



Risiko Operasional BYOND terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia

Putri Nabila Ramadhani Cahyanintyas^{1*}, Zakiatun Nufus², Yani Aguspriani³

^{1 2 3} Perbankan Syariah, UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten

Info Artikel	Abstract
Kata-kata Kunci: Risiko operasional, Layanan Digital, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah Sejarah Artikel: diterima : 7 Januari 2026 direvisi : 8 Juli 2026 disetujui : 23 Juli 2026	<i>This study aims to analyze the effect of BYOND digital service operational risks on Bank Syariah Indonesia customer satisfaction. The research method used is a quantitative approach with a causal associative design. Data were collected through a Likert scale-based questionnaire distributed online to students of the 2023 Sharia Banking Study Program at UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, with a total of 66 respondents. Data analysis techniques used simple linear regression and t-tests with the help of SPSS version 25. The results showed that the operational risk of BYOND digital services had a positive and significant effect on customer satisfaction, with a regression coefficient value of 0.507 and a significance value of $0.001 < 0.05$. The coefficient of determination (R^2) value of 0.152 indicates that operational risk can explain 15.2% of the variation in customer satisfaction. This study emphasizes the importance of managing the operational risk of digital services in improving customer satisfaction in Islamic banking.</i>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh risiko operasional layanan digital BYOND terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan desain asosiatif kausal. Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis skala Likert yang disebarkan secara daring kepada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2023 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten, dengan jumlah responden sebanyak 66 orang. Teknik analisis data menggunakan regresi linier sederhana dan uji t dengan bantuan SPSS versi 25. Hasil penelitian menunjukkan bahwa risiko operasional layanan digital BYOND berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai koefisien regresi sebesar 0,507 dan nilai signifikansi $0,001 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,152 menunjukkan bahwa risiko operasional mampu menjelaskan 15,2% variasi kepuasan nasabah. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan risiko operasional layanan digital dalam meningkatkan kepuasan nasabah perbankan syariah

*Corresponding Author
nabilarmdhni02@gmail.com
Putri Nabila Ramadhani
Cahyanintyas

Cara Mengutip:
Cahyanintyas, P. N. R. Nufus, Z. Aguspriani, Y. (2025). Pengaruh Risiko Operasional BYOND terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. Jurnal PROFIT: Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi, 12 (2), 110-118. <https://doi.org/10.36706/jp.v12i2.105>



PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi signifikan dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Digitalisasi layanan perbankan menjadi solusi strategis untuk meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kemudahan dan kecepatan transaksi bagi nasabah tanpa batasan ruang dan waktu (Irfan, 2024). Layanan perbankan digital memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan secara mandiri, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan daya saing lembaga keuangan di era digital (Fahmi Hidayah et al., 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan syariah terkemuka di Indonesia menunjukkan komitmennya dalam mengadopsi inovasi digital melalui pengembangan layanan BYOND (Build Your Own Digital). Layanan ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan, seperti transfer antar bank, pembayaran, dan layanan keuangan lainnya yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kehadiran BYOND menjadi langkah strategis BSI dalam memberikan kenyamanan dan efisiensi transaksi, sekaligus memperkuat inklusi keuangan berbasis syariah (Aida et al., 2025).

Peluncuran aplikasi SuperApp BYOND by BSI pada 9 November 2024 menjadi bagian dari transformasi digital BSI yang tidak hanya menghadirkan layanan keuangan, tetapi juga fitur-fitur islami seperti pembayaran zakat, infak, wakaf, serta informasi keagamaan. Meskipun menawarkan berbagai inovasi, dalam praktiknya masih ditemukan kendala operasional seperti gangguan sistem dan kegagalan transaksi yang dikeluhkan pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa risiko operasional layanan digital berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI (Auliyah et al., 2025).

