



**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGGUNA APLIKASI BYOND BY BSI
MENGUNAKAN METODE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
(EUCS)**

**ANALYSIS OF USER SATISFACTION LEVEL BYOND BY BSI
APPLICATION USING THE *END USER COMPUTING SATISFACTION*
METHOD (EUCS)**

Muhammad Zahfal Abdi Satria¹, Andri Brawijaya², Adi Rahmannur Ibnu³, Maya Apriyana⁴

Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Agama Islam dan Pendidikan Guru,
Universitas Djuanda

¹Korespondensi: Muhammad Zahfal Abdi Satria (zahfalf@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Tingkat kepuasan pengguna aplikasi byond by BSI dan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Aplikasi Byond merupakan salah satu platform digital yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mempermudah layanan perbankan bagi nasabah. Dalam penelitian ini, lima dimensi dari metode EUCS digunakan sebagai indikator kepuasan pengguna, yaitu *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, dan *timeliness*. Populasi penelitian ini adalah pengguna aplikasi Byond By BSI yang bertempat tinggal di wilayah Bogor. Sampel dipilih menggunakan metode *purposive sampling* sebanyak 100 responden. Teknik analisis yang digunakan yaitu *Partial Least Squares Structural Equation Modeling* (PLS-SEM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pengguna aplikasi Byond By BSI berada pada Tingkat cukup puas. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna yaitu *content*, *format*, *easy of use*, dan *timeless*. Sedangkan *accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Byond By BSI. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak BSI dalam meningkatkan kualitas aplikasi Byond serta pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Abstract

This study aims to determine the level of user satisfaction application by BSI and the factors that influence it. Byond application is one of the digital platforms provided by Bank Syariah Indonesia (BSI) to simplify banking services for customers. to facilitate banking services for customers. In this study, five dimensions of the EUCS method are used as indicators of user satisfaction, namely content, accuracy, format, ease of use, and timeliness. Population This research population is users of the Byond By BSI application who live in the Bogor area. The sample was selected using purposive sampling method method as many as 100 respondents. The analysis technique used is Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). The results showed that the level of satisfaction of Byond By BSI application users is at a fairly satisfied. The factors that influence user satisfaction are content, format, easy of use, and timeless. While accuracy does not significant effect on user satisfaction of the Byond By BSI application. The findings of This finding is expected to be input for Bank BSI in improving the quality of the Byond application and the overall user experience.

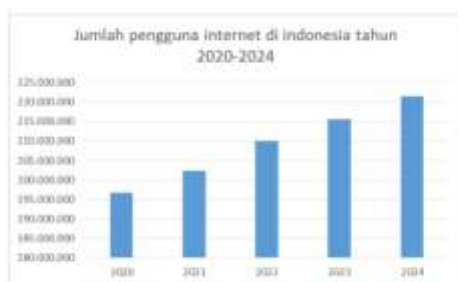
Keywords: Byond By BSI, EUCS, User Satisfaction.

PENDAHULUAN

Di Indonesia, kemajuan teknologi informasi semakin pesat. Kemajuan yang lebih cepat dalam teknologi informasi dan komunikasi membantu orang lebih banyak dalam pekerjaan dan membuat segalanya lebih mudah (Wiriany et al., 2022). Dengan kemajuan teknologi, banyak jenis layanan telah muncul, salah satunya adalah kemudahan dalam bertransaksi (Izzati, 2021).

Internet kini tidak hanya berfungsi sebagai alat pencarian informasi, tetapi juga dimanfaatkan sebagai media untuk promosi, transaksi, serta berbagai aktivitas lainnya secara online. Berdasarkan data dari Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), jumlah pengguna internet di Indonesia pada tahun 2024 mencapai 221.563.479 orang, naik dari 278.696.200 orang pada tahun 2023.

