

**SYSTEM QUALITY, FEATURES, SERVICES AND SYARIAH COMPLIANCE OF  
THE BYOND BY BSI APPLICATION: DETERMINING FACTORS OF  
INDONESIAN SYARIAH BANK CUSTOMER SATISFACTION IN THE  
ACADEMIC ENVIRONMENT**

**Salsabila Zahra Nasution**

e-mail: [salsanst3001@gmail.com](mailto:salsanst3001@gmail.com)

Politeknik Negeri Medan

**Marlya Fatira AK**

e-mail: [marlyafatira@polmed.ac.id](mailto:marlyafatira@polmed.ac.id)

Politeknik Negeri Medan

**Anriza Witi Nasution**

email: [anrizanasution@polmed.ac.id](mailto:anrizanasution@polmed.ac.id)

Politeknik Negeri Medan

**Zulhendry**

email: [zulhendry@polmed.ac.id](mailto:zulhendry@polmed.ac.id)

Politeknik Negeri Medan

**Muhammad Zuhirsyan**

email: [muhammadzuhirsyan@polmed.ac.id](mailto:muhammadzuhirsyan@polmed.ac.id)

Politeknik Negeri Medan

***Abstract***

*This study was conducted to determine the determinants of customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia at Medan State Polytechnic. The independent variables in this study include system quality, features, service quality and sharia compliance and the dependent variable is customer satisfaction. The sample in this study was 100 respondents, with stratified random sampling technique. Primary data was obtained from questionnaires distributed to Polmed academics who use BYOND by BSI. Data analysis techniques used multiple linear regression, Pearson correlation test, t test, F test, determination test and Classical Assumption test and data processing using SPSS 26. The results showed that the System Quality Variable partially had a strong and significant positive effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia at Medan State Polytechnic and the Service Quality Variable partially had a strong and significant positive effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia at Medan State Polytechnic while the Feature Variable partially had no significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia at Medan State Polytechnic and the Sharia Compliance Variable partially had no significant effect on customer satisfaction of Bank Syariah Indonesia at Medan State Polytechnic.*

**Keywords:** *Sharia Mobile Banking, Sharia Customer Satisfaction, BYOND by BSI*

### Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui faktor penentu kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Variabel independen dalam penelitian ini meliputi kualitas sistem, fitur, kualitas layanan dan kepatuhan syariah serta variabel dependen yaitu kepuasan nasabah. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan Teknik stratified random sampling. Data primer diperoleh dari kuisioner yang disebarakan kepada sivitas akademika Polmed pengguna BYOND by BSI. Teknik analisis data menggunakan regresi linier berganda, uji pearson correlation, uji t, uji F, uji determinasi dan uji Asumsi Klasik serta pengolahan data menggunakan SPSS 26. Hasil penelitian menunjukkan Variabel Kualitas sistem secara parsial berpengaruh positif kuat signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan dan Variabel Kualitas layanan secara parsial berpengaruh positif kuat signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan sedangkan Variabel Fitur secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan dan Variabel Kepatuhan syariah secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

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

### Pendahuluan

Di era digital, kemajuan teknologi mendorong perkembangan berbagai industri termasuk perbankan syariah (Syafitri & Padli Nasution, 2023). Sesuai UU No. 21 tahun 2008 tentang Perbankan Syariah, Bank Syariah menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariah yang ditetapkan oleh Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan, kemaslahatan dan larangan terhadap praktik gharar, maysir, riba (Otoritas Jasa Keuangan, 2022). Sepuluh tahun terakhir, pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia meningkat seiring meningkatnya kesadaran masyarakat terhadap keuangan syariah (Tuzzuhro et al., 2023). Hal ini membuka peluang besar bagi pengembangan layanan digital, seperti mobile banking.

Mobile banking adalah layanan perbankan yang memudahkan nasabah bertransaksi tanpa harus ke bank untuk meningkatkan pelayanan (Rahim et al., 2022). Bank Syariah Indonesia merupakan salah satu bank syariah yang memanfaatkan layanan digital. Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) resmi berdiri pada 1 Februari 2021 atau 19 Jumadil Akhir 1442 H sebagai hasil merger antara PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah, berdasarkan SK Otoritas Jasa Keuangan (OJK) No. 04/KDK.03/2021 (Bank Syariah Indonesia, 2021)

Bank Syariah Indonesia, sebagai Bank Syariah terbesar di Indonesia

menghadirkan mobile banking Superapp BYOND by BSI pada 9 November 2024 untuk menggantikan BSI Mobile yang sebelumnya memiliki 3,5 juta user aktif. Dalam 2 (dua) bulan, sebanyak 85,7% pengguna BSI Mobile telah bermigrasi ke superapps BYOND. Cepatnya proses migrasi ini menunjukkan potensi besar bagi BSI untuk memenuhi target mencapai 10 juta pengguna pada akhir 2025. Migrasi ini merupakan upaya BSI dalam menyajikan layanan perbankan yang lebih komprehensif dan mudah diakses oleh nasabah (Bank Syariah Indonesia, 2025a).

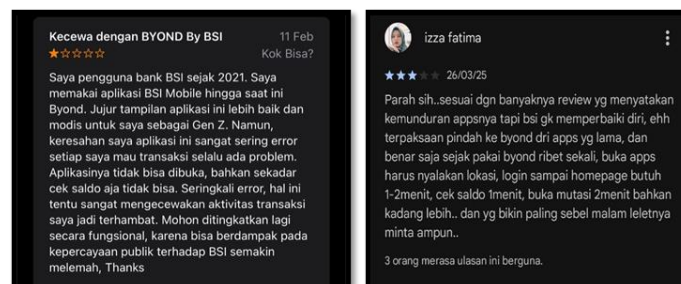
*Superapp* BYOND by BSI merupakan aplikasi *mobile banking* dengan fitur lengkap yang menggabungkan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform dengan jaminan keamanan yang ditingkatkan (Fitriah et al., 2025). Layanan BYOND by BSI dapat di akses di 153 kantor cabang dan 886 kantor cabang pembantu di Indonesia, termasuk di Sumatera Utara dan salah satunya di Kota Medan. Sumatera Utara, jumlah user BYOND by BSI telah mencapai sekitar 140 ribu orang (Analisadaily, 2025). Diantaranya dari area medan kota dengan sekitar 58 ribu yang telah melakukan migrasi ke BYOND by BSI sedangkan 65 ribu belum bermigrasi ke BYOND by BSI (Bank Syariah Indonesia, 2025b).