Risiko operasional merupakan risiko yang timbul akibat ketidakcukupan atau kegagalan proses internal, kesalahan manusia, kegagalan sistem, maupun gangguan eksternal dalam kegiatan operasional bank. Dalam konteks perbankan syariah, risiko operasional menjadi perhatian penting seiring dengan meningkatnya penggunaan layanan digital berbasis teknologi informasi. Bentuk risiko operasional pada layanan digital dapat berupa gangguan sistem atau error aplikasi, keterlambatan proses transaksi, hingga kegagalan layanan pada saat dibutuhkan oleh nasabah. Dalam layanan digital, risiko operasional dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti aplikasi yang sering mengalami gangguan (error), keterlambatan pemrosesan transaksi, kegagalan login, maupun sistem yang tidak responsif pada jam-jam tertentu. Risiko ini menjadi semakin signifikan karena layanan digital digunakan sebagai sarana utama transaksi oleh nasabah, termasuk mahasiswa yang memiliki tingkat ketergantungan tinggi terhadap teknologi. Gangguan operasional sekecil apa pun dapat menimbulkan ketidaknyamanan, kecemasan, bahkan kerugian finansial bagi nasabah. Oleh karena itu, risiko operasional digital menjadi variabel penting yang memengaruhi pengalaman pengguna dan pada akhirnya berdampak pada kepuasan nasabah (Abubakar & Handayani, 2022).

BYOND by BSI merupakan *SuperApp* layanan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bagian dari transformasi digital perbankan syariah. Aplikasi ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri, cepat, dan efisien tanpa harus datang ke kantor cabang. Layanan yang tersedia meliputi transfer dana, pembayaran tagihan, pengelolaan akun, serta fitur-fitur berbasis nilai syariah seperti zakat, infak, sedekah, dan wakaf (Aida et al., 2025).

Keunggulan utama BYOND terletak pada kelengkapan fitur, kemudahan penggunaan, serta integrasi nilai finansial dan spiritual yang sesuai dengan prinsip syariah. Selain memberikan kemudahan dalam bertransaksi, BYOND juga dirancang dengan sistem keamanan yang bertujuan melindungi data dan aktivitas nasabah (Fahmi Hidayah et al., 2025). Namun demikian, dalam praktiknya, penggunaan layanan digital tidak terlepas dari potensi risiko operasional, seperti gangguan teknis aplikasi, keterbatasan pemahaman pengguna terhadap fitur layanan, serta kekhawatiran terhadap keamanan informasi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi pengalaman nasabah dalam menggunakan layanan BYOND secara keseluruhan (Aida et al., 2025).

Kepuasan nasabah merupakan kondisi emosional yang muncul setelah nasabah membandingkan antara harapan dengan kinerja layanan yang diterima. Dalam layanan perbankan digital, kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan aplikasi, kecepatan transaksi, keamanan sistem, serta kualitas layanan secara keseluruhan. Apabila layanan digital mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah, maka tingkat kepuasan akan meningkat (Fahmi Hidayah et al., 2025).

Pada perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya dinilai dari aspek fungsional, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan nilai-nilai syariah. Fitur layanan syariah yang tersedia dalam aplikasi BYOND memberikan nilai tambah bagi nasabah karena relevan dengan kebutuhan finansial dan spiritual. Hal ini berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia (Aida et al, 2025). Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa faktor seperti risiko operasional layanan memiliki pengaruh yang beragam terhadap kepuasan nasabah. Masitoha dan Rosidah (2023) menyatakan bahwa layanan digital banking berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, sehingga hipotesis yang diajukan dalam penelitian tersebut diterima. Selanjutnya, Anggriani dan Maryanto (2023) juga menemukan bahwa aspek kecepatan, keamanan, dan keandalan layanan digital berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, yang menunjukkan bahwa risiko operasional layanan digital menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna. Sementara itu, Tomi Alifandi (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pada Bank Syariah Indonesia berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, meskipun masih terdapat kendala teknis yang berpotensi menimbulkan risiko operasional. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa risiko operasional layanan digital cenderung berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun perlu dikaji lebih lanjut secara spesifik pada layanan digital BYOND by BSI.

