BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Aplikasi BYOND By BSI

BSI, atau Bank Syariah Indonesia, dibentuk melalui penggabungan tiga bank syariah milik negara: PT Bank BRI syariah Tbk, PT Bank Mandiri Syariah, dan PT Bank BNI Syariah. Penggabungan ini resmi berlaku pada 1 Februari 2021, dengan tujuan memperkuat sektor perbankan syariah Indonesia dan meningkatkan daya saing layanan keuangan syariah di tingkat nasional dan internasional. BSI, sebagai bank yang beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip Islam, menawarkan berbagai macam barang dan jasa keuangan sesuai dengan hukum Islam, seperti penggalangan dana, pembiayaan, dan layanan perbankan transaksional lainnya.

Sejalan dengan perkembangan teknologi digital dan meningkatnya permintaan akan layanan perbankan yang praktis, cepat, dan mudah diakses, BSI terus melakukan transformasi digital dengan mengembangkan berbagai layanan perbankan berbasis teknologi. Salah satu metode transformasi tersebut adalah penyediaan layanan perbankan mobile, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan dari mana saja tanpa harus pergi ke kantor cabang.

BSI meluncurkan aplikasi BYOND by BSI, yang merupakan ekstensi BSI Mobile, untuk membantu pergeseran digital ini. BYOND by BSI adalah aplikasi layanan perbankan digital *all-in-one* yang menawarkan pengalaman transaksi yang lebih modern, nyaman, dan terintegrasi. Aplikasi ini

menawarkan berbagai fitur layanan perbankan, termasuk pengecekan saldo, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pengelolaan rekening, dan berbagai layanan keuangan lainnya, semuanya dapat diakses melalui smartphone.

Peluncuran BYOND by BSI juga merupakan bagian dari proses migrasi layanan digital BSI dari aplikasi BSI Mobile ke platform yang lebih canggih. BSI berupaya meningkatkan kualitas layanan digitalnya dengan menyediakan antarmuka yang lebih modern, fungsionalitas yang lebih komprehensif, dan pengalaman pengguna yang lebih baik melalui aplikasi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi tingkat kepuasan klien BSI, khususnya mahasiswa di Kota Banjarmasin, terhadap layanan BYOND setelah migrasi dari BSI Mobile.

B. Gambaran Umum Responden

Responden penelitian ini adalah mahasiswa dari Kota Banjarmasin yang memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh peneliti. Metode pengambilan sampel bertujuan *(purposive sampling)*, yaitu metode pemilihan sampel berdasarkan pertimbangan spesifik sesuai dengan tujuan penelitian, digunakan dalam penelitian ini. Responden adalah mahasiswa aktif dari universitas terpilih untuk penelitian, nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), dan mereka yang telah menggunakan aplikasi BYOND by BSI setidaknya satu bulan sebelum mengisi kuesioner.

Google Forms digunakan untuk membagikan kuesioner secara online untuk pengumpulan data. Berdasarkan distribusi kuesioner, 96 partisipan yang memenuhi persyaratan penelitian dipilih sebagai sampel penelitian. Responden dibagi menjadi tiga kelompok berdasarkan jenis kelamin, universitas asal, dan semester. Tujuan penyajian karakteristik responden adalah untuk memberikan ringkasan profil responden yang terlibat dalam penelitian ini.

1. Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jawaban responden	
		Jumlah (org)	Persen %
1	Laki-laki	15	15,6%
2	Perempuan	81	84,4%
Jumlah		96	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.1, dapat dilihat bahwa di antara 96 responden yang terlibat dalam penelitian ini, 15 responden (15,6%) adalah laki-laki, sedangkan 81 responden (84,4%) adalah perempuan. Akibatnya, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah perempuan.

Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa mayoritas pengguna aplikasi BYOND by BSI dalam sampel penelitian ini adalah mahasiswi, bukan mahasiswa laki-laki. Hal ini mungkin disebabkan oleh jumlah

mahasiswi yang lebih banyak yang merupakan pelanggan BSI dan bersedia mengisi kuesioner penelitian.

Komposisi responden ini menunjukkan bahwa persepsi dan pengalaman perempuan memiliki dampak yang lebih besar pada peringkat kepuasan mereka terhadap program BYOND by BSI dalam penelitian ini. Terlepas dari itu, kehadiran responden laki-laki membantu menggambarkan seberapa puas mahasiswa dengan aplikasi BYOND by BSI setelah beralih dari BSI Mobile.