Bank Syariah Indonesia Kota Medan bekerjasama dengan Politeknik Negeri Medan sejak tahun 2024 melalui berbagai kegiatan, seperti seminar, beasiswa dan partisipasi dalam setiap kegiatan atau acara yang diadakan di lingkungan kampus (Politeknik Negeri Medan, 2024). Kerjasama ini secara tidak langsung berhasil memperkenalkan aplikasi BYOND by BSI kepada sivitas akademika Politeknik Negeri Medan. Berdasarkan data dari bagian Kepegawaian dan Akademik tanggal 25 April 2025, Politeknik Negeri Medan memiliki 8.889 Sivitas Akademika yang meliputi 428 dosen, 229 tenaga kependidikan, dan 8.232 mahasiswa. Jumlah ini menjadi dasar pelaksanaan pra-penelitian untuk memperoleh gambaran awal penggunaan apl 161 BYOND by BSI di kalangan sivitas akademika Politeknik Negeri Medan.

Berdasarkan pra-penelitian yang telah dilakukan pada tanggal 07 Mei 2025 dengan menyebarkan kuesioner melalui chat pribadi dan grup WhatsApp kepada Sivitas Akademika, diperoleh sebanyak 23 responden. Dari jumlah tersebut, 19 orang (82,6%) merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia, dan 17 orang (73,9%) diantaranya menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Seluruh pengguna BYOND by BSI (100%),

merasa puas menggunakan aplikasi tersebut. Kepuasan terhadap aplikasi dipengaruhi oleh fitur yang baru, kesesuaian dengan kaidah syariah, kualitas layanan yang baik, kemudahan penggunaan dan keamanan data. Meskipun demikian, dari 17 orang tersebut tidak hanya menyampaikan alasan kepuasannya, tetapi juga mengungkapkan beberapa ketidakpuasan, seperti kendala jaringan internet, aplikasi yang sering error, lambat merespons saat digunakan, serta sering mengalami gangguan teknis.

Kepuasan konsumen adalah reaksi terhadap pelayanan atau hasil yang diterima, yang dinilai dengan membandingkannya terhadap harapan. Jika hasil melebihi harapan, konsumen akan merasa puas dan sebaliknya, jika tidak sesuai atau setara, konsumen akan merasa tidak puas (Daga, 2017). Survei Google Play Store dan Apps Store, menunjukkan penilaian beragam terhadap aplikasi BYOND by BSI. Ulasan positif menekankan kemudahan akses, fitur, kenyamanan, dan kelancaran transaksi finansial yang meningkatkan kepuasan. Sementara ulasan negatif menunjukkan ketidakpuasan pengguna.



162

Gambar 1 Keluhan nasabah BYOND by BSI  
Sumber: Google Play Store & Apps Store

Berdasarkan keluhan nasabah di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan salah satu faktor penting yang turut memengaruhi tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna. Pada 8 Mei 2023, BSI mengalami gangguan layanan yang melumpuhkan akses ke ATM, *mobile banking*, dan transaksi di kantor cabang. Gangguan ini berlangsung selama beberapa hari dan diduga disebabkan oleh serangan siber (Kontan, 2023). Hal ini juga terjadi pada 6 Februari 2025, aplikasi BYOND by BSI mengalami gangguan teknis yang menyebabkan layanan tidak dapat diakses.

Kualitas sistem adalah tingkat kemampuan suatu teknologi atau sistem dalam memenuhi standar atau kriteria kualitas yang ditentukan, yang secara langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan sistem

tersebut (Wicaksono, 2022). Penelitian (Sholikhah et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sementara (Adelfi & Rahmah, 2023) menunjukkan bahwa kualitas sistem berpengaruh negatif secara signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hasil pra-penelitian pada Sivitas Akademika Polmed menunjukkan 64,7% menilai aplikasi BYOND by BSI berjalan lancar sementara 35,3% mengungkapkan sering mengalami error atau gangguan teknis. Selain itu, 70,6% juga menyatakan bahwa aplikasi tersebut memiliki kecepatan akses yang baik, sementara 29,4%) merasa sebaliknya. Selain kualitas sistem, Fitur juga menjadi aspek penting dalam menilai kepuasan nasabah.

Fitur yang inovatif menjadi daya tarik tersendiri bagi nasabah terhadap suatu layanan (Rumuar & Nugroho, 2024). Fitur produk adalah unsur atau ciri khas yang dimiliki oleh suatu produk yang dirancang untuk menjawab kebutuhan dan harapan konsumen (Setiawan et al., 2024). Kehadiran Fitur dapat memengaruhi keputusan pengguna dalam memilih untuk menggunakan *mobile banking*. Pra penelitian pada Sivitas Akademika Polmed, menunjukkan bahwa 17 responden menyatakan fitur yang tersedia dalam aplikasi tersebut memang membantu mempercepat proses transaksi yang dilakukan. Namun, 2 responden menyatakan kesulitan dalam memahami beberapa Fitur tertentu pada aplikasi BYOND by BSI dan mengeluhkan fitur performa aplikasi yang lambat saat trafik tinggi, kendala pada proses verifikasi atau login, serta respons customer service yang dinilai kurang cepat dan solutif.

Penelitian (Hidayah et al., 2022) menyatakan Fitur produk berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sama hal nya dengan (Sani et al., 2024), dalam penelitiannya fitur aplikasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan nasabah. Fitur menjadi salah satu daya tarik utama bagi pengguna namun kualitas layanan juga mendukung operasional aplikasi secara keseluruhan 163 mempengaruhi kepuasan nasabah.

Pra-penelitian terhadap Sivitas Akademika Polmed menunjukkan bahwa 100% layanan aplikasi BYOND memenuhi harapan informasi transaksi juga jelas dan mudah dipahami. *Electronic Service Quality* (E-S-QUAL) adalah model untuk menilai kualitas layanan elektronik berdasarkan pengalaman pengguna (Wardhana, 2024). Penelitian (Sholikhah et al., 2024) menyatakan kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan

terhadap kepuasan nasabah. Sedangkan menurut penelitian (Hidayah et al., 2022) kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan nasabah.

Kepatuhan syariah juga salah satu faktor dalam menentukan kepuasan nasabah. *Shariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah. Kepatuhan syariah adalah bagian dari pelaksanaan framework manajemen resiko, dan mewujudkan budaya kepatuhan dalam mengelola resiko perbankan Islam (Tanjung et al., 2023). Kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah dalam perbankan syariah tidak hanya merupakan kewajiban hukum, tetapi juga menjadi landasan moral dan etika yang menopang seluruh kegiatan operasional bank syariah. Kontrak muamalah yang digunakan dalam perbankan syariah mencerminkan keberagaman dan fleksibilitas sistem dalam menyesuaikan diri dengan kebutuhan umat Islam, sekaligus memastikan terhindarnya praktik riba, *gharar*, dan *maysir* (Mokoagow, 2024). Allah berfirman dalam QS Al-Rum ayat 39:

وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ رَبًّا لِيَرْبُوْا فِيْ اَمْوَالِ النَّاسِ فَلَا يَرْبُوْا عِنْدَ اللّٰهِ وَمَا آتَيْتُمْ مِنْ زَكٰوةٍ تُرْيِدُوْنَ وَجْهَ اللّٰهِ  
فَاُولٰٓئِكَ هُمُ الْمُضْغِفُوْنَ

