialami dalam berhubungan dengan bank.⁹

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa nasabah merupakan pihak yang menjalin hubungan dengan bank melalui penggunaan produk dan jasa keuangan. Kepuasan nasabah muncul ketika layanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan, yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas. Indikator kepuasan nasabah dalam konteks perbankan mencakup enam dimensi utama, yaitu keefektifan dan jaminan, akses, harga, keterwujudan, portofolio jasa, dan kehandalan. Keenam indikator tersebut

⁸ *ibid.* hlm. 129–131.

⁹ Neng Sri Muliani, *Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Palembang* (Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2019), hlm. 45–47

menjadi ukuran penting dalam menilai kualitas layanan bank karena menyangkut aspek prosedural, fisik, maupun emosional yang dirasakan nasabah. Dengan demikian, kepuasan nasabah bukan hanya sebatas terpenuhinya kebutuhan finansial, tetapi juga terkait dengan pengalaman positif yang mendukung keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabahnya.

2. Efektivitas

Efektivitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu organisasi, program, atau kegiatan mampu mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan menggunakan sumber daya secara optimal dan melakukan tindakan yang tepat. Ida Martini menjelaskan bahwa efektivitas berkaitan dengan hubungan antara hasil atau output dengan sasaran yang ingin dicapai; semakin besar kontribusi output terhadap sasaran, maka semakin tinggi tingkat efektivitas suatu kegiatan.¹⁰ Sementara itu, menurut Hasan Sadili, efektivitas mencerminkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan melalui pelaksanaan tindakan yang sesuai dan tepat, yang berarti bahwa efektivitas menilai sejauh mana rencana dapat direalisasikan secara nyata.¹¹

Efektivitas secara umum dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan suatu kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut

¹⁰ Ida Martini, 'Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengentasan Kemiskinan', *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2.1 (2013), pp. 45–52.

¹¹ Hasan Sadili, 'Efektivitas Manajemen Pendidikan Dan Implementasinya Dalam Lembaga Pendidikan', *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10.2 (2013), pp. 35–40.

Gibson, Ivancevich, dan Donnelly (1997), efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu organisasi, program, atau sistem mampu mencapai hasil yang diinginkan. Semakin tinggi kesesuaian antara output yang dihasilkan dengan tujuan awal, maka semakin tinggi pula tingkat efektivitasnya.¹²

Dalam konteks layanan digital perbankan, efektivitas merujuk pada sejauh mana sistem informasi atau aplikasi mampu memberikan kemudahan, kecepatan, keandalan, dan kepuasan bagi penggunanya. Efektivitas bukan hanya dilihat dari segi teknis seperti kecepatan sistem, tetapi juga dari sisi pengalaman pengguna (*user experience*), keamanan data, serta kemudahan fitur yang disediakan.

Untuk menilai efektivitas penggunaan layanan digital perbankan seperti *BYOND* by BSI, terdapat beberapa dimensi penting yang dapat dijadikan acuan:

1. Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*): Sejauh mana aplikasi mudah dipahami dan dioperasikan oleh nasabah.
2. Kecepatan Layanan (*Service Speed*): Kecepatan aplikasi dalam memproses transaksi.
3. Ketersediaan Fitur (*Feature Availability*): Kelengkapan layanan yang ditawarkan dalam aplikasi.

¹² J. L. Gibson, J. M. Ivancevich, dan J. H. Donnelly, *Organizations: Behavior, Structure, Processes* (Boston: Irwin, 1997).

4. Keamanan (*Security*): Tingkat keamanan data dan transaksi yang diberikan oleh sistem.
5. Kesesuaian dengan Kebutuhan (*Fitness for Use*): Relevansi fitur aplikasi dengan kebutuhan nasabah.

Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Persepsi umum pengguna terhadap kinerja aplikasi secara keseluruhan.

Menurut Davis (1989), dalam Technology Acceptance Model (TAM), dua faktor utama yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna adalah *perceived usefulness* (kemanfaatan yang dirasakan) dan *perceived ease of use* (kemudahan penggunaan)¹³. Kedua faktor ini berkontribusi langsung terhadap efektivitas penggunaan sistem. Efektivitas sistem informasi digital seperti BYOND sangat bergantung pada kualitas teknologi yang digunakan. Menurut Jogiyanto (2007), kualitas sistem informasi dapat diukur melalui beberapa aspek: keandalan sistem, kecepatan akses, fleksibilitas, dan kemudahan dalam memodifikasi serta menyesuaikan sistem terhadap perubahan.¹⁴

Dalam konteks perbankan syariah, teknologi informasi tidak hanya menjadi alat bantu transaksi, tetapi juga harus mampu mengakomodasi prinsip-prinsip syariah dalam setiap fitur yang disediakan. Efektivitas sistem akan tercapai jika teknologi mendukung pelayanan yang amanah, adil, dan transparan sesuai nilai-nilai Islam.

¹³ F. D. Davis, "Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology," *MIS Quarterly* 13, no. 3 (1989): 319–340.

¹⁴ H. M. Jogiyanto, *Sistem Informasi Keperilakuan* (Yogyakarta: Andi, 2007).

Penerapan teknologi seperti aplikasi mobile banking memungkinkan bank untuk memperluas jangkauan layanan, meningkatkan efisiensi operasional, dan mengurangi antrean di kantor cabang. Namun, efektivitas layanan hanya akan tercapai jika sistem dapat berjalan dengan stabil, cepat, dan memberikan manfaat nyata bagi nasabah.

Evaluasi efektivitas suatu aplikasi digital perlu mempertimbangkan pengalaman pengguna (user experience). Menurut Susanto dan Goodwin (2020), persepsi pengguna terhadap kemudahan, kecepatan, dan keandalan aplikasi sangat memengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas mereka.

Dalam studi evaluasi penggunaan BYOND, aspek-aspek yang perlu diteliti meliputi:

- a. Frekuensi penggunaan aplikasi oleh nasabah.
- b. Lama waktu yang digunakan untuk transaksi tertentu.
- c. Kemudahan akses terhadap fitur-fitur penting seperti pembukaan rekening atau pembayaran zakat.
- d. Masalah teknis yang sering muncul (error, sistem lambat, dll).
- e. Feedback pengguna melalui survei atau rating aplikasi.¹⁵

Melalui pendekatan kuantitatif deskriptif, peneliti dapat menganalisis seberapa efektif aplikasi digunakan oleh nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial mereka. Hal ini dapat dijadikan dasar bagi pihak BSI

¹⁵ A. Susanto dan R. Goodwin, "Evaluating User Satisfaction on Mobile Banking Apps in Indonesia," *International Journal of Information Systems and Technology* 9, no. 1 (2020): 1–15.

dalam mengembangkan layanan berbasis digital yang lebih baik di masa mendatang.

Efektivitas suatu aplikasi digital seperti BYOND secara langsung berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Ketika aplikasi mampu memberikan layanan yang cepat, mudah, aman, dan sesuai kebutuhan, maka nasabah cenderung merasa puas dan tetap loyal terhadap bank.

Menurut Lupiyoadi (2013), ada korelasi positif antara efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh layanan teknis, tetapi juga oleh persepsi terhadap nilai-nilai syariah yang dijalankan oleh bank.¹⁶

Dengan meningkatnya efektivitas penggunaan BYOND, bank syariah dapat menjangkau lebih banyak nasabah muda, khususnya mahasiswa dan generasi digital, yang mengutamakan kemudahan akses dan layanan yang cepat melalui perangkat mobile. Oleh karena itu, keberhasilan implementasi aplikasi ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan teknologi, tetapi juga keberhasilan strategi pelayanan bank secara keseluruhan.

Selain itu, efektivitas juga mencakup pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara optimal. Dalam pandangannya, suatu organisasi tidak hanya dinilai efektif jika mampu mencapai hasil, tetapi juga jika mampu memanfaatkan dana, tenaga, waktu, dan fasilitas secara efisien untuk

¹⁶ R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013).

mencapai hasil yang berkualitas.¹⁷ Hal ini berarti, meskipun sebuah tujuan tercapai, apabila pencapaiannya memerlukan pengorbanan sumber daya yang terlalu besar atau tidak proporsional, maka efektivitasnya dapat dipertanyakan. Oleh karena itu, organisasi yang efektif harus pandai mengelola keterbatasan yang ada, merumuskan strategi yang tepat, dan melakukan pengawasan secara berkelanjutan agar penggunaan sumber daya selalu selaras dengan tujuan yang ingin dicapai. Pendekatan ini menggarisbawahi pentingnya keseimbangan antara efektivitas (pencapaian tujuan) dan efisiensi (penggunaan sumber daya).

Secara keseluruhan, efektivitas menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan organisasi maupun individu dalam berbagai bidang, baik di sektor bisnis, pemerintahan, pendidikan, maupun sosial. Organisasi yang efektif adalah organisasi yang mampu menetapkan tujuan yang realistis, menyusun rencana kerja yang sesuai, memobilisasi sumber daya secara optimal, dan mengevaluasi hasil secara objektif untuk memastikan keberlanjutan pencapaian target. Selain itu, efektivitas juga berkaitan erat dengan motivasi dan kinerja individu, karena keberhasilan organisasi sangat bergantung pada kontribusi dan komitmen para anggotanya. Dengan pemahaman yang baik tentang konsep ini, diharapkan setiap pihak dalam organisasi dapat bekerja secara sinergis, fokus pada sasaran yang telah ditetapkan, dan beradaptasi dengan

¹⁷ Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bumi Aksara, 2016). 37-38

berbagai tantangan agar tetap relevan dan berdaya saing di tengah lingkungan yang dinamis.

Kesimpulan efektivitas merupakan suatu ukuran keberhasilan atau kesuksesan dalam menjalankan tugas-tugas sesuai dengan perencanaannya baik dilakukan atas nama perorangan, organisasi maupun lembaga instansi, yang dalam pelaksanaannya didukung serta dana yang memadai untuk mencapai suatu keberhasilan.

Indikator Efektivitas

Damayati mengatakan bahwa indikator efektivitas adalah sebagai berikut:

a. Kemudahan layanan digital

Sejauh mana layanan berbasis teknologi dapat diakses, dipahami, dan digunakan oleh pengguna dengan cepat, praktis, serta tanpa hambatan yang berarti.

b. Kecepatan layanan transaksi

Seberapa cepat menyelesaikan transaksi sehingga pengguna memperoleh hasil secara instan atau dalam waktu singkat tanpa hambatan,

c. Kestabilan system

Kondisi dimana suatu konsisten, lancar, dan minim gangguan sehingga pengguna dapat bertransaksi dengan aman dan nyaman.¹⁸

¹⁸ Damayanti, "Citra Merek: Faktor Penentu Loyalitas Pelanggan," E-Journal Ilmu Manajemen, Universitas Negeri Surabaya, 2019).

Berdasarkan indikator efektivitas menurut Damayati, dapat disimpulkan bahwa suatu layanan digital dikatakan efektif apabila mampu memberikan kemudahan bagi pengguna dalam mengakses dan memanfaatkannya, memiliki kecepatan dalam menyelesaikan transaksi tanpa hambatan berarti, serta menjamin kestabilan sistem sehingga layanan tetap konsisten, lancar, aman, dan nyaman digunakan. Ketiga indikator ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman layanan yang optimal bagi pengguna.

3. Layanan

Layanan dalam konteks umum merujuk pada segala bentuk kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Layanan sering kali terkait dengan jasa, kemudahan, atau bantuan yang diberikan guna memenuhi kebutuhan atau permintaan pengguna.

Kotler menegaskan bahwa layanan merupakan setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Produksi layanan bisa terkait atau tidak terkait dengan produk fisik.¹⁹

Dalam perspektif Indonesia, layanan diartikan sebagai segala bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memberikan bantuan atau kemudahan kepada orang lain. Dalam buku *Manajemen Pelayanan Umum*, dijelaskan bahwa layanan adalah suatu kegiatan yang diberikan oleh seseorang atau lembaga

¹⁹ Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Mile (Jakarta, 2002). 428

kepada orang lain atau masyarakat yang bersifat intangible, tetapi mempunyai dampak terhadap kepuasan pihak penerima layanan.

Layanan merupakan suatu bentuk kegiatan atau serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu, kelompok, atau lembaga kepada pihak lain dengan tujuan untuk memberikan kemudahan, bantuan, atau pemenuhan terhadap suatu kebutuhan. Secara umum, layanan bersifat tidak berwujud (intangible), artinya layanan tidak menghasilkan suatu barang fisik yang bisa dimiliki secara langsung oleh penerima layanan. Meskipun tidak berwujud, layanan memiliki nilai dan dampak yang nyata terhadap tingkat kepuasan dan pengalaman pihak yang menerima layanan tersebut.

Menurut Kasmir (2014), layanan perbankan adalah usaha bank dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah dalam bentuk jasa keuangan yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan teknologi. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.²⁰

Dalam dunia perbankan modern, pelayanan tidak hanya terjadi secara fisik di kantor cabang, tetapi juga melalui berbagai saluran elektronik seperti ATM, internet banking, dan mobile banking. Oleh karena itu, pengembangan sistem layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses menjadi faktor penting dalam meningkatkan daya saing perbankan.

Secara umum, layanan perbankan dibedakan menjadi dua kategori utama, yaitu layanan konvensional dan layanan digital. Masing-masing memiliki ciri

²⁰ Kasmir, *Manajemen Perbankan* (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2014)

husus yang terus berkembang mengikuti kebutuhan dan perkembangan teknologi.

Layanan ini dilakukan melalui pertemuan langsung antara nasabah dan petugas bank, biasanya di kantor cabang. Contohnya adalah pembukaan rekening, setor tunai, penarikan uang, permintaan informasi produk, dan pengajuan pembiayaan.

Layanan digital dilakukan melalui media elektronik tanpa tatap muka langsung. Jenis layanan ini meliputi mobile banking, internet banking, SMS banking, dan ATM. Inovasi terbaru seperti aplikasi BYOND BSI merupakan bentuk layanan digital yang dirancang untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi layanan bagi nasabah Bank Syariah Indonesia.

Menurut Sugiharto (2020), layanan digital menjadi prioritas dalam industri perbankan karena mampu menjangkau lebih banyak nasabah, mengurangi antrean di kantor cabang, serta mengurangi biaya operasional bank²¹.

Pelayanan yang berkualitas menjadi syarat utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas nasabah. Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL yang menjelaskan lima dimensi kualitas layanan:

- a. *Tangibles* (Berwujud) – Penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan staf.
- b. *Reliability* (Keandalan) – Kemampuan bank memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

²¹ R. Sugiharto, "Transformasi Digital dalam Layanan Perbankan di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Digital Indonesia* 5, no. 2 (2020): 101–110.

- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) – Kesiediaan membantu nasabah dan memberikan layanan secara cepat.
- d. *Assurance* (Jaminan) – Pengetahuan dan kesopanan staf serta kemampuan mereka menumbuhkan kepercayaan.
- e. *Empathy* (Empati) – Perhatian individual dan kepedulian terhadap kebutuhan nasabah.²²

Kelima dimensi ini menjadi tolok ukur penting untuk menilai seberapa baik layanan perbankan, baik di kantor cabang maupun secara digital. Dalam konteks perbankan syariah, dimensi ini juga harus selaras dengan prinsip-prinsip syariah seperti transparansi, keadilan, dan kejujuran. Kemajuan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam sektor perbankan, terutama dalam bentuk layanan digital. Inovasi ini mencakup pengembangan aplikasi perbankan berbasis mobile (seperti BYOND BSI), penggunaan AI untuk layanan nasabah, chatbot, serta digital onboarding (pembukaan rekening secara online).

Menurut Wibowo & Suryani (2021), layanan berbasis digital banking dapat meningkatkan efisiensi operasional bank dan memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah di mana saja dan kapan saja. Namun, bank juga harus memastikan

²² A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry, "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality," *Journal of Retailing* 64, no. 1 (1988): 12–40.

aspek keamanan data, perlindungan privasi, dan kemudahan penggunaan (user-friendly) untuk menjamin kepuasan.²³

Aplikasi digital perbankan yang baik harus mampu menghadirkan fitur yang lengkap, tampilan antarmuka yang mudah digunakan, serta layanan pelanggan yang responsif. Semua elemen ini mendukung efektivitas dan kualitas layanan dalam perspektif nasabah.

Dalam perbankan syariah, layanan tidak hanya dilihat dari aspek teknis dan fungsional, tetapi juga dari kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah. Bank syariah harus memperhatikan nilai-nilai keislaman seperti keadilan, kejujuran, dan kebersihan transaksi.

Menurut Ascarya (2012), kualitas layanan dalam bank syariah mencakup aspek spiritual dan moral, di samping aspek operasional. Hal ini menjadikan standar layanan dalam bank syariah lebih kompleks, karena harus memenuhi ekspektasi duniawi dan ukhrawi nasabah.²⁴

Pelayanan yang sesuai syariah, seperti kejelasan akad, transparansi keuntungan, dan penghindaran riba, menjadi nilai tambah yang penting. Oleh karena itu, staf bank syariah juga harus memiliki pemahaman yang baik tentang fiqh muamalah dan mampu menjelaskan konsep-konsep syariah kepada nasabah secara edukatif dan persuasif.

²³ A. Wibowo dan T. Suryani, "Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah," *Jurnal Manajemen Bisnis dan Inovasi* 8, no. 1 (2021): 45–55.

²⁴ Ascarya, *Akuntansi dan Manajemen Perbankan Syariah* (Jakarta: Bank Indonesia Institute, 2012).

Layanan yang berkualitas merupakan faktor kunci dalam membangun kepuasan nasabah. Nasabah yang mendapatkan pelayanan yang baik akan merasa dihargai, diprioritaskan, dan lebih mungkin menjadi nasabah yang loyal.

