

Pengaruh Fitur Layanan Byond Bank Syariah Indonesia Terhadap Kepuasan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi

Serly Ramadhani¹ Ahmad Syahrizal² Ferri Saputra Tanjung³

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi, Indonesia^{1,2,3}

Email: serlyramadhani086@gmail.com¹ ahmadsyahrizal@uinjambi.ac.id²
ferrisaputratanjung@uinjambi.ac.id³

Abstrak

Praktiknya, perkembangan layanan perbankan digital mendorong Bank Syariah Indonesia menghadirkan aplikasi BYOND by BSI sebagai inovasi untuk memenuhi kebutuhan transaksi mahasiswa yang cepat dan berbasis teknologi. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh fitur layanan aplikasi tersebut terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi dengan variabel independen berupa efisiensi, ketersediaan sistem, privasi/ keamanan, responsivitas, dan nilai spiritual, serta kepuasan mahasiswa sebagai variabel dependen. Metode yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif asosiatif dengan teknik quota sampling terhadap 200 responden, pengumpulan data melalui kuesioner skala Likert, dan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan fitur layanan BYOND berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan F hitung lebih besar dari F tabel. Secara parsial, efisiensi (sig. 0,001), ketersediaan sistem (sig. 0,003), privasi/keamanan (sig. 0,002), responsivitas (sig. 0,004), dan nilai spiritual (sig. 0,000) masing-masing berpengaruh positif dan signifikan karena seluruh nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 72% menunjukkan bahwa variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan 28% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas layanan digital berbasis prinsip syariah berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Fitur Layanan, E-service Quality, Nilai Spiritual, Kepuasan Mahasiswa, BYOND



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

INTRODUCTION

Pertumbuhan perekonomian dan lembaga keuangan syariah indonesia terus menunjukkan pertumbuhan dengan cepat (Neli, 2020). Kenaikan ini berpengaruh positif untuk kehidupan masyarakat itu sendiri, mayoritas agama islam. Suatu ajaran islam dalam melakukan aktivitas ekonomi yakni mengharamkan aktivitas ekonomi yang mengandung riba. Oleh karena itu ekonomi syariah indonesia di perhatikan dari tahun ke tahun mengalami lonjakan yang pesat. salah satunya pada perbankan syariah. Perkembangan industry perbankan syariah di indonesia membuktikan tingkat pertumbuhan yang menggembirakan. Berdasarkan pengamatan otoritas jasa keuangan (OJK), pangsa pasar industry perbankan syariah yang naik menjadi 7,72% atau 980,20 triliun di desember 2024, dari sebelumnya 7,44% pada desember 2023 (OJK, 2024). Perbankan merupakan lembaga keuangan yang berfungsi menghimpun dan menyalurkan dana kepada masyarakat serta menyediakan berbagai jasa keuangan. Dalam perkembangannya, hadir bank syariah yang menjalankan kegiatan usaha berdasarkan prinsip syariat Islam (Khatami et.al, 2024). bank syariah kegiatannya mengacu pada hukum islam yang di dalamnya tidak ada kegiatan membebaskan bunga maupun tidak membayar bunga kepada nasabah atau yang di kenal dengan istilah riba. Imbalan yang di terima bank syariah maupun yang di bayarkan kepada nasabah dan bank. Perjanjian akad sesuai dengan hukum syariah yang sudah di tentukan.

Undang undang perbankan syariah No.21 tahun 2008 menyatakan bahwa perbankan syariah merupakan dasar hukum yang mengatur penyelenggaraan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam di Indonesia. Prinsip-prinsip tersebut mencakup larangan terhadap riba (bunga), gharar (ketidakjelasan), dan maysir (perjudian atau spekulasi). Bank Syariah Indonesia (BSI) resmi berdiri pada 1 Februari 2021 melalui merger Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah, sehingga menjadi bank syariah terbesar di Indonesia dengan layanan yang lebih luas dan kuat. Seiring perkembangan teknologi digital, BSI menghadirkan inovasi melalui super app BYOND by BSI sebagai pengembangan dari BSI Mobile untuk memenuhi kebutuhan transaksi digital masyarakat, khususnya generasi muda (BSI, 2021). Aplikasi BYOND menawarkan tampilan yang lebih modern, fitur yang lebih lengkap, serta kemudahan transaksi dibandingkan BSI Mobile. Namun, pembaruan fitur dan antarmuka tersebut belum tentu langsung meningkatkan kepuasan pengguna. Perbedaan pengalaman penggunaan pada setiap individu menjadikan penelitian ini penting untuk menganalisis sejauh mana fitur layanan BYOND memengaruhi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna utama layanan digital perbankan syariah (BSI, 2022).

