

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Byond by BSI menggunakan model TAM dan EUCS, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pertama, dari perspektif model EUCS, menunjukkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI berada pada kategori baik dan positif. Hal ini tercermin dari seluruh hubungan antar variabel dalam model TAM yang terbukti berpengaruh positif dan signifikan. Pengguna menerima aplikasi Byond by BSI karena merasa aplikasi tersebut mudah digunakan (*perceived ease of use*) dan memberikan manfaat nyata (*perceived usefulness*) dalam mendukung aktivitas perbankan mereka. Persepsi tersebut membentuk sikap positif terhadap penggunaan aplikasi, yang selanjutnya mendorong niat untuk terus menggunakan aplikasi dan akhirnya diwujudkan dalam penggunaan aktual. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi Byond by BSI telah diterima oleh pengguna sebagai layanan perbankan digital yang fungsional dan layak digunakan.

Kedua, dari perspektif TAM, hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI berada pada tingkat yang baik, yang dipengaruhi secara signifikan oleh dimensi-dimensi dalam model EUCS. Variabel *Content*, *Accuracy*, *Format*, dan *Timeliness* terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna. Di antara keempat variabel tersebut, *Content* (konten informasi) menjadi faktor yang paling dominan dalam memengaruhi kepuasan pengguna, yang menunjukkan bahwa kualitas, kelengkapan, relevansi, dan manfaat informasi yang disajikan aplikasi merupakan aspek utama dalam membentuk kepuasan pengguna *mobile banking*. Temuan ini mengindikasikan bahwa meskipun aplikasi telah diterima secara teknologi, kepuasan pengguna sangat ditentukan

oleh kualitas pengalaman informasi yang mereka peroleh selama menggunakan aplikasi .

Ketiga, kedua model mengungkapkan bahwa penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi *Byond by BSI* dipengaruhi oleh faktor-faktor yang saling melengkapi. Aspek teknis-fungsional seperti kemudahan penggunaan, format antarmuka, dan kecepatan respons (yang diukur dalam TAM dan EUCS) bekerja bersama dengan aspek substantif-informasional seperti kualitas konten dan akurasi informasi (yang diukur dalam EUCS) dalam membentuk pengalaman pengguna yang holistik. Tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna secara keseluruhan tergolong tinggi, dengan skor rata-rata semua variabel di atas 4,50 pada skala 1-5, mengindikasikan bahwa aplikasi *Byond by BSI I* telah berhasil diterima dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi mayoritas pengguna.

Keempat, meskipun secara umum aplikasi mendapat penilaian positif, masih terdapat ruang untuk peningkatan terutama dalam hal kualitas konten dan kecepatan respons sistem, yang berdasarkan hasil penelitian merupakan area yang paling kritis dan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Temuan ini konsisten dengan keluhan pengguna yang diidentifikasi dalam studi pendahuluan melalui review aplikasi di *platform* digital. Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna merupakan dua aspek yang saling melengkapi namun tidak selalu berjalan secara identik. Pengguna dapat menerima dan menggunakan aplikasi *Byond by BSI* karena kemudahan dan manfaat yang dirasakan, namun tingkat kepuasan mereka sangat dipengaruhi oleh kualitas informasi dan pengalaman penggunaan aplikasi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas aplikasi secara berkelanjutan, khususnya pada aspek konten informasi dan kemudahan penggunaan, menjadi kunci dalam menjaga penerimaan sekaligus meningkatkan kepuasan pengguna aplikasi *Byond by BSI*.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, dapat diajukan beberapa saran yang relevan bagi berbagai pemangku kepentingan seperti pada BSI, disarankan

untuk memprioritaskan peningkatan kualitas konten informasi dalam aplikasi Byond, mengingat variabel *Content* terbukti sebagai faktor paling dominan dalam menentukan kepuasan pengguna. Perlu dilakukan evaluasi dan penyempurnaan terhadap kelengkapan, relevansi, dan kemutakhiran informasi yang disajikan. Selain itu, pengoptimalan kecepatan respons sistem dan minimalisasi gangguan teknis juga menjadi kebutuhan mendesak, mengingat *Timeliness* meskipun signifikan memiliki koefisien yang relatif lebih rendah. BSI juga disarankan untuk mempertahankan dan meningkatkan kemudahan penggunaan antarmuka aplikasi, mengingat aspek ini terbukti sebagai kunci penerimaan teknologi menurut model TAM. Pengembangan *fitur-fitur* baru sebaiknya tetap mengutamakan prinsip kesederhanaan dan intuitif agar tidak menambah kompleksitas penggunaan.