Artinya: "Dan, sesuatu riba (tambahan) yang kamu berikan agar dia menambah pada harta manusia, maka riba itu tidak menambah pada sisi Allah. Dan apa yang kamu berikan berupa zakat yang kamu maksudkan untuk mencapai keridhaan Allah, maka (yang berbuat demikian) itulah orang-orang yang melipatgandakan (pahalanya)". (QS Al-Rum: 39)

Menurut (Shihab, 2003) ayat diatas menjelaskan bahwa memberikan harta dengan tujuan agar mendapat imbalan atau keuntungan riba tidak akan mendapat keberkahan dan tidak bernilai di sisi Allah. Sebaliknya, sedekah yang diberikan dengan niat tulus karena Allah tanpa mengharap imbalan akan mendatangkan kebaikan dan pahala yang berlipat ganda bagi pemberinya. Berdasarkan pra-penelitian pada sivitas akademika Polmed, 16 responden (94,12%) menyatakan bahwa prinsip keuangan Islam, seperti tanpa riba, maysir, dan gharar, menjadi alasan utama mereka menggunakan layanan BSI. Sementara itu, 1 responden (5,88%) menyatakan alasan tersebut tidak menjadi faktor utama dalam penggunaan layanan BSI.

Novelty dalam penelitian ini terletak pada pemilihan objek studi yaitu aplikasi BYOND by BSI yang tergolong masih baru dan belum banyak diteliti, serta pendekatan

yang menggabungkan aspek teknis seperti kualitas sistem, Fitur, dan kualitas layanan dengan aspek religiusitas, yaitu kepatuhan syariah, untuk menganalisis pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah.

Berdasarkan beberapa masalah diatas, maka perlu dilakukan penelitian dengan judul: “Kualitas Sistem, Fitur, Layanan Dan Kepatuhan Syariah Aplikasi Byond By BSI: Faktor Penentu Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia Di Lingkungan Akademik”

## **Kajian Teori**

### **1. Kepuasan Nasabah**

Kepuasan konsumen adalah reaksi terhadap pelayanan atau hasil yang diterima, yang dinilai dengan membandingkannya terhadap harapan. Jika hasil melebihi harapan, konsumen akan merasa puas dan sebaliknya, jika tidak sesuai atau setara, konsumen akan merasa tidak puas (Daga, 2017). Indikator kepuasan konsumen dapat diukur dari (Daga, 2017):

- a) *Re-purchase* (Pembelian Kembali)
- b) Menciptakan *Word-of-Mouth*
- c) Membangun Citra Merek
- d) Menciptakan keputusan Pembelian pada perusahaan yang sama

### **2. Kualitas Sistem**

Sistem adalah sekelompok elemen yang berdiri sendiri, tetapi saling terhubung sebagai satu kesatuan. Kualitas sistem adalah tingkat kemampuan suatu teknologi atau sistem dalam memenuhi standar atau kriteria kualitas yang ditentukan, yang secara langsung memengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan sistem tersebut (Wicaksono, 2022). Kualitas sistem dapat diukur (Wicaksono, 2022) melalui:

- 1) Fungsionalitas
- 2) Keamanan
- 3) Performa
- 4) Ketersediaan

165

### **3. Fitur**

Fitur produk adalah unsur atau ciri khas yang dimiliki oleh suatu produk yang dirancang untuk menjawab kebutuhan dan harapan konsumen (Setiawan et al., 2024). Fitur produk

adalah elemen yang membedakan suatu produk dari pesaing (Firmansyah, 2019). Fitur dapat diukur melalui beberapa indikator (Setiawan et al., 2024), antara lain:

- 1) Inovasi
- 2) Kesesuaian dengan kebutuhan
- 3) Aksesibilitas
- 4) Kualitas produk dan layanan

#### 4. Kualitas Layanan

*Electronic Service Quality* (E-S-QUAL) adalah model untuk menilai kualitas layanan elektronik berdasarkan pengalaman pengguna saat menggunakan layanan *online*, dengan fokus pada kenyamanan, ketersediaan, keandalan, dan keamanan data pribadi (Wardhana, 2024). Kualitas layanan adalah upaya yang berfokus pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, disertai ketepatan penyampaian agar selaras dengan harapan konsumen (Sulistiyowati, 2018). *Electronic Service Quality* (E-S-QUAL) berfokus pada enam dimensi utama (Wardhana, 2024), yaitu:

- 1) Efisiensi (*Efficiency*)
- 2) Keterdiaan Sistem (*System Availability*)
- 3) Pemenuhan (*Fulfillment*)
- 4) Privasi (*Privacy*)
- 5) Responsivitas (*Responsiveness*)
- 6) Kontak (*Contact*)

#### 5. Kepatuhan Syariah

*Shariah compliance* adalah ketaatan bank syariah terhadap prinsip-prinsip syariah (Tanjung et al., 2023). *Shariah compliance* adalah upaya untuk menjadikan prinsip-prinsip syariah sebagai dasar dalam pelaksanaan operasional perusahaan (Fattah et al., 2022).

166 Indikator Kepatuhan Syariah sebagai berikut (Tanjung et al., 2023):

- 1) Larangan atas Haram dan Penegasan Halal
- 2) Larangan Riba
- 3) Prinsip Adil dan Jelas
- 4) Penghindaran *Gharar* dan *Maisir*
- 5) Kewajiban Zakat dan Sadaqah



## 6) Tanggung Jawab Sosial

### Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Analisis yang digunakan yaitu analisis regresi berganda dengan melakukan uji kualitas data yang meliputi uji validitas dan reliabilitas. Uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji heteroskedastisitas, Uji Autokorelasi, Uji Pearson Correlation. Analisis regresi linier berganda. Selanjutnya melakukan pengujian hipotesis dengan uji hipotesis secara simultan (uji F), uji hipotesis secara parsial (uji t), dan koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden, dengan Teknik stratified random sampling.