Perbedaan proporsi responden laki-laki dan perempuan tidak menjadi masalah dalam penelitian ini karena tujuan utamanya adalah untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan BYOND oleh pengguna aplikasi BSI yang merupakan mahasiswa, bukan untuk membandingkan tingkat kepuasan berdasarkan gender. Oleh karena itu, seluruh data responden masih dapat dimanfaatkan untuk menggambarkan keadaan kepuasan nasabah secara umum, sesuai dengan karakteristik sampel yang diperoleh di lapangan.

Berdasarkan temuan ini, sebagian besar tanggapan yang digunakan dalam analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) berasal dari responden perempuan. Oleh karena itu, temuan survei kepuasan yang diperoleh dalam penelitian ini lebih condong menggambarkan pengalaman memakai aplikasi BYOND by BSI dari sudut pandang mahasiswa wanita, yang merupakan kelompok responden terbanyak dalam penelitian ini.

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

Tabel 4. 2 Responden Berdasarkan Perguruan Tinggi

No	Perguruan Tinggi	Jumlah responden	
		Jumlah (org)	Persen%
1	UIN Antasari Banjarmasin	32	33,3%
2	Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjar	32	33,3%
3	Universitas Lambung Mangkurat	32	33,3%
	Jumlah	96	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.2, jumlah responden dari masing-masing universitas hampir sama, yaitu 32 responden, atau 33,3% dari total 96 responden. Terdapat 32 responden dari UIN Antasari Banjarmasin (33,3%), 32 responden dari Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari (33,3%), dan 32 responden dari Universitas Lambung Mangkurat (33,3%).

Persentase yang sama di ketiga universitas tersebut menunjukkan bahwa penelitian ini menggunakan distribusi responden yang seimbang di seluruh universitas. Oleh karena itu, setiap universitas memiliki proporsi yang sama dalam memberikan gambaran kepuasan mahasiswa terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI setelah migrasi dari BSI Mobile.

Nilai persentase kumulatif menunjukkan bahwa responden dari UIN Antasari Banjarmasin berjumlah 33,3% dari total responden. Setelah ditambah

responden dari Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjari, persentase kumulatif meningkat menjadi 66,7%. Selanjutnya, setelah menambahkan responden dari Universitas Lambung Mangkurat, persentase kumulatif mencapai 100%, menunjukkan bahwa semua responden dalam penelitian terwakili.

Komposisi responden yang seimbang dari ketiga universitas ini memberikan representasi yang lebih merata dari pengguna aplikasi BYOND by BSI di Kota Banjarmasin, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran proporsional tentang tingkat kepuasan pelanggan dari mahasiswa dengan latar belakang universitas yang berbeda.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkatan Semester

Tabel 4. 3 Responden Berdasarkan Tingkatan Semester

No	Semester	Jawaban Responden	
		Jumlah (org)	Persen %
1	2	18	18,8%
2	4	20	20,8%
3	6	16	16,7%
4	8	42	43,8%
	Jumlah	96	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.3, responden penelitian berasal dari berbagai tingkat semester. Dengan 42 responden, atau 43,8% dari total, responden

semester 8 merupakan kelompok terbesar. Selain itu, 20 responden, atau 20,8%, dari semester 4, 18,8% dari semester 2, dan 16,7% dari semester 6 membentuk responden yang tersisa.

Berdasarkan temuan ini, mayoritas responden penelitian adalah mahasiswa semester delapan. Tingginya jumlah responden semester delapan menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah mahasiswa tingkat akhir dengan pengalaman lebih banyak menggunakan berbagai layanan perbankan, termasuk layanan digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Pengalaman yang lebih luas ini memungkinkan responden untuk melakukan penilaian yang lebih menyeluruh terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aplikasi BYOND dari BSI.

Selain itu, responden penelitian dari semester dua, empat, dan enam memberikan kontribusi penting. Keragaman responden di berbagai semester menunjukkan bahwa penelitian ini mencerminkan pendapat mahasiswa di berbagai tingkat studi, bukan hanya persepsi mahasiswa yang akan segera lulus. Oleh karena itu, hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang lebih luas tentang kepuasan mahasiswa di antara pengguna BYOND by BSI.

Dominasi responden semester delapan mungkin juga disebabkan oleh fakta bahwa mahasiswa tingkat atas biasanya telah menjadi klien BSI dalam jangka waktu yang lebih lama dan lebih sering menggunakan layanan perbankan digital untuk berbagai kebutuhan pribadi dan akademik. Dengan demikian,

kelompok responden ini memiliki lebih banyak pengalaman dengan aplikasi BYOND by BSI setelah beralih dari BSI Mobile.