Kemudahan transaksi seperti transfer dana, pembayaran digital, top-up e-wallet, dan cek saldo menjadi daya tarik utama layanan digital banking, khususnya bagi mahasiswa yang membutuhkan layanan cepat dan praktis. Dalam konteks pemasaran jasa, kepuasan pengguna merupakan perbandingan antara harapan dengan kualitas layanan yang diterima (Suminar et.al, 2025). Oleh karena itu, kualitas layanan digital, kemudahan penggunaan, dan kecepatan transaksi menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI (Rakasiwie & Ekasasi, 2022). Untuk mengukur kualitas layanan digital tersebut, penelitian ini menggunakan konsep E-SERVQUAL yang meliputi dimensi efisiensi, ketersediaan sistem, privasi atau keamanan, dan responsivitas layanan. Keempat dimensi tersebut menjadi indikator penting dalam menilai kualitas layanan aplikasi BYOND karena kepuasan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh fitur teknis, tetapi juga oleh pengalaman layanan digital secara menyeluruh (Budianto, 2025). Survei awal terhadap 130 mahasiswa pengguna mobile banking di UIN STS Jambi, aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia menjadi aplikasi yang paling dominan digunakan dengan jumlah 100 pengguna. Pengguna terbanyak berasal dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) sebanyak 60 mahasiswa, menunjukkan tingginya tingkat adopsi layanan perbankan syariah digital di kalangan mahasiswa FEBI dibandingkan fakultas lainnya. Meskipun jumlah pengguna BYOND cukup dominan, hal tersebut belum sepenuhnya mencerminkan tingkat kepuasan pengguna. Kepuasan pengguna dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti efisiensi layanan, kemudahan penggunaan, keamanan, responsivitas, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Oleh karena itu, penting dilakukan penelitian untuk mengetahui sejauh mana fitur layanan BYOND mampu memenuhi harapan dan memberikan kepuasan kepada mahasiswa sebagai pengguna utama. Selain itu, jumlah mahasiswa FEBI UIN STS Jambi yang mencapai 1.043 mahasiswa menunjukkan potensi besar dalam penelitian terkait perilaku penggunaan layanan digital perbankan syariah. Mayoritas mahasiswa FEBI merupakan generasi Z yang memiliki tingkat adaptasi tinggi terhadap teknologi digital, sehingga menjadi kelompok yang relevan untuk mengkaji pengaruh fitur layanan BYOND terhadap kepuasan pengguna. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan digital perbankan syariah yang lebih efektif, modern, dan sesuai dengan kebutuhan generasi muda.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas layanan, fitur produk, persepsi kemudahan, manfaat, dan kepercayaan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile. Namun, penelitian sebelumnya masih berfokus pada nasabah umum dan aplikasi BSI Mobile, belum pada aplikasi BYOND sebagai inovasi terbaru Bank Syariah Indonesia (Choyal &

Sharman, 2023). Berbeda dari penelitian terdahulu, penelitian ini memfokuskan pada mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN STS Jambi sebagai pengguna dominan BYOND. Variabel yang digunakan meliputi efisiensi, ketersediaan sistem, privasi atau keamanan, responsivitas, serta nilai spiritual dengan kepuasan mahasiswa sebagai variabel terikat (Fitria et.al, 2025). Dengan demikian, penelitian ini memiliki kebaruan pada objek aplikasi, karakteristik responden, serta integrasi dimensi E-SERVQUAL dengan nilai spiritual sebagai indikator penelitian. Kesenjangan penelitian tersebut menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini dengan tujuan untuk menganalisis dan menjelaskan pengaruh fitur layanan BYOND Bank Syariah Indonesia terhadap kepuasan mahasiswa pengguna di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiatif (Muftiyanto, 2024). Penelitian kuantitatif digunakan karena data yang diperoleh berupa angka-angka yang dianalisis menggunakan metode statistik, sedangkan pendekatan asosiatif bertujuan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh antara variabel bebas, yaitu fitur layanan BYOND, terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi. Penelitian dilaksanakan di lingkungan FEBI UIN STS Jambi pada semester ganjil tahun akademik 2025/2026, dengan responden mahasiswa yang telah menggunakan aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia. Data penelitian terdiri dari data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden dan data sekunder yang berasal dari buku, jurnal, laporan resmi, serta penelitian terdahulu yang relevan dengan layanan perbankan digital dan kepuasan pengguna. Populasi penelitian berjumlah 1.043 mahasiswa aktif Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi yang pernah atau sedang menggunakan aplikasi BYOND. Teknik pengambilan sampel menggunakan *non-probability sampling* dengan metode *quota sampling*, yaitu menetapkan masing-masing 50 responden dari empat program studi sehingga total sampel berjumlah 200 responden (Muftiyanto, 2024).