Tidak dapat dipungkiri perkembangan internet semakin memiliki pengaruh dalam kehidupan. Pengguna internet terus meningkat setiap tahun, ini membuktikan bahwa internet memiliki peran penting dalam keberlangsungan kehidupan sehari-hari manusia. Selain itu, kemajuan teknologi mendorong perbankan dunia untuk memperluas kualitas layanannya melalui penerapan perbankan digital. Langkah ini dilakukan guna mengoptimalkan



Gambar 1.1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia pada tahun 2020 - 2024

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

pelayanan bagi nasabah sekaligus meningkatkan kualitas operasional bank.

Sektor perbankan terus mempercepat inovasi dalam pengembangan teknologi perbankan digital. Langkah ini bertujuan untuk menarik minat calon nasabah baru, khususnya generasi milenial. Seiring perkembangan teknologi, layanan perbankan digital kini telah menjadi bagian penting dalam berbagai transaksi keuangan nasabah. Berkat kemudahan yang ditawarkan, nasabah merasa lebih dimudahkan dan diuntungkan dalam menjalankan aktivitas finansial mereka (Kholis, 2020). Pada tahun 2024, Bank Syariah Indonesia memperkenalkan aplikasi *digital banking* yang bernama Byond by BSI. Byond by BSI merupakan SuperApp untuk layanan finansial, sosial, dan spiritual yang lengkap yang lebih mudah dan nyaman digunakan, sambil mempertahankan tingkat keamanan yang lebih tinggi. Byond by BSI hadir didukung teknologi juga infrastruktur IT yang mumpuni. Selain itu, Byond dilengkapi dengan berbagai tingkat perlindungan guna menjaga keamanan data dan kenyamanan pelanggan.

Berdasarkan informasi dari Google Playstore, aplikasi Byond By BSI memperoleh rating 3,8 dari 5, dengan sekitar tiga ribu ulasan yang terdiri dari komentar positif maupun negatif. Nilai rating tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat sejumlah kekurangan dalam penggunaan aplikasi ini, sehingga sebagian pengguna memberikan penilaian yang rendah. Byond By BSI memiliki banyak kendala diantaranya terlalu banyak iklan, sering gagal memuat halaman, aplikasi sering *stuck* di

logo, terdapat bug saat membagikan Riwayat transaksi, selalu muncul

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

n : Ukuran sampel/jumlah responden

N : Ukuran populasi

e : *Margin of error* yang merupakan besaran kesalahan yang diharapkan atau ditetapkan

notifikasi "*close overlapping pop up*" pada aplikasi, fitur yang disajikan kurang menarik karena hanya tulisan bukan *icon*.

Tingkat kepuasan pengguna dapat menurun apabila ditemukan permasalahan teknis yang terjadi pada sistem aplikasi, masalah tampilan antar muka dalam sistem, serta kesulitan pada *hardware* yang membuat hal tersebut menyulitkan pengguna (Istianingsih & Wijanto, 2008). Salah satu pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai tingkat kepuasan pengguna adalah metode End User Computing Satisfaction (EUCS), yang diperkenalkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1988. Metode ini mengukur kepuasan pengguna berdasarkan lima dimensi, yaitu isi informasi (*content*), akurasi (*accuracy*), format, kemudahan penggunaan (*ease of use*), serta ketepatan waktu (*timeliness*).

Peneliti memilih menggunakan metode EUCS karena didukung oleh sejumlah teori analisis yang ditemukan, yang dinilai relevan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna maka model *End User Computing Satisfaction* yang paling cocok karena didalamnya berisikan variabel yang kompleks untuk mengetahui penilaian dari kepuasan pengguna sistem informasi seperti variabel *content, accuracy, format, easy of use, serta timeless*.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif karena hasil data dalam penelitian ini berupa angka-angka. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan observasi. Populasi pada penelitian ini adalah pengguna aktif aplikasi *Byond By* BSI di Bogor yang berjumlah 2 juta pengguna. Sementara sampelnya Sebagian pengguna aktif aplikasi *byond by* BSI di Bogor. Untuk mencari jumlah sampel didapatkan dengan rumus slovin dengan taraf kesalahan 10%. Berikut rumus slovin:

Sehingga dapat dihasilkan

$$n = \frac{2.000.000}{1+2.000.000(0,1)^2}$$

$$n = 101 \text{ dibulatkan } 100$$

Berdasarkan hasil perhitungan yang telah dilakukan, jumlah sampel yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah 100 responden yang merupakan pengguna aktif aplikasi *Byond by* BSI.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner yang disusun menggunakan Google Form dan didistribusikan melalui berbagai platform media sosial kepada para pengguna aplikasi *byond by* BSI. Analisis data yang digunakan yaitu *Structural Equation Modelling-Partial Least Squares* (SEM-PLS). Berikut parafrase dari kalimat tersebut:

Partial Least Squares (PLS) merupakan metode statistik multivariat yang digunakan untuk menganalisis hubungan antara sejumlah variabel independen dan dependen. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan dengan bantuan software SmartPLS 4 untuk

menguji model pengukuran (outer model) maupun model struktural (inner model).

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna

Berdasarkan hasil data yang telah diolah, berikut gambar karakteristik responden berdasarkan kepuasan pengguna Aplikasi *Byond by* BSI:



Berdasarkan dari hasil gambar 4.6 diatas, dapat dilihat bahwa dari total 100 responden, sebanyak 53 orang (53%) menyatakan cukup puas, 28 orang (28%) menyatakan puas, dan 19 orang (19%) menyatakan sangat puas. Temuan ini mengindikasikan bahwa mayoritas pengguna merasa cukup puas terhadap layanan yang diberikan, meskipun masih terdapat ruang untuk peningkatan guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

B. Hasil Evaluasi Model Pengukuran (Outer Model)

Analisis model pengukuran pada penelitian ini dilakukan dalam beberapa tahap pengujian adalah sebagai berikut:

1. Uji *individual item reliability*

Tahap ini bertujuan untuk mengetahui besarnya hubungan antar indicator dengan variabelnya. Nilai loading factor dikatakan ideal dan valid

jika diatas 0,7. Berikut hasil uji outer loading

Merujuk pada Tabel 4.3 di atas, terlihat bahwa nilai *outer loading* semua variabel diatas 0,7 artinya semua

Tabel 4.3 Hasil Uji *Outer Loading*

	ACC	CON	EOU	FOR	TIM	USE
ACC1	0,855					
ACC2	0,829					
ACC3	0,785					
ACC4	0,844					
CON1		0,793				
CON2		0,884				
CON3		0,760				
CON4		0,780				
CON5		0,819				
EOU1			0,828			
EOU2			0,875			
EOU3			0,825			
FOR1				0,805		
FOR2				0,862		
FOR3				0,834		
FOR4				0,847		
TIM1					0,802	
TIM2					0,794	
TIM3					0,828	
TIM4					0,901	
USE1						0,794
USE2						0,812
USE3						0,753
USE4						0,747

Sumber : Data primer diolah, 2025

variabel ideal dan valid.

2. Uji *Internal Consistency Reliability*

Tahap ini bertujuan untuk mengetahui reliabilitas suatu konstruk pada penelitian dengan kriteria nilai composite reliability (CR) diatas 0,7. Berikut hasil Uji *Internal Consistency*

Tabel 4.4 Hasil Uji *Composite Reliability*

Variabel	Composite Reliability	Keterangan
Content	0,871	Reliabel
Accuracy	0,861	Reliabel
Format	0,859	Reliabel
Easy Of Use	0,796	Reliabel
Timeless	0,862	Reliabel
User Satisfaction	0,781	Reliabel

Sumber : Data primer diolah, 2025

Reliability :

Merujuk pada tabel 4.4 diatas, menunjukkan bahwa nilai CR seluruh variabel diatas 0,7 sehingga dapat dikatakan reliabel.