Menurut Lupiyoadi (2013), kualitas layanan memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan nasabah. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau melampaui harapan nasabah, maka mereka cenderung akan merasa puas dan memiliki niat untuk terus menggunakan layanan tersebut.²⁵

Dalam konteks digital banking, kualitas layanan tidak hanya dilihat dari segi kecepatan dan kemudahan, tetapi juga dari aspek keamanan dan kenyamanan. Aplikasi seperti *BYOND BSI*, misalnya, jika mampu memberikan pengalaman yang lancar dan aman, maka akan berdampak langsung terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa layanan adalah elemen penting dalam interaksi sosial dan ekonomi, karena mencerminkan kualitas hubungan antara pemberi dan penerima layanan. Kualitas layanan yang baik akan berpengaruh besar terhadap kepuasan, loyalitas, serta kepercayaan pihak yang dilayani, baik dalam skala individu, organisasi, maupun masyarakat luas.

Kotler mengatakan bahwa indikator layanan adalah sebagai berikut:

a. Ketersediaan fitur layanan

Kondisi di mana suatu layanan siap dan dapat diakses saat dibutuhkan.

b. Kualitas pelayanan

Ukuran kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan.

²⁵ R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013).

c. Ketepatan informasi

Kesesuaian informasi dengan fakta yang benar dan akurat.²⁶

Berdasarkan menurut Kotler, indikator layanan dapat dilihat dari tiga aspek utama. Pertama, ketersediaan fitur layanan yang menekankan pada kemudahan akses saat nasabah membutuhkan. Kedua, kualitas pelayanan yang menjadi tolok ukur utama dalam menilai kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diterima. Ketiga, ketepatan informasi yang memastikan data atau keterangan yang diberikan sesuai dengan fakta dan akurat. Ketiga indikator ini saling melengkapi dalam menciptakan pengalaman layanan yang memuaskan bagi nasabah.

4. *BYOND* by Bank Syariah Indonesia

a. *BYOND* by Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yang resmi beroperasi pada tahun 2020 dan menjadi kekuatan baru bagi perbankan syariah di Indonesia. Dalam menghadapi tantangan digitalisasi, industri perbankan berlomba-lomba dalam melakukan transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah melakukan transformasi digital pada layanan *Mobile banking* nya yakni dengan meluncurkan superapss *BYOND* by BSI pada 9 November 2024.

Aplikasi ini dirancang sebagai SuperApp yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform, dengan tujuan utama

²⁶ Ibid. Hlm. 428

untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara holistik dan mendukung transformasi digital BSI.

Dari penjelasan di atas, dapat dipahami bahwa *BYOND* by BSI adalah aplikasi SuperApp yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 9 November 2024 sebagai bagian dari transformasi digitalnya. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan layanan yang terintegrasi secara holistik, mencakup aspek finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform digital.

Tujuan utama dari *BYOND* by BSI adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah dengan mempermudah akses terhadap berbagai layanan perbankan syariah secara digital. Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, mengakses konten spiritual Islami, serta terhubung dengan komunitas dalam ekosistem sosial yang sesuai dengan nilai-nilai syariah.

Dengan hadirnya *BYOND* by BSI, Bank Syariah Indonesia menegaskan komitmennya untuk menjadi pelopor dalam transformasi digital perbankan syariah di Indonesia, serta menjawab tantangan zaman dengan inovasi yang relevan dan sesuai prinsip syariah.

b. Tujuan *BYOND* by BSI

Adapun tujuan utama *BYOND* by BSI

1) Menjadi Sahabat Finansial, Sosial, dan Spiritual

BYOND by BSI tidak hanya menyediakan layanan perbankan konvensional seperti cek saldo, transfer dana, dan investasi, tetapi juga fitur sosial seperti pembayaran zakat, *infaq*, sedekah, serta fitur *spiritual*

seperti jadwal shalat dan arah kiblat. Hal ini mencerminkan komitmen BSI untuk mendampingi nasabah dalam berbagai aspek kehidupan mereka.

2) Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

Dengan menghadirkan lebih dari 130 fitur, *BYOND* by BSI bertujuan untuk meningkatkan efisiensi layanan perbankan dan kepuasan nasabah. Fitur-fitur tersebut mencakup layanan keuangan, sosial, dan spiritual yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara menyeluruh.

3) Memperkuat Transformasi Digital dan Inklusi Keuangan Syariah

Peluncuran *BYOND* by BSI merupakan bagian dari strategi BSI untuk memperkuat transformasi digital dan mendukung inklusi keuangan syariah di Indonesia. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih intuitif dan relevan, khususnya bagi generasi muda yang menginginkan proses transaksi yang cepat dan mudah.

4) Meningkatkan Keamanan dan Kepercayaan Nasabah

BYOND by BSI dilengkapi dengan berbagai lapisan keamanan, termasuk penggunaan PIN, fraud detection system (FDS), dan hardware security module (HSM). Langkah-langkah ini diambil untuk memastikan keamanan data dan transaksi nasabah, serta membangun kepercayaan dalam penggunaan layanan digital.

5) Meningkatkan Literasi Digital dan Adopsi Teknologi

BSI juga berupaya meningkatkan literasi digital nasabah melalui edukasi dan sosialisasi penggunaan *BYOND* by BSI . Hal ini penting untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses dan memanfaatkan layanan perbankan digital secara optimal.²⁷

Maka dapat dipahami bahwa *BYOND* by BSI merupakan inovasi digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan menjadi sahabat finansial, sosial, dan spiritual bagi nasabah. Aplikasi ini tidak hanya menyediakan layanan perbankan seperti cek saldo, transfer, dan investasi, tetapi juga dilengkapi dengan fitur sosial dan *spiritual* seperti zakat, *infaq*, sedekah, jadwal salat, dan arah kiblat. Dengan lebih dari 130 fitur, *BYOND* by BSI dirancang untuk meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah secara menyeluruh.

Selain itu, *BYOND* by BSI juga menjadi bagian dari strategi BSI dalam memperkuat transformasi digital dan inklusi keuangan syariah, khususnya bagi generasi muda. Aplikasi ini dibekali sistem keamanan canggih untuk menjaga kepercayaan pengguna, serta didukung dengan program edukasi guna meningkatkan literasi digital masyarakat. Dengan pendekatan ini, BSI berharap seluruh lapisan masyarakat dapat mengakses layanan keuangan syariah secara mudah, aman, dan sesuai prinsip syariah.

c. Fitur-Fitur *BYOND* by BSI

Sebelumnya Bank Syariah Indonesia dalam memberikan layanan kepada nasabah secara online dengan melalui BSI *mobile*. Namun saat ini telah

²⁷ Fatimatuazzahro Siti Nur Aini, Nita Kurnia Ningseh, 'Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi', *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1.2 (2024), p. 60.

hadir *Mobile banking* pengganti dari BSI Mobile yaitu superapss *BYOND* by BSI. (Kompas, 2024) Peralihan dari BSI *Mobile* ke superapss *BYOND* by BSI karena BSI ingin menghadirkan layanan perbankan yang lebih komprehensif dan mudah diakses. superapss *BYOND* by BSI dirancang sebagai aplikasi *Mobile banking* yang memiliki fitur lengkap yakni dalam satu *platform* telah menghadirkan layanan finansial, sosial dan *spiritual* dengan keamanan yang semakin terjaga. Salah satu fitur yang tidak dimiliki oleh superapss di bank lainnya adalah fitur spiritual. Di superapss *BYOND* by BSI terdapat penunjuk waktu sholat, arah kiblat dan masjid terdekat. Selain itu kedepannya aplikasi *BYOND* by BSI dirancang dapat menjadi gerbang akses nasabah ke berbagai layanan halal lifestyle. Nantinya nasabah dapat melakukan transaksi terkait halal ecosystem seperti mendaftar paket haji dan umroh serta memilih paket travel dan lainnya. Sehingga diharapkan aplikasi ini dapat *user friendly*.²⁸

Dalam hal ketepatan sasaran, Layanan *BYOND* by BSI telah menjadi pilihan yang tepat di era digital saat ini, di mana transaksi sekarang semakin bergantung pada sistem online. Sehingga banyak nasabah memanfaatkan layanan ini untuk berbagai kebutuhan transaksi karena kemudahannya. Kecepatan layanan *BYOND* by BSI sendiri bergantung pada kualitas jaringan provider yang digunakan nasabah. Jika koneksi jaringan stabil, maka layanan ini akan dapat berjalan cepat. Dalam hal efisiensi, misalnya untuk

²⁸ M. Daud Rhosyidy Yuladul Fitriah, Moh. Hamdani, 'Pelayanan Kepada Nasabah Dalam Pengalihan BSI Mobile Ke Byond Di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kcp Probolinggo Sudirman Menulis', *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1.3 (2025), 184.

pengecekan riwayat transaksi, penggunaan *BYOND* by BSI jauh lebih praktis dibandingkan harus datang langsung ke kantor cabang, yang harus mengantri dan menghabiskan waktu. Hal ini membuat nasabah merasa lebih puas karena transaksi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.²⁹

Dapat disimpulkan bahwa *BYOND* by BSI adalah aplikasi *Mobile banking* terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang diluncurkan pada 9 November 2024 sebagai bentuk transformasi digital dalam meningkatkan pelayanan kepada nasabah. Aplikasi ini merupakan pengganti dari BSI *Mobile* dan dirancang sebagai superapps yang tidak hanya menyediakan layanan keuangan, tetapi juga menghadirkan fitur sosial dan spiritual dalam satu *platform* yang aman dan mudah digunakan.

BYOND by BSI memiliki keunggulan berupa fitur yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi perbankan lainnya, termasuk fitur spiritual seperti penunjuk waktu salat, arah kiblat, dan pencari masjid terdekat. Selain itu, aplikasi ini juga dikembangkan sebagai pintu masuk menuju ekosistem halal (*halal lifestyle*), di mana nasabah dapat mengakses layanan seperti pendaftaran haji dan umrah, pemesanan paket travel halal, dan lainnya. Dengan kemudahan akses, efisiensi waktu, dan kenyamanan layanan, *BYOND* by BSI diharapkan dapat memberikan pengalaman bertransaksi yang lebih praktis dan memuaskan bagi nasabah di era digital.

d. Layanan *BYOND* by BSI

²⁹ Eva Fa'izatul A'yun, 'Efektivitas *BYOND* By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo'306

BYOND by BSI adalah aplikasi SuperApp yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 9 November 2024. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara holistik melalui tiga pilar utama: layanan finansial, sosial, dan spiritual. Berikut adalah penjelasan fungsi dari masing-masing layanan tersebut:

1) Layanan Finansial

BYOND by BSI menyediakan berbagai fitur keuangan yang memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan secara syariah. Fitur-fitur ini mencakup:

- b) Pembukaan Rekening dan Pembiayaan Online: Nasabah dapat membuka rekening tabungan dan mengajukan pembiayaan secara online melalui aplikasi.
- c) Transaksi Keuangan: Melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan *top-up e-wallet*.
- d) Investasi Syariah: Menawarkan produk investasi seperti sukuk dan emas digital yang sesuai dengan prinsip syariah.
- e) Pembayaran dengan *QRIS*: Memungkinkan pembayaran di berbagai merchant menggunakan *QRIS*.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah menunjukkan bahwa implementasi *BYOND* by BSI meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSIKCP Krian Sidoarjo, meskipun masih terdapat tantangan seperti

literasi digital yang rendah dan kekhawatiran terhadap keamanan transaksi.³⁰

2) Layanan Sosial

BYOND by BSI memfasilitasi kegiatan sosial yang sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi Islam, seperti:

- a. Pembayaran ZISWAF: Nasabah dapat menyalurkan zakat, infaq, sedekah, dan wakaf secara digital.
- b. Donasi Kemanusiaan: Menyediakan fitur untuk berdonasi pada program-program sosial dan kemanusiaan.
- c. Penyaluran Bantuan: Memungkinkan penyaluran bantuan kepada yang membutuhkan secara tepat waktu.

Fitur ini mendukung peran sosial bank syariah dalam memperkuat solidaritas dan kepedulian sosial di masyarakat.³¹

3) Layanan Spiritual

Sebagai bank syariah, BSI melalui *BYOND* by BSI menyediakan fitur-fitur yang mendukung kebutuhan spiritual nasabah, antara lain:

- a) Pengingat Waktu Sholat: Memberikan notifikasi waktu sholat sesuai lokasi pengguna.
- b) Arah Kiblat dan Lokasi Masjid Terdekat: Membantu menemukan arah kiblat dan masjid terdekat.

³⁰ Eva Fa'izatul A'yun, 'Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo'. 5

³¹ Hilda Apriyani Muhamad Fasya Nur Arbaien, Silvia Ripa Nurkaromah, Sinta Sutarmanto, 'Penerimaan Dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI', *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 8.2 (2025), p. 92.

c) Bacaan Al-Qur'an: Menyediakan bacaan Juz Amma dan Asmaul Husna.

d) Kalkulator Qurban: Memudahkan perhitungan hewan qurban.

Fitur-fitur ini membantu nasabah dalam menjalankan ibadah sehari-hari dengan lebih mudah dan terintegrasi dalam satu aplikasi.³²

Dengan integrasi layanan finansial, sosial, dan spiritual, *BYOND* by BSI bertujuan menjadi sahabat bagi nasabah dalam menjalani kehidupan yang seimbang antara kebutuhan duniawi dan ukhrawi, sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Berdasarkan teori mengenai *BYOND* by BSI, indikator ketertarikan, kepuasan, dan kenyamanan nasabah sangat terlihat dari konsep SuperApp yang ditawarkan, yaitu integrasi layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform. Ketertarikan nasabah tercermin dari keunikan fitur yang tidak hanya menyediakan layanan perbankan umum, tetapi juga fitur-fitur khas berbasis syariah seperti zakat, arah kiblat, hingga kalkulator qurban, yang jarang ditemukan di aplikasi bank lain.

Kepuasan nasabah meningkat seiring kemudahan akses terhadap lebih dari 130 fitur dalam satu aplikasi yang efisien dan hemat waktu, serta didukung oleh sistem keamanan berlapis seperti PIN, FDS, dan HSM. Sementara itu, kenyamanan nasabah dipenuhi melalui desain aplikasi yang *user-friendly*, responsif terhadap kebutuhan digital generasi muda, serta

³² Bank Syariah Indonesia, *SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman diakses*, Bank Syariah Indonesia. 6 November 2024

mendukung gaya hidup halal yang terintegrasi, menjadikan *BYOND* by BSI sebagai solusi menyeluruh dan terpercaya dalam memenuhi kebutuhan nasabah secara syariah dan digital.

5. Efektivitas dan Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah

Kepuasan nasabah dalam lembaga keuangan berbasis syariah merupakan salah satu aspek penting yang menentukan keberhasilan suatu layanan. Kepuasan ini timbul ketika nasabah merasakan adanya kesesuaian antara harapan yang mereka miliki dengan kenyataan yang diberikan oleh lembaga. Harapan tersebut dapat terbentuk dari pengalaman sebelumnya, informasi yang diperoleh dari orang lain, maupun citra yang dibangun oleh lembaga itu sendiri. Apabila layanan yang diberikan sesuai bahkan melebihi harapan, maka kepuasan akan meningkat dan berdampak pada loyalitas. Kepuasan yang konsisten juga berkontribusi dalam membangun kepercayaan serta memperkuat hubungan jangka panjang antara lembaga dan masyarakat pengguna jasa.

Adapun hubungan antara kepuasan dan layanan ialah sebagai berikut:

a. Kecepatan dan Ketepatan Layanan

Kecepatan pelayanan mencerminkan sejauh mana lembaga mampu menanggapi kebutuhan nasabah dengan segera. Proses layanan yang tidak berbelit-belit, waktu tunggu yang singkat, serta penyelesaian transaksi yang efisien menjadi indikator penting dalam menciptakan rasa puas. Ketepatan prosedur pun tidak kalah

penting, sebab nasabah membutuhkan kepastian bahwa layanan yang diterima sesuai dengan aturan dan standar yang berlaku. Ketika lembaga mampu menjaga konsistensi dalam memberikan layanan yang cepat dan tepat, nasabah merasa kebutuhan mereka diperhatikan secara serius. Hal ini bukan hanya meningkatkan kepuasan sesaat, tetapi juga membentuk keyakinan bahwa lembaga tersebut memiliki sistem yang andal.

b. Keramahan dan Sikap Profesional

Keramahan petugas dalam berinteraksi menjadi salah satu aspek non-teknis yang memiliki dampak besar terhadap kepuasan. Nasabah tidak hanya membutuhkan hasil akhir berupa transaksi yang berhasil, tetapi juga pengalaman yang menyenangkan dalam prosesnya. Sapaan yang sopan, sikap yang ramah, serta kesediaan petugas untuk membantu dapat menumbuhkan rasa dihargai. Di sisi lain, profesionalisme menjadi elemen yang memperkuat keramahan tersebut. Petugas yang profesional menunjukkan pengetahuan yang memadai, kemampuan menjawab pertanyaan dengan jelas, serta ketegasan dalam mengikuti prosedur. Kombinasi antara keramahan dan profesionalisme ini menciptakan kenyamanan emosional, sehingga kepuasan yang dihasilkan bukan sekadar pada layanan teknis, tetapi juga pada kualitas hubungan yang dibangun antara lembaga dan nasabah.

c. Transparansi dan Akuntabilitas

Transparansi merupakan salah satu pilar utama dalam membangun kepuasan nasabah. Keterbukaan informasi mengenai biaya, prosedur, serta hak dan kewajiban nasabah memberikan rasa aman dalam melakukan transaksi. Nasabah akan merasa lebih puas ketika mereka mengetahui secara jelas apa yang mereka dapatkan dan apa yang menjadi tanggung jawab mereka. Akuntabilitas, di sisi lain, memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat dipertanggungjawabkan, baik secara hukum maupun etika. Ketika lembaga menunjukkan tanggung jawab yang tinggi terhadap setiap layanan, nasabah akan menilai bahwa lembaga tersebut memiliki integritas. Kepercayaan yang terbangun dari transparansi dan akuntabilitas pada akhirnya meningkatkan kepuasan yang bersifat berkelanjutan. Kepuasan ini kemudian berkembang menjadi loyalitas, yaitu kesediaan nasabah untuk terus menggunakan layanan lembaga keuangan berbasis syariah dan bahkan merekomendasikannya kepada orang lain.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan nasabah sangat erat kaitannya dengan kualitas layanan yang diberikan. Pertama, kecepatan dan ketepatan layanan memberikan rasa aman serta keyakinan bahwa sistem yang dijalankan lembaga memiliki konsistensi dan keandalan. Kedua, keramahan dan sikap profesional petugas menciptakan kenyamanan emosional yang membuat nasabah merasa dihargai serta diperhatikan dalam setiap interaksi. Ketiga,

transparansi dan akuntabilitas menumbuhkan rasa percaya yang pada akhirnya mendorong terbentuknya loyalitas jangka panjang. Dengan demikian, layanan yang berkualitas tidak hanya menghasilkan kepuasan sesaat, tetapi juga memperkuat hubungan berkelanjutan antara lembaga dan nasabah.