Instrumen penelitian menggunakan angket tertutup dengan skala Likert 4 poin yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian, meliputi efisiensi, ketersediaan sistem, privasi/keamanan, responsivitas, nilai spiritual, dan kepuasan mahasiswa. Pengolahan dan analisis data dilakukan menggunakan bantuan program SPSS melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen untuk memastikan kelayakan data penelitian (Putra, 2025). Analisis data menggunakan regresi linear berganda untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Sebelum dilakukan analisis regresi, terlebih dahulu dilakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas (Ghozali, 2013). Selanjutnya, pengujian hipotesis dilakukan melalui uji F untuk mengetahui pengaruh simultan, uji t untuk mengetahui pengaruh parsial masing-masing variabel, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur besarnya kontribusi variabel fitur layanan BYOND terhadap kepuasan mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk menguji apakah ada data variabel memiliki hubungan distribusi yang normal atau tidak. Dalam penelitian ini, uji normalitas menggunakan uji *one-sample Kolmogorov-smirnov* dengan melihat nilai asymp. sig. (2-tailed). Data dikatakan berdistribusi normal apabila nilai signifikansi lebih besar dari 0,05. Hasil pengujian normalitas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		200
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	.89055048
Most Extreme Differences	Absolute	.052
	Positive	.052
	Negative	-.050
Test Statistic		.052
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.		

Berdasarkan uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, nilai signifikansi sebesar 0,200 dengan jumlah sampel 200 responden. Karena nilai tersebut lebih besar dari 0,05, maka data dinyatakan berdistribusi normal. Artinya, model regresi sudah memenuhi asumsi normalitas dan bisa dilanjutkan ke tahap analisis berikutnya.

Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas dapat dilihat dari tolerance dan variance inflation factor (VIF). Nilai tolerant yang rendah sama dengan nilai VIF yang tinggi. Nilai cutoff yang umumnya di pakai untuk menunjukkan adanya multikoloniaritas. multikoloniaritas adalah nilai tolerance > 0,10 atau sama dengan nilai variance inflation factor (VIF) < 10.

Tabel 2. Hasil Uji Multikoloniaritas Variables Entered/Removed^a

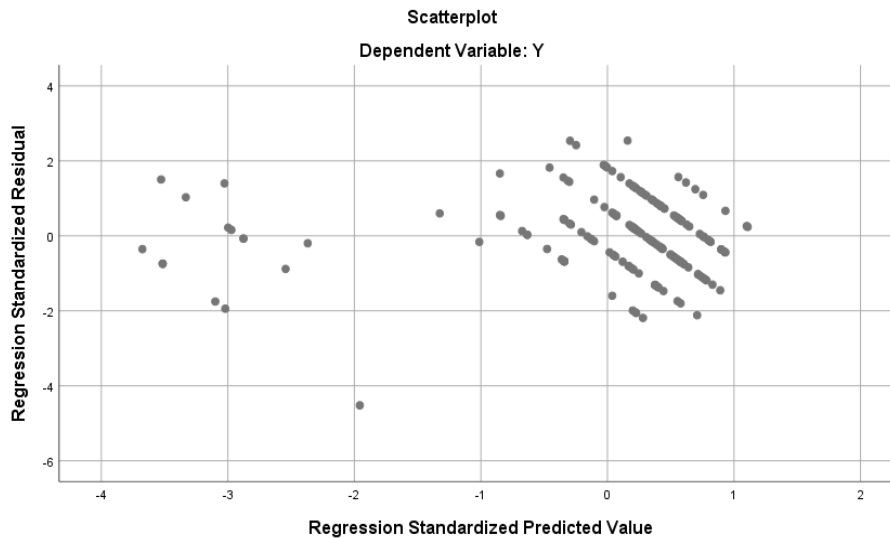
Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.589	.386		1.524	.129		
	X1	-.015	.068	-.015	-.223	.824	.158	6.327
	X2	.385	.072	.303	5.357	.000	.229	4.371
	X3	.474	.084	.365	5.633	.000	.175	5.728
	X4	.342	.077	.202	4.436	.000	.354	2.825
	X5	.297	.080	.163	3.713	.000	.381	2.626
a. Dependent Variable: Y								
Model	Variables Entered	Variables Removed		Method				
1	X5, X4, X2, X3, X1 ^b	.		Enter				
a. Dependent Variable: Y								
b. All requested variables entered.								

