



PENGARUH KELENGKAPAN FITUR, KEMUDAHAN TTRANSAKSI DAN KEAMANAN APLIKASI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BYOND BY BSI DI ERA TRANSFORMASI DIGITAL

Dea Miftahul Jannah^{1*}, Muhammad Rahman Bayumi², Lemiyana³

^{1,2,3} Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang

ARTICLE INFO

Article history:

Received July 12, 2026

Revised August 02, 2026

Accepted October 30, 2026

Available online December 30, 2026

Kata Kunci :

Kelengkapan Fitur, Kemudahan Transaksi, Keamanan Aplikasi, Kepuasan Nasabah

Keywords:

Feature Completeness, Ease of Transactions, Application Security, Customer Satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright ©2026 by Author. Published by LPPM Universitas Islam Syekh-Yusuf

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan transaksi dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah Byond By BSI di era transformasi digital. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengambilan sampel purposive sampling. Sampel penelitian terdiri dari 100 responden, yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia di KC Palembang Demang dengan rentan usia remaja hingga usia produktif. Data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebar menggunakan berupa angket/kuesioner kertas dan link google form yang di bagikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelengkapan fitur berpengaruh signifikan dan positif langsung terhadap kepuasan nasabah. Semestara itu, kemudahan transaksi memiliki pengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah dan keamanan aplikasi juga berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan nasabah. Ketiga variabel tersebut yaitu kelengkapan fitur, kemudahan transaksi dan keamanan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Byond By BSI di era transformasi digital

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of feature completeness, ease of transactions, and application security on Byond By BSI customer satisfaction in the era of digital transformation. This study used a quantitative approach with a purposive sampling technique. The sample consisted of 100 respondents, who were customers of Bank Syariah Indonesia at the Palembang Demang branch, ranging in age from teenagers to productive age. Data were collected through distributed questionnaires using paper questionnaires and distributed Google Form links. The results showed that feature completeness had a significant and positive direct effect on customer satisfaction. Conversely, ease of transactions had a significant and positive effect on customer satisfaction, and application security also had a significant and positive effect on customer satisfaction. The third variable, namely feature completeness, ease of transactions, and application security, had a positive and significant effect on Byond By BSI customer satisfaction in the era of digital transformation.

1. INTRODUCTION

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan signifikan pada industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Transformasi digital mendorong bank untuk menyediakan layanan berbasis aplikasi yang mampu meningkatkan efisiensi, kemudahan, dan kualitas pelayanan kepada nasabah (Otoritas Jasa Keuangan, 2023; Tjiptono, 2019). Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia meluncurkan aplikasi Byond by BSI sebagai bagian dari strategi transformasi digital guna memenuhi kebutuhan layanan finansial nasabah secara terintegrasi. Kehadiran aplikasi mobile banking diharapkan dapat meningkatkan daya saing bank serta memberikan nilai tambah bagi nasabah (Kotler & Keller, 2016).

Namun demikian, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang dirasakan oleh nasabah, seperti keterbatasan fitur tertentu, tingkat kemudahan transaksi yang belum optimal, serta kekhawatiran terkait keamanan data dan transaksi. Permasalahan tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital (Wibowo & Haryanto, 2021; Yuliani & Rahmawati, 2021). Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam menentukan keberlanjutan penggunaan layanan digital dan loyalitas nasabah terhadap bank. Nasabah yang merasa

*Corresponding author.

E-mail addresses: deamiftahuljannah303@gmail.com

puas cenderung akan terus menggunakan layanan serta merekomendasikannya kepada pihak lain (Tjiptono, 2019).

Jumlah Pengguna BSI Mobile & Byond by BSI (2021–2025)

No	Tahun	Jumlah Pengguna	BSI Mobile / Byond by BSI
1	2024	3,5 juta pengguna	BSI Mobile
2	2025	3 juta pengguna	Byond by BSI
3	2025	7,8 Juta pengguna	BSI Mobile + Byond By BSI

Berdasarkan data dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk, jumlah pengguna layanan mobile banking BSI menunjukkan pertumbuhan signifikan sejak diluncurkannya aplikasi baru yaitu Byond by BSI. Pada tahun 2024, BSI *Mobile* sebagai aplikasi lama masih digunakan oleh sekitar 3,5 juta pengguna aktif. Namun, sejak peluncuran Byond by BSI pada November 2024, dalam kurun waktu dua bulan pertama hingga Januari 2025 jumlah pengguna aplikasi baru tersebut telah mencapai 3 juta pengguna aktif.

Kelengkapan fitur merupakan perlengkapan yang digunakan untuk interaktivitas konsumen dan menjadi kriteria penting yang menarik perhatian para konsumen dalam penyampaian jasa internet (Dwijulianti & Nova 2023). Kemudahan transaksi mengandung arti bahwa teknologi informasi memiliki kemampuan untuk mengurangi usaha seseorang baik waktu, tenaga maupun biaya untuk mempelajari atau menggunakannya secara bersamaan, karena pada dasarnya masyarakat percaya bahwa teknologi informasi mudah dipahami dan tidak mempersulit penggunaanya dalam melakukan pekerjaan (Ardhy Kristanto dkk, 2025). Keamanan secara umum dapat diartikan sebagai keadaan bebas dari bahaya. Pengertian ini sangat luas dan meliputi rasa terlindungi seseorang dari kejahatan baik disengaja maupun tidak disengaja (Nadya Masiaga, 2022).

Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM), penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan. Dalam konteks mobile banking, kelengkapan fitur mencerminkan persepsi kemanfaatan, kemudahan transaksi mencerminkan persepsi kemudahan penggunaan, dan keamanan aplikasi berperan dalam membangun kepercayaan pengguna (Davis, 1989; Wibowo & Haryanto, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan transaksi, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI.

Article Type

Artikel ini merupakan artikel hasil penelitian yang disusun berdasarkan hasil penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh kelengkapan fitur, kemudahan transaksi, dan keamanan aplikasi terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by Bank Syariah Indonesia (BSI). Artikel ditulis menggunakan Bahasa Indonesia dan disusun secara sistematis sesuai dengan ketentuan Jurnal PELITA, yang meliputi judul artikel, nama dan afiliasi penulis, abstrak dan kata kunci, pendahuluan, metode penelitian, hasil dan pembahasan, kesimpulan, ucapan terima kasih, serta daftar pustaka. Penyajian artikel dilakukan secara naratif tanpa penomoran subjudul.

Data yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi Byond by BSI. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Artikel ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik dan praktis dalam pengembangan layanan perbankan digital syariah, khususnya dalam meningkatkan kepuasan nasabah melalui optimalisasi aplikasi mobile banking.

2. METHODS

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kelengkapan fitur, kemudahan transaksi, dan keamanan aplikasi, sedangkan variabel dependen adalah kepuasan nasabah. Populasi penelitian adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi Byond by BSI dengan jumlah populasi sebanyak 40.025 pengguna. Rumus yang digunakan adalah rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Toleransi eror (6%)

Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 396 responden pada Bank Syariah Indonesia KC Palembang Demang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah purposive sampling dengan kriteria responden merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi Byond by BSI dan nasabah usia 18-60 tahun. Data penelitian diperoleh dari data primer melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan pengolahan data menggunakan perangkat lunak spss versi 27. Dengan teknik analisis data meliputi uji validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear berganda, uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, serta uji koefisien determinasi untuk mengukur kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen.

3. RESULT AND DISCUSSION

Results

Hasil analisis regresi linear berganda menunjukkan bahwa kelengkapan fitur berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan hasil perhitungan diperoleh nilai t hitung adalah 15.097 > t tabel 1,649 serta nilai signifikan <,001 < 0,05. Hal ini mengindikasikan bahwa semakin lengkap fitur yang tersedia dalam aplikasi Byond by BSI, semakin tinggi tingkat kepuasan nasabah. Kemudahan transaksi juga terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah dengan diperoleh nilai t hitung adalah 13.862 > t tabel 1,649 serta nilai signifikan <,001 < 0,05 yang berarti kemudahan penggunaan aplikasi mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi perbankan. Selain itu, keamanan aplikasi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah diperoleh nilai t hitung adalah 13.782 > t tabel 1,649 serta nilai signifikan <,001 < 0,05 yang menunjukkan bahwa sistem keamanan yang baik mampu meningkatkan rasa aman dan kepercayaan nasabah. Secara simultan, kelengkapan fitur, kemudahan transaksi, dan keamanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI dengan diperoleh nilai f hitung sebesar 188.929, yang lebih besar dari nilai f tabel 2,63 serta nilai signifikansi sebesar <,001 yang lebih kecil dari 0,05.

Discussion

Pengaruh positif kelengkapan fitur terhadap kepuasan nasabah menunjukkan bahwa nasabah cenderung merasa puas ketika aplikasi mampu menyediakan berbagai layanan yang dibutuhkan dalam satu platform. Kemudahan transaksi berperan penting dalam meningkatkan pengalaman pengguna karena aplikasi yang mudah digunakan akan mengurangi waktu dan usaha nasabah dalam bertransaksi. Sementara itu, keamanan aplikasi menjadi faktor krusial dalam layanan perbankan digital karena berkaitan langsung dengan perlindungan data dan dana nasabah. Hasil penelitian ini sejalan dengan konsep Technology Acceptance Model (TAM) yang menyatakan bahwa persepsi kemanfaatan dan kemudahan penggunaan berpengaruh terhadap penerimaan dan kepuasan pengguna teknologi. Dengan demikian, peningkatan kualitas aplikasi Byond by BSI dapat mendorong kepuasan dan loyalitas nasabah.

4. CONCLUSION

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa kelengkapan fitur, kemudahan transaksi, dan keamanan aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi Byond by BSI, baik secara parsial maupun simultan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan fitur aplikasi, meningkatkan kemudahan dalam proses transaksi, serta memperkuat sistem keamanan guna menjaga kepercayaan dan kepuasan nasabah. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel lain yang relevan serta memperluas objek penelitian agar diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

5. ACKNOWLEDGE

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Bank Syariah Indonesia serta seluruh responden yang telah bersedia meluangkan waktu dan memberikan data yang diperlukan dalam penelitian ini. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan selama proses penelitian dan penyusunan artikel ini.

6. REFERENCES

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi 15). Jakarta: Erlangga.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2023). *Perkembangan perbankan digital di Indonesia*. Jakarta: OJK.
- Priyanto, D. (2018). *SPSS panduan mudah olah data statistik*. Yogyakarta: Andi.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian*. Yogyakarta: Andi.
- Wibowo, A., & Haryanto, J. (2021). Pengaruh kemudahan penggunaan dan keamanan terhadap kepuasan nasabah mobile banking. *Jurnal Manajemen dan Perbankan*, 8(2), 101–112.
- Yuliani, S., & Rahmawati, L. (2020). Analisis kepuasan nasabah terhadap layanan mobile banking syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 5(1), 45–58.