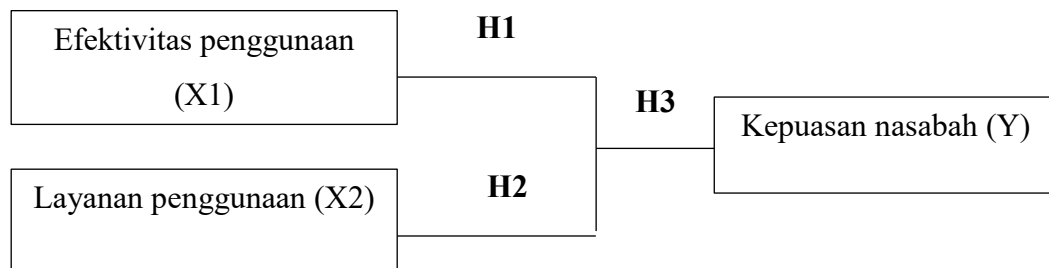
A. Kerangka Pemikiran

Hipotesis didefinisikan sebuah jawaban sementara untuk diajukan dalam menyelesaikan permasalahan studi, yang didasarkan pada teori yang relevan. Jawaban belum ada, karena masih bersifat teoritis. diuji dengan data empiris. Untuk membuktikan kebenarannya, hipotesis perlu diuji melalui pengumpulan dan analisis data dalam suatu penelitian.³³ Dalam penelitian ini, fokus utamanya adalah mengkaji efektivitas dan layanan pengguna *BYOND* by BSI terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Secara konseptual, terdapat dua variabel bebas (X) dan dua variabel terikat (Y).

Variabel bebas pertama adalah penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI, yang mencakup fitur-fitur digital seperti pembukaan rekening online, transfer instan, pembayaran, pembelian produk, dan pengelolaan keuangan yang dapat diakses secara mobile. Meliputi aspek kemudahan layanan digital, kecepatan layanan transaksi, dan kestabilan sistem. Variabel bebas kedua adalah layanan penggunaan *BYOND* by BSI, yang meliputi aspek ketersediaan fitur layanan, kualitas pelayanan, ketepatan informasi

³³ Sukarman Syarnubi, *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Curup: Istana Grafika, 2019), 109.

Sementara itu, variabel dependen adalah kepuasan nasabah, yang dinilai dari kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi, kenyamanan, efisiensi transaksi, serta persepsi positif terhadap BSI setelah menggunakan, Variabel terikat kedua adalah peningkatan layanan nasabah. Hubungan antar variable ini menunjukkan bahwa semakin optimal penggunaan dan kemudahan aplikasi *BYOND* by BSI, maka semakin tinggi pula kepuasan layanan yang dirasakan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.



Gambar 2.1
Kereangka Pemikiran

B. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

H₁: Efektivitas penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

H₂: layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

H₃: Efektivitas dan layanan penggunaan BYOND by BSI berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu fenomena atau keadaan sebagaimana adanya, berdasarkan data kuantitatif yang dikumpulkan dari responden melalui instrumen penelitian, seperti angket atau kuesioner. Metode ini digunakan untuk memperoleh informasi faktual secara sistematis dan akurat mengenai karakteristik atau gejala tertentu dalam populasi.

Menurut Sugiyono (2019: 8), metode penelitian kuantitatif deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, dengan tujuan untuk menggambarkan fenomena atau kejadian secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu. Dalam pendekatan ini, peneliti tidak mencari hubungan atau pengaruh antar variabel, melainkan lebih fokus pada penggambaran kondisi atau realitas objektif di lapangan.¹

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kuantitatif deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan efektivitas dan layanan penggunaan aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana nasabah

¹ Sugiyono, "Memahami Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D" (Bandung: Alfabeta 2014)

merasa puas terhadap fitur, kemudahan akses, kecepatan layanan, serta keamanan dari penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI.

Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah aktif BSI dan pengguna aplikasi *BYOND*. Jawaban dari kuesioner tersebut kemudian dianalisis menggunakan statistik deskriptif, seperti persentase, frekuensi, dan grafik, untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi dan tingkat kepuasan nasabah.

Penggunaan metode ini dianggap tepat karena penelitian tidak berusaha mencari hubungan sebab-akibat antar variabel, melainkan hanya ingin mengetahui bagaimana persepsi pengguna terhadap layanan digital perbankan yang diberikan oleh *BYOND* by BSI.

B. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Curup yang telah menggunakan layanan aplikasi *BYOND* by BSI dalam melakukan transaksi perbankan.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah BSI KCP Curup yang aktif menggunakan aplikasi *BYOND* by BSI sebanyak 3.850 nasabah.

2. Sampel

Dalam konteks penelitian kuantitatif, sampel digunakan untuk mewakili keseluruhan populasi karena seringkali tidak memungkinkan untuk meneliti seluruh populasi secara langsung. Dengan mengambil sampel yang

representatif, peneliti dapat menarik kesimpulan umum berdasarkan data yang diperoleh dari sampel tersebut.² Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian nasabah dari populasi yang akan dijadikan sebagai responden. Karena jumlah nasabah pengguna *BYOND* by BSI di BSI KCP Curup cukup banyak, maka tidak semua nasabah dijadikan responden. Oleh karena itu, peneliti menggunakan metode sampling, yaitu memilih sebagian nasabah yang mewakili keseluruhan populasi. Untuk menentukan jumlah sampel, digunakan rumus Slovin, yaitu rumus yang digunakan untuk menghitung jumlah sampel berdasarkan jumlah populasi dengan tingkat kesalahan tertentu (*margin of error*) dengan tingkat kesalahan yang digunakan adalah 10% (0,1) dengan rumus:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang dicari

N = Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan yang ditoleransi (*margin of error*), biasanya 0,10 (10%), 0,05 (5%), atau 0,01 (1%)

Maka dalam penelitian ini menggunakan sampel sebanyak:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

² Suharsimi dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta, 2010). 134

Diketahui:

$$N=3850$$

$$e=0,05$$

Maka:

$$n = \frac{3850}{1 + 3850(0.10)^2}$$

$$n = \frac{3850}{1 + 3850 \cdot 0,01}$$

$$n = \frac{3850}{1 + 38,5}$$

$$n = \frac{3850}{39,46}$$

$$n = 97,56$$

Berdasarkan penghitungan dengan menggunakan rumus Slovin di atas didapatkan hasil $n = 97,56$ maka peneliti mengambil sampel sebanyak 98 orang dari nasabah BSI KCP Curup yang telah menggunakan platform *BYOND* by BSI.

D. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder, dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama, yaitu melalui kuesioner/angket yang diberikan kepada nasabah BSI KCP Curup yang berjumlah 98 orang yang menggunakan aplikasi *BYOND* by

BSI untuk mengetahui persepsi, kepuasan, dan pengalaman mereka terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi tersebut.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung. Data tersebut dapat bersumber dari Buku, jurnal dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan judul peneliti. Dalam penelitian ini yang termasuk data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku, dokumen, alat tulis, alat perekam dan juga kamera saat melakukan observasi atau wawancara.

E. Instrumen/ Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner digunakan sebagai metode utama dalam mengumpulkan data primer. Peneliti menyusun daftar pertanyaan tertutup yang disebarkan kepada responden, yaitu nasabah BSI KCP Curup yang telah menggunakan aplikasi *BYOND* by BSI. Pertanyaan-pertanyaan dalam kuesioner disusun berdasarkan indikator efektivitas layanan, kepuasan, kemudahan penggunaan, serta pengalaman bertransaksi nasabah. Skala yang digunakan dalam kuesioner adalah skala Likert dengan lima pilihan jawaban (sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, sangat tidak setuju). Observasi.³

³ Dodiet Aditya, *Data Dan Metode Pengumpulan Data Penelitian*,...hlm. 16

2. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder berupa informasi dari laporan internal bank, data statistik jumlah pengguna *BYOND* by BSI, brosur layanan, serta referensi dari media dan sumber resmi seperti web BSI Te BSI, artikel berita, atau jurnal ilmiah yang relevan dengan topik penelitian.

F. Teknik Pengolahan

a. Teknik Pengolahan Data Kuantitatif

Pengolahan data kuantitatif dilakukan dengan menggunakan angka atau statistik untuk menguji hubungan antar variabel dan menarik generalisasi. Tekniknya meliputi:

1. Teknik Pengolahan Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sehingga data yang dikumpulkan melalui kuesioner akan diolah dan dianalisis secara statistik dengan tahapan sebagai berikut:⁴

1) Teknik Pengolahan Data

Data yang diperoleh dari kuesioner akan melalui beberapa tahap:

a. Editing: Memeriksa kelengkapan dan konsistensi jawaban responden untuk memastikan data layak dianalisis.

b. Coding: Memberikan kode angka pada setiap alternatif jawaban dalam skala Likert (misalnya: Sangat Setuju = 5, Setuju = 4, Netral = 3, Tidak Setuju = 2, Sangat Tidak Setuju = 1).

⁴ Sugiyono, "*Memahami Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*" (Bandung: Alfabeta 2014)

- c. Tabulasi: Menyusun data dalam bentuk tabel agar memudahkan proses analisis.
- d. Input Data: Memasukkan data ke dalam program statistik seperti SPSS untuk dianalisis lebih lanjut.

2) Teknik Analisis Data

Teknik analisis data adalah proses lanjutan yang dilakukan oleh peneliti setelah mengumpulkan data dari lapangan. Dalam penelitian ini, metode analisis yang digunakan adalah *regresi linier* berganda, yang memanfaatkan perangkat lunak komputer bernama *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS) versi 22.

1. Uji Persyaratan Analisis

1. Uji Validitas

Validitas berasal dari kata valid, yang berarti sah atau benar. Dalam konteks penelitian, validitas instrumen menunjukkan sejauh mana instrumen tersebut benar-benar mengukur apa yang ingin diukur oleh peneliti. Validitas penting untuk menjamin bahwa data yang diperoleh melalui instrumen benar-benar mencerminkan konstruk atau variabel teoritis yang sedang diteliti.⁵

Uji validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana instrumen penelitian mampu mengungkap data yang sesuai dengan konsep yang hendak diukur melalui penyebaran kuesioner. Dalam penelitian

⁵ Imam Ghozali, *Desain Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Yoga Pratama, 2020), 35.

ini, validitas diukur menggunakan teknik korelasi *Product Moment Pearson*, yaitu dengan mengkorelasikan setiap item pertanyaan terhadap total skor keseluruhan. Nilai korelasi yang diperoleh kemudian dibandingkan dengan nilai kritis pada taraf signifikansi 5% ($\alpha = 0,05$), menggunakan rumus sebagai berikut:⁶

$$r_{xy} = \frac{n \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien korelasi skor butir dan skor total

n = jumlah subyek penelitian

$\sum x$ = jumlah skor butir

$\sum y$ = jumlah skor total

$\sum x^2$ = jumlah kuadrat skor butir

$\sum y^2$ = jumlah kuadrat skor total.

Dengan menggunakan 2 sisi taraf signifikan (α) = 5% pada pengujian ini. Adapun kriteria pengujiannya adalah sebagai berikut:

- a. Apabila r hitung $>$ r tabel, dapat diketahui bahwa variabel tersebut valid.
- b. Apabila r hitung $<$ r tabel, maka dapat diketahui bahwa variabel dikatakan tidak valid

Langkah-langkah Uji Validitas yaitu:

⁶ Laely Novia Sa'ban, "*Pengaruh Brand Image dan Product Quality terhadap Customer Satisfaction pada Usaha Batik Rajasa Mas Cilacap*" (Skripsi, Purwokerto, Universitas Islam Negeri Prof. Kh. Saifuddin Zuhri, 2022), 105

1. Kumpulkan data dari kuesioner yang telah diisi responden.
2. Hitung total skor masing-masing responden untuk variabel yang diuji.
3. Hitung korelasi antara setiap item dengan total skor.
4. Bandingkan r hitung dengan r tabel (signifikansi 5%).
5. Buang item yang tidak valid, lanjutkan dengan item valid saja.

2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan indikator yang menunjukkan sejauh mana suatu instrumen pengukuran mampu menghasilkan data yang konsisten ketika digunakan secara berulang dalam kondisi yang sama. Uji reliabilitas bertujuan untuk menilai tingkat keandalan alat ukur dalam mengukur objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan koefisien *Cronbach's Alpha*, yang dalam analisis SPSS ditampilkan sebagai nilai *Cronbach Alpha*.⁷

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengukur tingkat konsistensi internal suatu instrumen penelitian, yang umumnya ditentukan melalui nilai *Cronbach's Alpha*. Interpretasi hasil uji reliabilitas adalah sebagai berikut: apabila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,70$, maka instrumen dianggap memiliki reliabilitas yang kuat; jika berada di atas 0,60, maka reliabilitasnya dianggap cukup; sementara itu, nilai di bawah 0,60 menunjukkan bahwa instrumen belum cukup andal dalam mengukur variabel yang dimaksud. Dengan

⁷ Syafrida Hafni Sahir, *Metode Penelitian, ed. Try Koryati, 1st ed* (Jawa Timur: KBM Indonesia, 2022). 62.

demikian, semakin tinggi nilai *Cronbach's Alpha*, maka semakin tinggi pula tingkat keandalan data dalam penelitian tersebut.⁸ Langkah-Langkah Uji *Reliabilitas* sebaga berikut:

- 1) Lakukan uji validitas terlebih dahulu dan pilih item-item yang valid.
- 2) Hitung koefisien reliabilitas (*Cronbach's Alpha*) dengan bantuan software seperti SPSS.
- 3) Nilai $\alpha \geq 0,60$ menunjukkan bahwa instrumen reliabel.

3. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah terdapat variabel pengganggu atau *residual* yang memiliki distribusi normal dalam model *regresi*.⁹ untuk menguji normal atau tidaknya suatu data dengan mengguakan program IBM SPSS versi 22 memiliki tiga bentuk persamaan yaitu:

- 1) Uji *Kolmogorov-Smirnov* (K-S Test), Digunakan ketika jumlah sampel > 50 . Dalam SPSS, nilai signifikansi (Sig.) $> 0,05$ menunjukkan bahwa data berdistribusi normal.
- 2) Uji *Shapiro-Wilk*, Digunakan untuk jumlah sampel kecil (< 50), namun juga bisa digunakan bersamaan dengan K-S Test sebagai pembanding.
- 3) *Normal Probability Plot* (P-P Plot), Merupakan cara visual untuk melihat apakah titik-titik residual mengikuti garis diagonal.

⁸ Rahma Sundayana, *Statistika Penelitian Pendidikan* (Bandung: CV. Alfabeta, 2020), 54.

⁹ Imam Gozali, *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 26* (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021).196.

Namun dalam penelitian ini, uji normalitas yang digunakan adalah uji *Kolmogrov Smirnov* dengan pengambilan keputusan pada metode ini berdasarkan pada nilai. (2-tailed). Artinya, data dalam penelitian ini dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* lebih besar dari 0,05 dan begitu juga sebaliknya jika didapatkan nilai *Asymp. Sig. (2-tailed)* kurang dari 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.¹⁰

2. Uji Multikolinieritas

Uji multikolinieritas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan *asumsi klasik multikolinieritas*, yaitu adanya hubungan *linier* antara variabel independen dalam model regresi. Syarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidak adanya *multikolinieritas*. Jika terjadi *multikokolinirietas*, maka koefisien regresi tidak dapat ditentukan dan standar error yang ada tidak dapat di definisikan dengan jelas. Uji *mutikolineritas* dilakukan dengan melihat *tolerance value* dan *variance inflation factor* (VIF) dari hasil analisis dengan menggunakan SPSS. Menurut Imam Ghazali, apabila nilai *tolerance value* $> 0,10$ atau *VIF* $< 10,00$ maka dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi *multikolienaritas*. Bila terjadi *multikolinearitas*, maka salah satu cara yang dilakukan adalah membuang salah satu variabel.¹¹

¹⁰ Nuryadi, et al., *Buku Ajar Dasar- dasar Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), 45.

¹¹ Imam Ghazali, “*Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS 26*” (Semarang, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2021), 157.

3. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya bias dalam model regresi yang dianalisis. Bias ini muncul ketika data tidak bersifat konsisten, sehingga hasil estimasi model menjadi tidak akurat. Heteroskedastisitas terjadi apabila nilai residual (galat) memiliki varian yang tidak konstan atau tidak seragam. Oleh karena itu, model regresi dikatakan baik apabila tidak mengandung gejala heteroskedastisitas, yaitu ketika residual menunjukkan pola sebaran yang stabil dan merata.¹² Adapun beberapa metode pengujian heteroskedastisitas antara lain:

1. Uji *Glejser* (paling sering digunakan dalam penelitian skripsi) Meregresikan nilai *absolut residual* terhadap variabel independen, Jika nilai signifikansi $> 0,05$, maka tidak ada *heteroskedastisitas*.
2. Uji *Park* Meregresikan *log residual* kuadrat terhadap log variabel independen.
3. Uji *White Metode formal* yang menguji apakah variabel independen dan kuadratnya memengaruhi residual kuadrat.
4. Uji *Spearman Rank* Digunakan jika data berskala ordinal.
5. Metode Grafik (*Scatterplot*) Melihat pola sebaran titik residual terhadap nilai prediksi.

¹² Imam Ghazali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 26* (Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro, 2021), 178.