Berdasarkan hasil pengujian uji multikoloniaritas pada tabel 11 dapat dilihat bahwa *tolerance variabel* efisiensi (X1), ketersediaan sistem (X2), keamanan privasi (X3), respotivitas (X4), nilai spritual (X5) yakni 0.158, 0.229, 0.175, 0.354, 0.381 lebih besar dari 0.10. Sementara itu, nilai *variance inflation factor* (VIF) dari variabel efisiensi (X1), ketersediaan sistem (X2), keamanan privasi (X3), respotivitas (X4), nilai spritual (X5) yakni 6.327, 4.371, 5.728, 2.825,

2.626 lebih kecil dari 10.000, sehingga dapat di simpulkan bahwa tidak terjadi multikoloniaritas pada variabel bebas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas di lakukan untuk menguji apakah di dalam suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varian dan residul suatu pengamatan kepengamatan lain. Uji heteroskedastisitas di lakukan dengan melihat grafik scatterplot antara nilai prediksi variable terikat dengan residualnya. Jika nilai pada grafik tidak menunjukkan pola yang jelas dan mentebat diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.



Gambar 1. Uji Heteroskedastisitas
Sumber: Hasil Output SPSS

Berdasarkan hasil pengujian pada gambar 1 dapat terlihat bahwa titik-titik pada scatterplot menyebar secara acak di atas dan di bawah angka 0 serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresi. Dengan demikian, varians residual bersifat konstan (homoskedastisitas) dan model regresi telah memenuhi salah satu asumsi klasik sehingga layak digunakan.

Regresi Linear Berganda

Tabel 3. Analisis Regresi

Model		Coefficients ^a						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	.589	.386		1.524	.129		
	X1	-.015	.068	-.015	-.223	.824	.158	6.327
	X2	.385	.072	.303	5.357	.000	.229	4.371
	X3	.474	.084	.365	5.633	.000	.175	5.728
	X4	.342	.077	.202	4.436	.000	.354	2.825
	X5	.297	.080	.163	3.713	.000	.381	2.626

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil output spss

Berdasarkan pengujian pada tabel 12 dapat diketahui bahwa konstanta sebesar 0.589 artinya kelima variabel X1, X2, X3, X4, X5 mempunyai pengaruh positif terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0.589, koefisien regresi variabel (X1) sebesar -0.015, (X2) sebesar 0.385, (X3) sebesar 0.474, (X4) sebesar 0.342, (X5) sebesar 0.297. dengan demikian Adapun model persamaan regresi yang dapat di peroleh Adalah sebagai berikut:

$$Y = 0,589 - 0,015 X1 + 0,385 X2 + 0,474 X3 + 0,342 X4 + 0,297 X5$$

Dari persamaan regresi dapat diuraikan ebagai berikut:

1. Nilai konstanta sebesar 0,589 menunjukkan bahwa jika variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 bernilai nol, maka nilai kepuasan mahasiswa (Y) sebesar 0,589.
2. Koefisien X1 sebesar -0,015 berarti setiap peningkatan 1 satuan X1 akan menurunkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,015, dengan asumsi variabel lain tetap.
3. Koefisien X2 sebesar 0,385 berarti setiap peningkatan 1 satuan X2 akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,385, dengan asumsi variabel lain tetap.
4. Koefisien X3 sebesar 0,474 berarti setiap peningkatan 1 satuan X3 akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,474, dengan asumsi variabel lain tetap.
5. Koefisien X4 sebesar 0,342 berarti setiap peningkatan 1 satuan X4 akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,342, dengan asumsi variabel lain tetap.
6. Koefisien X5 sebesar 0,297 berarti setiap peningkatan 1 satuan X5 akan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebesar 0,297, dengan asumsi variabel lain tetap.

Uji Hipotesis

Uji F (Uji Simultan)

Uji ini digunakan untuk mengetahui apakah efisiensi (X1), ketersediaan sistem (X2), keamanan privasi (X3), resportivitas (X4), dan nilai spiritual (X5) berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan mahasiswa (Y). Berikut merupakan hasil uji F yang di sajikan pada tabel di bawah ini:

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	952.257	5	190.451	234.108	.000 ^b
	Residual	157.823	194	.814		
	Total	1110.080	199			
a. Dependent Variable: Y						
b. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3, X1						

sumber: hasil output spss

Berdasarkan hasil uji ANOVA diketahui nilai F hitung sebesar 234,108 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000. Karena nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05 (0,000 < 0,05), maka model regresi dinyatakan signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel X1, X2, X3, X4, dan X5 secara simultan (bersama-sama) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan mahasiswa (Y). Dengan demikian, model regresi yang digunakan layak dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

Uji t (Uji Parsial)

Uji-t bertujuan untuk melihat secara parsial apakah pengaruh masing-masing variabel bebas efisiensi (X1), ketersediaan sistem (X2), keamanan privasi (X3), resportivitas (X4), dan

nilai spiritual (X5) terhadap variabel terikat Kepuasan mahasiswa (Y) signifikan atau tidak. Adapun hasil Uji-t pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.589	.386		1.524	.129
	X1	-.015	.068	-.015	-.223	.824
	X2	.385	.072	.303	5.357	.000
	X3	.474	.084	.365	5.633	.000
	X4	.342	.077	.202	4.436	.000
	X5	.297	.080	.163	3.713	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber: hasil output spss