3. Uji *Convergent Validity*

Tujuan dari langkah ini adalah untuk menunjukkan seberapa besar keragaman atau variasi indikator yang

dapat dijelaskan oleh variabel laten atau konstruk. Nilai AVE memiliki batas nilai 0,5. Berikut hasil Uji *Convergent Validity*

Tabel 4.5 Hasil Uji *Average Variance Extracted (AVE)*

Variabel	Average Variance Extracted	Keterangan
Content	0,653	Valid
Accuracy	0,686	Valid
Format	0,701	Valid
Easy Of Use	0,711	Valid
Timeless	0,692	Valid
User Satisfaction	0,603	Valid

Sumber : Data primer diolah, 2025

Merujuk pada tabel 4.5, nilai AVE seluruh variabel memiliki nilai diatas 0,5 dapat dikatakan valid.

4. Uji *Discriminant Validity*

Tabel 4.6 Hasil Uji *Discriminant Validity*

	Accuracy	Content	Easy Of Use	Format	Timeless	User Satisfaction
ACC1	0,855	0,669	0,647	0,635	0,658	0,637
ACC2	0,829	0,555	0,583	0,638	0,559	0,487
ACC3	0,785	0,544	0,525	0,572	0,476	0,471
ACC4	0,844	0,550	0,603	0,616	0,579	0,554
CON1	0,447	0,793	0,602	0,475	0,666	0,667
CON2	0,572	0,884	0,690	0,579	0,752	0,748
CON3	0,553	0,760	0,645	0,513	0,645	0,598
CON4	0,682	0,780	0,695	0,617	0,721	0,693
CON5	0,591	0,819	0,671	0,561	0,688	0,672
EOU1	0,586	0,737	0,828	0,589	0,713	0,704
EOU2	0,619	0,668	0,875	0,605	0,699	0,713
EOU3	0,604	0,662	0,825	0,550	0,671	0,688
FOR1	0,514	0,487	0,531	0,805	0,542	0,605
FOR2	0,702	0,644	0,633	0,862	0,649	0,601
FOR3	0,588	0,568	0,564	0,834	0,550	0,528
FOR4	0,679	0,580	0,580	0,847	0,557	0,589
TIM1	0,571	0,682	0,666	0,574	0,802	0,669
TIM2	0,539	0,685	0,625	0,525	0,794	0,650
TIM3	0,571	0,761	0,703	0,520	0,828	0,672
TIM4	0,620	0,741	0,744	0,657	0,901	0,814
USE1	0,534	0,706	0,626	0,564	0,677	0,794
USE2	0,427	0,661	0,657	0,540	0,660	0,812
USE3	0,572	0,622	0,654	0,484	0,678	0,753
USE4	0,510	0,614	0,651	0,575	0,617	0,747

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berikut hasil uji *Discriminant Validity*:

Mengacu pada Tabel 4.6 di atas, terlihat bahwa nilai cross loading setiap indikator terhadap variabelnya lebih tinggi dibandingkan dengan nilai cross loading terhadap variabel lain.

C. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Dalam bagian ini dilakukan analisis *Inner Model*. Tujuan dari analisis ini adalah untuk

mengidentifikasi hubungan antar variabel laten dengan melihat signifikansi koefisien jalur, serta menentukan apakah terdapat hubungan antar variabel laten tersebut atau tidak. Berikut uraian hasil pengujian tersebut adalah sebagai berikut:

Tabel 4. 8 Hasil Uji Path Coefficient

Hipotesis	Hubungan Variabel	B	Keterangan
H1	CON → USE	0,280	Signifikan
H2	ACC → USE	-0,079	Tidak Signifikan
H3	FOR → USE	0,136	Signifikan
H4	EOU → USE	0,308	Signifikan
H5	TIM → USE	0,314	Signifikan