### Hasil dan Pembahasan

#### A. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

**Tabel 1 Uji Validitas**

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Sistem	KS1.1	0,729	0.1966	Valid
	KS1.2	0,760	0.1966	Valid
	KS2.1	0,798	0.1966	Valid
	KS2.2	0,837	0.1966	Valid
	KS3.1	0,841	0.1966	Valid
	KS3.2	0,796	0.1966	Valid
	KS4.1	0,775	0.1966	Valid
	KS4.2	0,831	0.1966	Valid
Fitur	F1.1	0,731	0.1966	Valid
	F1.2	0,769	0.1966	Valid
	F2.1	0,767	0.1966	Valid
	F2.2	0,734	0.1966	Valid
	F3.1	0,755	0.1966	Valid
	F3.2	0,747	0.1966	Valid
	F4.1	0,747	0.1966	Valid
	F4.2	0,693	0.1966	Valid

167

Lanjutan tabel 1

Variabel	Pernyataan	r hitung	r tabel	Keterangan
Kualitas Layanan	KL1.1	0,743	0.1966	Valid
	KL1.2	0,751	0.1966	Valid
	KL2.1	0,804	0.1966	Valid
	KL2.2	0,727	0.1966	Valid

Kepatuhan Syariah	KL3.1	0,624	0.1966	Valid
	KL3.2	0,679	0.1966	Valid
	KL4.1	0,705	0.1966	Valid
	KL4.2	0,782	0.1966	Valid
	KL5.1	0,799	0.1966	Valid
	KL5.2	0,833	0.1966	Valid
	KL6.1	0,823	0.1966	Valid
	KL6.2	0,803	0.1966	Valid
	KPS1.1	0,790	0.1966	Valid
	KPS1.2	0,854	0.1966	Valid
	KPS2.1	0,842	0.1966	Valid
	KPS2.2	0,897	0.1966	Valid
	KPS3.1	0,897	0.1966	Valid
	KPS3.2	0,860	0.1966	Valid
	KPS4.1	0,806	0.1966	Valid
	KPS4.2	0,793	0.1966	Valid
	KPS5.1	0,858	0.1966	Valid
	KPS5.2	0,801	0.1966	Valid
	KPS6.1	0,757	0.1966	Valid
	KPS6.2	0,853	0.1966	Valid
Kepuasan Nasabah	KN1.1	0,779	0.1966	Valid
	KN1.2	0,709	0.1966	Valid
	KN2.1	0,824	0.1966	Valid
	KN2.2	0,824	0.1966	Valid
	KN3.1	0,863	0.1966	Valid
	KN3.2	0,803	0.1966	Valid
	KN4.1	0,849	0.1966	Valid
	KN4.2	0,833	0.1966	Valid

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 1 hasil uji validitas diatas diketahui bahwa nilai r hitung dari seluruh pernyataan dalam kuesioner lebih besar dari rtabel (0,1966), maka dilihat bahwa pernyataan pada penelitian ini valid. Setelah melakukan uji validitas, perlu dilakukan uji reliabilitas. Berikut hasil uji reliabilitas:

**Tabel 2 Uji Reliabilitas**

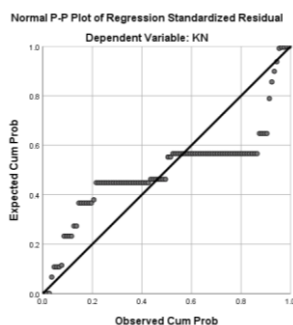
	Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Item	Keterangan
168	Kualitas sistem	0,918	8	Reliabel
	Fitur	0,885	8	Reliabel
	Kualitas Layanan	0,932	12	Reliabel
	Kepatuhan Syariah	0,960	12	Reliabel
	Kepuasan Nasabah	0,944	8	Reliabel

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan Tabel diatas dapat diketahui bahwa nilai cronbach's alpha seluruh variabel > 0,70, maka dilihat bahwa seluruh variabel yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel.

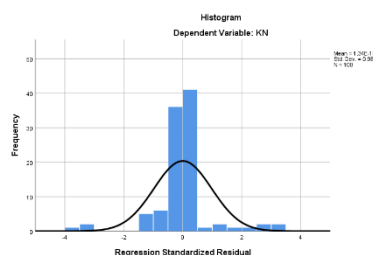
## B. Uji Normalitas

**Gambar 1 Grafik P-P plot**



Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Gambar di atas menunjukkan pola grafik P-P plot yang normal. Apabila distribusi data pada grafik P-P plot menyebar secara konsisten di sekitar garis diagonal dan mengikuti garis diagonal tersebut, maka hal ini menunjukkan bahwa data berdistribusi secara normal. Hal tersebut diperkuat dengan gambar histogram dibawah ini:



**Gambar 2 Uji Normalitas Histogram**

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

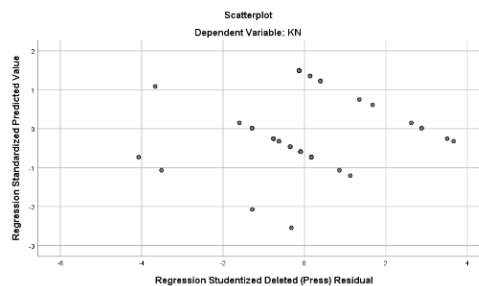
Berdasarkan gambar di atas dapat dilihat bahwa kurva membentuk seperti lonceng, maka nilai residual tersebut dinyatakan normal atau data berdistribusi normal. Hal ini menunjukkan bahwa data terdistribusi normal dan asumsi normalitas terpenuhi.

Varibel diukur dengan regresi linier berganda, uji tersebut dilakukan untuk menguji seberapa besar hubungan antara variabel terikat dengan variabel bebas dan juga untuk mengetahui kemana arah hubungan diantara variabel independen dan variabel dependen.

### C. Uji Heteroskedastisitas

**Gambar 3 Uji Heteroskedastisitas**  
Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan gambar di atas, titik-titik menyebar di antara angka 0 pada sumbu Y maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.



### D. Uji Multikolinearitas

**Tabel 3 Uji Multikolinearitas**

Model	Unstandardized Coefficients		Coefficients <sup>a</sup>			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
1 (Constant)	-.270	.216		-1.248	.215		
KS	.230	.070	.237	3.299	.001	.432	2.313
F	.130	.068	.118	1.927	.057	.599	1.669
KL	.649	.084	.594	7.703	.000	.375	2.663
KPS	.067	.068	.061	.979	.330	.582	1.717

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan Tabel 3 dapat dilihat bahwa nilai tolerance variabel kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI 0,432 dan nilai VIF 2,313, nilai tolerance variabel Fitur Aplikasi BYOND by BSI 0,599 dan nilai VIF 1,669, nilai tolerance variabel kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI 0,375 dan nilai VIF 2,663 dan nilai tolerance variabel kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI 0,582 dan nilai VIF 1,717. Keempat variabel bebas tersebut memiliki nilai tolerance lebih besar dari 0,10 dan nilai VIF kurang dari 10. Maka dapat disimpulkan bahwa tidak adanya korelasi antara variabel bebas.

### E. Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik adalah regresi yang bebas dari autokorelasi. Apabila  $du < d < 4 - du$  maka dapat dinyatakan tidak adanya gangguan autokorelasi (Ghozali,

2021). Berikut hasil uji autokorelasi:

**Tabel 4 Uji Autokorelasi**

N	D	DL	DU	4-DL	4-DU
100	2,000	1,5922	1,7582	2,4078	2,2418

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Tabel tersebut menunjukkan bahwa  $1,7582 < 2,000 < 2,2418$  maka dapat dinyatakan bahwa tidak adanya gangguan autokorelasi.