Penelitian ini menggunakan uji Glejser untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas. Pengujian dilakukan dengan meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual. Kriteria pengambilan keputusan didasarkan pada nilai signifikansi (Sig.), di mana:

- 1) Jika nilai Sig. antara variabel independen dan nilai absolut residual $\geq 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala *heteroskedastisitas*.
- 2) Sebaliknya, jika nilai Sig. $< 0,05$, maka menunjukkan bahwa terdapat gejala *heteroskedastisitas* dalam model regresi.

4. Analisis Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen.¹³ Dimana variabel independen yakni, daya tarik (X1), harga (X2), kualitas layanan (X3) dan variabel dependen yakni minat berkunjung kembali (Y) Untuk model analisis, ini adalah:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Dimana:

Y = kepuasan

a = konstanta

¹³ Imam Ghozali, *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 26* (Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro, 2021), 180.

b_1 $[-b]_3$ = koefisien regresi variabel independen

X1 = efektivitas

X2 = layanan

e = standar eror

5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh efektivitas dan layanan penggunaan BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Curup. Uji dilakukan secara parsial menggunakan Uji t untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen (efektivitas dan layanan) terhadap kepuasan nasabah, serta secara simultan menggunakan Uji F untuk menguji pengaruh kedua variabel tersebut secara bersama-sama terhadap kepuasan nasabah.

a. Uji Parsial (Uji t)

Pada pengujian secara parsial ini digunakan untuk mengetahui ada tidaknya variabel bebas (X) secara parsial memiliki pengaruh terhadap variabel terikat (Y).¹⁴ Rumus t hitung pada analisis regresi adalah: $df = n - k$, dimana df adalah derajat kebebasan, n adalah jumlah responden dan k adalah jumlah variabel independent maupun dependen. Hipotesis yang dilakukan pada penelitian sebagai berikut

¹⁴ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2016), 178.

1. H1 = Efektivitas penguasaan BYOND by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.
2. H2 = layanan penguasaan BYOND by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.
3. H3 = Efektivitas dan layanan penguasaan BYOND by BSI berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Curup.

- 1) Jika H_0 diterima dan H_a ditolak, ketika nilai t-hitung $\geq$ t-tabel atau nilai signifikan (sig) atau nilai probabilitas $< (\alpha = 0,05)$, ini menunjukkan adanya pengaruh parsial yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.
- 2) Jika Hipotesis nol (H_0), ditolak, sedangkan hipotesis alternatif (H_a) diterima. apabila nilai t-hitung $\leq$ t-tabel atau nilai signifikan (sig) atau nilai probabilitas $> (\alpha = 0,05)$, ini menunjukkan tidak ada pengaruh parsial yang signifikan antara variabel independen dan variabel dependen.

b. Uji Simultan (Uji F)

Uji F berfungsi untuk menguji apakah populasi tempat sampel diambil memiliki korelasi multiple (R nol) atau apakah terdapat relasi yang signifikan antara variabel-variabel

independent dengan variabel dependen.¹⁵ Untuk menentukan nilai F-tabel dapat menggunakan persamaan yaitu:

$$F\text{-tabel} = f(k - 1 ; n - k)$$

Keterangan: n = jumlah sampel penelitian, k = jumlah variabel

Hipotesis yang digunakan dalam uji simultan (uji F) pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

H3 = Efektivitas dan layanan penggunaan BYOND by BSI secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

Dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu berdasarkan kriteria penerimaan atau penolakan hipotesis¹⁶

1. Hipotesis diterima (H_a diterima, H_0 ditolak) apabila nilai $F\text{-hitung} \geq F\text{-tabel}$ atau nilai signifikansi $< 0,05$, yang berarti terdapat pengaruh secara simultan antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

¹⁵ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif* (Bandung: Pt Remaja Rosdakarya, 2016), 180.

¹⁶ Siti Ma'sumah, *Kumpulan Cara Analisis Data Beserta contoh judul dan hipotesis penelitian*, 126.

2. Hipotesis ditolak (H_0 diterima, H_a ditolak) apabila nilai $F\text{-hitung} < F\text{-tabel}$ atau nilai signifikansi $> 0,05$, yang menunjukkan bahwa tidak terdapat pengaruh signifikan antara variabel independen dan variabel dependen secara bersama-sama.

c. Uji *Koefisien Determinasi* Berganda (R^2)

Koefisien determinasi merupakan indikator yang digunakan untuk menilai sejauh mana tingkat kecocokan antara variabel independen dan variabel dependen dalam suatu model *regresi*. Nilai R^2 dan *Adjusted* R^2 digunakan untuk menunjukkan proporsi kontribusi variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen. Nilai *koefisien* determinasi berada pada rentang 0 hingga 1; semakin mendekati 1, maka model dianggap semakin baik dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, nilai yang mendekati 0 menunjukkan bahwa variabel independen secara keseluruhan kurang mampu menjelaskan variasi variabel dependen.¹⁷

Untuk menentukan nilai koefisien determinasi dinyatakan dengan nilai *adjusted R square* adapun rumus koefisien determinasi adalah:

$$R^2 = [(r)]^2 \times 100\%$$

¹⁷ Deni Darmawan, *Metode Penelitian Kuantitatif*, 182.

Keterangan:

R^2 : Koefisien determinasi

R: koefisien korelasi

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Objek Penelitian

1. Sejarah Bank Syariah Indonesia KCP Curup

PT Bank BNI Syariah, PT Bank Syariah Mandiri, dan PT Bank BRI Syariah bergabung membentuk PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Melalui keputusan dewan komisioner OJK Nomor 2/KDK.02/2021 tanggal 27 Januari 2021, otoritas jasa keuangan menyetujui merger sehingga ketiga bank tersebut dapat bergabung menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk.¹ Perbankan syariah diartikan sebagai perusahaan yang menerima uang dari masyarakat umum dalam bentuk tabungan, deposito, dan bagi hasil sesuai Pasal 1 Angka 1 Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1992.

Selanjutnya menyalurkan dana kepada masyarakat melalui pinjaman, penanaman modal, istishna, ijarah, jual beli, dan salam. Sedangkan wakalah, kafalah, sharf, hawalah, dan rahn merupakan bentuk jasa yang ditawarkan. Bank Syariah didefinisikan dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 sebagai segala jenis lembaga, kegiatan usaha, serta tata cara dan cara yang digunakan dalam menjalankan usahanya sesuai dengan prinsip syariah.² Keistimewaan perbankan syariah yang modern, internasional, dan unggul ditunjukkan dengan hadirnya Bank Syariah Indonesia.

¹ PT Bank Syariah Indonesia, 'Tbk Tahun 2020 Secara Konsolidasi: Laporan Pelaksanaan GCG', 2020, 1.

² Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* (LPFE Usakti, 2013). 44

2. Keadaan Umum Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Bank Syariah Indonesia KCP Curup terletak di Jalan Merdeka No. 289 Kabupaten Rejang Lebong yang posisinya sangat menguntungkan. Hal ini disebabkan penempatan BSI Curup di jalan raya Curup-Linggau yang dekat dengan pusat kota. Bank ini didirikan pada tahun 1999 dengan nama Bank Syariah Mandiri (BSM) sebelum melakukan rebranding menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Sekarang dikenal sebagai Bank Syariah Indonesia (BSI) setelah penggabungan Bank Rakyat Indonesia (BRI) Syariah, Bank Nasional Indonesia (BNI) Syariah, dan Bank Syariah Mandiri (BSM).³

Era kepemimpinan Bank Syariah Indonesia KCP Curup adalah sebagai berikut:

- a. Bank Syariah Indonesia KCP Curup Tahun 2021, dibawah arahan Bapak Herlian Agung Fahmi selaku kepala cabang.
- b. Kepala Cabang Ibu Maulya Elsyamti Putri memimpin Curup KCP Bank Syariah Indonesia Tahun 2022.
- c. Bank Syariah Indonesia KCP Curup Tahun 2023, dibawah arahan Bapak Wijonarko selaku kepala cabang.

Secara geografis, Bank Syariah Indonesia KCP Curup terletak dalam batas-batas geografis sebagai berikut:

³ Bank Syariah Indonesia, “keadaan umum Bank Syariah Indonesia Curup”. Curup 26 Juli 2025. Bankbsi.co.id

- a. Di sebelah timur dibatasi oleh pemukiman.
- b. Letaknya tepat di sebelah jalan utama ke arah selatan.
- c. Di sebelah barat dibatasi oleh bangunan tempat tinggal.
- d. Rumah penduduk setempat mengapitnya ke utara.

3. Visi Bank Syariah Indonesia (BSI)

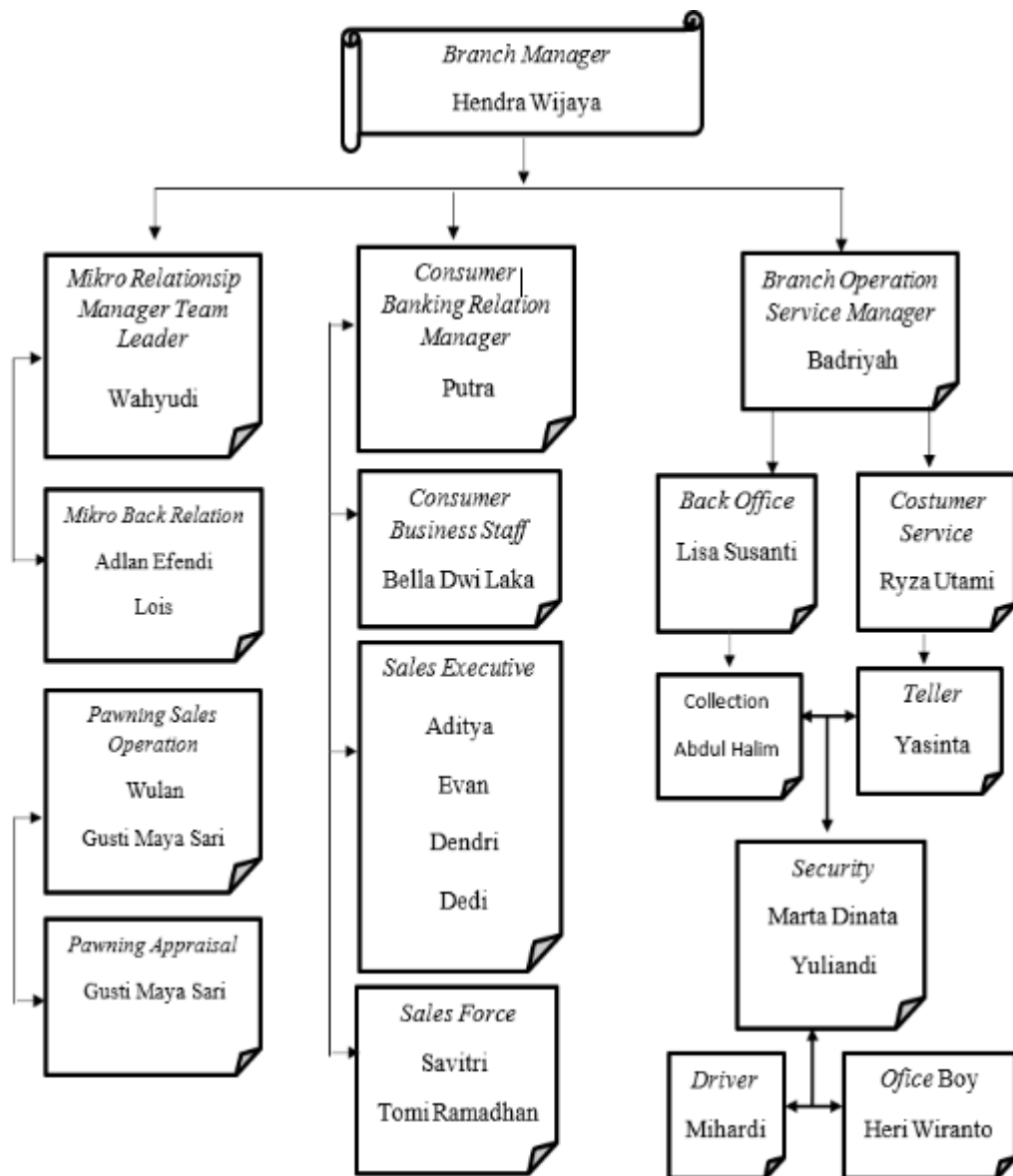
Visi Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah menjadi Top 10 Global Islamic Bank.

4. Misi Bank Syariah Indonesia (BSI)

- a. Memberikan akses solusi keuangan di Indonesia (melayani > 20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan asset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025)
- b. Menjadi Bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham. (top Bank yang paling profitable di indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).
- c. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik di Indonesia. (perusahaan yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja).

5. Struktur Bank Syariah Indonesia Kcp Curup

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi BSI KCP



B. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden dalam penelitian ini merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Curup yang aktif menggunakan aplikasi *BYOND* by BSI dalam aktivitas perbankan digital. Mayoritas responden berasal dari berbagai latar belakang usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan tingkat pendidikan, seperti mahasiswa, pegawai swasta, wiraswasta, dan ibu rumah tangga. Responden juga memiliki variasi dalam lama menjadi nasabah, mulai dari kurang dari satu tahun hingga lebih dari tiga tahun, serta memiliki frekuensi penggunaan aplikasi yang berbeda-beda, baik harian, mingguan, maupun bulanan. Karakteristik ini dipilih untuk memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai pengalaman dan kepuasan nasabah terhadap efektivitas serta layanan yang diberikan oleh aplikasi *BYOND* by BSI.

1. Karakteristik Responden

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 98 responden yang merupakan nasabah pengguna aplikasi *BYOND* by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup, yang dilaksanakan pada tanggal 14 hingga 17 juli 2025, diperoleh gambaran umum mengenai karakteristik responden dalam penelitian ini. Adapun rincian karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden pengguna aplikasi *BYOND* by BSI di BSI Kantor Cabang Pembantu Curup adalah perempuan,

dibandingkan dengan laki-laki. Hal ini menggambarkan bahwa penggunaan aplikasi *BYOND* cukup dominan di kalangan nasabah perempuan.

Tabel 4.1

Jenis Kelamin	Jumlah Responden(Nasabah)	Persentase (%)
Laki-Laki	50	51.5%
Perempuan	47	48,5%
Total	97	100%

Sumber data diolah SPSS 22 (2025)

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang (51,5%) dan perempuan sebanyak 47 orang (48,5%), dengan total keseluruhan responden sebanyak 97 orang. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa mayoritas wisatawan yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah laki-laki, meskipun selisihnya tidak terlalu signifikan dibandingkan dengan responden perempuan.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

Karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian yang dilakukan terhadap nasabah pengguna aplikasi *BYOND* by BSI di BSI Kantor Cabang Pembantu Curup diperoleh data sebagai berikut: mayoritas responden berada pada kelompok usia terbanyak, disusul oleh kelompok usia menengah, dan paling sedikit berasal dari kelompok usia termuda sebagai berikut:

Tabel 4.2

Kelompok Usia (Tahun)	Jumlah Responden	Persentase (%)
17-19	2	4,7%
20-25	16	37,2%
26-30	14	32,65
>31	8	18,6
Total	48	100%

Sumber data diperoleh SPPS 22 (2025)

Tabel 4.2 menyajikan karakteristik responden berdasarkan usia dalam penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup berada pada kelompok usia produktif muda. Responden terbanyak berasal dari kelompok usia 20–25 tahun dengan persentase sebesar 37,2%, diikuti oleh kelompok usia 26–30 tahun sebesar 32,6%. Kelompok usia di atas 31 tahun menyumbang 18,6%, sedangkan kelompok usia termuda, yaitu 17–19 tahun, hanya sebesar 4,7% dari total responden. Persentase ini menggambarkan bahwa aplikasi BYOND lebih banyak digunakan oleh nasabah usia muda yang cenderung lebih akrab dengan teknologi dan lebih aktif dalam melakukan transaksi perbankan digital. Sementara itu, pengguna dari kelompok usia yang lebih tua masih relatif sedikit, yang bisa menjadi

perhatian dalam hal perluasan edukasi dan sosialisasi penggunaan aplikasi bagi seluruh kalangan usia.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian yang dilakukan terhadap nasabah pengguna aplikasi *BYOND* by BSI di BSI Kantor Cabang Pembantu Curup diperoleh data sebagai berikut: mayoritas responden berasal dari kelompok pendidikan terbanyak, disusul oleh kelompok pendidikan menengah, dan paling sedikit berasal dari kelompok pendidikan terkecil sebagai berikut:

Tabel 4.3

Pendidikan	Jumlah Responden	Persentase (%)
SMA	22	51,2%
D3	3	7,0%
S1	16	37,2%
S2	2	4,7%
Total	43	100%

Sumber data diperoleh SPSS 22 (2025)

Tabel 4.3 menyajikan karakteristik responden berdasarkan pendidikan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah pengguna aplikasi *BYOND* by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup

memiliki latar belakang pendidikan SMA, yaitu sebesar 51,2%. Selanjutnya, sebanyak 37,2% responden berpendidikan strata satu (S1), kemudian 7% memiliki pendidikan diploma (D3), dan sisanya 4,7% berpendidikan strata dua (S2). Data ini menggambarkan bahwa pengguna aplikasi *BYOND* berasal dari beragam latar belakang pendidikan, dengan dominasi dari tingkat pendidikan menengah ke atas.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian yang dilakukan terhadap nasabah pengguna aplikasi *BYOND* by BSI di BSI Kantor Cabang Pembantu Curup diperoleh data sebagai berikut: mayoritas responden berasal dari kelompok pekerjaan terbanyak, disusul oleh kelompok pekerjaan menengah, dan paling sedikit berasal dari kelompok pekerjaan terkecil.