Sumber : Data primer diolah, 2025

1. Path Coefficient (β)

Pada tahap pengujian ini dilakukan agar melihat signifikansi korelasi antar variabel dalam model struktural. Nilai ambang batas untuk *path coefficient* ini diatas 0,1 untuk dapat dikategorikan berpengaruh signifikan. Berikut hasil uji *Path Coefficient*

2. Coefficient of Determination (R^2)

Tabel 4. 9 Hasil Uji Coefficients Of Determination

Variabel	R-Square (R^2)	Keterangan
User Satisfaction	0,800	Kuat

Sumber : Data primer diolah, 2025

Uji *Coefficient of Determination* dimaksudkan untuk menilai kemampuan model dalam menggambarkan besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun kriteria pengambilan keputusan *Coefficient of Determination* dinyatakan kuat jika berada sekitar 0,67, dinyatakan moderat jika berada sekitar 0,33, serta dinyatakan tingkatan lemah jika berada $< 0,19$. Berikut hasil uji *Coefficients of*

Determination.

Tabel 4. 9 Hasil Uji Coefficients Of Determination

Variabel	R-Square (R^2)	Keterangan
User Satisfaction	0,800	Kuat

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berdasarkan table diatas, dihasilkan bahwa nilai R^2 sebesar 0,800 yang termasuk kategori kuat yang artinya bahwa setiap peningkatan aspek dari seluruh variabel independen yaitu *content, accuracy, format, easy of use, dan timeless* berpengaruh sebesar 80 % terhadap *user satisfaction*. sementara 20% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar variabel yang dianalisis dalam penelitian ini.

3. Uji t-test

Pengujian t-test dilakukan menggunakan metode bootstrapping dengan pendekatan uji dua sisi pada tingkat signifikansi 5% yang bertujuan untuk menguji hipotesis pada penelitian. Hipotesis diterima jika nilai t-test lebih dari 1,96.

Tabel 4. 10 Hasil Uji T-Test

Hipotesis	Hubungan Variabel	T-test	Keterangan
H1	CON → USE	2,727	Diterima
H2	ACC → USE	1,025	Ditolak
H3	FOR → USE	2,060	Diterima
H4	EOU → USE	2,984	Diterima
H5	TIM → USE	2,567	Diterima

Sumber : Data primer diolah, 2025

Berikut hasil uji t-test:

D. Interpretasi Dan Pembahasan Hasil Analisis Model Struktural (Inner Model)

Berdasarkan analisis struktural model (*inner model*) yang telah dilakukan, berikut penjelasan mengenai hasil hipotesis yang sebelumnya telah diuji.

1. Pengaruh *Content* terhadap Kepuasan Pengguna (*User*)

Satisfaction) Aplikasi Byond by BSI Berdasarkan hasil analisis structural model, diketahui bahwa Nilai path coefficients yang diperoleh sebesar 0,280 dan nilai T-test sebesar 2,727. Kedua nilai tersebut melebihi batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,1 untuk path coefficients dan 1,96 untuk T-test pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, H₀₁ ditolak dan H_{a1} dinyatakan diterima. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa variabel konten memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Temuan ini menunjukkan bahwa pengguna telah merasakan manfaat dari konten atau informasi yang disajikan oleh aplikasi Byond By BSI seperti saldo, mutasi rekening, riwayat transaksi, dan fitur lainnya telah mampu memenuhi kebutuhan mereka secara efektif. Hasil ini mendukung studi sebelumnya yang dilakukan oleh Azzumar (2022) bahwa *content* berpengaruh signifikan terhadap *user satisfaction* aplikasi tiket.com