Meskipun berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa layanan digital perbankan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah, namun sebagian besar penelitian tersebut masih membahas layanan digital secara umum dan belum secara spesifik mengkaji risiko operasional sebagai variabel utama yang memengaruhi kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian sebelumnya belum banyak yang meneliti layanan digital BYOND by BSI sebagai SuperApp perbankan syariah yang relatif baru diluncurkan. Di sisi lain, kajian yang berfokus pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2023 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai pengguna aktif layanan digital juga masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi celah penelitian tersebut dengan menganalisis pengaruh risiko operasional layanan digital BYOND terhadap kepuasan nasabah pada kelompok pengguna tersebut.

Penelitian ini penting untuk dilakukan karena kepuasan nasabah merupakan indikator utama keberhasilan layanan digital perbankan. Risiko operasional yang muncul dalam penggunaan aplikasi digital, seperti gangguan transaksi dan ketidakandalan sistem, dapat berdampak langsung pada tingkat kepuasan nasabah. Mahasiswa Perbankan Syariah sebagai bagian dari Generasi Z memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas layanan digital serta berperan sebagai calon pengguna jangka panjang layanan perbankan syariah. Dengan memahami pengaruh risiko operasional layanan digital BYOND terhadap kepuasan nasabah, pihak bank dapat meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepercayaan nasabah terhadap perbankan syariah.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh risiko operasional layanan digital BYOND terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia. Penelitian ini difokuskan pada mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2023 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten sebagai objek penelitian. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran empiris mengenai kondisi risiko operasional layanan digital BYOND serta menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan digital yang lebih stabil, aman, dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode asosiatif kausal, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan sebab akibat antara variabel risiko operasional layanan digital BYOND sebagai variabel independen dan kepuasan nasabah sebagai variabel dependen. Penelitian ini bersifat explanatory research karena berupaya menjelaskan hubungan antarvariabel berdasarkan data yang diperoleh dari responden.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner daring menggunakan Google Form yang disebarakan pada 18–30 Desember 2025. Kuesioner disusun berdasarkan indikator variabel penelitian dan diukur menggunakan skala Likert 1–5, mulai dari sangat tidak setuju hingga sangat setuju. Metode daring dipilih karena responden berada pada masa libur perkuliahan sehingga sulit dijangkau secara langsung.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah non-probability sampling dengan metode purposive sampling. Responden penelitian adalah mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2023 UIN Sultan

Maulana Hasanuddin Banten yang memiliki pengetahuan dasar mengenai perbankan syariah dan layanan digital, khususnya BYOND by BSI. Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10%, sehingga diperoleh sebanyak 66 responden dari total populasi 190 mahasiswa.

Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS versi 25 dengan tahapan uji validitas dan reliabilitas instrumen, uji asumsi klasik (normalitas, heteroskedastisitas, dan multikolinearitas), analisis regresi linear sederhana, uji koefisien determinasi (R^2), serta uji hipotesis menggunakan uji t untuk mengetahui signifikansi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer yang diperoleh langsung dari responden melalui kuesioner dan data sekunder yang diperoleh dari jurnal ilmiah, artikel, serta sumber lain yang relevan dengan topik penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

a. Uji Validitas

Uji Validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap butir pernyataan dalam kuesioner benar-benar mengukur variabel yang dimaksud. Dengan kata lain, instrumen dapat mengukur apa yang seharusnya diukur (Putri et al., 2024).