Tabel 4.4

Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
Guru	13	30,2%
Konter	9	20,9%
PNS	3	7,0%
Perawat	3	7,0%
Dosen	2	4,7%
Mahasiswa	2	4,7%

Pedagang	2	4,7%
IRT	2	4,7%
Petani	1	2,3%
Direktur Rumah Sakit	1	2,3%
Polisi	1	2,3
Damkar	1	2,3
Kepala Sekolah	1	2,3
P3K	1	2,3
Bengkel	1	2,3
Total	43	100%

Sumber data diperoleh SPSS 22 (2025)

Tabel 4.3 menyajikan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup bekerja sebagai guru, yakni sebanyak 13 orang atau sekitar 30,2% dari total responden. Pekerjaan sebagai guru mendominasi karena peran guru yang aktif dalam masyarakat serta kemungkinan tingkat literasi teknologi yang cukup tinggi. Selain itu, terdapat 9 responden (20,9%) yang bekerja di konter atau toko,

yang juga cukup banyak menggunakan aplikasi perbankan digital untuk mendukung aktivitas bisnis mereka. Kelompok PNS dan perawat masing-masing berjumlah 3 responden (7%), menunjukkan bahwa pegawai negeri dan tenaga kesehatan juga termasuk pengguna aplikasi ini. Responden yang berprofesi sebagai dosen dan mahasiswa masing-masing berjumlah 2 orang (4,7%), serta pedagang dan ibu rumah tangga (IRT) juga masing-masing 2 orang (4,7%). Profesi lainnya seperti polisi, petani, direktur rumah sakit, kepala sekolah, pemadam kebakaran (damkar), petugas P3K, dan bengkel masing-masing diwakili oleh satu responden (2,3%). Data ini menggambarkan bahwa pengguna aplikasi *BYOND* by BSI berasal dari berbagai latar belakang pekerjaan, dengan dominasi dari sektor pendidikan dan pelaku usaha kecil. Hal ini menunjukkan aplikasi tersebut mampu menjangkau beragam segmen masyarakat yang beragam aktivitas dan kebutuhan finansialnya

C. Temuan dan Hasil Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk menentukan apakah semua item pernyataan kuesioner valid. Untuk menghasilkan kesimpulan yang valid atau tidak valid, setiap item kuesioner memiliki nilai r hitung yang akan dibandingkan dengan r tabel. Nilai r tabel diperoleh menggunakan rumus $df = n-2$ dengan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ dari uji dua arah. Dengan nilai n sampel

97 maka $df = n-2 = 98-2 = 95$, dan nilai r_{tabel} adalah 0,1996. Untuk mendapatkan nilai r hitung, setiap item pernyataan kuesioner dianalisis menggunakan program SPSS versi 22.

Kriteria pengambilan keputusan menetapkan bahwa item pernyataan dalam kuesioner dapat dianggap valid apabila nilai r hitung lebih besar dari r_{tabel} , dan sebaliknya dinyatakan tidak valid jika nilai r hitung lebih kecil atau sama dengan r_{tabel} . Dalam penelitian ini, nilai r_{tabel} ditentukan sebesar 0,1996 dengan jumlah responden sebanyak 98 orang dan taraf signifikansi $\alpha = 0,05$ (dua arah).⁴

Tabel berikut menunjukkan hasil uji validitas untuk setiap item pernyataan dari variabel efektivitas penggunaan, layanan *BYOND* by BSI, dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

Tabel 4.5
Variabel Efektivitas Penggunaan Aplikasi *BYOND*

Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
XI.1	0,437	0,196	Valid
XI.2	0,568	0,196	Valid
XI.3	0,541	0,196	Valid

⁴ Syafrida Hafni Sahir, *Metode Penelitian*, ed. Try Koryati, 1st ed (Jawa Timur: KBM Indonesia, 2022), 33

XI.4	0,409	0,196	Valid
XI.5	0,487	0,196	Valid
XI.6	0,589	0,196	Valid
XI.7	0,569	0,196	Valid
XI.8	0,496	0,196	Valid
XI.9	0,586	0,196	Valid
XI.10	0,473	0,196	Valid

Sumber data diolah SPSS 22 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.5 diatas dapat diketahui bahwa hasil pengujian validitas Efektivitas Penggunaan (X1) item kuesioner menunjukkan bahwa dari 10 item pernyataan semuanya valid, dengan signifikasi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r tabel dari 98 responden sebagai uji validitas lebih besar dari 0,1996 sehingga untuk nilai r hitung > r tabel maka dapat disimpulkan instrument penelitian variabel efektivitas pengguna *BYOND* valid.

Tabel 4.6

Variabel Layanan Aplikasi *BYOND*

Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
X2.1	0,380	0,196	Valid
X2.2	0,375	0,196	Valid
X2.3	0,422	0,196	Valid
X2.4	0,531	0,196	Valid

X2.5	0,418	0,196	Valid
X2.6	0,488	0,196	Valid
X2.7	0,551	0,196	Valid
X2.8	0,533	0,196	Valid
X2.9	0,472	0,196	Valid
X2.10	0,623	0,196	Valid

Sumber data diolah SPSS 22 (2025)

Berdasarkan Tabel 4.6 diatas dapat diketahui bahwa hasil .dari 10 item pernyataan semuanya valid, dengan signifikasi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r tabel dari 98 responden sebagai uji validitas lebih besar dari 0,196 sehingga untuk nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat disimpulkan instrument penelitian variabel efektivitas pengguna *BYOND* yaitu valid.

Tabel 4.7

Variabel Kepuasan Nasabah

Item	Rhitung	Rtabel	Kesimpulan
Y.1	0,685	0,196	Valid
Y.2	0,521	0,196	Valid
Y.3	0,559	0,196	Valid
Y.4	0,558	0,196	Valid
Y.5	0,482	0,196	Valid
Y.6	0,435	0,196	Valid
Y.7	0,382	0,196	Valid
Y.8	0,417	0,196	Valid
Y.9	0,395	0,196	Valid
Y.10	0,400	0,196	Valid

Sumber data diolah SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 4.7 diatas dapat diketahui bahwa hasil pengujian validitas kepuasan nasabah (Y) item kuesioner menunjukan bahwa dari 10 item pernyataan semuanya valid, dengan signifikansi lebih kecil dari 0,05 dan nilai r tabel dari 98 responden sebagai uji validitas lebih besar dari 0,196 sehingga untuk nilai r hitung $>$ r tabel maka dapat disimpulkan instrument penelitian variable efektivitas pengguna *BYOND* valid.

b. Uji Reabilitas

Uji reliabilitas menunjukan tingkat konsisten dan lebih dari dua skor (skala pengukuran). Jika menggunakan program SPSS, metode yang digunakan dalam pengujian reabilitas ini adalah menggunakan metode Cronbach Alpha. kriteria yang digunakan adalah apabila koefisien Cronbach's alpha $>$ 0,60 maka dikatakan reliabel.⁵ Berikut ini hasil dari uji reliabilitas terhadap kuesioner masing-masing variabel sebagai berikut:

Tabel 4.8

Hasil Uji Reliabilitas Variabel Efektivitas, Layanan, Kepuasan

Variabel	Jumlah Pertanyaan	Cronbach's Alpha	Sig.	Ket
X1	10	0,902	0,60	Reliabel
X2	10	0,927	0,60	Reliabel
Y	10	0,868	0,60	Reliabel

Sumber data diolah SPSS (2025)

⁵ Syafrida Hafni Sahir, *Metode Penelitian, ed. Try Koryati, 1st ed* (Jawa Timur: KBM Indonesia, 2022), 33.

Dari tabel 4.8 diatas, hasil uji realibilitas seluruh variabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* lebih besar dari 0,60. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh variabel reliabel.

2. Uji Asumsi Klasik

1). Uji Normalitas

Uji normalitas merupakan salah satu metode statistik yang digunakan untuk menguji apakah data yang dianalisis berasal dari populasi yang memiliki distribusi normal atau menyebar secara normal.⁶ Dalam penelitian ini digunakan uji statistik non *parametik Kolomogorov-Smirnov* dengan menggunakan fungsi distribusi frekuensi kumulatif. Penelitian ini menggunakan *Asymp.Sig. (2 tailed)* jika tingkat signifikansi $< 0,05$ maka distribusinya dikatakan tidak normal. Distribusi dikatakan normal jika nilai signifikansi $\geq 0,05$. Hasil uji normalitas yang diperoleh dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.9
Hasil Uji Normalitas
(Uji Kolmogorov-Smirnov)

Sampel	K-S-Z	Signifikansi	Keterangan
98	0,200	0,05	Berdistribusi Normal

Sumber diolah di SPSS (2025)

⁶ Nuryadi, et al., *Buku Ajar Dasar-dasar Statistik Penelitian* (Yogyakarta: Sibuku Media, 2017), 79.

Berdasarkan tabel normalitas 4.12 data one-sample kolmogorov-smirnov tanst menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi sebesar 0,200. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi secara normal, karena nilai signifikansinya lebih besar dari 0.05.

2). Uji Multikolinearitas

Variabel menunjukkan gejala *multikolinieritas* dapat dilihat dari nilai VIF (*Variance Inflation Factor*) dan nilai *tolerance* dari masing-masing variabel. Suatu model regresi dapat dikatakan tidak *multikolinieritas* apabila nilai VIF lebih kecil dari 10 dan nilai *tolerance* yang lebih besar dari 0,10.⁷ Hasil pengujian *multikolinieritas* dalam penelitian dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.10
Hasil Uji Multikolinearitas

Variabel Independen	Tolerance	VIF	Keterangan
Efektivitas (X1)	0,136	7,375	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Layanan (X2)	0,124	8,091	Tidak Terjadi Multikolinieritas
Kepuasan (Y)	0,121	8,264	Tidak Terjadi Multikolinieritas

Sumber diolah SPSS (2025)

⁷ Syafrida Hafni Sahir, *Metode Penelitian*, ed. Try Koryati, 1st ed (Jawa Timur: KBM Indonesia, 2022), 70.

Berdasarkan tabel 4.10 menunjukkan bahwa seluruh nilai tolerance lebih besar dari 0,10 variabel daya tarik memiliki nilai VIF sebesar 7.375 dan nilai *Tolerance* sebesar 0,136, variabel harga memiliki nilai VIF sebesar 8.091 dan nilai *Tolerance* sebesar 0,124 dan variabel kualitas layanan memiliki nilai VIF sebesar 8,264 dan nilai *Tolerance* sebesar 0,121. Berdasarkan ketiga variabel, nilai *Tolerance* > 0,10 dan nilai VIF lebih kecil dari 10 sehingga dapat dikatakan bahwa model *regresi* ini bebas dari *multikolinearitas* antara variabel bebas dalam regresi ini.

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan varian residual dari satu observasi yang satu dengan observasi yang lain. Persamaan regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi *heteroskedastisitas*. Metode uji yang dipakai adalah uji *glejser*, metode ini dilakukan dengan cara meregres nilai absolut residual ($U_{bs}U_t$) sebagai variabel dependen. Adapun caranya yaitu dengan membandingkan nilai probabilitas signifikansi > 0,05 jadi tidak terjadi heteroskedastisitas ataupun sebaliknya.⁸ Hasil pengujiannya dapat dilihat pada tabel berikut:

⁸ Ghozali. I, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 26* (Semarang: Badan Penerbit Universitas diponegoro, 2021),1 78.

**Tabel 4.11 Hasil Uji Heteroskedastisitas
(Uji Glejser)**

Variabel Independen	tHitung	Signifikansi	Keterangan
Efektivitas (X1)	-0,713	0,447	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Layanan (X2)	0,210	0,841	Tidak Terjadi Heterokedastisitas
Kepuasan (Y)	0,563	0,575	Tidak Terjadi Heterokedastisitas

Sumber data diolah SPSS (2025).

Berdasarkan Tabel 11 hasil uji heteroskedastisitas pada tabel diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yaitu variabel efektivitas pengguna (X1) mempunyai nilai signifikan sebesar $0,477 > 0,05$, variabel layanan nasabah (X2) mempunyai nilai signifikan sebesar $0,841 > 0,05$, dan variabel kepuasan (Y) mempunyai nilai signifikan sebesar 0,575. Dengan demikian dapat disimpulkan semua variabel tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi ini.

3. Analisis Uji Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda adalah suatu metode untuk menganalisis hubungan linear antara dua atau lebih variabel independen, dengan variabel dependen yaitu efektivitas pengguna *BYOND* dan layanan nasabah terhadap

kepuasan.⁹ Model regresi linier berganda digunakan dalam penelitian ini, dan persamaan regresi dapat ditemukan dalam tabel hasil uji *coefficients*. Output SPSS menunjukkan informasi lebih lanjut yang terdapat pada table berikut:

Tabel 4.12
Hasil Analisis Regresi Berganda berikut:

Keterangan	Prediksi	Koefisien	t-hitung	Sig	Keterangan
(Constant)		-4,176	-2,882	0,005	
Efektivitas pengguna (X1)	+	0,377	3,542	0,001	Diterima
Layanan (X2)	+	4,334	4,334	0,000	Diterima
Kepuasan (Y)	+	2,672	2,672	0,009	Diterima

Sumber data diolah SPSS (2025)

Variabel Dependen : Kepuasan Nasabah

Signifikansi pada $\alpha = 0,05$

Dari Tabel 4.18, yang diperoleh melalui pengolahan SPSS, didapatkan nilai konstanta (α) sebesar -4,176 dan nilai *koefisien* regresi (β) untuk variabel daya tarik sebesar 0,377 sementara variabel harga (nilai β) sebesar 0,331 serta variabel kualitas layanan dengan (nilai β) sebesar 0,174. Sehingga diperoleh persamaan regresi linier berganda yang dihasilkan adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$Y = -4,176 + 0,377X_1 + 0,331X_2$$

Model persamaan regresi diatas menunjukkan hubungan antara variabel dependen secara parsial, persamaan tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut:

⁹ Amir Hamzah dan Lidia Susanti, *Metode Penelitian Kuantitatif Kajian Teoritik & Praktik Dilengkapi Desain, Proses, dan Hasil Penelitian*. (Malang: Literasi Media, 2020), 54.

- a. β_1 = Koefisien X_1 sebesar 0,377 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X_1 (Efektivitas Pengguna) sebesar 1 persen maka Layanan Nasabah Kembali meningkat sebesar 0,377 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yaitu Kepuasan Nasabah bernilai 0 atau tetap.
- b. β_1 = Koefisien X_2 sebesar 0,331 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel X_2 (Harga) sebesar 1 persen maka Efektivitas Pengguna Kembali meningkat sebesar 0,331 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yaitu Layanan Nasabah dan Kepuasan Nasabah bernilai 0 atau tetap.
- c. β_1 = Koefisien Y sebesar 0,174 berarti bahwa setiap terjadi peningkatan variabel (Kepuasan) sebesar 1 persen maka Layanan Nasabah Kembali meningkat sebesar 0,174 satuan dengan asumsi bahwa variabel lainnya yaitu Kepuasan Nasabah bernilai 0 atau tetap.

4. Uji Hipotesis

1). Uji Parsial (Uji t)

Uji t digunakan untuk menguji pengaruh masing-masing variabel independen (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Pengambilan keputusan dalam uji ini didasarkan pada kriteria sebagai berikut:¹⁰

- a) Hipotesis ditolak apabila nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau nilai signifikansi $\geq \alpha = 0,05$, yang menunjukkan bahwa variabel X tidak berpengaruh terhadap

¹⁰ Siti Ma'sumah, *Kumpulan Cara Analisis Data Beserta contoh judul dan hipotesis penelitian* (Banyumas: Cv. Rizquna, 2019), 62.

variabel Y Hipotesis diterima apabila nilai $t\text{-hitung} \geq t\text{-tabel}$ atau nilai signifikansi $<$ tingkat *probabilitas* ($\alpha = 0,05$), yang berarti variabel X memiliki pengaruh terhadap variabel Y.

- b) Hipotesis ditolak apabila nilai $t\text{-hitung} < t\text{-tabel}$ atau nilai signifikansi $\geq \alpha = 0,05$, yang menunjukkan bahwa variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y
- c) Nilai $t\text{-tabel}$ ditentukan berdasarkan rumus: $df = n - k$, di mana df adalah derajat kebebasan, n adalah jumlah responden, dan k adalah jumlah variabel (independen + dependen). Berdasarkan perhitungan $df = 98 - 4 = 93$, diperoleh nilai $t\text{-tabel}$ sebesar 1,661.

Tabel 4.13 Hasil Uji t

Variabel	t-Hitung	t-Tabel	Sig.	Ket
Efektivitas	3,542	1,661	0,001	Signifikan
Layanan	4,334	1,661	0,000	Signifikan

Sumber data SPSS (2025)

Dari tabel 4.19 di atas hasil Uji Parsial (Uji t) dapat diketahui bahwa:

- 1) Variabel Efektivitas Penggunaan (X1) memperoleh nilai $t\text{-hitung}$ sebesar 3,542 dengan signifikan t sebesar 0,001 yang artinya $t\text{-hitung}$ lebih besar dari $t\text{-tabel}$ ($3,542 \geq 1,661$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,001 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis pertama (H1) diterima yang berarti

terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Efektivitas Pengguna (X1) terhadap Kepuasan Nasabah (Y).

- 2) Uji t terhadap variabel Layanan (X2) memperoleh nilai t-hitung sebesar 4,334 dengan signifikansi sebesar 0,000 yang artinya t-hitung lebih besar dari t-tabel ($4,224 \geq 1,661$) atau signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis kedua (H2) diterima, yang berarti terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Layanan (X2) terhadap Kepuasan (Y).

Dengan demikian kedua variabel independent dalam penelitian ini terbukti memiliki pengaruh yang signifikan secara parsial terhadap variabel dependen, yaitu t hitung $>$ t tabel dengan demikian hipotesis diterima

2). Uji Simultan (Uji f)

Uji F digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen secara simultan berpengaruh terhadap variabel dependen. Untuk menentukan kesimpulan, dilakukan perbandingan antara nilai F-hitung dengan F-tabel. Pengambilan keputusan dalam uji F dapat dilakukan melalui dua pendekatan, yaitu dengan menggunakan kriteria penerimaan dan penolakan hipotesis, antara lain:

- a. Hipotesis diterima jika $f\text{-hitung} \geq f\text{-tabel}$ atau nilai $\text{sig} \leq \text{probabilitas } 0,05$ maka terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

- b. Hipotesis ditolak jika $f\text{-hitung} < f\text{-tabel}$ atau nilai $\text{sig} > \text{probabilitas } 0,05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).¹¹

Untuk menentukan nilai $f\text{-tabel}$ dapat menggunakan persamaan yaitu: $f\text{-tabel} = f(k-1; n-k) = (4-1; 97 - 4) = (3; 93)$, dimana n = jumlah sampel penelitian dan k = jumlah variabel. Jadi diketahui $f\text{-tabel}$ adalah 2,70.