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan, diperoleh nilai uji t (parsial) pada masing-masing variabel. Adapun penjelasan dari setiap variabel adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi terhadap Kepuasan Mahasiswa. Nilai signifikansi sebesar 0,824 ($> 0,05$) dan koefisien sebesar $-0,015$. Hal ini menunjukkan bahwa X1 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa (Y). Artinya, perubahan pada X1 tidak memberikan pengaruh yang berarti terhadap peningkatan atau penurunan kepuasan mahasiswa.
2. Ketersediaan Sistem. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien 0,385. Ini berarti X2 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi X2, maka kepuasan mahasiswa akan meningkat.
3. Keamanan Privasi. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien 0,474. Artinya, X3 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Peningkatan X3 akan meningkatkan kepuasan mahasiswa.
4. Responsivitas. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien 0,342. Hal ini menunjukkan bahwa X4 berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.
5. Nilai Spiritual. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$) dengan koefisien 0,297. Ini berarti X5 berpengaruh positif dan signifikan** terhadap kepuasan mahasiswa.

Secara parsial, hanya X1 yang tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa, sedangkan X2, X3, X4, dan X5 berpengaruh positif dan signifikan.

Koefisien Determinasi (R²)

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependent secara keseluruhan dapat dilihat pada tabel model summary berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.926 ^a	.858	.854	.902

a. Predictors: (Constant), X5, X4, X2, X3, X1
b. Dependent Variable: Y

Berdasarkan Tabel 6 diperoleh nilai Adjusted R Square sebesar 0,854. Hal ini menunjukkan bahwa variabel efisiensi (X1), ketersediaan sistem (X2), keamanan privasi (X3), responsivitas (X4), dan nilai spiritual (X5) secara bersama-sama mampu menjelaskan variabel

kepuasan mahasiswa sebesar 85,4%. Sedangkan sisanya sebesar 14,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh efisiensi terhadap kepuasan mahasiswa

Efisiensi adalah ketepatan cara dalam menjalankan suatu kegiatan tanpa membuang waktu, tenaga, dan biaya, serta menunjukkan perbandingan yang optimal antara input dan output (Mukhtisar et.al, 2025). Dalam konteks layanan BYOND by BSI dari Bank Syariah Indonesia, efisiensi tercermin dari kemudahan akses, kecepatan proses transaksi, serta minimnya kendala teknis yang dialami mahasiswa saat menggunakan aplikasi. Secara teoritis, semakin efisien suatu layanan, maka semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas karena kebutuhan mereka terpenuhi secara praktis dan tidak berbelit-belit. Namun, berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,824 ($> 0,05$), yang menunjukkan bahwa variabel efisiensi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun aspek efisiensi penting secara konsep, dalam penelitian ini efisiensi belum menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan BYOND by BSI. Meskipun secara empiris tidak berpengaruh signifikan, temuan ini tetap dapat dijelaskan dalam kerangka teori *e-service quality* yang menyatakan bahwa kualitas layanan elektronik terdiri dari beberapa dimensi yang saling melengkapi. Tidak semua dimensi harus berpengaruh signifikan dalam setiap konteks penelitian, karena persepsi kepuasan sangat dipengaruhi oleh karakteristik pengguna. Dalam konteks mahasiswa sebagai generasi digital native, efisiensi kemungkinan sudah dianggap sebagai standar dasar layanan digital, sehingga keberadaannya tidak lagi menjadi faktor pembeda utama dalam membentuk kepuasan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurdin, Indah Musyawah, dan Nurfitriani. yang menemukan bahwa tidak semua dimensi layanan mobile banking berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan pengguna. Temuan tersebut menunjukkan bahwa dalam konteks mahasiswa, terdapat variabel tertentu yang lebih dominan dalam memengaruhi kepuasan dibandingkan aspek lainnya. Dengan demikian, efisiensi sebagai bagian dari kualitas layanan digital tidak selalu menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan mahasiswa, karena mahasiswa dapat lebih mempertimbangkan aspek lain seperti keamanan, kepercayaan, maupun nilai yang mereka rasakan dari layanan tersebut.