Secara keseluruhan, distribusi responden berdasarkan semester menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan mahasiswa dari berbagai tingkat pendidikan, sehingga memberikan gambaran komprehensif tentang tingkat kepuasan di antara pengguna BYOND by BSI di berbagai kelompok mahasiswa di Kota Banjarmasin.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi BYOND By BSI

Tabel 4. 4 Responden Berdasarkan Lama Menggunakan Aplikasi

No	Lama Menggunakan Aplikasi BYOND By BSI	Jawaban Responden	
		Jumlah (org)	Persen%
1	1-3 bulan	24	25,0%
2	4-6 bulan	24	25,0%
3	7-12 bulan	21	21,9%
4	>12 bulan	27	28,1%
	Jumlah	96	100%

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Menurut Tabel 4.4, responden dalam penelitian ini memiliki durasi penggunaan program BYOND by BSI yang bervariasi. Dengan 27 tanggapan, atau 28,1% dari total, kelompok responden yang telah menggunakan aplikasi BYOND selama lebih dari 12 bulan adalah yang terbesar. Selanjutnya, 24

responden (atau 25,0%) telah menggunakan aplikasi tersebut selama satu hingga tiga bulan, dan 24 responden lainnya telah menggunakannya selama 4 hingga 6 bulan. Sementara itu, 21 responden, atau 21,9%, telah menggunakan program tersebut selama 7 hingga 12 bulan.

Temuan ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki tingkat pengalaman yang cukup baik dalam menggunakan aplikasi BYOND yang dibuat oleh BSI. Hal ini sangat penting karena penelitian tentang kepuasan nasabah membutuhkan partisipan yang telah terlibat langsung dengan layanan yang dievaluasi. Semakin lama responden menggunakan program tersebut, semakin mereka memahami fitur, kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, keamanan transaksi, dan kualitas sistem yang tersedia dalam aplikasi BYOND by BSI.

Persentase terbesar responden dalam penelitian ini adalah mereka yang telah menggunakan aplikasi selama lebih dari satu tahun. Ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah menggunakan program ini dalam jangka waktu yang cukup lama dan memiliki pemahaman yang lebih dalam tentang cara menggunakan layanan BYOND by BSI. Pengalaman ini memungkinkan peserta untuk memberikan penilaian yang lebih mendalam tentang kesesuaian antara ekspektasi awal dan kinerja aplikasi yang dirasakan setelah beberapa waktu penggunaan.

Selain itu, fakta bahwa responden telah menggunakan program ini selama satu hingga tiga bulan, empat hingga enam bulan, dan tujuh hingga dua belas bulan memiliki dampak besar pada penelitian ini. Kelompok responden ini

dapat memberikan wawasan tentang pengalaman pengguna baru dan mereka yang sedang menyesuaikan diri dengan aplikasi BYOND by BSI. Akibatnya, temuan penelitian tidak hanya mencerminkan perspektif pengguna lama tetapi juga pengalaman pengguna pada berbagai tingkat penggunaan.

Karakteristik responden berdasarkan lamanya waktu mereka menggunakan aplikasi BYOND by BSI penting karena penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan pelanggan terhadap layanan aplikasi BYOND setelah bermigrasi dari BSI Mobile. Pengalaman yang beragam ini memungkinkan pemahaman yang lebih mendalam tentang kepuasan konsumen terhadap layanan yang disediakan oleh aplikasi BYOND by BSI.

Secara umum, distribusi responden berdasarkan durasi penggunaan aplikasi menunjukkan bahwa penelitian ini melibatkan responden yang telah menggunakan aplikasi BYOND dalam jangka waktu yang beragam. Hal ini mendukung kualitas data penelitian, karena responden memiliki pengalaman pengguna yang cukup untuk mengevaluasi layanan aplikasi BYOND by BSI sesuai dengan tujuan penelitian.

C. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Uji Validitas dan Reabilitas

   a. Uji Validitas

      Pengujian validitas dilakukan untuk menilai seberapa efektif setiap pernyataan mengukur aspek yang diteliti. Metode yang digunakan adalah *Pearson Product Moment*, didukung oleh SPSS.

Kriteria yang diterapkan adalah membandingkan nilai r yang dihasilkan dengan nilai r tabel pada tingkat signifikansi 5%. Dengan 96 responden, nilai r tabel yang diperoleh adalah 0,2006. Suatu item pernyataan dianggap valid jika nilai r yang dihasilkan lebih tinggi daripada nilai r tabel.

Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas

No Item	Indikator	r Hitung	r Tabel	keterangan
P1	Ekspektasi	0,667	0,2006	Valid
P2	Ekspektasi	0,631	0,2006	Valid
P3	Ekspektasi	0,639	0,2006	Valid
P4	Pengalaman Nyata	0,597	0,2006	Valid
P5	Pengalaman Nyata	0,716	0,2006	Valid
P6	Pengalaman Nyata	0,673	0,2006	Valid
P7	Pengalaman Nyata	0,724	0,2006	Valid
P8	Konfirmasi	0,757	0,2006	Valid
P9	Konfirmasi	0,712	0,2006	Valid
P10	Konfirmasi	0,787	0,2006	Valid
P11	Kepuasan	0,754	0,2006	Valid

P12	Kepuasan	0,722	0,2006	Valid
P13	Kepuasan	0,726	0,2006	Valid
P14	Kepuasan	0,647	0,2006	Valid
P15	Kepuasan	0,722	0,2006	Valid
P16	Kepuasan	0,726	0,2006	Valid
P17	Kepuasan	0,639	0,2006	Valid
P18	Kepuasan	0,034	0,2006	Tidak Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan pengujian yang dilakukan, sebagian besar item pernyataan menunjukkan nilai r terhitung yang melebihi nilai r tabel. Nilai r terhitung berkisar antara 0,597 hingga 0,787 untuk item yang dianggap valid. Hal ini menunjukkan bahwa item-item tersebut efektif dan konsisten dalam mengukur indikator yang diteliti.

Untuk indikator ekspektasi, semua item pernyataan (P1, P2, dan P3) dinyatakan valid, dengan nilai r terhitung masing-masing sebesar 0,667, 0,631, dan 0,639. Temuan ini menunjukkan bahwa pernyataan mengenai ekspektasi responden terkait penggunaan aplikasi BYOND sebelum digunakan secara memadai mencerminkan indikator ekspektasi.

Mengenai indikator kinerja yang dirasakan, semua item pernyataan (P4, P5, P6, dan P7) juga dinyatakan valid, dengan nilai r terhitung masing-masing sebesar 0,597, 0,716, 0,673, dan 0,724. Temuan ini menunjukkan bahwa pernyataan yang berkaitan dengan pengalaman

responden menggunakan aplikasi BYOND secara akurat mengukur kinerja aplikasi yang dirasakan.

Selanjutnya, untuk indikator konfirmasi, setiap item pernyataan, yaitu P8, P9, dan P10, memiliki nilai r terhitung masing-masing sebesar 0,757, 0,712, dan 0,787. Semua nilai ini lebih besar dari nilai r tabel, sehingga dinyatakan valid. Hal ini menunjukkan bahwa item yang digunakan mencerminkan tingkat kesesuaian antara ekspektasi awal responden dan pengalaman mereka setelah menggunakan aplikasi BYOND.

Sementara itu, untuk indikator kepuasan, sebagian besar item pernyataan, yaitu P11 hingga P17, juga dinyatakan valid karena memiliki nilai r terhitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Nilai r terhitung untuk indikator ini berkisar antara 0,639 hingga 0,754. Hasil ini menunjukkan bahwa item-item tersebut mampu mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi BYOND menurut BSI.

Namun, satu item pernyataan, P18, memiliki nilai r terhitung sebesar 0,034. Nilai ini di bawah nilai r tabel sebesar 0,2006, sehingga item P18 dianggap tidak valid. Lebih lanjut, nilai signifikansi sebesar 0,745 juga lebih tinggi dari 0,05. Ini menunjukkan bahwa pernyataan P18 tidak memiliki korelasi yang cukup kuat dengan skor instrumen secara keseluruhan, sehingga kurang representatif terhadap indikator kepuasan yang diukur dalam penelitian ini.

Secara keseluruhan, dari 18 item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini, 17 ditemukan valid, sedangkan 1 tidak valid. Dengan demikian, instrumen penelitian secara umum memenuhi kriteria validitas dan dianggap sesuai untuk analisis lebih lanjut.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas dilakukan untuk mengevaluasi sejauh mana instrumen penelitian secara konsisten mengukur aspek-aspek yang diteliti. Dalam penelitian ini, pengujian reliabilitas dilakukan menggunakan metode Cronbach's Alpha. Suatu instrumen penelitian dianggap reliabel jika nilai Cronbach's Alpha-nya melebihi 0,60.