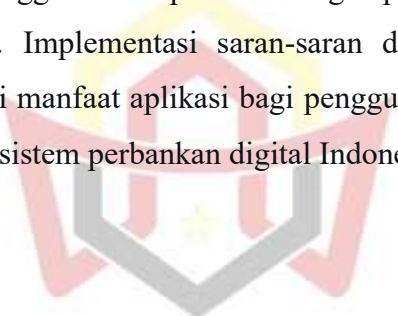
Bagi pengembang aplikasi Byond by BSI, disarankan untuk melakukan user experience testing secara berkala guna mengidentifikasi area-area spesifik yang perlu perbaikan, terutama terkait navigasi, tata letak informasi, dan konsistensi desain antarmuka. Implementasi mekanisme umpan balik real-time dalam aplikasi dapat membantu dalam mengumpulkan masukan langsung dari pengguna untuk perbaikan berkelanjutan. Pengembang juga perlu mempertimbangkan integrasi teknologi yang dapat meningkatkan kecepatan pemrosesan transaksi dan stabilitas sistem, terutama selama periode penggunaan puncak.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengeksplorasi variabel-variabel tambahan di luar model TAM dan EUCS yang mungkin relevan dalam konteks perbankan syariah digital, seperti faktor kepercayaan (*trust*), persepsi risiko (*perceived risk*), atau kesesuaian syariah (*sharia compliance*). Penelitian dengan cakupan geografis yang lebih luas dan sampel yang lebih beragam dapat memberikan generalisasi temuan yang lebih kuat. Pendekatan *mixed-methods* yang menggabungkan kuantitatif dan kualitatif juga dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang alasan di balik persepsi dan perilaku pengguna. Selain itu, penelitian *longitudinal* dapat mengungkap

dinamika perubahan penerimaan dan kepuasan pengguna seiring dengan perkembangan aplikasi dan perubahan *preferensi* pengguna.

Bagi akademisi dan praktisi pendidikan, temuan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan studi kasus dalam pengajaran tentang penerimaan teknologi, perilaku pengguna sistem informasi, dan manajemen layanan digital di sektor perbankan. Integrasi model TAM dan EUCS yang berhasil diimplementasikan dalam penelitian ini dapat menjadi contoh metodologis untuk penelitian serupa di bidang lain.

Secara keseluruhan, penelitian ini mengkonfirmasi bahwa aplikasi Byond *by* BSI telah mencapai tingkat penerimaan dan kepuasan yang baik di kalangan pengguna, namun perbaikan berkelanjutan tetap diperlukan untuk mempertahankan keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri fintech yang semakin ketat. Implementasi saran-saran di atas diharapkan dapat mengoptimalkan nilai manfaat aplikasi bagi pengguna sekaligus memperkuat posisi BSI dalam ekosistem perbankan digital Indonesia.



UIN IMAM BONJOL
PADANG

DAFTAR PUSTAKA

- Aggelidis, V. P., & Chatzoglou, P. D. (2012). *Hospital information systems: Measuring end user computing satisfaction (EUCS)*. *Journal of Biomedical Informatics*, 45(3), 566–579. <https://doi.org/10.1016/j.jbi.2012.02.009>
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., & Rana, N. P. (2017). *Factors influencing adoption of Mobile banking by Jordanian bank customers: Extending UTAUT2 with trust*. *International Journal of Information Management*, 37(3), 99–110. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2017.01.002>
- Amin, H. (2010). *SMS BANKING: Explaining The Effects Of Attitude, Social Norms And Perceived Security And Privacy*. Dalam *EJISDC* (Vol. 41). www.eiisdc.org
- Antoni, G., & Lukman, H. (2024). *Kemudahan Penggunaan, Manfaat, Dan Risiko Terhadap Penggunaan mobile banking*. 9(204), 3136–3147. <https://doi.org/https://doi.org/10.30651/jms.v9i4.24116>
- Apau, R., & Titis, E. (2025). *Towards a Better Understanding of Mobile banking App Adoption and Use : Integrating Security , Risk , and Trust into UTAUT2*.
- Aprilia, A. R., & Santoso, T. (2020). *Pengaruh Perceived Ease Of Use, Perceived Usefulness Dan Attitude Towards Using Terhadap Behavioural Intention To Use Pada Aplikasi Ovo*. *Agora*, 8(1).
- Aswar, K., & Julianto, W. (2025). *Determinants of Employee Performance: Empirical Evidence from Indonesia*. Dalam *Information Management and Business Review* (Vol. 17, Nomor 4).
- Bolarinwa, O. (2015). *Principles and Methods of Validity and Reliability Testing of Questionnaires Used in Social and Health Science Researches*. 195–201. <https://doi.org/10.4103/1117-1936.173959>
- Davis, F. D. (1989). *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information*. Dalam *Source: MIS Quarterly* (Vol. 13,

Nomor 3).