Pengaruh ketersediaan sistem terhadap kepuasan mahasiswa

Ketersediaan sistem adalah kemampuan suatu sistem atau aplikasi untuk dapat diakses dan berfungsi dengan baik setiap saat tanpa mengalami gangguan teknis (Sundari & Hanafi, 2023). Dalam konteks layanan BYOND by BSI, kepuasan terhadap ketersediaan sistem dapat dilihat dari sejauh mana fitur-fitur yang tersedia dapat diakses dengan mudah, berjalan secara konsisten, dan mendukung kebutuhan transaksi mahasiswa tanpa hambatan, sehingga memberikan pengalaman layanan yang nyaman dan dapat diandalkan. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa ketersediaan sistem berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin stabil dan andal sistem BYOND by BSI dalam mendukung transaksi tanpa gangguan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan mahasiswa. Dengan demikian, ketersediaan sistem menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Dari sudut pandang teori *e-service quality*, ketersediaan sistem (*reliability*) merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Semakin stabil dan jarang mengalami gangguan suatu sistem, maka semakin positif penilaian pengguna terhadap layanan tersebut. Pada BYOND by BSI, sistem

yang dapat diakses kapan saja dan minim error membuat mahasiswa merasa nyaman dan percaya, sehingga meningkatkan kepuasan mereka dalam menggunakan layanan digital tersebut. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dalam skripsi yang menunjukkan bahwa dimensi reliability atau kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Penelitian Niken Putri Wijayanti serta Putri Amalia sama-sama membuktikan bahwa kualitas layanan digital berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah BSI. Dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), penelitian ini memperkuat temuan tersebut bahwa semakin andal sistem BYOND by BSI, maka semakin tinggi kepuasan mahasiswa sebagai pengguna.

Pengaruh Keamanan Privasi Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Keamanan privasi adalah perlindungan terhadap data pribadi dan informasi pengguna agar tidak diakses atau disalahgunakan oleh pihak yang tidak berwenang (Parasuraman et.al, 2005). Dalam layanan perbankan digital seperti BYOND by BSI dari Bank Syariah Indonesia, keamanan privasi mencakup perlindungan identitas, data transaksi, PIN, dan kode OTP melalui sistem enkripsi dan autentikasi yang kuat, sehingga pengguna merasa aman dan percaya dalam melakukan transaksi. Berdasarkan hasil uji t diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa keamanan privasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, semakin baik perlindungan data pribadi, keamanan transaksi, serta sistem pengamanan pada BYOND by BSI dari Bank Syariah Indonesia, maka semakin tinggi rasa aman dan kepercayaan mahasiswa dalam menggunakan aplikasi tersebut, sehingga berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan mereka sebagai pengguna. Hasil penelitian ini sejalan dengan teori *e-service quality* yang menempatkan dimensi privasi atau keamanan sebagai faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna layanan digital. Teori tersebut menegaskan bahwa semakin baik perlindungan data pribadi dan keamanan transaksi yang diberikan sistem, maka semakin tinggi tingkat kepercayaan dan kepuasan pengguna. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keamanan privasi pada layanan BYOND by BSI dari Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan mahasiswa, sehingga memperkuat relevansi teori E-SERVQUAL dalam konteks layanan perbankan digital syariah. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Putri Amalia dan Anna Zakiyah Hastriana serta Tegar Ridho Fauzi yang menyatakan bahwa keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna mobile banking. Dengan nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), penelitian ini memperkuat temuan sebelumnya bahwa keamanan privasi BYOND by BSI berpengaruh nyata terhadap kepuasan mahasiswa.

Pengaruh Responsivitas Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Responsivitas adalah kemampuan suatu layanan atau sistem dalam memberikan respon yang cepat, tepat, dan membantu ketika pengguna membutuhkan bantuan atau mengalami kendala (Parasuraman et.al, 2005). Dalam konteks layanan digital seperti BYOND by BSI dari Bank Syariah Indonesia, responsivitas terlihat dari seberapa cepat aplikasi merespon perintah pengguna, seberapa sigap customer service menangani keluhan, serta ketersediaan bantuan saat terjadi masalah. Semakin cepat dan tepat respon yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kenyamanan dan kepuasan pengguna. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang menunjukkan bahwa responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna BYOND by BSI. Artinya, layanan yang cepat dan tepat dalam menanggapi perintah atau keluhan mampu meningkatkan kenyamanan serta kepuasan mahasiswa. Kemampuan aplikasi dan tim layanan untuk merespon secara responsif menjadi faktor kunci dalam menciptakan pengalaman digital yang

positif, sehingga pengguna merasa didukung setiap kali bertransaksi. Temuan ini sejalan dengan teori *e-service quality*, yang menegaskan bahwa responsivitas merupakan dimensi penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Layanan digital yang tanggap tidak hanya meningkatkan pengalaman penggunaan, tetapi juga meminimalkan ketidaknyamanan saat terjadi masalah. Selain itu, hasil penelitian ini didukung oleh temuan sebelumnya. Isti Fahma Noor 'Alaina menyatakan bahwa kualitas layanan, termasuk responsivitas, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Begitu pula Tegar Ridho Fauzi menemukan bahwa fitur layanan mobile banking BSI secara parsial meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa responsivitas sebagai bagian dari dimensi *e-service quality* terbukti konsisten menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna, baik pada penelitian terdahulu maupun pada penelitian ini.