Tabel 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas

Valiabel	**Cronbach's Alpha**	**Kriteria**	**Keterangan**
Instrumen penelitian (17 item)	0,932	> 0,60	Reliabel

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Berdasarkan analisis reliabilitas dari 17 item yang dinyatakan valid, diperoleh nilai Alpha Cronbach sebesar 0,932. Nilai ini melebihi dari batas minimum 0,60. Oleh karena itu, instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dianggap memiliki reliabilitas yang baik dan tingkat konsistensi internal yang sangat tinggi.

Temuan ini menunjukkan bahwa semua item dalam kuesioner memberikan pengukuran yang stabil dan reliabel untuk digunakan dalam

penelitian ini pada Indeks Kepuasan Nasabah BSI untuk Mahasiswa Perguruan Tinggi di Banjarmasin, khususnya terkait Layanan Aplikasi BYOND Pasca Migrasi dari BSI Mobile.

c. Analisis Deskriptif

1) Analisis Deskriptif per Indikator

Analisis deskriptif dilakukan dengan menghitung skor rata-rata (mean) untuk setiap indikator penelitian. Skor rata-rata ini digunakan untuk mengevaluasi opini responden mengenai layanan aplikasi BYOND by BSI setelah beralih dari BSI Mobile.

Tabel 4. 7 Hasil Analisis Deskriptif per Indikator

No	Indikator	Mean
1	P1	4,20
2	P2	4,40
3	P3	4,42
4	P4	4,06
5	P5	3,87
6	P6	3,61
7	P7	4,10
8	P8	3,93
9	P9	3,93
10	P10	3,97
11	P11	3,98

12	P12	4,00
13	P13	3,85
14	P14	3,89
15	P15	3,99
16	P16	4,10
17	P17	4,42

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Analisis menunjukkan bahwa indikator dengan skor rata-rata tertinggi adalah P3, *"Sebelum menggunakan BYOND, saya mengharapkan BYOND memiliki sistem keamanan yang lebih baik daripada aplikasi lama,"* dan P17, *"Saya bersedia merekomendasikan BYOND kepada teman dan keluarga,"* keduanya dengan skor rata-rata 4,42. Temuan ini menunjukkan bahwa responden memiliki harapan tinggi mengenai keamanan aplikasi dan cenderung merekomendasikan BYOND kepada orang lain.

Sebaliknya, indikator dengan skor rata-rata terendah adalah P6, *"Aplikasi BYOND jarang mengalami kesalahan atau gangguan,"* dengan skor rata-rata 3,61. Meskipun masih dalam kategori baik, hasil ini menunjukkan bahwa stabilitas aplikasi menjadi perhatian bagi sebagian responden.

Secara keseluruhan, semua indikator menerima skor rata-rata di atas 3,50. Hal ini menunjukkan bahwa responden memberikan

penilaian positif terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI setelah bermigrasi dari BSI Mobile.

2) Analisis Deskriptif per Dimensi

Setelah instrumen penelitian dikonfirmasi valid dan reliabel, analisis deskriptif dilakukan untuk memahami respons responden terhadap aplikasi BYOND by BSI. Analisis ini melibatkan pemeriksaan skor rata-rata (mean) untuk setiap dimensi penelitian: ekspektasi, pengalaman nyata, konfirmasi, dan kepuasan.

Tabel 4. 8 Hasil Analisis Deskriptif per Dimensi

No	Dimensi	Mean	Keterangan
1	Ekspektasi	4,3368	Sangat Tinggi
2	Pengalaman Nyata	3,9141	Tinggi
3	Konfirmasi	3,9410	Tinggi
4	Kepuasan	4,0327	Tinggi

Sumber: Data Primer Diolah (2026)

Dari analisis deskriptif, dimensi ekspektasi memperoleh skor rata-rata 4,3368. Angka ini mencerminkan bahwa sebelum menggunakan aplikasi BYOND, responden memiliki ekspektasi tinggi mengenai kualitas layanan yang diberikan, seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan keamanan aplikasi.

Dimensi pengalaman nyata memperoleh skor rata-rata 3,9141. Temuan ini menunjukkan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap pengalaman mereka menggunakan aplikasi BYOND,

khususnya dalam hal kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan keandalan aplikasi.

Selanjutnya, dimensi konfirmasi mencatat skor rata-rata 3,9410. Angka ini menunjukkan bahwa pengalaman responden secara umum selaras dengan ekspektasi awal mereka saat menggunakan aplikasi BYOND.