Tabel 1. Hasil Uji Uji Validitas

Variabel	Item	R hitung	R Tabel	Sig.	Keterangan
Risiko Operasional Layanan Digital (X1)	X1 1	0,660	0,242	0,000	Valid
	X1 2	0,680	0,242	0,000	Valid
	X1 3	0,705	0,242	0,000	Valid
	X1 4	0,696	0,242	0,000	Valid
	X1 5	0,750	0,242	0,000	Valid
	X1 6	0,702	0,242	0,000	Valid
	X1 7	0,525	0,242	0,000	Valid
Kepuasan Nasabah (Y)	Y1 1	0,799	0,242	0,000	Valid
	Y1 2	0,842	0,242	0,000	Valid
	Y1 3	0,792	0,242	0,000	Valid
	Y1 4	0,716	0,242	0,000	Valid
	Y1 5	0,793	0,242	0,000	Valid
	Y1 6	0,783	0,242	0,000	Valid
	Y1 7	0,850	0,242	0,000	Valid
	Y1 8	0,809	0,242	0,000	Valid

(Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS v.25.0)

Berdasarkan tabel di atas, seluruh item pernyataan dari variabel Risiko Operasional Layanan Digital (X1) dan Kepuasan Nasabah (Y) memiliki nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} (0,242) dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan dalam analisis selanjutnya. Dengan demikian, setiap butir pertanyaan dalam kuesioner telah mampu mengukur konstruk variabel yang dimaksud, yaitu Risiko Operasional Layanan Digital dan Kepuasan Nasabah terhadap layanan Bank Syariah Indonesia (BSI). Oleh karena itu, instrumen penelitian dianggap layak digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini.

b. Uji Reliabilitas

Uji ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen pengukuran tersebut menghasilkan hasil yang konsisten atau stabil ketika digunakan. Tujuannya agar data yang dikumpulkan dapat dipercaya (Slamet & Wahyuningsih, 2022).

Tabel 2. Hasil Uji Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	N of item	Kriteria	Keterangan
X1	0,799	7	0,7	Reliabel

Y1	0,918	8	0,7	Reliabel
----	-------	---	-----	----------

(Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS v.25.0)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada tabel di atas, seluruh variable penelitian menunjukkan nilai Cronbach's Alpha > 0,70. Nilai Cronbach's Alpha untuk variable Risiko Operasional Layana Digital (X1) sebesar 0,799, dan untuk variable Kepuasan Nasabah (Y1) sebesar 0,918. Hal ini menunjukkan bahwa kedua variable tersebut reliabel, karena memiliki nilai koefisien di atas batas minimum 0,70. Dengan demikian, kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini telah memiliki tingkat keandalan yang tinggi dan dapat dipercaya untuk digunakan pada tahap analisis berikutnya.

c. Uji Normalitas

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah data residual dari model regresi berdistribusi normal atau tidak, karena normalitas residual merupakan salah satu asumsi penting dalam analisis regresi linier. Pemenuhan asumsi ini diperlukan agar hasil estimasi parameter regresi tidak bias dan pengujian hipotesis dapat dilakukan secara valid.

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas Kolmogorov–Smirnov

Komponen	Nilai
Jumlah Sampel (N)	66
Mean Residual	0,000
Standar Deviasi	5,814
Most Extreme Differences (Absolute)	0,102
Most Extreme Differences (Positive)	0,064
Most Extreme Differences (Negative)	-0,102
Test Statistic	0,102
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,085

(Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS v.25.0)

Berdasarkan hasil uji Kolmogorov–Smirnov pada tabel di atas, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,085, yang lebih besar dari tingkat signifikansi $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data residual berdistribusi normal. Dengan demikian, asumsi normalitas dalam analisis regresi linier sederhana telah terpenuhi.

d. Uji Multikolinearitas

Untuk mengetahui ada atau tidaknya multikolinearitas, yaitu kondisi adanya korelasi yang sangat tinggi antar variabel independen yang dapat mengganggu interpretasi model regresi (Juan Charles Samuel Jamco, F. Kondo Lembang, 2023).