Pengaruh Nilai Spiritual Terhadap Mahasiswa

Nilai spiritual mencerminkan keyakinan dan kesadaran seseorang terhadap ajaran agama, yang memberikan rasa tenang, makna, dan keberkahan dalam setiap aktivitas (BSI, 2023). Dalam layanan perbankan syariah seperti BYOND by BSI dari Bank Syariah Indonesia, nilai ini tampak melalui kesesuaian layanan dengan prinsip syariah, bebas riba, serta fitur Islami yang mendukung kegiatan keuangan sekaligus ibadah. Dengan demikian, pengguna tidak hanya merasakan manfaat praktis, tetapi juga ketenangan batin saat bertransaksi. Hasil uji t menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$), yang berarti nilai spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa pengguna BYOND by BSI. Artinya, semakin tinggi persepsi mahasiswa terhadap kesesuaian layanan dengan prinsip syariah dan fitur Islami, semakin besar pula tingkat kepuasan yang mereka rasakan. Temuan ini sejalan dengan teori *e-service quality*, yang menekankan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknis, seperti efisiensi dan keandalan sistem, tetapi juga oleh nilai yang dirasakan pengguna. Dalam konteks perbankan syariah, nilai spiritual menjadi dimensi penting karena memberikan ketenangan, keyakinan, dan rasa aman dalam bertransaksi. Ketika aplikasi BYOND by BSI mampu menghadirkan fitur Islami dan menjamin transaksi bebas riba, hal ini secara signifikan meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai pengguna. Dengan demikian, integrasi nilai spiritual dalam layanan digital bukan sekadar atribut tambahan, melainkan elemen strategis yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan pengguna. Untuk itu, Bank Syariah Indonesia perlu mempertahankan dan mengoptimalkan prinsip-prinsip syariah dalam pengembangan layanannya. Langkah konkret seperti penguatan transparansi, edukasi tentang bebas riba, dan inovasi fitur Islami dapat semakin meningkatkan kepuasan mahasiswa sebagai generasi digital.

Pengaruh Efisiensi, Ketersediaan Sistem, Keamanan Privasi, Responsivitas, Nilai Spiritual Terhadap Kepuasan Mahasiswa

Kepuasan adalah perasaan atau penilaian positif seseorang ketika sesuatu yang mereka harapkan atau butuhkan terpenuhi (Kotler, 2021). Dalam konteks layanan digital seperti BYOND by BSI, kepuasan mahasiswa mencerminkan sejauh mana mereka merasa senang, nyaman, dan percaya diri saat menggunakan aplikasi, terutama karena fitur dan layanan yang diberikan memenuhi kebutuhan mereka, misalnya cepat, aman, responsif, dan sesuai prinsip syariah. Berdasarkan hasil uji F diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa variabel efisiensi, ketersediaan sistem, keamanan privasi, responsivitas, dan nilai spiritual secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Dengan kata lain, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini layak untuk menjelaskan hubungan antara variabel independen dan variabel dependen. Selain itu,

berdasarkan koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,854 mengindikasikan bahwa model penelitian ini memiliki kemampuan yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi kepuasan mahasiswa. Artinya, sebesar 85,4% perubahan atau variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh variabel efisiensi, ketersediaan sistem, keamanan privasi, responsivitas, dan nilai spiritual secara simultan. Nilai tersebut menunjukkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini tergolong baik, karena sebagian besar faktor yang memengaruhi kepuasan mahasiswa telah terwakili dalam variabel penelitian. Sementara itu, sisanya sebesar 14,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian, seperti pengalaman individu dalam menggunakan layanan digital, kualitas jaringan internet, persepsi terhadap merek, maupun faktor eksternal lainnya yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Temuan ini memperkuat bahwa kepuasan mahasiswa tidak hanya dipengaruhi oleh aspek teknis layanan digital, tetapi juga oleh dimensi non-teknis seperti rasa aman dan kesesuaian dengan nilai spiritual. Dalam konteks mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN STS Jambi, kualitas layanan digital yang cepat, responsif, aman, dan selaras dengan prinsip syariah terbukti menjadi kombinasi faktor yang secara signifikan membentuk tingkat kepuasan secara keseluruhan. Dengan demikian, model penelitian ini dapat dikatakan memiliki tingkat ketepatan yang tinggi dalam menjelaskan kepuasan mahasiswa terhadap layanan perbankan syariah digital.

KESIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efisiensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah dan cepat layanan digital digunakan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan mahasiswa.
2. Ketersediaan sistem berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Artinya, sistem yang stabil dan dapat diakses kapan pun memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kepuasan pengguna.
3. Keamanan privasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Semakin tinggi tingkat keamanan data dan perlindungan privasi yang dirasakan, maka semakin besar kepercayaan dan kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan perbankan syariah digital.
4. Responsivitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Pelayanan yang cepat dalam merespons keluhan atau kebutuhan pengguna mampu meningkatkan pengalaman serta kepuasan mahasiswa.
5. Nilai spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Hal ini menunjukkan bahwa kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah dan nilai keislaman turut memberikan rasa tenang dan keyakinan dalam bertransaksi.

Secara simultan, efisiensi, ketersediaan sistem, keamanan privasi, responsivitas, dan nilai spiritual berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan mahasiswa. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,854, dapat diartikan bahwa sebesar 85,4% variasi kepuasan mahasiswa dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut, sedangkan sisanya 14,6% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian

DAFTAR PUSTAKA

- Bank syariah Indonesia. "Informasi Lengkap Mengenai Kami." <https://share.google/qBqb4XYXNtxy7z973>, 2023.
- Bank Syariah Indonesia. "Peluncuran Super App BYOND by BSI." <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi->

- diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses, 2022.
- Eka Wahyu Hestya Budianto, Determinan Minat Nasabah pada Bank Syariah (2023–2025) (Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia, 2025).
- Fitria, Dea, Eja Armaz Hardi, and Agusriandi. “Pengaruh Fitur Layanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Menggunakan Bsi Mobile Pada Mahasiswa Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.” *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen* 3, no. 1 (2025): 414–26.
- Ghozali, Imam. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi (Edisi 7)*. 7th ed. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 2013.
- Kotler, Keller. *Intisari Manajemen Pemasaran*. 6th ed. Yogyakarta: Andi, 2021.
- Muhtiyanto, Taufiq Nur. *Metodologi Penelitian Ekonomi*. Klaten: Bossscript, 2024.
- Mukhtisar, Ismail, and Evriyenni. “Pengaruh Efisiensi, Keamanan Dan Kemudahan Terhadap Minat Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Mandiri Ace).” *Global Journal of Islamic Banking and Finance* 3, no. 1 (2025).
- Navin K Sharma, Priti Pal, Mahendra Singh, Vishali Singh, R Kumar, Alok Mishra, R P Lamba, Y Choyal and Udit Narayan Pal. “Asian Journal of Physics.” *Journal of Physics* 32, no. 3 (2023): 511–17.
- Neli. “Perkembangan Perbankan Syari’ah Di Indonesia.” *Sebi : Studi Ekonomi Dan Bisnis Islam* 1, no. 2 (2020): 31–37.
- Nogi, Hessel, and Tangkilisan. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Grasindo, 2005.
- OJK. “Laporan Perkembangan Keuangan Syariah Indonesia (LPKSI).” <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/data-dan-statistik/laporan-perkembangan-keuangan-syariah-indonesia/default.aspx>, 2024.
- Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Arvind Malhotra. “E-S-QUAL: A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality.” *Journal of Service Research* 7, no. 3 (2005).
- Putra, Aris Try Andreas. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Banyumas: Penerbit Amerta Media, 2025.
- Rakasiwie, Bayu, and Sri Rejeki Ekasasi. “Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Penjual Online Pada Situs Bukalapak.Com.” *Cakrawansa Bisnis: Jurnal Ilmiah Mahasiswa* 2, no. 2 (2022).
- Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008 tentang Perbankan Syariah (2008).
- Suminar, Rita, Maria Widyarini, and Vera Intanie Dewi. “Pengaruh Kualitas Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Moderasi Kepercayaan Merek: Pada Generasi Z.” *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, Dan Akuntansi)* 9, no. 1 (2025): 2380–2405.
- UIN STS Jambi. *Buku Pedoman Akademik Universitas Islam Negeri Sulthan Tahaha Saifuddin Jambi*. Jambi: Universitas Islam Negeri Sulthan Tahaha Saifuddin Jambi, 2022.
- User Experience (UX). “Informasi Lengkap Mengenai Kami.” <https://binus.ac.id/bandung/2023/07/user-experience-ux-definisi-manfaat-dan-cara-penerapan/>, 2023.
- Wardhana, Aditya. *Service Quality & E-Service Quality in The Digital Edge*. Purbalingga: Eureke Media Aksara, 2024.
- Wibowo, Agus. *Perbankan Digital*. Jakarta: Yayasan Prima Agus Teknik, 2020.