

Perilaku Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI Berdasarkan Model *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT)

Rinda Sherliana¹, Yulfan Arif Nurohman²

UIN Raden Mas Said Surakarta, Jawa Tengah, Indonesia^{1,2}

sherlyrinda069@gmail.com¹, yulfanan@gmail.com²

Abstract

This study aims to analyze the usage behavior of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) based on the BYOND application by BSI. The research problem identifies the factors that play a role in the usage behavior of the BYOND application by BSI through the application of UTAUT, thereby facilitating customers' understanding of using the BYOND application by BSI. The objective of this study is to identify the factors of the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT), such as performance expectancy, effort expectancy, social influence, facilitating conditions, and usage interest, in relation to the usage behavior of the BYOND application by BSI in Sukoharjo. The analysis method uses a quantitative approach, and in this study, the required analyses include measurement model evaluation (Outer Model), structural model evaluation (Inner Model), and hypothesis testing, with data processing performed using Smart PLS 3.2. The number of samples required in the study was 96 respondents. The analysis results showed that only social influence, facilitating conditions, and usage interest had a positive effect on usage behavior. Conversely, performance expectancy and effort expectancy have no influence on usage behavior.

Kata Kunci : *UTAUT, Mobile Banking Application, BYOND by BSI, Behavioral Intention*

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis perilaku penggunaan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) berdasarkan aplikasi BYOND by BSI. Masalah penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor

yang berperan dalam perilaku penggunaan aplikasi BYOND by BSI melalui penerapan UTAUT, sehingga memudahkan pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Tujuan dari penelitian ini yaitu mengidentifikasi faktor faktor *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)* seperti harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, dan minat penggunaan terhadap perilaku penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Sukoharjo. Metode analisis menggunakan metode kuantitatif, pada penelitian ini analisis yang diperlukan meliputi evaluasi model pengukuran (*Outer Model*), evaluasi model struktural (*Inner Model*), dan uji hipotesis yang pengolahan datanya dilakukan dengan bantuan Smart PLS 3.2. Sampel yang diperlukan dalam penelitian sebanyak 96 responden. Hasil analisis menunjukkan hanya variabel pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, dan minat penggunaan yang berpengaruh positif terhadap perilaku penggunaan. Sebaliknya harapan kinerja dan harapan usaha tidak memiliki pengaruh terhadap perilaku penggunaan.

Kata Kunci: *UTAUT, Mobile Banking, BYOND by BSI, Behavioral Intention*

A. PENDAHULUAN

Ekonomi manusia telah mengalami perubahan dari satu masa ke masa berikutnya, yang disebabkan oleh globalisasi. Perkembangan teknologi informasi, telekomunikasi, dan internet sudah mengacu pada munculnya aplikasi bisnis berbasis teknologi digital, seperti industri perbankan, yang kini telah mengalami perkembangan berbagai jenis aplikasi perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan masyarakat umum saat ini¹. Layanan perbankan adalah pilihan penting bagi masyarakat Indonesia untuk pembayaran dan mengelola mutasi keuangan².

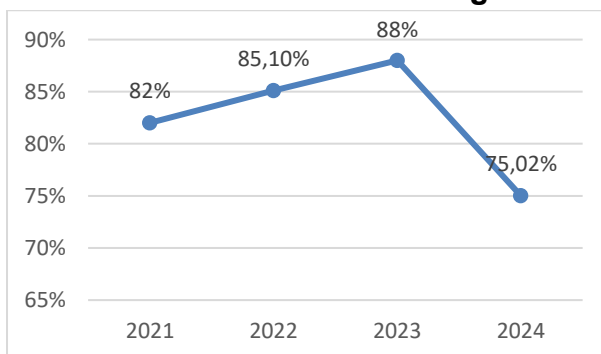
Menurut hasil Survei Nasional Inklusi Keuangan (SNLIK) 2024 yang diluncurkan oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK) dan Badan Pusat Statistik (BPS) indeks inklusi keuangan pada tahun 2024 mencapai 75,02% yang mengalami penurunan dari tahun

¹ Fitriani Latief, *Minat Menggunakan Mobile Banking Melalui Manfaat Kemudahan Fitur Layanan dan Keamanan*, 6, no. 2 (2024).