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

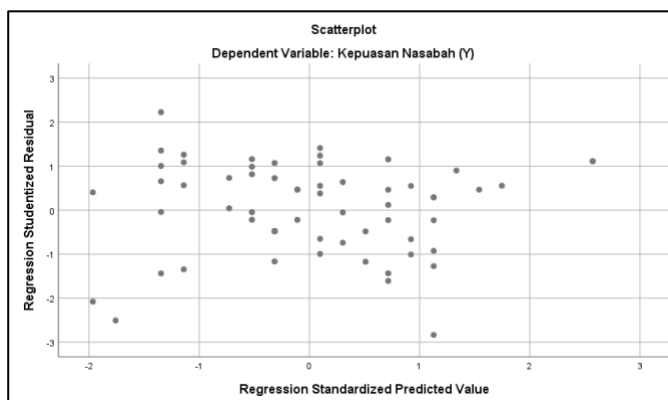
Variabel	Tolerance	VIF	Keterangan
X1	1,000	1,000	Tidak terjadi multikolineritas

(Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS v.25.0)

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel di atas, diperoleh nilai Tolerance sebesar 1,000 dan Variance Inflation Factor (VIF) sebesar 1,000 pada variabel Risiko Operasional Layanan Digital (X1). Nilai tersebut menunjukkan bahwa Tolerance > 0,10 dan VIF < 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model regresi yang digunakan. Dengan demikian, variabel Risiko Operasional Layanan Digital (X1) tidak memiliki korelasi yang tinggi dengan variabel independen lainnya, dan model regresi dalam penelitian ini dinyatakan layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

e. Uji Heteroskedastisitas

Untuk mendeteksi apakah varians residual antar pengamatan bersifat konstan atau tidak, apabila tidak maka model regresi bisa bias.



Gambar 1: Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil uji heteroskedastisitas menggunakan scatterplot, terlihat bahwa titik-titik residual menyebar secara acak di atas dan di bawah sumbu nol serta tidak membentuk pola tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa tidak terjadi heteroskedastisitas, sehingga asumsi homoskedastisitas dalam model regresi telah terpenuhi.

f. Uji Regresi sederhana

Regresi linier sederhana merupakan metode analisis yang digunakan untuk mengetahui hubungan dan pengaruh satu variabel independen terhadap satu variabel dependen, serta untuk melihat arah dan besar pengaruh tersebut.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Sederhana

Variabel	Koefisien (B)	Std. Error	Beta	t	Sig.
Konstanta	16,131	3,453	—	4,672	0,000
Risiko Operasional Layanan Digital (X)	0,507	0,150	0,390	3,385	0,001

(Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS v.25.0)

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi.

$$Y = 16,131 + 0,507X$$

Dimana X merupakan risiko operasional layanan digital BYOND dan Y adalah kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Nilai konstanta sebesar 16,131 menunjukkan bahwa ketika risiko operasional layanan digital BYOND bernilai nol, maka kepuasan nasabah tetap sebesar 16,131 satuan. Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 0,507 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan risiko operasional layanan digital BYOND akan meningkatkan kepuasan nasabah sebesar 0,507 satuan, dengan asumsi variabel lain konstan. Koefisien regresi yang bernilai positif ini mengindikasikan adanya hubungan positif antara risiko operasional layanan digital BYOND dan kepuasan nasabah BSI.

g. Koefisien Determinasi (Uji R²)

Koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen dalam model regresi.

Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Indikator	Nilai
Koefisien Korelasi (R)	0,390
Koefisien Determinasi (R ²)	0,152
Adjusted R ²	0,139
Std. Error of the Estimate	5,859
Durbin-Watson	1,939

(Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS v.25.0)

Berdasarkan tabel Model Summary, diperoleh nilai R Square sebesar 0,152. Hal ini menunjukkan bahwa variabel risiko operasional layanan digital BYOND mampu menjelaskan sebesar 15,2% variasi kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI). Sementara itu, sisanya sebesar 84,8% dijelaskan oleh variabel lain di luar model penelitian ini, seperti kualitas layanan, kemudahan penggunaan, persepsi keamanan, dan faktor-faktor lainnya yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Nilai Adjusted R Square sebesar 0,139 menunjukkan bahwa setelah disesuaikan dengan jumlah variabel independen dalam model, kemampuan model dalam menjelaskan variasi kepuasan nasabah tetap relatif stabil, sehingga model regresi dinilai cukup layak digunakan untuk analisis lebih lanjut.

h. Uji Parsial (Uji T)

Uji t merupakan uji statistik yang digunakan untuk mengetahui apakah pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen bersifat signifikan secara parsial dalam model regresi.