2. Pengaruh *Accuracy* terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Aplikasi Byond By BSI Berdasarkan hasil analisis model struktural, diperoleh nilai *path coefficients* sebesar -0,079 dan nilai T-test sebesar 1,025. Nilai-nilai tersebut berada di bawah ambang batas minimum, yaitu 0,1 untuk *path coefficients* dan 1,96 untuk T-test pada tingkat signifikansi 5%. Hal ini menunjukkan bahwa H₀₂ diterima dan H_{a2} ditolak, yang berarti variabel *Accuracy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Sehingga dapat dijelaskan bahwa keandalan, ketepatan, dan keakuratan informasi tidak mempengaruhi kepuasan

pengguna aplikasi Byond By BSI. Karena pengguna menganggap akurasi sebagai fitur dasar yang sudah seharusnya dimiliki oleh aplikasi perbankan digital sehingga pengguna tidak menjadikan aspek tersebut sebagai tolak ukur utama dalam menilai kepuasan. Temuan ini didukung Penelitian sebelumnya oleh Raharja (2023) menunjukkan bahwa *accuracy* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BSI *mobile* karena tingginya akurasi sistem tidak secara otomatis mencerminkan tingkat kepuasan pengguna yang setara.

3. Pengaruh format terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Aplikasi Byond by BSI Berdasarkan hasil analisis model struktural, diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,136 dan nilai T-test sebesar 2,060. Keduanya melebihi ambang batas minimum, yakni 0,1 untuk *path coefficients* dan 1,96 untuk T-test pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, H₀₃ ditolak dan H_{a3} diterima, yang berarti variabel format memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*).

Temuan ini mengindikasikan bahwa tata letak, tampilan serta penyajian dalam aplikasi byond by BSI memberikan pengaruh terhadap kenyamanan dan kepuasan pengguna dalam menggunakan aplikasi. Sehingga semakin menarik tampilan pada aplikasi byond by BSI maka semakin tinggi kepuasan pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian oleh Nugraha (2023) bahwa *format* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi SIABON.

4. Pengaruh *Easy of Use* terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Aplikasi Byond By BSI

Hasil analisis model struktural menunjukkan bahwa nilai *path coefficients* yang diperoleh adalah 0,308, dengan nilai T-test sebesar 2,984. Kedua nilai tersebut melebihi ambang batas minimum, yaitu 0,1 untuk *path coefficients* dan 1,96 untuk T-test pada tingkat signifikansi 5%. Oleh karena itu, H04 ditolak dan Ha4 diterima, yang mengindikasikan bahwa variabel *ease of use* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). Hal ini menunjukkan bahwa semakin mudah aplikasi byond by BSI digunakan oleh pengguna maka tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi akan meningkat. Karena aplikasi perbankan digital seperti byond by BSI dituntut untuk memberikan layanan yang cepat dan praktis. Hasil temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Layyina (2023) bahwa *easy of use* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi BNI *mobile*.

5. Pengaruh *Timeless* terhadap Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*) Aplikasi Byond By BSI
 Dari hasil analisis model struktural, diperoleh nilai *path coefficients* sebesar 0,314 dan nilai T-test sebesar 2,567. Nilai-nilai tersebut melebihi ambang batas minimum, yaitu 0,1 untuk *path coefficients* dan 1,96 untuk T-test pada tingkat signifikansi 5%. Dengan demikian, H05 ditolak dan Ha5 diterima, yang menunjukkan bahwa variabel *timeliness* memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna (*user satisfaction*). *Timeless* mengacu pada sejauh mana informasi tersedia secara tepat waktu dan sesuai dengan kebutuhan pengguna saat itu. Dalam konteks *mobile banking*, hal ini mencakup

ketersediaan informasi saldo, notifikasi transaksi, hingga pembaruan data yang cepat dan responsif. Pengguna akan merasa puas jika informasi yang mereka butuhkan dapat diakses dengan segera tanpa penundaan, karena akan mendukung keputusan finansial yang cepat dan tepat. Hasil temuan ini konsisten dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Nurillah (2019) bahwa *timeless* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan *fundraiser* pada penggunaan SANDRA *mobile application*.