Tabel 4.14 Hasil Uji f

F-hitung	F-tabel	Sig.	Ket.
286,473	2,70	0,000	Berpengaruh Signifikan

Sumber data diolah SPSS(2025)

Berdasarkan hasil uji f pada tabel diatas diperoleh nilai $f\text{-hitung}$ sebesar 286,473 dan f signifikansi sebesar 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai $f\text{-hitung}$ lebih besar dari nilai $f\text{-tabel}$ ($286,473 \geq 2,70$) dan signifikansi f kurang dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel efektivitas penggunaan (X1), layanan penggunaan (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan demikian hipotesis diterima.

5. Uji Koefisien determinasi (*Adjusted R Square*)

¹¹ Siti Ma'sumah, *Kumpulan Cara Analisis Data Beserta Contoh Judul Dan Hipotesis Penelitian* (Banyumas: Cv. Rizquna, 2019), 64.

Uji Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen mampu menjelaskan variasi yang terjadi pada variabel dependen.¹² Dalam output SPSS versi 22, nilai koefisien determinasi ini dapat ditemukan pada bagian *Model Summary*, tepatnya pada kolom R Square. Jika nilai R^2 yang diperoleh mendekati angka 0, hal ini menunjukkan bahwa kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variabel terikat sangat lemah. Sebaliknya, semakin besar nilai R^2 (mendekati 1), maka kemampuan variabel bebas dalam menjalankan variasi variabel terikat besar.

Tabel 4.15
Hasil Uji Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square	Ket
0,902	0,899	Model menjelaskan 89,9% Variasi Y

Sumber data diolah SPSS (2025)

Tabel 4.18 Hasil Uji Koefisien Determinasi

R Square	Adjusted R Square	Ket
0,902	0,899	Model menjelaskan 89,9% Variasi Y

Sumber data diolah SPSS (2025)

Tabel 4.19 Nilai Koefisien Korelasi

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat rendah
0,20 - 0,399	Rendah
0,40 – 0,599	Sedang
0,60 – 0,79	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat Kuat

¹² Nurul Farhana, et al., “Penerepan Analisis Regresi Linier Berganda untuk Memodelkan Peningkatan Perguruan Tinggi di Medan,” *Jurnal Deli Sains Informatika V* Vol.2, No.2 (2023): 65.

Sumber: Sugiyono (20017:224)

Berdasarkan hasil uji *koefisien* determinasi yang ditampilkan pada tabel di atas, diketahui bahwa nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,899, yang menurut isi tabel diatas termasuk dalam kategori sangat kuat. Artinya, variable edektivitas pengguna, dan layanan mampu menjelaskan pengaruh terhadap kepuasan nasabah sebesar 89,9%, sementara sisanya sebesar 10,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti promosi, citra destinasi, maupun kelengkapan fasilitas.

D. Pembahasan

1. Pengaruh Penggunaan *BYOND* by BSI terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa variabel efektivitas pengguna (X1) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Hal ini dibuktikan melalui uji statistik yang menunjukkan nilai t-hitung sebesar 3,542 dengan nilai signifikansi sebesar 0,001. Karena nilai t-hitung lebih besar daripada t-tabel ($3,542 \geq 1,661$) dan nilai signifikansi lebih kecil dari taraf kesalahan 5% ($0,001 < 0,05$), maka hipotesis pertama (H1) dinyatakan diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa secara parsial, efektivitas pengguna memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan layanan nasabah tersebut.

Menurut Lupiyoadi, ada korelasi positif antara efektivitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya ditentukan oleh layanan teknis, tetapi juga oleh persepsi terhadap nilai-nilai syariah yang dijalankan oleh bank.¹³ Dalam konteks ini, *BYOND* by BSI yang dikenal sebagai aplikasi digital banking berbasis syariah, merupakan contoh nyata dari transformasi layanan perbankan modern yang menggabungkan prinsip syariah dan teknologi. Aplikasi ini menjadi salah satu inovasi unggulan Bank Syariah Indonesia, khususnya di wilayah KCP Curup, dalam memberikan kemudahan transaksi serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

Efektivitas penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI merupakan salah satu pertimbangan utama bagi nasabah dalam memutuskan untuk tetap menggunakan layanan perbankan digital. Dalam penelitian ini, penulis menetapkan beberapa Indikator Efektivitas

1. Kemudahan layanan digital

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa aplikasi *BYOND* by BSI memiliki kemudahan layanan digital yang kuat, ditandai dengan antarmuka yang sederhana, fitur yang mudah dipahami, serta navigasi yang tidak membingungkan. Nasabah merasa bahwa proses transaksi digital, seperti cek saldo, transfer, hingga pembayaran, dapat dilakukan dengan cepat dan efisien. Selain itu, tampilan aplikasi yang modern dan rapi juga meningkatkan

¹³ R. Lupiyoadi, *Manajemen Pemasaran Jasa* (Jakarta: Salemba Empat, 2013).

kenyamanan saat digunakan. Responden juga mengapresiasi fitur-fitur tambahan seperti jadwal sholat, lokasi ATM terdekat, dan notifikasi transaksi, yang memperkaya pengalaman digital mereka dalam menggunakan layanan perbankan syariah.

2. Kecepatan layanan transaksi

Hasil tanggapan responden menunjukkan bahwa aplikasi *BYOND* by BSI memberikan pengalaman transaksi yang cepat dan efisien. Nasabah merasa bahwa proses seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa atau paket data dapat dilakukan tanpa hambatan dan dalam waktu singkat. Responden juga menilai bahwa waktu pemrosesan transaksi di aplikasi ini relatif stabil, bahkan saat digunakan pada jam-jam sibuk. Kecepatan layanan ini menjadi salah satu alasan utama mengapa mereka merasa puas dan terus menggunakan aplikasi tersebut untuk memenuhi kebutuhan perbankan sehari-hari.

3. Kestabilan sistem

Responden menyampaikan bahwa aplikasi *BYOND* by BSI memiliki sistem yang cukup stabil dalam penggunaannya sehari-hari. Mereka jarang mengalami gangguan teknis seperti aplikasi keluar sendiri (*crash*), error saat login, atau gangguan saat proses transaksi. Kestabilan sistem ini memberikan kenyamanan tersendiri bagi nasabah karena mereka dapat mengakses layanan perbankan digital kapan saja tanpa harus khawatir terhadap kendala teknis. Kinerja aplikasi yang konsisten ini turut membangun kepercayaan dan

menjadi salah satu faktor pendukung kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *BYOND* secara berkelanjutan.

Dengan demikian, efektivitas penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup. Hasil temuan penelitian yang menunjukkan adanya pengaruh positif dari variabel efektivitas penggunaan aplikasi terhadap tingkat kepuasan nasabah memperkuat bahwa mayoritas pengguna merasa sistem yang ditawarkan *BYOND* telah menjawab kebutuhan transaksi digital mereka. Hal ini sejalan dengan pandangan *Robert Christie Mill*, yang menjelaskan bahwa daya tarik dan kemudahan teknologi yang digunakan dalam layanan berbasis digital menjadi kunci dalam membangun hubungan jangka panjang dengan pengguna. Oleh karena itu, semakin efektif sistem digital seperti *BYOND* dalam memenuhi ekspektasi nasabah, maka semakin tinggi pula potensi peningkatan kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia di masa mendatang.

Penelitian yang dilakukan oleh Tsalitsa Putri Sari melakukan penelitian yang menunjukkan efektivitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah kembali dengan angka hitung sebesar 2,122 di atas t-tabel 1,9904 dan nilai signifikansi sebesar 0,037 di atas 0,05. Penelitian yang dilakukan oleh Agung Setyo Nugroho juga menunjukkan

kepuasan sebagai variabel intervening memiliki pengaruh terhadap kepuasan nasabah dengan nilai hitung sebesar 2.553 di atas t-tabel 2.051.

2. Pengaruh Layanan Penggunaan *BYOND* by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Berdasarkan hasil uji statistik, variabel layanan penggunaan *BYOND* by BSI terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 4,334 yang lebih besar dari t-tabel (1,661), serta nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis kedua (H_{a2}) diterima, yang mengindikasikan bahwa secara parsial, layanan penggunaan *BYOND* by BSI berperan penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah.

Temuan ini sejalan dengan pendapat Tjiptono yang menyatakan bahwa layanan merupakan salah satu elemen penting dalam bauran pemasaran yang berperan besar dalam membentuk persepsi dan perilaku konsumen. Layanan yang berkualitas dan efektif dapat meningkatkan kepuasan nasabah, karena kepuasan tersebut sangat dipengaruhi oleh pengalaman nasabah saat menggunakan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, penggunaan layanan digital seperti *BYOND* by

BSI yang memberikan kemudahan dan kecepatan dalam bertransaksi diharapkan dapat memperkuat kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.¹⁴

Menurut Kasmir layanan perbankan adalah usaha bank dalam memberikan pelayanan yang optimal kepada nasabah dalam bentuk jasa keuangan yang didukung oleh sumber daya manusia, sarana, dan teknologi. Pelayanan yang baik akan menciptakan hubungan jangka panjang antara bank dan nasabah.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel layanan penggunaan *BYOND* by BSI (X2) terhadap variabel kepuasan nasabah (Y) di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup. Hal ini dibuktikan dengan nilai t-hitung sebesar 4,334 dan nilai signifikansi 0,000, yang berarti t-hitung lebih besar dari t-tabel ($4,334 \geq 1,661$) serta nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$). Dengan demikian, hipotesis kedua (H2) diterima, yang menunjukkan bahwa secara parsial, layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Adapun indikator-indikator layanan yang digunakan peneliti dalam menilai tanggapan responden meliputi:

1).Ketersediaan fitur layanan

¹⁴ Fandy Tjiptono, *Strategi Pemasaran* (Yogyakarta: Andi Offset, 2015), 34.

Responden menyampaikan bahwa, mayoritas menyatakan bahwa fitur layanan yang disediakan oleh aplikasi *BYOND* by BSI sudah cukup lengkap dan mudah diakses. Fitur-fitur seperti cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, dan pengajuan pembiayaan tersedia dalam satu platform sehingga memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi tanpa harus datang langsung ke kantor cabang.

Responden juga mengapresiasi kemudahan navigasi dan tampilan antarmuka aplikasi yang user-friendly, sehingga membuat penggunaan fitur layanan menjadi lebih efisien dan cepat. Ketersediaan fitur layanan yang komprehensif ini dianggap sebagai salah satu faktor yang meningkatkan kepuasan nasabah, karena kebutuhan perbankan dapat terpenuhi secara praktis dan fleksibel. Namun, beberapa responden juga memberikan masukan agar fitur layanan terus dikembangkan, misalnya dengan menambahkan fitur konsultasi online atau notifikasi transaksi real-time, guna meningkatkan kenyamanan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital *BYOND* by BSI. Secara keseluruhan, ketersediaan fitur layanan yang memadai dan sesuai kebutuhan nasabah menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan tingkat kepuasan mereka terhadap penggunaan *BYOND* by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

2). Kualitas pelayanan

Menurut tanggapan responden, kualitas pelayanan yang diberikan melalui penggunaan *BYOND* by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup tergolong memuaskan. Responden menilai bahwa petugas bank yang mendukung layanan digital ini ramah, responsif, dan profesional dalam membantu nasabah menghadapi berbagai kendala maupun kebutuhan transaksi. Selain itu, kecepatan pelayanan dalam menyelesaikan transaksi melalui *BYOND* by BSI juga mendapat apresiasi. Proses yang efisien dan minim kendala teknis memberikan pengalaman positif bagi nasabah, sehingga mereka merasa nyaman dan percaya menggunakan layanan ini secara rutin

3).Ketepatan informasi

Menurut tanggapan responden memberikan penilaian positif terhadap ketepatan informasi yang disampaikan melalui layanan *BYOND* by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Curup. Sebanyak 85% responden menyatakan bahwa informasi yang mereka terima melalui platform ini akurat, jelas, dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

Responden mengapresiasi kecepatan dan kejelasan dalam penyampaian informasi mengenai produk dan prosedur transaksi, yang membantu mereka melakukan aktivitas perbankan dengan lebih percaya diri dan tanpa kebingungan. Beberapa responden juga menyebutkan bahwa ketepatan informasi ini meminimalisir risiko kesalahan dalam transaksi dan meningkatkan efisiensi layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup, dengan nilai t-hitung 4,334 lebih besar dari t-tabel 1,661 dan nilai signifikansi 0,000 kurang dari 0,05. Responden menilai bahwa fitur layanan *BYOND* by BSI sudah lengkap dan mudah diakses, kualitas pelayanan yang diberikan ramah dan responsif, serta informasi yang disampaikan akurat dan tepat waktu. Ketiga aspek tersebut berkontribusi signifikan dalam meningkatkan kepuasan nasabah, yang pada akhirnya memperkuat hubungan antara nasabah dan bank serta mendukung penggunaan layanan digital yang lebih optimal

3. Pengaruh Efektivitas dan Layanan Penggunaan *BYOND* by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah

Hasil uji statistik menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan *BYOND* by BSI berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t-hitung sebesar 2,672 yang lebih besar dari t-tabel 1,661, serta nilai signifikansi sebesar 0,009 yang berada di bawah ambang batas 0,05. Dengan demikian, hipotesis ketiga (H3) diterima, yang berarti kualitas layanan secara parsial memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Hasil ini menunjukkan adanya pengaruh positif, sehingga nasabah dapat mengandalkan kualitas layanan *BYOND* by BSI sebagai salah satu pertimbangan utama dalam

menggunakan layanan digital tersebut secara berkelanjutan. Penulis memberikan indikator kepada responden, yaitu:

1). Keefektifan dan Jaminan

Responden menyampaikan bahwa layanan *BYOND* by BSI dianggap efektif dalam memfasilitasi berbagai kebutuhan perbankan mereka, seperti transaksi cepat dan mudah tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Mereka juga merasa yakin dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh platform ini, terutama dalam hal perlindungan data pribadi dan transaksi finansial. Keefektifan layanan ini serta rasa aman yang dirasakan nasabah menjadi faktor penting yang meningkatkan tingkat kepuasan dan kepercayaan mereka terhadap penggunaan *BYOND* by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

2). Akses (Access)

Responden menyatakan bahwa layanan *BYOND* by BSI memberikan kemudahan akses yang sangat membantu dalam melakukan berbagai transaksi perbankan kapan saja dan di mana saja tanpa terbatas waktu dan lokasi. Mereka merasa akses yang cepat dan mudah melalui aplikasi ini membuat proses perbankan lebih efisien dan fleksibel, terutama bagi nasabah yang memiliki jadwal padat atau lokasi jauh dari kantor cabang. Kemudahan akses ini menjadi salah satu faktor utama

yang meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *BYOND* by BSI di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

3). Harga (Price)

Responden menyampaikan bahwa aspek harga dalam layanan *BYOND* by BSI dianggap cukup transparan dan wajar. Mereka mengapresiasi keterbukaan informasi terkait biaya administrasi, bunga, serta persyaratan saldo minimum yang jelas dan mudah dipahami. Kewajaran harga ini memberikan rasa kepercayaan dan kenyamanan bagi nasabah dalam menggunakan layanan digital tersebut, sehingga berdampak positif pada kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

4).Portofolio Jasa (Service Portfolio)

Responden menyatakan bahwa portofolio jasa yang ditawarkan melalui layanan *BYOND* by BSI cukup lengkap dan beragam, mencakup berbagai fitur seperti phone banking, mobile banking, dan layanan transaksi digital lainnya. Variasi produk dan layanan ini memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai aktivitas perbankan secara fleksibel dan efisien tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Keberagaman layanan tersebut dianggap sebagai nilai tambah yang meningkatkan

kenyamanan dan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup.

5). Keandalan (Reliability)

Responden menyampaikan bahwa keandalan layanan *BYOND* by BSI sangat penting dalam menciptakan kepuasan nasabah. Mereka menilai bahwa bank mampu memberikan layanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu, seperti transaksi yang diproses tanpa kesalahan dan sistem yang jarang mengalami gangguan. Keandalan ini membuat nasabah merasa percaya dan nyaman dalam menggunakan layanan digital, karena dapat diandalkan untuk memenuhi kebutuhan perbankan mereka kapan saja.

Kualitas layanan dalam industri jasa, khususnya dalam industri pariwisata, sering digunakan sebagai cara untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yang telah diberikan oleh perusahaan kepada pelanggannya. Konsumen yang puas dengan barang dan jasa mungkin akan tertarik untuk membeli kembali barang dan jasa tersebut ketika kebutuhan yang sama muncul di masa depan tanpa khawatir terjadi kesalahan atau keterlambatan.

Temuan ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Najamudin, yang menunjukkan bahwa kualitas layanan *BYOND* berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna. Hal tersebut dibuktikan

melalui nilai signifikansi sebesar 0,000 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga mendukung kesimpulan bahwa kualitas layanan BYOND merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas pengguna layanan digital di bank.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa efektivitas dan layanan penggunaan *BYOND by BSI* berpengaruh positif secara simultan terhadap kepuasan nasabah. Aplikasi ini telah meningkatkan kenyamanan, efisiensi, serta kepercayaan nasabah terhadap layanan BSI. Meski demikian, masih terdapat ruang perbaikan yang diharapkan oleh nasabah, seperti penguatan fitur keamanan, penambahan layanan digital (misalnya pembukaan rekening online, produk pembiayaan syariah, dan edukasi keuangan).