- Dermawan, K., Nasution, S., & Rachayudiza, A. (2024). Evaluasi Validitas Program Digital Dengan Penerapan Pengolahan Data Skala Likert. XIX(03), 44–49.
- Doll, W. J., & Torkzadeh, G. (1988). *The Measurement of End-User Computing Satisfaction*. MIS Quarterly, 12(2).
- Faderubun, A., & Maskhuliah, P. (2023). PROGRAM APLIKASI COMPUTER. 1, 52–58.
- Fasya, M., Arbaien, N., Nurkaromah, S. R., Sutarman, S., & Apriyani, H. (2025). Penerimaan dan Penggunaan SuperApp Byond BSI : Ekstensi Teori *Technology Acceptance Model*. 8(2), 90–103.
- Fauzi Siregar, H., & Sari, N. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Simpan Pinjam Uang Mahasiswa Fakultas Teknik Universitas Asahan Berbasis Web. Jurnal Teknologi Informasi, 2(1).
- Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). *Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks* Bayu. 7(1), 59–76.
- Firmansyah, D., Pasim Sukabumi, S., & Al Fath Sukabumi, S. (t.t.). Teknik Pengambilan Sampel Umum dalam Metodologi Penelitian: *Literature Review*. Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH), 1(2), 85–114. <https://doi.org/10.55927>
- Gbongli, K., Xu, Y., & Amedjonekou, K. M. (2019). *Extended technology acceptance model to predict Mobile-based money acceptance and sustainability: A multi-analytical structural equation modeling and neural network approach*. Sustainability (Switzerland), 11(13). <https://doi.org/10.3390/su11133639>
- Gumelar, A., Nasution, M. I., Oesman, I. F., Ramadini, F., Irfan, M., & Nurliana. (2020). *Technology Mobile banking on customer Satisfaction*. Journal of Physics: Conference Series, 1477(7). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/1477/7/072020>
- Hair, J. F., Hult, G. T. M., Ringle, C. M., Sarstedt, M., Danks, N. P., & Ray, S.

- (2021a). *Evaluation of Formative Measurement Models*.
https://doi.org/10.1007/978-3-030-80519-7_5
- Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). *When to use and how to report the results of PLS-SEM*. *European Business Review*, 31(1), 2–24. <https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203>
- Hamzah, A., & Irawan, D. (2023). Analisis kepuasan Pengguna Aplikasi PLN *Mobile* Menggunakan Metode TAM ZONAsi. *Jurnal Sistem Informasi*, 5(2), 214–227.
- Harahap Umar Mari Adong, Pohan, R., & Ramadan, S. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi *Mobile banking* Sumut Menggunakan Metode TAM. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi dan Sistem Komputer TGD*, 7(2), 257–264. <https://ojs.trigunadharma.ac.id/index.php/jsk/index>
- HASBI. (t.t.). Analisis Kepuasan Pengguna *Mobile banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS) (Vol. 2, Nomor 2).
- Ho, H., Han, S., & Cha, J. (2025). *Mobile banking Customer Satisfaction and Loyalty : The Roles of Technology Readiness*. 1–23.
- Hossain, N., Hossain, M. Y., & Hossain, Y. (2015). *Mobile banking and Customer Satisfaction: The Case of Dhaka City*. *World Review of Business Research*, 5(3), 108–120.
<https://www.researchgate.net/publication/335950534>
- Lailiyah, I., Umam, K., Fahrurrozi, F., Sakinah, S., & Hakim, L. (2024). *Optimizing BSI Mobile banking Services to Increase Satisfaction with Transaction Services for IAIN Madura Sharia Banking Study Program Students With a SWOT Analysis Approach*. *International Conference on Islamic Economic (ICIE)*, 3(1), 59–76.
<https://doi.org/10.58223/icie.v3i1.321>
- Louis, E. I., & Afgani, K. F. (2026). *The Influence Of Perceived Risk On Digital Banking On Customers ' Intention To Use Digital Banks In Jabodetabek 2023-2024*. 2(1), 95–106. <https://doi.org/10.58229/jims.v2i1.151>
- Mauludi, F., & Yulianto, A. (2025). Analisis Kepuasan Pengguna terhadap