KESIMPULAN

- 1 Hasil analisis data demografi responden menunjukkan bahwa 53% pengguna merasa cukup puas dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. karena dengan adanya aplikasi Byond By BSI pengguna merasa lebih mudah dalam melakukan transaksi serta dapat memenuhi kebutuhan.
- 2 Berdasarkan hasil pengolahan data yang telah dilakukan, terdapat 4 variabel yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna aplikasi Byond By BSI yaitu variabel *content, format, easy of use, dan timeless*. Sedangkan variabel *accuracy* tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna aplikasi Byond By BSI.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Arisma, Y., & Hardiyanti, D. Y. (2023). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Dana Menggunakan Metode End-User

- Computing Satisfaction. *ILKOMNIKA: Journal of Computer Science and Applied Informatics*, 7(3), 265–275. <https://doi.org/10.28926/ilkomnika.v5i3.587>
- Fantika Sari, P., Dellia, P., Fauzan Azizi, A., Ayu Mashitoh, P., Dwi Putra Iriansyah, M., & Sa'adah, L. (2024). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi M-Banking Brimo Pada Mahasiswa Universitas Trunojoyo Madura Menggunakan End User Computing Satisfaction (EuCs). *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 8(4), 7608–7614. <https://doi.org/10.36040/jati.v8i4.10309>
- Gaol, A. L., Hidayat, K., & Sunarti. (2016). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Dan Loyalitas Konsumen. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, 38(1), 125–132.
- Istianah, E., & Yustanti, W. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna pada Aplikasi Jenius dengan Menggunakan Metode EUCS (End-User Computing Satisfaction) berdasarkan Perspektif Pengguna. *Journal of Emerging Information Systems and Business Intelligence*, 3(4), 36–44. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/JEISBI/article/view/47882>
- Istianingsih, I., & Wijanto, S. H. (2008). Analisis keberhasilan penggunaan perangkat lunak akuntansi ditinjau dari persepsi pemakai (Studi implementasi model keberhasilan sistem informasi). *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan Indonesia*, 5(1), 3.
- Izzati, V. A. (2021). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Kesehatan Halodoc Melalui Model End User Computing Satisfaction Selama Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa FEB*, 9(2).
- Junanda, O., & Alfresi, A. I. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Pelayanan Aplikasi BRImo pada Bank BRI KCP Sudirman. *MDP Student Conference*, 410–418.
- Kholis, N. (2020). Perbankan Dalam Era Baru Digital. *Economicus*, 12(1), 80–88. <https://doi.org/10.47860/economicus.v12i1.149>
- Lonasiah, L., Ibnu, A. R., & Brawijaya, A. (2024). Analisis Penerapan Fatwa Dsn Mui No. 116/Dsn-Mui/Ix/2017 Tentang Uang Elektronik Syariah Pada Produk Kartu Debit Otp Bsi Kc Bogor Pajajaran Sukasari. *Jurnal Inovasi Global*, 2(10), 1494–1504.
- Moridu, I. (2020). Pengaruh digital banking terhadap nilai perusahaan perbankan: Studi pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Riset Akuntansi Politala*, 3(2), 67–73.
- Mutiasari, A. I. (2020). Perkembangan Industri Perbankan Di Era Digital. *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Kewirausahaan*, 9(2), 32–41. <https://doi.org/10.47942/iab.v9i2.541>
- Nurlaila, S., Ibnu, A. R., & Khoir, M. (2022). Pengaruh Penerapan Nilai-Nilai Syariah, Kualitas Pelayanan Dan Keunggulan Produk Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah. *NISBAH: Jurnal Perbanka Syariah*, 8(2), 156–167. <https://doi.org/10.30997/jn.v8i2.5108>
- Pujana, G., Made Ardwi Pradnyana, I., & Ketut Resika Artha, I. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna E-Rapor Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction

- (Eucs) Di Smp Negeri 1 Sukasada. *Kumpulan Artikel Mahasiswa Pendidikan Teknik Informatika (KARMAPATI)*, 12(1), 57–66. <http://ditpsmp.kemdikbud.go.id/erapor/>
- Purnomo, S. (2017). Pengembangan Sasaran, Visi Dan Misi Hubungan Masyarakat Di Lembaga Pendidikan Berbasis Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Kependidikan*, 3(2), 52–69. <https://doi.org/10.24090/jk.v3i2.899>
- Rahayu, I. S. (2016). Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam) (Studi Kasus PT Bank Syariah Mandiri Cabang Yogyakarta). *JESI (Jurnal Ekonomi Syariah Indonesia)*, 5(2), 137. [https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5\(2\).137-150](https://doi.org/10.21927/jesi.2015.5(2).137-150)
- Rahmawati, D. (2013). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa. *Jurnal Economia*, 9(1), 52–65. <https://doi.org/10.21831/economia.v9i1.1376>
- Saputra, A., & Kurniadi, D. (2019). Analisis Kepuasan Pengguna Sistem Informasi E-Campus Di Iain Bukittinggi Menggunakan Metode Eucs. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)*, 7(3), 58. <https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i3.105157>
- Septiani, Y., Aribbe, E., & Diansyah, R. (2020). Analisis Kualitas Layanan Sistem Informasi Akademik Universitas Abdurrah Terhadap Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode Sevqual (Studi Kasus: Mahasiswa Universitas Abdurrah Pekanbaru). *Jurnal Teknologi Dan Open Source*, 3(1), 131–143. <https://doi.org/10.36378/jtos.v3i1.560>
- Tianingrum, R., & Sopiany, H. N. (2017). Analisis Kemampuan Pemahaman Matematis Siswa SMP pada Materi Bangun Ruang Sisi Datar. *Prosiding Seminar Nasional Matematika Dan Pendidikan Matematika (SESIOMADIKA)*, 440–446. <http://pmat-unsika.eu5.org/Prosiding/64RisnaTianingrum-SESIOMADIKA-2017.pdf>
- Wiriany, D., Natasha, S., & Kurniawan, R. (2022). Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi terhadap Perubahan Sistem Komunikasi Indonesia. *Jurnal Nomosleca*, 8(2), 242–252. <https://doi.org/10.26905/nomosleca.v8i2.8821>

Skripsi

- Azzumar, M. F. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Mobile Tiket.Com Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) Yang Dikembangkan. In *Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah*. Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Layyinna, C. A. A. (2023). *Analisis kepuasan pengguna aplikasi bni mobile banking menggunakan metode end user computing satisfaction (EUCS)*. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.
- Mahesa, P. (2023). *Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs)*. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

- Putra, A. D. W. I. (2018). *Analisis Kepuasan Pengguna Dalam E-Journal Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (Studi Kasus: UIN Raden Fatah Palembang)*. Universitas Islam Negeri Raden Fatah Palembang.
- Raharja, A. K. (2023). *Analisis kepuasan pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BSI mobile menggunakan model end user computing satisfaction (EUCS)*. Fakultas Sains dan Teknologi UIN Syarif Hidayatullah Jakarta.

Buku

- Aslindar, D. A. (2022). Menyusun Kuisisioner. In F. Sukmawati (Ed.), *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Pertama, p. 75). Pradina Pustaka.
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). *A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM)* - Joseph F. Hair, Jr., G. Tomas M.

- Hult, Christian Ringle, Marko Sarstedt. In *Sage*.
- Hamid, R. S., & Anwar, S. M. (2019). *Structural Equation Modeling (SEM) Berbasis Varian: Konsep Dasar dan Aplikasi dengan Program SmartPLS 3.2.8 dalam Riset Bisnis* (Abiratno, S. Nurdiyanti, & A. D. Raksanagara (eds.)). Inkubator Penulis Indonesia.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Marketing management*. In Pearson Education Limited. *Edisi Millenium, Jilid 1, 1(2)*, 11–40.
- Sugiyono. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.

Website

- www.bankbsi.co.id. (2025). *Tentang Kami*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/company-information/tentang-kami>