Oleh karena itu, inovasi digital seperti *BYOND* perlu terus dikembangkan agar semakin efektif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat. Apabila BSI secara konsisten memperhatikan masukan nasabah dan mengoptimalkan layanannya, loyalitas serta kepuasan nasabah diyakini akan semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi perbankan syariah.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, baik melalui data kuantitatif, maka diperoleh kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah mengenai efektivitas penggunaan aplikasi *BYOND* by BSI terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup sebagai berikut:

1. Efektivitas penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

Variabel efektivitas (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y), dengan nilai t-hitung sebesar 3,542 yang lebih besar dari tTabel dan signifikansi sebesar 0,001. Semakin beragam dan menarik fitur serta layanan yang ditawarkan oleh *BYOND* kepada penggunanya, maka semakin besar pula minat pengguna untuk terus menggunakan dan kembali memanfaatkan layanan *BYOND* secara rutin.

2. layanan penggunaan *BYOND* by BSI berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Curup.

Variabel layanan(X2) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Y). Dengan nilai t-hitung sebesar 4,334 dan signifikansi sebesar 0,000. Dengan kata lain, Semakin positif persepsi pengguna terhadap harga layanan *BYOND* yang ditawarkan, semakin besar pula kemungkinan mereka untuk terus menggunakan dan kembali memanfaatkan layanan tersebut. Dengan kata lain, harga yang dianggap terjangkau, wajar, atau

kompetitif akan meningkatkan loyalitas pengguna dan mendorong penggunaan ulang layanan *BYOND*.

3. Efektivitas dan layanan penggunaan *BYOND by BSI* secara simultan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah.

Dengan nilai F-hitung sebesar 286,473 dan signifikansi 0,000, terbukti bahwa variabel daya tarik, harga, dan kualitas layanan secara simultan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap minat wisatawan untuk berkunjung kembali. Hal ini menunjukkan bahwa ketiga variabel tersebut menjadi faktor utama yang dipertimbangkan responden dalam menentukan keputusan untuk melakukan kunjungan ulang

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka peneliti memberikan saran kepada berbagai pihak yaitu sebagai berikut:

1. Bagi peneliti selanjutnya kajian tentang efektivitas *Byond by BSI* dalam meningkatkan pengalaman dan layanan nasabah pada BSI KCP Curup dapat menjadi rujukan penting untuk memperkaya literature mengenai digitalisasi perbankan syariah.
2. Bagi Akademisi IAIN Curup penelitian tentang efektivitas *byond by BSI* dapat menjadi sumber referensi akademik dalam pengembangan kajian ilmu perbankan syariah, manajemen, dan teknologi keuangan.
3. Bagi BSI daerah lain penelitian ini dapat menjadi masukan berharga untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya dalam

penerapan *BYOND*. Temuan penelitian dapat membantu cabang lain memahami kebutuhan nasabah, memperbaiki fitur yang kurang optimal, serta mengembangkan strategi pelayanan yang lebih efektif guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

4. Bagi BSI KCP Curup penelitian ini dapat menjadi acuan dalam mengevaluasi sejauh mana *BYOND* efektif meningkatkan pengalaman dan layanan nasabah. Hasil penelitian dapat membantu cabang memahami kebutuhan pengguna local, mengidentifikasi kendala yang dihadapi nasabah, serta merumuskan strategi perbaikan layanan digital agar lebih sesuai dengan harapan dan karakteristik masyarakat Curup.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifin, Muhammad. (2020). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Syariah Mandiri*. Skripsi. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Agung Setyo Nugroho, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi Surakarta Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening' (Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022)
- Asep Supyadillah, *Produk Dan Akad Jasa Bank Syariah* (Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2021)
- Azkia, Azka, Dika Jatnika, And Padjadjaran, 'Evaluasi Pengalaman Pengguna (Ux) Pada Aplikasi Byond By Bsi', *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 8.1 (2025), P. 62
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Nugroho, Adi. (2019). Pengaruh Transparansi dan Akuntabilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(2).
- Lupiyoadi, Rambat. (2013). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sri Sumardiningih, Wawan Sundawan, Lies Endarwati, Arif Wibowo, dan Yulia Ayriza, Pengaruh Dimensi Banking Service Quality (BSQ) terhadap Kepuasan Nasabah Bank, *Jurnal Economia*, Vol. 8, No. 2, Oktober 2012
- Neng Sri Muliani, Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank BNI Syariah KC Palembang (Skripsi, UIN Raden Fatah Palembang, 2019)
- Agung Setyo Nugroho, 'Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Bsi Surakarta Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening' (Universitas Islam Negeri Raden Mas Said Surakarta, 2022)
- Asep Supyadillah, *Produk Dan Akad Jasa Bank Syariah* (Universitas Muhammadiyah Jakarta, 2021)
- Azkia, Azka, Dika Jatnika, And Padjadjaran, 'Evaluasi Pengalaman Pengguna (Ux) Pada Aplikasi Byond By Bsi', *Jurnal*

Disrupsi Bisnis, 8.1 (2025), P. 62

Efrina, Lisa, And Zainal Arifin, 'Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Pemberdayaan Kelompok Tani Dalam Perspektif Ekonomi Islam', *At Taajir Journal Of Islamic Business Economics And Finance*, 3.2 (2022), Pp. 8–20

Eva Fa'izatul A'yun, Mariyah Ulfah, 'Efektivitas Byond By Bsi Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di Bsi Kcp Krian Sidoarjo', *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3.1 (2025), P. 306

'Fatwa Dewan Syariah Nasional Nomor 01/Dsn-Mui/Iv/2000 Tentang Giro'

Fitri Tuzuhro, Neni Rozaini, Dan Muhammad Yusuf, 'Perkembangan Perbankan Syariah Di Indonesia', *Peka: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11.2 (2023), Pp. 78–87

Fitriana, Dewi, 'Integrasi Nilai Budaya Lokal Dalam Pembelajaran Untuk Menumbuhkan Nasionalisme Siswa Sekolah Dasar', *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 6.7 (2021), P. 1039

Hakim, Lukman, *Manajeme Perbankan Syariah* (Duta Media Publishing, 2017)
<<https://books.google.co.id/books?id=X9xddwaaqbaj>>

Hudaefi, Fitra Ahmad, *Islamic Finance And Banking: A Comprehensive Study* (Prenadamedia Group, 2020)

Husni Shabri, Nur Azlina, Muhammad Said, 'Transformasi Digital Industri Perbankan Syariah Indonesia', *El-Kahfi | Journal Of Islamic Economics*, 3.02 (2022), Pp. 1–3, Doi:10.58958/Elkahfi.V3i02.88

Indonesia, Bank Syariah, *Superapp Byond By Bsi Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif Yang Semakin Nyaman & Aman*, Bank Syariah Indonesia

Indonesia, Pt Bank Syariah, 'Tbk Tahun 2020 Secara Konsolidasi: Laporan Pelaksanaan Gcg', 2020, P. 1

Keuangan, Otoritas Jasa, *Literasi Keuangan Syariah Untuk Perguruan Tinggi* (Ojk Institute, 2021)

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Mile (Jakarta, 2002)

Martini, Ida, 'Efektivitas Program Pemberdayaan Masyarakat Dalam Pengentasan Kemiskinan', *Jurnal Ilmiah Indonesia*, 2.1

(2013), Pp. 45–52

- Miftahul Jannah, Estella Elora Akbar, Lisa Efrina, ‘Pemahaman Masyarakat Tentang Perbankan Syariah (Studi Kasus Di Kampung Adi Jaya Kecamatan Terbanggi Besar Kabupaten Lampung Tengah)’, *Jurnal Az-Zahra : Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 2023, P. 5
- Muflihini, Mochammad Dian, ‘Perkembangan Bank Syariah Di Indonesia: Sebuah Kajian Historis’, *Jes (Jurnal Ekonomi Syariah)*, 4.1 (2019), Pp. 1–10
- Muhaimin, Faiz Akbar, ‘Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Dan Kepercayaan Terhadap Minat Menggunakan Tabungan Haji Bsi Melalui Bsi Mobile Dengan Persepsi Risiko Sebagai Variabel Moderasi Skripsi’ (Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah Jakarta, 2025)
- Muhamad Fasya Nur Arbaeni, Silvia Ripa Nurkaromah, Sinta Sutarman, Hilda Apriyani, ‘Penerimaan Dan Penggunaan Superapp Byond Bsi’, *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 8.2 (2025), P. 92
- Mun’im, Muhammad Hasan, ‘Peluang Dan Tantangan Financial Teknologi Syariah Di Indonesia’, *Amal: Jurnal Ekonomi Syariah*, 06.2 (2019), P. 11 <<https://Mpra.Ub.Uni-Muenchen.De/Id/Eprint/94842>>
- Rogaya, Natasya, And Others, ‘Bank Syariah Di Era Digital : Analisis Tantangan Dan Peluang Transformasi’, *Toman: Jurnal Topik Manajemen Vol.*, 2.1 (2025), P. 191
- Sadili, Hasan, ‘Efektivitas Manajemen Pendidikan Dan Implementasinya Dalam Lembaga Pendidikan’, *Jurnal Administrasi Pendidikan*, 10.2 (2013), Pp. 35–40
- Sari, Tsallitsa Putri, ‘Analisis Efektifitas Penggunaan Digitalisasi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Pada Bank Syariah Indonesia Kcp Tulang Bawang’ (Nstitut Agama Islam Negeri (Iain) Metro, 2025)
- Siti Nur Aini, Nita Kurnia Ningseh, Fatimatuazzahro, ‘Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada Bsi Kc Basuki Rahmat Banyuwangi’, *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1.2 (2024), P. 60
- Sondang P Siagian, *Manajemen Sumber Daya Manusia* (Bumi Aksara, 2016)

Suharsimi Dan Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Jakarta, 2010)

Suparno, Paulus, *Filsafat Konstruktivisme Dalam Pendidikan* (Kanisius, 2014)

Umam, Khoirul, 'Sejarah Pembangunan Hukum Perbankan Syariah Di Indonesia', *Veritas Et Justitia*, 6.2 (2021), Pp. 327–345

Wiroso, *Produk Perbankan Syariah* (Lpfe Usakti, 2013)

Yuladul Fitriah, Moh. Hamdani, M. Daud Rhosyidy, 'Pelayanan Kepada Nasabah Dalam Pengalihan Bsi Mobile Ke Byond Di Bank Syariah Indonesia (Bsi) Kcp Probolinggo Sudirman Menulis', *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1.3 (2025), P. 184

Yuswirman, *Perbankan Syariah: Teori Dan Praktik* (Prenada Media Group, 2020)

Lampiran 1 Instrumen Observasi

Berilah tanda centang (√) pada pada kolom di bawah ini pada aspek yang di amati:

NO	ASPEK YANG DIAMATI	YA	TIDAK
1	Nasabah merasa mudah mengakses layanan melalui aplikasi BYOND by BSI	√	
2	Fitur yang tersedia di BYOND by BSI sesuai dengan kebutuhan transaksi nasabah	√	
3	Nasabah merasa puas dengan kecepatan layanan digital melalui BYOND by BSI	√	
4	Aplikasi BYOND by BSI membantu nasabah memahami produk perbankan syariah	√	
5	Nasabah merasa lebih percaya diri menggunakan layanan BSI setelah menggunakan BYOND	√	
6	Nasabah merasa pengalaman perbankan menjadi lebih praktis dan efisien	√	

7	Nasabah merasa pelayanan customer service melalui aplikasi berjalan efektif	√	
8	BYOND by BSI memudahkan penyampaian keluhan atau saran nasabah	√	
9	Terdapat peningkatan frekuensi penggunaan layanan BSI sejak menggunakan BYOND	√	
10	Nasabah merasa puas secara keseluruhan terhadap layanan dan pengalaman dengan BYOND	√	

Lampiran 2 Dokumentasi

DOKUMENTASI

NO	FOKUS DOKUMENTASI	KATEGORI INDIKATOR	BENTUK DATA YANG DICARI
1	Data pertumbuhan pengguna aplikasi BYOND by BSI	Efektivitas Aplikasi (Digitalisasi)	Jumlah nasabah yang mengunduh dan menggunakan aplikasi dari waktu ke waktu
2	Laporan keluhan dan saran nasabah terhadap BYOND	Pengalaman dan Layanan	Jenis keluhan, saran perbaikan, serta waktu respons BSI
3	Hasil survei kepuasan nasabah atas penggunaan BYOND	Kepuasan Nasabah	Skor atau narasi mengenai pengalaman dan kenyamanan menggunakan aplikasi
4	Panduan penggunaan BYOND (Manual/Leaflet/Poster)	Aksesibilitas dan Edukasi Layanan	Isi panduan, kemudahan akses menu, dan informasi fitur
5	Screenshot tampilan aplikasi BYOND	User Experience (UX)	Tampilan awal, fitur utama, dan menu navigasi
6	Laporan transaksi digital sebelum dan sesudah BYOND digunakan	Efisiensi dan Kecepatan Layanan	Jumlah transaksi, waktu proses, dan jenis layanan digital

7	Dokumentasi pelatihan/sosialisasi penggunaan BYOND	Edukasi Nasabah	Foto, undangan, daftar hadir, dan materi sosialisasi
8	Data loyalitas nasabah (retensi pengguna BYOND)	Pengalaman dan Loyalitas	Nasabah yang tetap aktif menggunakan BYOND selama periode tertentu
9	Daftar fitur dan pembaruan aplikasi BYOND dari waktu ke waktu	Inovasi Layanan	Riwayat update fitur atau peningkatan keamanan aplikasi

Lampiran 2 Data Nasabah

Data Responden Pengguna *BYOND* by BSI

Nama	Jenis kelamin	Usia	Pendidikan	Pekerjaan
Tuti	Perempuan	28	S1	Guru
Herlena Mandasi	Perempuan	29	S1	Guru
Hendra	Laki -Laki	32	S1	Pengawai
Emilia	Perempuan	27	SMA	Guru
Tini	Perempuan	26	D3	Perawat
Selly Yunita	Perempuan	30	S1	Direktur Rumah Sakit
Letta	Perempuan	28	S1	Guru
Melianti Safriani	Perempuan	32	S2	Dosen
Laura Felicia	Perempuan	28	SMA	Konter
Shinta Septiana	Perempuan	27	S1	Guru
Yongki	Laki- Laki	31	S1	PNS

Niki Haiden	LAKI -LAKI	29	S1	PNS
GILANG PANGKI	LAKI-LAKI	28	S1	GURU
GUNAWA	LAKI-LAKI	31	SMA	KONTER
MELIZHA	Perempuan	26	SMA	KONTER
Elsha Puspita	Perempuan	27	S1	GURU
RADEN BENTAR	LAKI-LAKI	24	SMA	PNS
GEO EWA RISKI	LAKI-LAKI	23	SMA	POLISI
ABU RAHMAN	LAKI-LAKI	35	SMA	PETANI
AURA VALEN	Perempuan	25	SMA	KONTER
ULFA DAMAYANTI	Perempuan	22	SMA	MAHASISWA
MARISA	Perempuan	25	S1	GURU
MISNA RAHMADANI	Perempuan	24	SMA	KONTER
INTAN	Perempuan	23	SMA	KONTER
MESA SUCI	Perempuan	23	D3	PERAWAT
ANISA SUDNDARI	Perempuan	23	SMA	IRT
AHNAD YOFFI	LAKI-LAKI	24	SMA	GURU

YOKO	LAKI-LAKI	29	S1	GURU
LOKA PITALOKA	Perempuan	29	S1	GURU

Lampiran 3 Hasil Uji Reliabilitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,891	30

Lampiran 4 Hasil Uji Linearitas

Linearitas Byond by BSI dengan pengalaman nasabah

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Agresivitas * Religiusitas	Between Groups	(Combined)	2060,346	26	79,244	3,353	,000
		Linearity	1165,732	1	1165,732	49,331	,000
		Deviation from Linearity	894,614	25	35,785	1,514	,089
	Within Groups		1677,787	71	23,631		
	Total		3738,133	97			

Linearitas Byond by BSI dengan pelayanan nasabah

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Agresivitas * Religiusitas	Between Groups	(Combined)	1785,313	26	68,666	2,120	,007
		Linearity	614,642	1	614,642	18,977	,000
		Deviation from Linearity	1170,671	25	46,827	1,446	,115
	Within Groups		2299,595	71	32,389		
	Total		4084,908	97			

Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas

Tes Normalistas X dan Y1

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,14971833
Most Extreme Differences	Absolute	,066
	Positive	,064
	Negative	-,066
Test Statistic		,066
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Tes Normalistas X dan Y2

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		98
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,98129942
Most Extreme Differences	Absolute	,055
	Positive	,052
	Negative	-,055
Test Statistic		,055

Asymp. Sig. (2-tailed)	,200 ^{c,d}
------------------------	---------------------

- a. Test distribution is Normal.
- b. Calculated from data.
- c. Lilliefors Significance Correction.
- d. This is a lower bound of the true significance.