Dimensi kepuasan memperoleh skor rata-rata 4,0327. Temuan ini menunjukkan bahwa responden secara keseluruhan merasa puas dengan aplikasi BYOND by BSI setelah beralih dari BSI Mobile.

Secara keseluruhan, skor rata-rata untuk semua dimensi berada di atas 3,80. Ini menunjukkan bahwa mahasiswa di Banjarmasin, yang berpartisipasi dalam penelitian ini, memiliki pandangan positif terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi dari BSI Mobile.

d. Analisis Customer Satisfaction Index (CSI)

Analisis *Customer Satisfaction Index* (CSI) diterapkan untuk mengevaluasi kepuasan mahasiswa di Banjarmasin terhadap layanan aplikasi BYOND yang dikelola oleh BSI setelah beralih dari BSI Mobile. Metode CSI dipilih karena memberikan pandangan komprehensif tentang kepuasan pelanggan berdasarkan perbandingan antara harapan pengguna dan kepuasan yang dirasakan setelah menggunakan layanan.

Dalam penelitian ini, dimensi harapan berfungsi sebagai dasar untuk menilai tingkat kepentingan, sedangkan dimensi kepuasan berfungsi sebagai dasar untuk menilai kepuasan itu sendiri.

1) *Mean Satisfaction Score (MSS)*

Mean Satisfaction Score/MSS adalah angka rata-rata yang mencerminkan tingkat kepuasan yang dialami responden setelah menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Dalam penelitian ini, *Mean Satisfaction Score/MSS* menunjukkan tingkat kepuasan responden terhadap aplikasi BYOND yang dikembangkan oleh BSI. Skor MSS diperoleh dari skor rata-rata berbagai dimensi kepuasan, yang terdiri dari tujuh indikator:

a) BYOND memberikan manfaat nyata dalam transaksi perbankan.
b) Layanan yang diberikan oleh BYOND adil dan tidak merugikan pengguna.
c) Informasi dan langkah-langkah transaksi disajikan dengan jelas dan transparan.
d) Tingkat kepuasan keseluruhan terhadap BYOND.
e) BYOND mampu memenuhi kebutuhan penggunanya.
f) Keinginan untuk terus menggunakan BYOND.
g) Keinginan untuk merekomendasikan BYOND kepada orang lain.

Berdasarkan hasil analisis deskriptif, diperoleh nilai rata-rata dimensi kepuasan sebesar 4,0327

Tabel 4. 9 Hasil Mean Satisfaction Score (MSS)

Dimensi	Mean
Kepuasan	4,0327

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Berdasarkan Tabel 4.8, *Mean Satisfaction Score* (MSS) tercatat sebesar 4,0327. Angka ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan, mahasiswa merasa puas dengan aplikasi BYOND by BSI.

Tingkat kepuasan yang relatif tinggi ini mencerminkan bahwa aplikasi BYOND telah memberikan pengalaman pengguna yang memuaskan dan memenuhi kebutuhan responden untuk berbagai aktivitas perbankan digital. Lebih lanjut, mayoritas responden menyatakan keinginan untuk terus menggunakan aplikasi BYOND dan bersedia merekomendasikannya kepada orang lain.

2) Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)

Nilai Customer Satisfaction Index dihitung menggunakan rumus:

$$CSI = \frac{MSS}{Skala\ Tertinggi} x100\%$$

Karena penelitian menggunakan skala Likert 1-5, maka:

$$CSI = \frac{4{,}0327}{5} X100\%$$

$$CSI = 80{,}65\%$$

Tabel 4. 10 Hasil Penghitungan CSI

No	Komponen	Nilai
1	MSS	4,0327
2	Skala Tertinggi	5
3	CSI	80,65%

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Nilai CSI sebesar 80,65% menunjukkan bahwa mayoritas responden memberikan ulasan positif terhadap aplikasi BYOND by BSI. Tingkat kepuasan yang tinggi ini mencerminkan bahwa fitur, kemudahan penggunaan, kualitas layanan, dan manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi BYOND telah diterima secara positif oleh mahasiswa sebagai pengguna layanan perbankan digital. Oleh karena itu, transisi dari aplikasi BSI Mobile ke aplikasi BYOND dapat dianggap diterima dengan baik.

3) Interprestasi Nilai CSI

Tabel 4. 11 Hasil Interprestasi Nilai CSI

No	**Nilai CSI (%)**	**Kategori**
1	0-20%	Sangat tidak puas
2	21-40%	Tidak puas
3	41-60%	Cukup puas

4	61-80%	Puas
5	81-100%	Sangat puas

Sumber: Data Primer Diolah 2026

Hasil penelitian menunjukkan nilai CSI sebesar 80,65%. Skor ini berkisar antara 61% hingga 80%, menempatkan kepuasan mahasiswa terhadap aplikasi BYOND by BSI dalam kategori puas.