## F. Uji Pearson Correlation

**Tabel 5 Uji Pearson Correlation**

		Correlations				
Pearson Correlation	KN	1.000	.743	.587	.856	.573
	KS	.743	1.000	.591	.694	.394
	F	.587	.591	1.000	.510	.440
	KL	.856	.694	.510	1.000	.620
	KPS	.573	.394	.440	.620	1.000
Sig. (1-tailed)	KN	.	.000	.000	.000	.000
	KS	.000	.	.000	.000	.000
	F	.000	.000	.	.000	.000
	KL	.000	.000	.000	.	.000
	KPS	.000	.000	.000	.000	.
N	KN	100	100	100	100	100
	KS	100	100	100	100	100
	F	100	100	100	100	100
	KL	100	100	100	100	100
	KPS	100	100	100	100	100

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi pada variabel Kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI (KS) adalah 0,743 yang berarti memiliki hubungan positif yang kuat terhadap variabel Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan (KN). Nilai koefisien korelasi pada variabel Fitur Aplikasi BYOND by BSI (F) adalah 0,587 berarti memiliki hubungan positif yang sedang terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan (KN). Koefisien korelasi pada variabel Kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI (KL) 0,856 yang berarti memiliki hubungan positif yang sangat kuat terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan (KN). Nilai koefisien korelasi pada variabel kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI 0,573 yang berarti memiliki hubungan positif sedang terhadap variabel Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan (KN).

## G. Analisis Regresi Linear Berganda

**Tabel 6 Analisis Regresi Linear Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-.270	.216		-1.248	.215
	KS	.230	.070	.237	3.299	.001
	F	.130	.068	.118	1.927	.057
	KL	.649	.084	.594	7.703	.000
	KPS	.067	.068	.061	.979	.330

a. Dependent Variable: KN

Sumber: Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas maka persamaan regresi berganda dapat diketahui sebagai berikut:

$$\text{KN} = -0,270 + 0,230 \text{ KS} + 0,130 \text{ F} + 0,649 \text{ KL} + 0,067 \text{ KPS} + e$$

Dari rumus regresi tersebut maka dapat dinyatakan nilai koefisien regresi berikut ini:

- 1) Nilai konstanta menunjukkan hasil negatif yakni -0,270 artinya apabila seluruh variabel bebas (kualitas sistem, Fitur Aplikasi BYOND by BSI, kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI dan kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI dianggap konstan atau tidak ada, maka tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan menggunakan BYOND by BSI adalah sebesar -0,270 yang berarti nasabah cenderung tidak puas
- 2) Nilai koefisien regresi variabel kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI sebesar 0,230 menunjukkan bahwa apabila kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI mengalami kenaikan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan akan mengalami kenaikan sebesar 0,230% berarti nasabah pengguna BYOND by BSI akan meningkat kepuasannya seiring dengan meningkatnya kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI
- 3) Nilai koefisien regresi variabel Fitur Aplikasi BYOND by BSI sebesar 0,130 menunjukkan bahwa apabila Fitur Aplikasi BYOND by BSI mengalami kenaikan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan akan mengalami kenaikan sebesar 0,130% berarti nasabah pengguna BYOND by BSI akan meningkat

kepuasannya seiring dengan meningkatnya Fitur Aplikasi BYOND by BSI BYOND by BSI

4) Nilai koefisien regresi variabel kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI sebesar 0,649 menunjukkan bahwa apabila kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI mengalami kenaikan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan akan mengalami kenaikan sebesar 0,649% berarti nasabah pengguna BYOND by BSI akan meningkat kepuasannya seiring dengan meningkatnya kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI BYOND by BSI

5) Nilai koefisien regresi variabel kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI sebesar 0,067 menunjukkan bahwa apabila kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI mengalami kenaikan sebesar 1% maka nilai kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan akan mengalami kenaikan sebesar 0,067% berarti nasabah pengguna BYOND by BSI akan meningkat kepuasannya seiring dengan meningkatnya kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI BYOND by BSI

## H. Uji Statistik T

Berdasarkan tabel 6 maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

### a) Pengaruh Kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan<sup>173</sup> nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan

Berdasarkan tabel 6 tersebut diketahui bahwa t hitung variabel kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI sebesar 3,299. Tabel distribusi t dicari dengan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan (df)  $(n-k)$  atau  $(100-5)=95$ , maka diperoleh nilai t tabel sebesar 1,985. Karena  $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$  atau  $3,299 > 1,985$  dan nilai signifikan kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI yaitu  $0,001 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga variabel kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI Aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

### b) Pengaruh Fitur Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan nasabah Bank

### **Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan**

Berdasarkan tabel 6 tersebut diketahui bahwa  $t$  hitung variabel Fitur Aplikasi BYOND by BSI sebesar 1,927. Tabel distribusi  $t$  dicari dengan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ ) ( $n-k$ ) atau  $(100-5)=95$ , maka diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,985. Karena  $t$  hitung  $< t$  tabel atau  $1,927 < 1,985$  dan nilai signifikan Fitur Aplikasi BYOND by BSI yaitu  $0,057 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga variabel Fitur Aplikasi BYOND by BSI Aplikasi BYOND by BSI tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

#### **c) Pengaruh Kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik negeri Medan**

Berdasarkan tabel 6 tersebut diketahui bahwa  $t$  hitung variabel kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI sebesar 7,703. Tabel distribusi  $t$  dicari dengan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ ) ( $n-k$ ) atau  $(100-5)=95$ , maka diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,985. Karena  $t$  hitung  $> t$  tabel atau  $7,703 > 1,985$  dan nilai signifikan kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga variabel kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI Aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

#### **d) Pengaruh Kepatuhan Syariah Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik negeri Medan**

Berdasarkan tabel 6 tersebut diketahui bahwa  $t$  hitung variabel kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI sebesar 0,979. Tabel distribusi  $t$  dicari dengan  $\alpha = 5\%$  dengan derajat kebebasan ( $df$ ) ( $n-k$ ) atau  $(100-5)=95$ , maka diperoleh nilai  $t$  tabel sebesar 1,985. Karena  $t$  hitung  $< t$  tabel atau  $0,979 < 1,985$  dan nilai signifikan kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI yaitu  $0,330 > 0,05$  maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak, sehingga variabel kepatuhan syariah Aplikasi BYOND



by BSI Aplikasi BYOND by BSI tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

## I. Uji Statistik F

**Tabel 7 Uji Statistik F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	23.161	4	5.790	88.314	.000 <sup>b</sup>
	Residual	6.229	95	.066		
	Total	29.390	99			

a. Dependent Variable: KN

b. Predictors: (Constant), KPS, KS, F, KL

Sumber:Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel 4.19 dapat dilihat bahwa F hitung sebesar 88,314. Tabel distribusi dicari dengan  $\alpha=5\%$  dengan df1 (k-1) atau (5-1) = 4 dan df2 (n-k-1) atau (100-5-1)= 94 dan diperoleh f tabel sebesar 2,47. Jika F hitung > F tabel atau 88,314 > 2,47 dan nilai signifikan yaitu  $0,000 < 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, sehingga variabel kualitas sistem, fitur, kualitas layanan dan kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI secara simultan berpengaruh dan signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