Tabel 7. Hasil Uji Parsial (uji T)

Variabel	B	Std. Error	Beta	t-hitung	Sig.
Konstanta	16,131	3,453	–	4,672	0,000
Risiko Operasional Layanan Digital (X)	0,507	0,150	0,390	3,385	0,001

(Sumber: Data diolah menggunakan IBM SPSS v.25.0)

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 3,385 dengan tingkat signifikansi 0,001 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa risiko operasional layanan digital BYOND berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), sehingga hipotesis penelitian diterima

PEMBAHASAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa risiko operasional layanan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pada aplikasi BYOND. Berdasarkan hasil Uji Parsial (Uji T), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001, yang mana nilai ini jauh lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai t-hitung (3,385) lebih besar daripada nilai signifikansi yang disyaratkan, sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Hal ini membuktikan bahwa Risiko Operasional Layanan Digital (X) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Nasabah (Y). Temuan ini sejalan dengan teori yang menyatakan bahwa risiko operasional digital, seperti gangguan sistem (error), kegagalan login, atau ketidakstabilan aplikasi, merupakan variabel penting yang berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan pengguna. Melalui Analisis Regresi Linear Sederhana, didapatkan persamaan dengan koefisien regresi sebesar 0,507. Hal ini menunjukkan adanya hubungan positif, di mana setiap perbaikan dalam pengelolaan risiko operasional (seperti peningkatan keandalan sistem dan keamanan) akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan nasabah. Hasil Uji R² (R Square) menunjukkan angka 0,152 atau 15,2%. Ini berarti variabel Risiko Operasional Layanan Digital mampu menjelaskan variasi kepuasan nasabah sebesar 15,2%, sementara sisanya (84,8%) dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini, seperti kualitas fitur, promosi, atau citra bank secara umum. Objek penelitian ini adalah mahasiswa Perbankan Syariah angkatan 2023 yang merupakan bagian dari Generasi Z. Secara teoritis, kelompok ini memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan kemudahan akses digital. Sehingga, gangguan operasional sekecil apa pun dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi mereka dan mahasiswa cenderung kritis dalam menilai apakah layanan digital bank sudah sesuai dengan prinsip operasional yang aman dan transparan.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa risiko operasional layanan digital BYOND memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2023 UIN Sultan Maulana Hasanuddin Banten. Temuan ini sejalan dengan grand theory manajemen risiko perbankan yang menyatakan bahwa risiko operasional, seperti kegagalan sistem, gangguan proses internal, dan kelemahan

pengendalian operasional, dapat memengaruhi kualitas layanan serta kepuasan nasabah (Basel Committee on Banking Supervision [BCBS], 2021; Shaikh & Karjaluoto, 2015).

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,001 < 0,05$ dengan koefisien regresi sebesar 0,507, yang mengindikasikan adanya hubungan positif antara risiko operasional layanan digital dan kepuasan nasabah. Temuan ini mendukung penelitian yang menyatakan bahwa kualitas sistem digital, keandalan layanan, dan keamanan transaksi merupakan faktor penting yang memengaruhi kepuasan pengguna layanan perbankan digital (Alalwan et al., 2018; Sharma et al., 2020).

Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,152 menunjukkan bahwa risiko operasional mampu menjelaskan 15,2% variasi kepuasan nasabah, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian, seperti kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*), persepsi manfaat (*perceived usefulness*), serta tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital (Tam & Oliveira, 2017). Novelty penelitian ini terletak pada fokus kajian risiko operasional layanan digital BYOND sebagai layanan perbankan syariah digital yang relatif baru dengan objek Generasi Z dari kalangan mahasiswa Perbankan Syariah yang memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan, kemudahan, dan keamanan layanan digital.