- Aplikasi MyTelkomsel Menggunakan Metode *End- User Computing Satisfaction* (EUCS). *remik*, 9(4), 1405–1413.
<https://doi.org/10.33395/remik.v9i4.15468>
- Mortimer, G., Neale, L., e Hasan, S. M., & Dunphy, B. (2015). *Investigating the factors influencing the adoption of m-banking: A cross cultural study. International Journal of Bank Marketing*, 33, 545–570.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2014-0100>
- Muñoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F. (2017). *Determinantes de la intención de uso de las aplicaciones de banca para móviles: una extensión del modelo TAM clásico. Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), 25–38.
<https://doi.org/10.1016/j.sjme.2016.12.001>
- Pratama, N. P., Izzudin, M. A., & Ilham. (2026). *The Effect of User Satisfaction (EUCS) on User Loyalty of Spotify among Surabaya Students. Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 5(1), 186–199.
<https://doi.org/10.51903/x9c8bx65>
- Pratama, Y. W., Prihatini, F., Octaria, O., Farisi, A., & Mardiani. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi *Employee Self Service* di PT Indofood CBP Sukses Makmur Tbk Menggunakan Metode *End User Computing Satisfaction*. *Mars : Jurnal Teknik Mesin, Industri, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 52–63.
<https://doi.org/10.61132/mars.v3i5.1099>
- Prihasto, A. D., Gunawan, B., & Anggraini, D. (2023). Analisis Kepuasan Pengguna Menggunakan Metode PIECES Terhadap Layanan BI-FAST. *Jurnal Ilmiah Komputasi*, 22(3).
<https://doi.org/10.32409/jikstik.22.3.3395>
- Regita, A., Santoso, T., Bisnis, P. M., Manajemen, P. S., Bisnis, F., & Siwalankerto, J. (2020). Pengaruh *Perceived Ease Of Use* , *Perceived Usefulness* Dan *Attitude Towards Using* Terhadap *Behavioural Intention To Use* Pada Aplikasi OVO. 8(1).
- Sahar, R., Ziarmal, A., Labib, I., & Hotak, S. (2025). *Mobile banking Service*

Quality and Customer Satisfaction: A Bibliometric and Content Analysis with Future Research Directions. 235–255.

Saleem, T. (2019). *Comparative Study Between Traditional And Electronic Banking With Customer Satisfaction Perspective In Azerbaijan*.

Sholihah, R., & Indriyanti, A. D. (2022). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi CamScanner Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). JEISBI, 3, 102–109.

Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, N. C., & Az-zahra, A. (2024). Analisis Tingkat Kepercayaan Nasabah Pada Keamanan Transaksi Perbankan Melalui *Mobile banking* (M-Banking). 9(204), 1566–1581.

Sudirjo, F., Ekasari, S., Hendayani, N., Dharmawan, D., & Launtu, A. (2024). *Application of The End User Computing Satisfaction Method to Analyze User Satisfaction Toward the Quality of Mobile banking Services*. Jurnal Informasi dan Teknologi, 6(1), 150–154.
<https://doi.org/10.60083/jidt.v6i1.490>

Sukmawati, H., Farizal Rasyid, A., Rachma Kurniawati, M., Agama Islam, F., Studi Ekonomi Syariah, P., Siliwangi, U., Studi Kajian Wilayah Timur, P., & sitasi, S. (2021). Penerimaan dan Penggunaan Layanan *Mobile banking* Perbankan Syariah: Ekstensi *Technology Acceptance Model*. Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam, 7(03), 1845–1857.
<https://doi.org/10.29040/jiei.v7i3.3615>

Takke, Y. A., Marini, L. F., & Baisa, L. Y. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PELNI *Mobile* Menggunakan Metode *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). G-Tech: Jurnal Teknologi Terapan, 8(3), 1921–1930.
<https://doi.org/10.33379/gtech.v8i3.4700>

Tam, C., & Oliveira, T. (2017). *Literature review of Mobile banking and individual performance*. Dalam *International Journal of Bank Marketing* (Vol. 35, Nomor 7, hlm. 1042–1065). Emerald Group Publishing Ltd.
<https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2015-0143>

- VASAN, M. (2015). *Customers' Satisfaction Towards Internet Banking Of Icici Bank Limited - A Study In Erode City*. Gbams- Vidushi, 6(01–02). <https://doi.org/10.26829/vidushi.v6i01-02.9719>
- Venkatesh, G. (2023). Varshita Venkatesh *Written-Word Workshop: A 'no-income-to-entrepreneur' sustainable social-entrepreneurship philanthropic construct*. *Sustainable Social Development*, 1(1). <https://doi.org/10.54517/ssd.v1i1.2203>
- Yuan, S., Liu, Y., Yao, R., & Liu, J. (2016). *An investigation of users' continuance intention towards Mobile banking in China*. *Information Development*, 32(1), 20–34. <https://doi.org/10.1177/0266666914522140>
- Yuliyanti, L., Waspada, I., Sari, M., & Nugraha, N. (2022). *The Effect of Liquidity, Leverage, and Profitability on Firm Value with Firm Size as Moderating Variable*. *Advances in Economics, Business and Management Research*, 220, 88–91. www.IDX.co.id
- Yuni Agata, K., & Dwi Hartomo, K. (2024). Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sunfish ERP Menggunakan Metode EUCS (PT. Varia Usaha Beton).

UIN IMAM BONJOL
PADANG



UIN IMAM BONJOL
PADANG