## J. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Tabel 8 Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.888 <sup>a</sup>	.788	.779	.25606

a. Predictors: (Constant), KPS, KS, F, KL

b. Dependent Variable: KN

Sumber:Data diolah dengan SPSS 26

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh hasil sebagai berikut:

- Koefisien korelasi (R) sebesar 0,888 menunjukkan adanya hubungan yang sangat kuat antara variabel bebas yaitu kualitas sistem, fitur, kualitas layanan dan kepatuhan syariah aplikasi BYOND by BSI dengan variabel terikat yaitu kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan karena

mendekati angka 1

b) Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,788 yang menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu kualitas sistem, fitur, kualitas layanan dan kepatuhan Syariah aplikasi BYOND by BSI mempengaruhi naik turunnya variabel terikat yaitu kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan sebesar 78.8% sedangkan sisanya 21,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, antara lain yaitu variabel kemudahan, keamanan, kenyamanan dan kualitas produk

### **Pengaruh Kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan**

Hasil uji linear berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI memiliki nilai signifikan sebesar 0,001 artinya kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,230  
176 berarti nasabah pengguna BYOND by BSI akan meningkat kepuasannya seiring dengan meningkatnya kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI.

Hal tersebut diperkuat oleh nilai korelasi *pearson* antar kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan sebesar 0,743 yang menunjukkan hubungan positif kuat antara variabel kualitas sistem Aplikasi BYOND by BSI dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Artinya semakin tinggi kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Nilai uji statistik t kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI 3,299 dan signifikan 0,001 berarti secara parsial kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hal ini sejalan dengan teori (Wicaksono, 2022) bahwa kualitas sistem baik dan mampu mempengaruhi persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat penggunaan sistem sehingga pengguna merasa puas dan melakukan transaksi berkali-kali dan berpeluang merekomendasikan aplikasi BYOND by BSI tersebut kepada

orang lain. Hal ini juga menghubungkan dengan perspektif Islam, yang menekankan bahwa kualitas informasi harus akurat, relevan, teliti, dan tepat waktu (Agustin, 2019), Sebagaimana dalam Al-Qur'an surah Hud ayat 120 yang berbunyi:

وَكُلًّا نَقُصُّ عَلَيْكَ مِنْ أَنْبَاءِ الرُّسُلِ مَا نُثَبِّتُ بِهِ فُؤَادَكَ وَجَاءَكَ فِي هَذِهِ الْحَقُّ وَمَوْعِظَةٌ  
وَذِكْرٌ لِلْمُؤْمِنِينَ

Artinya: “Semua kisah rasul-rasul Kami ceritakan kepadamu (Nabi Muhammad), yaitu kisah-kisah yang dengannya Kami teguhkan hatimu. Di dalamnya telah diberikan kepadamu (segala) kebenaran, nasihat, dan peringatan bagi orang-orang mukmin.” (QS Hud; 120).

Hasil ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya juga mendukung, (Sholikhah et al., 2024) menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini juga sejalan dengan penelitian (Saputri et al., 2024) menyatakan bahwa kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna.

### **Pengaruh Fitur Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan**

Hasil uji linear berganda menunjukkan bahwa variabel Fitur aplikasi BYOND by BSI memiliki nilai signifikan sebesar 0,057 artinya berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Nilai koefisien regresi variabel Fitur aplikasi BYOND by BSI sebesar 0,130 berarti nasabah pengguna BYOND by BSI akan meningkat kepuasannya seiring dengan meningkatnya fitur aplikasi BYOND by BSI.

Hasil ini diperkuat dengan nilai korelasi pearson sebesar 0,587 berarti memiliki hubungan positif sedang terhadap kepuasan nasabah. Nilai uji statistik t fitur aplikasi BYOND by BSI 1,972 dan signifikan 0,057 berarti secara parsial fitur aplikasi BYOND by BSI berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

Hasil ini sejalan dengan teori (Setiawan et al., 2024) bahwa fitur dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna serta fungsi dan tampilan fitur yang

manarik memberikan nilai lebih dan membedakan aplikasi dari pesaing sehingga pengguna aplikasi merasa lebih nyaman dan akan jarang ke bank secara langsung karena merasa fitur aplikasi sudah mencakup hampir semua layanan yang dibutuhkan. Fitur-fitur yang tersedia tidak hanya memberikan kemudahan bagi umat dalam menjalankan ibadah dan melakukan transaksi, tetapi juga sejalan dengan prinsip-prinsip keadilan, transparansi, dan kemaslahatan yang merupakan esensi dari maqashid syariah (Nurhidayatullah & SW, 2024). Prinsip keadilan terdapat dalam QS An-Nisa ayat 58, Allah berfirman:

إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ  
إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat” (QS An-Nisa; 58)

Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan yang dilakukan oleh (Sani et al., 2024), (Hibatullah & Busman, 2022), (Astuti & Saputra, 2022), dan (Ihsan & Dahrani, 2024) yang menyatakan bahwa fitur aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil ini dapat disebabkan oleh perbedaan karakteristik responden, persepsi terhadap fitur aplikasi BYOND by BSI aplikasi, maupun kondisi penggunaan aplikasi yang berbeda di masing-masing lokasi penelitian.

#### 178 **Pengaruh Kualitas layanan Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan**

Hasil uji linear berganda menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI memiliki nilai signifikan sebesar 0,000 artinya kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Nilai koefisien regresi sebesar 0,649 nasabah pengguna BYOND by BSI akan meningkat kepuasannya seiring dengan meningkatnya kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI.

Hal tersebut diperkuat oleh nilai korelasi pearson antar kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI dan kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan sebesar 0,856 yang berarti memiliki hubungan positif yang sangat kuat antara variabel kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI dan kepuasan nasabah. Artinya semakin tinggi kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI yang dirasakan oleh nasabah, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Nilai uji statistik t kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI 7.703 dan signifikan 0,000 berarti secara parsial kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah.

Hasil ini sejalan dengan teori (Sanurdi, 2021) bahwa kualitas layanan aplikasi sangat ditentukan oleh sejauh mana perbedaan antara harapan pengguna dan kenyataan layanan yang diterima. Semakin kecil perbedaan tersebut, maka semakin tinggi kualitas layanan yang dirasakan pelanggan sehingga pengguna merasa aplikasi BYOND by BSI benar-benar membantu aktivitas keuangan dan merasa puas dengan layanan yang diterima.