Temuan ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI berhasil memenuhi harapan pengguna dan memberikan pengalaman layanan yang memuaskan bagi mahasiswa di Banjarmasin setelah beralih dari BSI Mobile.

D. Pembahasan

Pembahasan pada bagian ini berfokus pada hasil analisis deskriptif dan perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) yang dilakukan pada tahap sebelumnya. Tujuan pembahasan ini adalah untuk menjelaskan seberapa puas mahasiswa di Banjarmasin dengan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi dari BSI Mobile, menggunakan pendekatan *Expectation Confirmation Theory* (ECT), yang mencakup dimensi ekspektasi, pengalaman nyata, konfirmasi, dan kepuasan.

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data yang dikumpulkan berasal dari kuesioner tertutup, yang membatasi responden hanya untuk menjawab pilihan yang disediakan. Kedua, penelitian ini hanya melibatkan mahasiswa di Kota Banjarmasin, sehingga hasilnya mungkin tidak mewakili semua pengguna aplikasi BYOND di daerah lain. Ketiga, penelitian

ini hanya berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna menggunakan pendekatan *Expectation Confirmation Theory* (ECT), artinya ada faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pengguna aplikasi BYOND.

1. Ekspektasi Mahasiswa terhadap Aplikasi BYOND by BSI

   Dari analisis deskriptif, dimensi ekspektasi memperoleh skor rata-rata 4,3368. Skor ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap aplikasi BYOND sebelum mengaksesnya. Responden mengharapkan aplikasi BYOND menawarkan fitur yang lebih lengkap, kemudahan penggunaan, dan peningkatan keamanan dibandingkan aplikasi BSI Mobile sebelumnya.

   Nilai ekspektasi yang tinggi menunjukkan bahwa mahasiswa, sebagai generasi yang banyak menggunakan teknologi digital, menetapkan standar tinggi untuk layanan perbankan digital. Mereka menginginkan aplikasi yang mudah, nyaman, aman, dan efisien untuk melakukan transaksi keuangan sehari-hari.

   Menurut *Expectation Confirmation Theory* (ECT), ekspektasi adalah keyakinan yang dimiliki pengguna sebelum mencoba suatu sistem atau layanan. Ekspektasi ini berfungsi sebagai dasar bagi pengguna untuk menilai kinerja layanan setelah digunakan. Semakin tinggi ekspektasi pengguna, semakin ketat standar yang digunakan untuk menilai kualitas layanan yang diterima.(Harmila Pitriani 2024)

2. Pengalaman Nyata Mahasiswa dalam Menggunakan Aplikasi BYOND by BSI

Melalui analisis deskriptif, dimensi pengalaman nyata memperoleh nilai rata-rata 3,9141. Angka ini menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum menilai kinerja aplikasi BYOND secara positif.

Responden menganggap aplikasi BYOND cukup mudah digunakan untuk transaksi perbankan, menawarkan kecepatan, stabilitas yang memadai, dan memberikan informasi yang akurat dan dapat diandalkan. Namun, nilai pengalaman nyata berada di bawah ekspektasi responden. Hal ini menunjukkan bahwa beberapa elemen layanan masih memerlukan perbaikan untuk lebih memenuhi harapan pengguna.

Dalam kerangka teori ECT, pengalaman nyata mencerminkan pandangan pengguna tentang kinerja layanan setelah digunakan. Kinerja yang memuaskan meningkatkan kemungkinan konfirmasi positif, yang pada gilirannya berdampak pada kepuasan pengguna.

3. Konfirmasi Mahasiswa terhadap Aplikasi BYOND by BSI

Mengacu pada analisis deskriptif, dimensi konfirmasi memperoleh nilai rata-rata 3,9410. Nilai ini menunjukkan bahwa mayoritas mahasiswa merasa pengalaman mereka dengan aplikasi BYOND sesuai dengan harapan mereka.

Temuan ini mencerminkan konfirmasi positif, yang terjadi ketika kinerja layanan yang dirasakan pengguna sesuai dengan harapan awal mereka. Secara umum, responden menilai kemudahan akses, fitur yang

tersedia, dan manfaat aplikasi BYOND memenuhi harapan mereka sebelum mencobanya.