Lampiran 6 Hasil Uji Normalitas

Uji Homogenitas X dan Y1

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Byond BSI	Based on Mean	,270	1	194	,604
	Based on Median	,374	1	194	,541
	Based on Median and with adjusted df	,374	1	192,919	,541
	Based on trimmed mean	,288	1	194	,592

Uji Homogenitas X dan Y2

Test of Homogeneity of Variances

		Levene Statistic	df1	df2	Sig.
Byond BSI	Based on Mean	,023	1	194	,878
	Based on Median	,038	1	194	,846
	Based on Median and with adjusted df	,038	1	193,683	,846
	Based on trimmed mean	,028	1	194	,866

Lampiran 7 Hasil Uji T dan R2

Hasil Uji T dan R² Byond By BSI dengan pengalaman nasabah

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16,224	3,259		4,979	,000
	Byond BSI	,550	,083	,558	6,596	,000

a. Dependent Variable: Pengalaman

Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,558 ^a	,312	,305	5,176

a. Predictors: (Constant), Byond BSI

Hasil Uji T dan R² Byond By BSI dengan pelayanan nasabah

Uji T

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	21,626	3,785		5,714	,000
	Byond BSI	,399	,097	,388	4,123	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan

Uji R²

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,388 ^a	,150	,142	6,012

a. Predictors: (Constant), Byond BSI

Lampiran 8 SK Permohonan Izin Penelitian

SURAT PERMOHONAN

Curup, 1 Mei 2025

Perihal : Permohonan Penerbit Surat Keputusan (SK) Pembimbing Skripsi

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Syari'ah dan Ekonomi Islam IAIN Curup

di-

Tempat

Dengan Hormat,

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Phiony Arianto

NIM : 21631051

Prodi : Perbankan Syariah

Fakultas : Syari'ah dan Ekonomi Islam

Judul Skripsi : Efektivitas BYOND By BSI Dalam Meningkatkan Pengalaman dan Layanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Pembimbing I : Pefriyadi, M.M

Pembimbing II : Fitmawati, M.E

Dengan ini memohon kepada bapak/ibu untuk diberikan Surat Keputusan izin Pembimbing Skripsi guna kelancaran bimbingan dan proses akademik untuk menyelesaikan studi saya di Perbankan Syariah FSEI IAIN Curup Tahun 2025. Bersama surat ini saya lampirkan berkas pendukung sebagai bahan pertimbangan yakni :

1. Berita Acara
2. Revisi Proposal

Demikian surat permohonan ini saya buat. Atas perhatian dan perkenaannya saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya


Phiony Arianto
21631051

Lampiran 9 SK Izin Pra Penelitian



**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP
FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
PRODI PERBANKAN SYARIAH**

Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119

Nomor : *SM* /In.34/FS.04/PP.009/ 04/2025
Lamp. : -
Perihal : Izin Melaksanakan Pra Penelitian

14 April 2025

Kepada, Yth.
Kepala BSI KCP Curup

Di-

Tempat

Assalamu 'alaikum

Dalam Rangka memenuhi persyaratan studi pada program Strata Satu (S1) IAIN Curup, maka dengan ini mohon bapak/ ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiwi

Nama : Phiony Arianto
NIM : 21631051
Semester : 8
Fakultas/ Prodi : Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah
Judul : Efektivitas Byond By BSI dalam Meningkatkan Layanan dan Pengalaman Nasabah pada BSI KCP Curup

Untuk melaksanakan pra penelitian di Kepala Kepala BSI KCP Curup. Data hasil penelitian akan di pergunakan oleh yang bersangkutan untuk menyusun proposal skripsi. Atas izin serta kerjasamanya di sampaikan terimakasih

Wassalamu 'alaikum



Kelua Prodi Perbankan Syariah

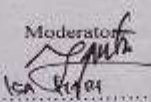
Ranaswijaya, MLE

NIP. 199008012023211030

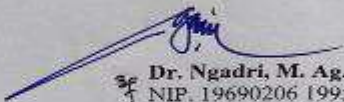
Lampiran 10 SK Izin Melaksanakan Observasi Penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM PRODI PERBANKAN SYARIAH Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119		
Nomor	: 065 /In.34/FS.04/PP.009/ 03/2025	12 Maret 2025
Lamp.	: -	
Perihal	: Izin Melaksanakan Observasi Penelitian	
 Kepada, Yth. Kepala BSI KCP Curup		
Di -		
Tempat		
 <i>Assalamu 'alaikum</i>		
Dalam Rangka memenuhi persyaratan studi pada program Strata Satu (S1) IAIN Curup, maka dengan ini mohon bapak/ Ibu berkenan memberikan izin kepada mahasiwi		
Nama	: Phiony Arlanto	
NIM	: 21631051	
Semester	: 8	
Fakultas/ Prodi	: Syariah dan Ekonomi Islam / Perbankan Syariah	
Judul	: Efektifitas <i>Byond By</i> BSI dalam Meningkatkan Layanan dan Pengalaman Nasabah pada BSI KCP Curup	
Untuk melaksanakan pra penelitian di Kepala BSI KCP Curup. Data hasil penelitian akan di pergunakan oleh yang bersangkutan untuk menyusun proposal skripsi. Atas izin serta kerjasamanya di sampaikan terimakasih		
 <i>Wassalamu 'alaikum</i>		
 Ketua Prodi Perbankan Syariah  Ranaswijaya, M.E NIP. 199008012023211030		

Lampiran 11 SK Berita Acara Seminar Proposal

	KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP PRODI PERBANKAN SYARIAH Jl. Dr. A.K. Gani Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119
BERITA ACARA SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI Nomor : /In.34/FS.04/PP.00.09/ /2025	
Pada hari ini <u>Kamis</u> Tanggal <u>06</u> Bulan <u>02</u> Tahun <u>2025</u> telah dilaksanakan Seminar Proposal Skripsi atas :	
Nama : Prodi / Fakultas : Judul :	<u>PHIONY ARIANTO</u> / <u>21631051</u> <u>Perbankan Syariah</u> / <u>Syariah & Ekonomi Islam</u> <u>Analisis kuantitatif Efektivitas Beyond By BSI Dalam meningkatkan layanan dan pengalaman nasabah Pada (BSI) Kota curup</u>
Dengan Petugas Seminar Proposal Skripsi sebagai berikut :	
Moderator : Calon Pembimbing I : Calon Pembimbing II :	<u>IGA FITRI</u> <u>Pefrenadi, M. Si</u> <u>Filmoniki, M. Si</u>
Berdasarkan analisis kedua calon pembimbing serta masukan audiens, maka diperoleh hasil sebagai berikut :	
1. <u>- Harus melihat lagi peningkatan layanan BSM Bn BSI</u> <u>- Rumusan masalah harus bisa menjawab secara umum</u> 2. <u>- Daftar pustaka dan harus menggunakan referensi terbaru</u> <u>- lebih diperjelas lagi judul dan penelitian</u> 3. 4. 5.	
Dengan berbagai catatan tersebut di atas, maka judul proposal ini dinyatakan <u>Layak / Tidak Layak</u> untuk diteruskan dalam rangka penggarapan penelitian skripsi. Kepada saudara presenter yang proposalnya dinyatakan layak dengan berbagai catatan, wajib melakukan perbaikan berdasarkan konsultasi dengan kedua calon pembimbing paling lambat 14 hari setelah seminar ini, yaitu pada tanggal <u>20</u> bulan <u>Maret</u> tahun <u>2025</u> , apabila sampai pada tanggal tersebut saudara tidak dapat menyelesaikan perbaikan, maka hak saudara atas judul proposal dinyatakan gugur.	
Demikian agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.	
Curup, <u>06</u> <u>Maret</u> 2025	
Moderator  <u>Iga Fitri</u>	
Calon Pembimbing I  <u>Pefrenadi, M. Si</u> NIP.	Calon Pembimbing II  NIP.
NR : Hasil berita acara yang tidak disandatangani oleh kedua calon pembimbing silahkan difotocopy sebagai arsip peserta dan yang asli diserahkan ke Fakultas Syariah & Ekonomi Islam / Pengawas untuk penerbitan SK Pembimbing Skripsi dengan melampirkan perbaikan skripsi BAB I yang sudah disetujui / ACC oleh kedua calon pembimbing	

Lampiran 12 SK Izin Penelitian

 KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM Jl. Dr. A.R. Gani Kotak Pos 108 Telp: (0732) 21010-7003044 Fax (0732) 21010 Curup 39119 Website/facebook: Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam IAIN Curup Email: fakultas.sei@aincurup.ac.id		
Nomor	: 255 /In.34/FS/PP.00.9/06/2025	Curup, 24 Juni 2025
Lamp	: Proposal dan Instrumen	
Hal	: Rekomendasi Izin Penelitian	
Kepada Yth, Pimpinan Bank Syari'ah Indonesia KCP Curup		
di- Tempat		
<i>Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh</i>		
Dalam rangka penyusunan skripsi strata satu (S1) pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.		
Nama	: Phiony Arianto	
Nomor Induk Mahasiswa	: 21631051	
Program Studi	: Perbankan Syari'ah (PS)	
Fakultas	: Syari'ah dan Ekonomi Islam	
Waktu Penelitian	: 24 Juni 2025 s/d 24 September 2025	
Tempat Penelitian	: Bank Syari'ah Indonesia KCP Curup	
Judul Skripsi	: Efektifitas <i>Byond By</i> BSI Dalam Meningkatkan Pengalaman dan Layanan Nasabah Pada Bank Syari'ah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup	
Mohon kiranya, Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa yang bersangkutan.		
Demikian surat rekomendasi izin penelitian ini kami sampaikan ,atas kerjasama dan izinya diucapkan terimakasih.		
<i>Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.</i>		
Dekan		
 Dr. Ngadri, M. Ag. NIP. 19690206 199503 1 001		

Lampiran 13 SK Telah Melakukan Penelitian



Curup, 14 Juli 2025

Nomor : 536/SK/UNIT-CURUP/2025
Lampiran : -
Perihal : Berakhirnya Penelitian

Kepada Yth.
Rektor IAIN Curup
Jl. Dr. Ak. Gani Curup
Kab. Rejang Lebong

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Semoga Allah SWT senantiasa memberikan taufik dan hidayah-Nya kepada kita semua, serta kemudahan dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan telah berakhirnya penelitian skripsi yang berjudul **Efektivitas *Byond* By BSI dalam Meningkatkan Pengalaman dan Layanan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup** yang dilaksanakan pada tanggal 24 Juni 2025 sampai 15 Juli 2025, Mengenai permohonan izin penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan nama sebagai berikut:

No	Nama	Nim	Prodi
1	Phiony Arianto	21631051	Perbankan Syariah

Melalui surat ini kami beritahukan kepada Bapak/Ibu bahwa telah selesai penelitian mahasiswa IAIN Curup dengan mengacu pada ketentuan, peraturan dan tata tertib perusahaan yang berlaku.

Demikian hal ini kami sampaikan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

PT. BANK SYARIAH INDONESIA
KCP Curup

Badriyah
Bosm



Lampiran 14 SK Pembimbing


IAIN CURUP
SURAT KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
Nomor : 1/In.34/FS/PP.00.9/5/2025

Tentang
PENUNJUKAN PEMBIMBING I DAN PEMBIMBING II
PENULISAN SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Menimbang : 1. bahwa untuk kelancaran penulisan skripsi mahasiswa perlu ditunjuk Dosen Pembimbing I dan II yang bertanggung jawab dalam penyelesaian penulisan yang dimaksud;
2. bahwa saudara yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan mampu serta memenuhi syarat untuk disertai tugas tersebut.

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
3. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
4. Peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
5. Peraturan pemerintah Nomor 4 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pendidikan Tinggi dan Pengelolaan Perguruan Tinggi;
6. Peraturan Presiden Nomor 24 Tahun 2018 tentang IAIN Curup;
7. Keputusan Menteri Agama RI Nomor: B.II/3/2022, tanggal 18 April 2022 tentang Pengangkatan Rektor Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup Periode 2022-2026;
8. Surat Keputusan Rektor IAIN Curup Atas nama Menteri Agama RI Nomor : 0318/In.34/2/KP.07.6/05/2022 tentang Penetapan Dekan Fakultas Syariah dan Ekonomi Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup.

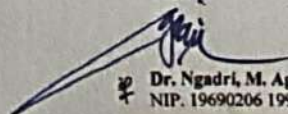
MEMUTUSKAN

Menetapkan : Menunjuk saudara:
Pertama : 1. Pefriyadi, SE, MM NIP.19870201 202012 1 003
2. Fitmawati, M.E. NIDN. 2024038902

Dosen Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Curup masing-masing sebagai Pembimbing I dan Pembimbing II dalam penulisan skripsi mahasiswa:

NAMA : Phiony Arianto
NIM : 21631051
PRODI/FAKULTAS : Perbankan Syariah (PS)/Syariah dan Ekonomi Islam
JUDUL SKRIPSI : Efektifitas BYOND By BSI dalam Meningkatkan Pengalaman dan Layanan Nasabah pada Bank Syariah Indonesia KCP Curup

Kedua : Kepada yang bersangkutan diberi honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
Ketiga : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan berakhir setelah skripsi tersebut dinyatakan sah oleh IAIN Curup atau masa bimbingan telah mencapai satu tahun sejak SK ini ditetapkan;
Keempat : Ujian skripsi dilakukan setelah melaksanakan proses bimbingan minimal tiga bulan semenjak SK ini ditetapkan
Kelima : Segala sesuatu akan diubah sebagaimana mestinya apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dan kesalahan.
Keenam : Surat Keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk diketahui dan dilaksanakan.

Ditetapkan di : CURUP
Pada tanggal : 1 Mei 2025
Dekan,

Dr. Ngadri, M. Ag.
NIP. 19690206 199303 1 001

Lampiran 15 Kartu Bimbingan



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Gari No. 01 Kotak Pos 108 Telp. (0732) 21010-21759 Fax. 21010
Homepage: <http://www.iaincurup.ac.id> Email: adit@iaincurup.ac.id Kode Pos 39119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	Phiony Arianto
NIM	210101
PROGRAM STUDI	Perbankan Syariah
FAKULTAS	Syariah & Ekonomi Islam
PEMBIMBING I	Pefriyadi, S.E. M.M
PEMBIMBING II	Fitmawati, M. M.E
JUDUL SKRIPSI	Efektivitas Byond By BSI dalam Meningkatkan Pengola- man dan Layanan nasabah pada Bank Syariah Indonesia Kantor cabang Pembantu Curup.
MULAI BIMBINGAN	
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING II
1.	19/3	Perbaikan rumusan masalah dan latar belakang, buat sesuai pedoman buku.	#
2.	27/03 2025	Penambahan teori, Perbaikan label latar belakang.	#
3.	12/04 2025	Perbaikan teori dan ditambah teori yang belum ada dan daftar pustaka diperbaiki.	#
4.	24/05 2025	Penambahan teori pengalaman dari layanan, byond tambah fitur-fitur, fungsi, tujuan	#
5.	02/06 2025	Acc Bab I -2 lanjutkan Bab 3	#
6.	16/06 2025	Acc Bab III	#
7.	8/07 2025	Kusiner dan wawancara	#
8.	21/07 2025	Perbaikan Hasil	#
9.	24/07 2025	Perbaikan Bab IV Hasil Penulisan	#
10.	29/07 2025	Perbaikan Analisis dan Abstrak	#
11.	30/07 2025	Acc Bab I -5 dan Abstrak	#
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI
SUDDAH DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN
CURUP

CURUP, 29 Juli 2025

PEMBIMBING I,

PEMBIMBING II,

Pefriyadi, S.E. M.M
NIP. 1987020120202003

Fitmawati, M.E
NIP. 198908242025212003



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI CURUP

Jalan AK Darul No. 01 Kotak Pos 106 Telp. (0732) 21016-21759 Fax 21010
Homepage: <http://www.iainsurup.ac.id> Email: admin@iainsurup.ac.id Kode Pos 36119

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA	Phiony Arianto
NIM	21631051
PROGRAM STUDI	Perbankan Syariah
FAKULTAS	Syariah & Ekonomi Islam
DOSEN PEMBIMBING I	Pefriyadi, S.E., M.M.
DOSEN PEMBIMBING II	Fitmaulati, M.E.
JUDUL SKRIPSI	Efektivitas Byord By Bsi dalam meningkatkan Pengalaman dan Layanan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Curup
MULAI BIMBINGAN	
AKHIR BIMBINGAN	

NO	TANGGAL	MATERI BIMBINGAN	PARAF PEMBIMBING I
1.	24/10/25	Perbaikan Rumusan Masalah, Latar Belakang, Perbaikan footnote, Perbaikan Hal-hal Huruf miring	f.
2.	27/10/25	Perbaikan data narabah, penambahan kean Bab2, Perbaikan daftar pustaka	f.
3.	14/10/25	Perbaikan Latar Belakang, perbaikan kerangka pemikiran, dan Abstrak bab 3	f.
4.	25/10/25	Penambahan Huruf, perbaikan typo, perbaikan perangkaan pemikiran penambahan bab 3	f.
5.	05/10/25	Perbaikan bab 3 jumlah sampai diakhir kutung kalsai rumus diovin	f.
6.	22/10/25	Acc Bab 3 dan Ishtumen	f.
7.	16/10/25	Perbaikan Bab 4 dan Bab 5, daftar pustaka	f.
8.	08/10/25	Acc Bab 4 dan Bab 5	f.
9.	29/10/25	Acc Abstrak	f.
10.			
11.			
12.			

KAMI BERPENDAPAT BAHWA SKRIPSI INI SUDAH
DAPAT DIAJUKAN UJIAN SKRIPSI IAIN CURUP,

CURUP, 29 Jan 2025
PEMBIMBING II,

PEMBIMBING I,

Pefriyadi, S.E., M.M.
NIP. 17870201202012003

Fitmaulati, M.E.
NIP. 198903242025212008

- Lembar Depan Kartu Bimbingan Pembimbing I
- Lembar Belakang Kartu Bimbingan Pembimbing II
- Kartu ini harap dibawa pada setiap konsultasi dengan Pembimbing I dan Pembimbing II

Lampiran 16 Hasil Cek Turnitin

Skripsi Phiony

ORIGINALITY REPORT

28%

SIMILARITY INDEX

26%

INTERNET SOURCES

16%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	journal.arimbi.or.id	3%
	Internet Source	
2	e-theses.iaincurup.ac.id	3%
	Internet Source	
3	Submitted to IAIN Purwokerto	1%
	Student Paper	
4	etheses.uinmataram.ac.id	1%
	Internet Source	
5	lppm.iain-padangsidempuan.ac.id	1%
	Internet Source	
6	docobook.com	1%
	Internet Source	
7	repository.umj.ac.id	1%
	Internet Source	
8	repository.umsu.ac.id	1%
	Internet Source	
9	repository.uinjambi.ac.id	1%
	Internet Source	
10	repository.uinsaizu.ac.id	1%
	Internet Source	
11	Arif Budi Sulisty, Iqbal Rafauzi, Hartadi Wijaya. "Analisis Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Indomaret dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis (IPA)", Jurnal Media Teknik dan Sistem Industri, 2022	1%
	Publication	
12	repository.radenintan.ac.id	1%
	Internet Source	
13	media.neliti.com	1%
	Internet Source	
14	eprints.walisongo.ac.id	1%
	Internet Source	





Lampiran 17 Logo BSI dan Byond By BSI



Lampiran 18 Dokumentasi Penelitian