Dalam Islam, pelayanan berlandaskan prinsip ihsan, yaitu berbuat baik kepada sesama sebagaimana Allah telah berbuat baik kepada manusia, sebagaimana tercantum dalam Surah Al-Qashash ayat 77 Allah berfirman:

هَ أَتَنَعُ فِيمَا ءَاتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ ۖ وَلَا تَنَسَ نَصِيْبَكَ مِنَ الدُّنْيَا ۖ وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ  
179  
اللَّهُ إِلَيْكَ ۖ وَلَا تَبْغِ الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ ۖ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

Artinya: “Dan carilah (pahala) negeri akhirat dengan apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia dan berbuatbaiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu, dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sungguh, Allah tidak menyukai orang yang berbuat kerusakan.” (Q.S. Al-Qashash:77)

Temuan ini juga sejalan dengan peneliti terdahulu. Penelitian yang dilakukan (Sholikhah et al., 2024), (Hibatullah & Busman, 2022), (Ifani et al., 2024), (Rahim et al., 2022) dan (Andika et al., 2024) menyatakan bahwa kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hasil ini

menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI menjadi elemen yang sangat penting dalam membentuk pengalaman positif pengguna. Semakin tinggi kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI yang dirasakan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang akan tercipta.

### **Pengaruh Kepatuhan Syariah Aplikasi BYOND by BSI terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan**

Hasil uji linear berganda menunjukkan bahwa variabel kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI memiliki nilai koefisien regresi sebesar 0,067 dengan nilai signifikan 0.330 artinya, kepatuhan syariah tidak signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Hal ini didukung dengan nilai koefisien korelasi pada variabel kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI 0,573 yang berarti memiliki hubungan positif sedang terhadap Kepuasan Nasabah.

Hal ini sejalan dengan teori (Tanjung et al., 2023) bahwa kepatuhan syariah mencerminkan budaya kepatuhan dalam operasional bank syariah. Hal ini menunjukkan bahwa setiap transaksi dijalankan sesuai prinsip syariah, yaitu bebas dari *riba*, *gharar*, dan *maisir*, serta mencerminkan integritas dan kredibilitas lembaga sehingga pengguna aplikasi BYOND by BSI merasa tenang dan yakin setiap bertransaksi di aplikasi BYOND by BSI dan akan tetap terus menggunakan dalam waktu jangka panjang.

180 Allah SWT. memberikan larangan kepada umatnya untuk tidak memakan *riba*, Sebagaimana dalam Firman Allah SWT:

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا 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.” (Q.S Ali 'Imran: 130).

Hal ini tidak sejalan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Astuti & Saputra, 2022) dan (Komaria & Haryanti, 2025) yang menyatakan bahwa kepatuhan syariah aplikasi BYOND by BSI berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Perbedaan hasil ini kemungkinan disebabkan oleh perbedaan

karakteristik responden dan tingkat pemahaman terhadap prinsip syariah dalam menilai aspek syariah pada layanan digital.

### **Pengaruh Kualitas Sistem, Fitur, Kualitas layanan dan Kepatuhan Syariah Aplikasi BYOND by BSI Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan**

Variabel independen dinyatakan berpengaruh secara simultan terhadap perilaku konsumtif apabila  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan nilai signifikansi  $< 0,05$ . Hasil uji statistik F yang dilakukan diperoleh  $F_{hitung} > F_{tabel}$  atau  $88,314 > 2,47$  dan nilai signifikansi yaitu  $0,000 < 0,05$ . Sehingga variabel kualitas sistem, fitur, kualitas layanan dan kepatuhan syariah Aplikasi BYOND by BSI berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan. Dari tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas sistem, fitur, kualitas layanan dan kepatuhan syariah aplikasi BYOND by BSI secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,888, hal tersebut memperlihatkan adanya hubungan yang sangat kuat antara kualitas sistem, Fitur, kualitas layanan dan kepatuhan syariah aplikasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan.

Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,788 yang menunjukkan bahwa variasi variabel bebas yakni kualitas sistem, Fitur, kualitas layanan dan kepatuhan syariah aplikasi BYOND by BSI dapat mempengaruhi variabel terikat yakni kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan sebesar 78,8%, sedangkan sisanya sebesar 21,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, antara lain yaitu variabel kemudahan, keamanan, kenyamanan dan kualitas produk.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan pengumpulan data pengolahan dan analisis dan pembahasan yang telah dilakukan maka disimpulkan bahwa: Variabel Kualitas sistem aplikasi BYOND by BSI secara parsial berpengaruh positif kuat signifikan terhadap kepuasan

nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan, Variabel Fitur aplikasi BYOND by BSI secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan, Variabel Kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI secara parsial berpengaruh positif kuat signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan, Variabel Kepatuhan syariah aplikasi BYOND by BSI secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan dan Variabel Kualitas Sistem, Fitur, Kualitas layanan dan Kepatuhan syariah aplikasi BYOND by BSI secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia di Politeknik Negeri Medan

### Daftar Pustaka

- Adelfi, F., & Rahmah, N. A. (2023). Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Flip (Studi Kasus Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Universitas Jenderal Achmad Yani). *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(1), 1076–1089. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i1.6292>
- Agustin, H. (2019). *Sistem Informasi Manajemen dalam Perspektif Islam* (Monalisa (ed.); Cetakan pe). PT Raja Grafindo Persada.
- Analisadaily. (2025). *BSI Dorong Literasi Digital Lewat BYOND Fest Medan*. *Analisadaily.Com*.
- Andika, Ritonga, P., Nasrudin, Tarigan, J. S., & Haro, J. D. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Keamanan Aplikasi Dana Terhadap Kepuasan Konsumen. *IJEN: Indonesian Journal of Economy and Education Economy*, 02(03), 377–382.
- Astuti, C., & Saputra, M. (2022). Pengaruh Keuntungan Relatif, Fitur Layanan, Risiko, Dan Kepatuhan Syariah Terhadap Minat Transaksi Menggunakan Bsi Mobile Di Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi Akuntansi*, 7(3), 441–452. <https://doi.org/10.24815/jimeka.v7i3.21923>
- Bank Syariah Indonesia. (2021). Informasi Perusahaan Bank Syariah Indonesia. In *bankbsi.co.id*.
- Bank Syariah Indonesia. (2025a). *Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. *Bankbsi.Co.Id*.
- Bank Syariah Indonesia. (2025b). *Migrasi BYOND di Area Medan Kota*.
- Daga, R. (2017). *Buku 1, Citra, Kualitas Produk dan Kepuasan Pelanggan* (Cetakan Pe). Global Research And Consulting Institute.
- Fattah, H., Riodini, I., Jamaludin, Hasibuan, S. W., Rahmanto, D. N. A., Layli, M., Nasrulloh,