Berdasarkan hasil penelitian tersebut, Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan pengelolaan risiko operasional pada layanan digital BYOND, khususnya dalam menjaga stabilitas sistem, keandalan aplikasi, dan keamanan transaksi guna meningkatkan kepuasan nasabah. Selain itu, peningkatan transparansi informasi terkait sistem keamanan dan penanganan gangguan layanan juga perlu dilakukan untuk membangun kepercayaan pengguna. Penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain di luar risiko operasional serta memperluas objek penelitian agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif sehingga mampu menjelaskan determinan kepuasan nasabah secara lebih menyeluruh (Alalwan et al., 2018; Tam & Oliveira, 2017).

DAFTAR PUSTAKA

- Abubakar, L., & Handayani, T. (2022). *Penguatan Regulasi : Upaya Percepatan Transformasi Digital Perbankan Di Era Ekonomi Digital*. 51, 259–270.
- Aida Puspita, Rosyidah Septianingrum, Siti Shofiyaturrohman, A. N. (2025). *Systematic Literature Review (SLR) : Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan BYOND By BSI*. 18(1), 440–445.
- Alalwan, A. A., Dwivedi, Y. K., Rana, N. P., & Williams, M. D. (2018). Examining factors influencing Jordanian customers' intentions and adoption of internet banking: Extending UTAUT2 with risk. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 40, 125–138. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2017.08.026>
- Anggriani, S., & Maryanto, M. A. (2023). *Pengaruh Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah di Bank BNI Syariah Kantor Cabang Pembantu (KCP)*. 3, 101–112.
- Auliyah, N., Usman, O., Lutfia, A., & Jakarta, U. N. (2025). *Analisis Pengaruh Model Utaut 2, Trust, dan Perceived Risk Terhadap Behavioral Intention pada Aplikasi Byond By BSI 1-3 Universitas Negeri Jakarta, Indonesia* Peneliti kemudian menganalisis ulasan pengguna aplikasi Byond by BSI di Google Play Store guna mengetahui bagaimana respons nasabah terhadap transisi dari BSI Mobile ke aplikasi baru ini. Hasilnya, banyak pengguna yang mengeluhkan seringnya terjadi kegagalan.
- Basel Committee on Banking Supervision. (2021). *Principles for operational resilience*. Bank for International Settlements. <https://www.bis.org/bcbs/publ/d516.htm>
- Fahmi Hidayah, Aang Kunaifi, Wildana Amin, Hikmal Abrar, Arifin, M. A. N., & Rifqi. (2025). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Byond By Bsi Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi*. Vol. 4 No., 723–732.
- Juan Charles Samuel Jamco, F. Kondo Lembang, M. S. N. V. D. (2023). *Penanganan Multikolinearitas Pada Regresi Di Bruto Provinsi Maluku*. 02(02), 145–154.
- Noneng Masitoha, Euis Rosidah, A. K. (2023). *BanKu : Jurnal Perbankan dan Keuangan Pengaruh Layanan Digital Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt Bank Negara Indonesia (Persero)* Tbk. 4(Februari), 11–16.
- Putri, M. A., Kuhon, F. V., & Palandeng, H. M. F. (2024). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian. *Jurnal Kedokteran Komunitas Dan Tropik*, 12(2), 635–640. <https://doi.org/10.35790/jkkt.v12i2.59634>
- Shaikh, A. A., & Karjaluoto, H. (2015). Mobile banking adoption: A literature review. *Telematics and*

- Informatics*, 32(1), 129–142. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.05.003>
- Sharma, S. K., Sharma, M., & Dwivedi, Y. K. (2020). Investigating the determinants of mobile banking adoption and continuance usage. *International Journal of Bank Marketing*, 38(7), 1505–1528. <https://doi.org/10.1108/IJBM-08-2019-0293>
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas Dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Ker. *Aliansi : Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 17(2), 51–58. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Tam, C., & Oliveira, T. (2017). Literature review of mobile banking and individual performance. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1044–1067. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2015-0143>
- Tomi Alifandi, M. I. F. (2025). *Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI*. 03(01), 25–32