Berdasarkan *Expectation Confirmation Theory/ECT*, konfirmasi berfungsi sebagai jembatan antara harapan dan kepuasan. Jika pengguna merasa layanan tersebut memenuhi harapan mereka, konfirmasi positif akan berkembang, yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan terhadap layanan tersebut.

4. Kepuasan Mahasiswa terhadap Aplikasi BYOND by BSI

Berdasarkan analisis deskriptif, dimensi kepuasan mencapai skor rata-rata 4,0327, menunjukkan bahwa mahasiswa secara umum puas dengan aplikasi BYOND by BSI.

Tingkat kepuasan ini tercermin dalam penilaian responden terhadap kegunaan aplikasi dalam membantu aktivitas perbankan sehari-hari, kesesuaian layanan dengan kebutuhan pengguna, keinginan mereka untuk terus menggunakan aplikasi, dan kesediaan mereka untuk merekomendasikan aplikasi BYOND kepada orang lain.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian (Kusumaningrum 2025), yang menunjukkan bahwa kualitas sistem dan manfaat yang diberikan oleh aplikasi BYOND memengaruhi kepuasan pengguna. Hasil serupa ini menunjukkan bahwa kualitas layanan dan manfaat yang dirasakan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan terhadap aplikasi BYOND.

Temuan penelitian ini juga didukung oleh penelitian (Lutfiani et al. 2024), yang menemukan bahwa layanan perbankan seluler BSI memiliki hubungan yang sangat kuat dengan kepuasan pengguna. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan digital memainkan peran penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan.

Lebih lanjut, hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Rahmawati and Hardiyanti 2024), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan, kepercayaan, dan keamanan secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna BSI Mobile. Meskipun subjek penelitian berbeda, hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengguna perbankan digital secara signifikan dipengaruhi oleh kualitas layanan yang mereka alami saat menggunakan aplikasi.

5. Tingkat Kepuasan Mahasiswa Berdasarkan *Customer Satisfaction Index* (CSI)

Perhitungan *Customer Satisfaction Index* (CSI) mencatat nilai 80,65. Nilai ini menunjukkan bahwa mahasiswa di Banjarmasin puas dengan layanan aplikasi BYOND by BSI.

Nilai CSI yang tinggi menunjukkan bahwa aplikasi BYOND mampu memenuhi sebagian besar harapan pengguna setelah beralih dari BSI Mobile. Temuan ini menunjukkan bahwa mahasiswa memiliki pandangan positif terhadap kualitas layanan yang ditawarkan oleh aplikasi BYOND, baik dari segi kemudahan penggunaan, manfaat yang diterima, dan pengalaman secara keseluruhan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Rizqiyah et al. 2024), yang menyatakan bahwa perubahan pada layanan BYOND setelah beralih dari BSI Mobile berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan pengalaman pengguna. Hasil serupa ini menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi BYOND telah berhasil mengoptimalkan pengalaman layanan dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya.

Penelitian ini juga mendukung penelitian Puspita dan tim (Jurnal et al. 2025), yang menyimpulkan bahwa kepercayaan pengguna dan fitur yang sesuai syariah merupakan kunci untuk membangun kepuasan pengguna aplikasi BYOND. Tingkat kepuasan yang tinggi dalam penelitian ini menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa aplikasi BYOND mampu memenuhi kebutuhan mereka sebagai pengguna perbankan digital.

Dalam konteks *Expectation Confirmation Theory* (ECT), hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ekspektasi pengguna terhadap aplikasi BYOND secara umum terpenuhi setelah digunakan. Pengalaman pengguna yang positif menciptakan konfirmasi positif, yang pada akhirnya mengarah pada tingkat kepuasan yang tinggi. Oleh karena itu, nilai CSI sebesar 80,65% menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI telah berhasil memberikan layanan yang memuaskan kepada mahasiswa di Banjarmasin pasca migrasi dari BSI Mobile.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI mampu memberikan tingkat kepuasan yang tinggi

kepada mahasiswa di Banjarmasin. Namun, Bank Syariah Indonesia perlu terus meningkatkan kualitas layanannya, khususnya pada beberapa aspek yang mendapat peringkat lebih rendah dibandingkan aspek lainnya, untuk memastikan pertumbuhan kepuasan pengguna yang berkelanjutan di masa mendatang.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa mahasiswa di Banjarmasin umumnya puas dengan aplikasi BYOND by BSI. Kepuasan ini berasal dari kemampuan aplikasi untuk memberikan manfaat, kemudahan, dan kualitas layanan yang memenuhi kebutuhan pengguna.