- Ishak, Holle, M. H., Arsyad, K., Aziz, A., Santoso, W. P., Mutakin, A., Tubastuvi, N., Hasan, N., Misno, Mardani, D. A., Shiddieqy, H. A., Setyawan, E., ... Marzuki, S. N. (2022). *Fintech Dalam Keuangan Islam: Teori dan Praktik* (Fachrurazi (ed.); Cetakan Pe). Publica Indonesia Utama.
- Firmansyah, A. (2019). *Buku Pemasaran Produk dan Merek (Planning & Strategy)* (Q. Media (ed.); Cetakan pe). CV. Penerbit Qiara Media.
- Fitriah, Y., Hamdani, M., & Rhosyidy, M. D. (2025). Pelayanan Kepada Nasabah Dalam Pengalihan BSI Mobile Ke BYOND Di Bank Syariah Indonesia ( BSI ) KCP Probolinggo Sudirman Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 184–186.
- Ghozali, I. (2021). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26* (Edisi 10).
- Hibatullah, N. H., & Busman, S. A. (2022). Pengaruh Kemudahan, Kualitas Layanan, Fitur Produk Terhadap Kepuasan Penggunaan Mobile Banking Livin By Mandiri (Studi Kasus Pt Bank Mandiri Kcp Sumbawa Besar). *Jurnal Terapan Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 5(1), 1–16. <https://doi.org/10.58303/jtimb.v6i1.3070>
- Hidayah, N., Andriyati, S., Rismayani, V., & Victoria, V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan,Ketersediaan Fitur Layanan Terhadap Loyalitas Nasabah Penggunaan BSI Mobile. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 4(2), 139–159.
- Ifani, Y., Navanti, D., & Sumantyo, F. D. S. (2024). Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Layanan M Banking KB Star Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank KB Bukopin Tbk Cabang Bekasi. *CEMERLANG : Jurnal Manajemen Dan Ekonomi Bisnis*, 4(2), 148–162. <https://doi.org/10.55606/cemerlang.v4i2.2645>
- Ihsan, M. R. N., & Dahrani. (2024). Pengaruh Lokasi Dan Fitur Mobile Banking Terhadap Minat Masyarakat Dalam Melakukan Transaksi Bank Syariah Pada Desa Sambirejo Timur Kabupaten Deli Serdang. *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)*, 7(4), 8358–8370. <https://doi.org/10.31539/costing.v7i4.10588>
- Kontan. (2023). *Layanan BSI Beberapa Hari Terganggu*. Finansial.Kontan.Co.Id. 183
- Mokoagow, F. R. (2024). Kepatuhan Syariah dalam Aktivitas Bisnis Perbankan Syariah : Analisis Yuridis Normatif. *Journal of Islamic Economics Law*, 4(1), 44–53.
- Nurhidayatullah, A. S., & SW, O. F. (2024). Maqashid Syariah Sebagai Kerangka Kerja Untuk Inovasi Produk Keuangan Non Bank Dalam Era Digital. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(5), 3622–3653.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2022). *Perbankan Syariah dan Kelembagaannya*. Ojk.Go.Id.
- Politeknik Negeri Medan. (2024). *Sinergi Dunia Pendidikan dan Bank Keuangan Syariah, Polmed dan BSI Teken MoU dan Beri Beasiswa kepada Mahasiswa - Politeknik Negeri Medan*.

- <https://polmed.ac.id/sinergi-dunia-pendidikan-dan-bank-keuangan-syariah-polmed-dan-bsti-teken-mou-dan-beri-beasiswa-kepada-mahasiswa/>
- Rahim, R., AK, M. F., & Karina, N. A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Dalam Perspektif Islam Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Mobile Banking Bsi. *Jurnal Konferensi Sosial Dan Engineering Politeknik Negeri Medan*, 513–519.
- Rumuar, A., & Nugroho, H. S. (2024). Pengaruh Kepercayaan, Fitur Layanan, Kemudahan dan Keamanan Terhadap Keputusan Menggunakan Mobile Banking di Kalangan Generasi-Z. *Media Mahardika*, 23(1), 190–201. <https://doi.org/https://doi.org/10.29062/mahardika.v23i1.1221>
- Sani, A. L., Muhajirin, M., & Oviadin, O. (2024). Pengaruh Keamanan, Kenyamanan, Kualitas dan Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Bank BPRS Dinar Ashri Pengguna Mobile Banking. *Jurnal Penelitian Bisnis Dan Manajemen*, 2(03). <https://doi.org/10.31106/laswq.v4i02.25795>
- Sanurdi. (2021). *Kualitas Pelayanan Islami Dan Kepuasan Konsumen Teori Dan Praktik* (M. Yusup (ed.); Cetakan Pe). Sanabil.
- Saputri, R., Embun Baining, M., & Khairiyani. (2024). Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Manfaat Bersih Aplikasi Mobile Banking Dengan Variabel Intervening Kepuasan Pengguna. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 17(1), 126–138.
- Setiawan, Z., Suharyanto, Judijanto, L., Zahara, A. E., Suryadi, I., Juniarto, G., Wulandari, D., Premayani, N. W. W., & Wibowo, S. E. (2024). *Strategi Pengembangan Produk; Panduan Praktis untuk Keunggulan Kompetitif* (E. Rianty (ed.); Pertama). PT. Green Pustaka Indonesia.
- Shihab, M. Q. (2003). *Tafsir Al-Mishbah Pesan, Kesan dan Keserasian Al-Qur'an Volume 11*. Lentera Hati.
- 184 olikhah, I. N., Nurhayati, N., & Rahmani, A. N. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan dan Kualitas Sistem Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna M-Banking BCA. *Jurnal Riset Akuntansi*, 49–54.
- Sulistiyowati, W. (2018). *Buku Ajar Kualitas Layanan: Teori dan Aplikasinya* (S. B. Sartika & M. T. Multazam (eds.); Cetakan Pe). UMSIDA Press Redaksi.
- Syafitri, A., & Padli Nasution, M. I. (2023). Kemampuan Perbankan Syariah Dalam Mengoptimalkan Eksistensi Pada Era Digital 4.0. *MES Management Journal*, 2(2), 176–182. <https://doi.org/10.56709/mesman.v2i2.64>
- Tanjung, A. N. M., Syah, M. R., Aseandi, R., Wulandari, S., Riska, Z., Syah, N. H., & Munawaroh. (2023). *Pengantar Manajemen Bisnis Syariah* (A. S. Lubis, M. G. Harahap, & H. Siregar

(eds.)). CV Barokah.

Tuzzuhro, F., Rozaini, N., & Yusuf, M. (2023). Perkembangan Perbankan Syariah Diindonesia.

*PeKA: Jurnal Pendidikan Ekonomi Akuntansi*, 11 No 2(23), 78–87.

Wardhana, A. (2024). *Service Quality & e-Service Quality in The Digital Edge* (M. Pradana (ed.); Indonesia). Eureka Media Aksara.

Wicaksono, S. R. (2022). *Teori Dasar Technology Acceptance Model*. CV. Seribu Bintang.

<https://doi.org/10.5281/zenodo.7754254>