² Annisa Septri Ananda dan Muhammad Iqbal Fasa, *Kemudahan dan Efisiensi M-banking Sebagai Solusi Praktis di Era Digital*, no. 5 (2024).

sebelumnya³. Adanya penurunan membuat perbankan dituntut untuk berinovasi agar bisa memenuhi kebutuhan nasabah dan memudahkan semua aspek keuangan⁴. Digitalisasi bank seharusnya mampu memberikan efisiensi dan berdampak terhadap investasi keuangan jangka panjang⁵.

Gambar 1. Inklusi Keuangan



(Sumber: Survei Nasional Keuangan Inklusif)

Data PT Sharing Vision Indonesia menunjukkan tahun 2024 75,7% dari 9.646 responden menyatakan bahwa, jika dibandingkan dengan *internet banking*, kartu kredit, *SMS banking* dan *M-banking*⁶. *M-banking* merupakan bentuk layanan perbankan yang paling sering digunakan masyarakat. Termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), dimana BSI meriliskan *M-banking* pertama kali yaitu BSI Mobile pada tahun 2021⁷. BSI memperbarui layanan digital *M-Banking* dari BSI

³ Rizaty, *Data Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Nasional Menurut SNLIK pada 2013 hingga 2024*, t.t., [https://dataindonesia.id/keuangan/detail/data indeks literasi -dan-inklusi-keuangan-nasional-menurut-snlik-pada-2013-hingga-2024](https://dataindonesia.id/keuangan/detail/data%20indeks%20literasi%20dan%20inklusi%20keuangan%20nasional%20menurut%20snlik%20pada%202013%20hingga%202024).

⁴ Melia Kusuma, Devi Narulitasari, dan Yulfan Arif Nurohman, "Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja dan Keberlanjutan UMKM di Solo Raya," *Among Makarti* 14, no. 2 (Januari 2022), <https://doi.org/10.52353/ama.v14i2.210>.

⁵ Rosa Indah, Ummukifdiah Rohmatul Huda, dan Anjar Puji Asmeru, "Perubahan Bank Di Indonesia Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digitalisasi Di Era Evaluasi Industri 4.0," *Student Research Journal* 1, no. 3 (Juni 2023): 168–75, <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i3.328>.

⁶ Trisni Jatiningsih, *Sharing Vision IT Business Outlook 2024*, 2024, <https://www.scribd.com/document/885691276/Sharing-Vision-IT-Business-Outlook-2024>.

⁷ *BYOND by BSI Super App Terbaru Dari Bank Syariah Indonesia Yang Bikin#Se muaJadiMudah*, 2025,

Mobile ke BYOND by BSI pada 9 November 2024. Beberapa fitur utama BYOND berisi informasi dan fitur tambahan, transfer dana, pembayaran, pembelian, *BSI call*, buka rekening, deposito, *top up wallet*, QRIS, penarikan tunai tanpa kartu, dan login aplikasi⁸.

Tahun 2025 penggunaan layanan *M-banking* BYOND by BSI meningkat sebesar 85,7% atau sekitar 3,5 juta pengguna, bisa diartikan bahwa pengguna lama BSI Mobile telah berganti ke aplikasi BYOND by BSI dalam kurun waktu 2 bulan sejak diluncurkan⁹. Sejak peluncuran layanan tersebut ditemukan beberapa pengguna memberikan keluhan seperti gangguan pada saat akses aplikasi yang galat secara bersamaan¹⁰.

Pada penggunaan *M-banking* BYOND by BSI mengalami permasalahan yang menyebabkan transaksi menjadi terganggu. Hal ini perlu diperhatikan oleh penyedia layanan agar gangguan bisa dihilangkan sehingga pihak bank mengupayakan penanganan dilakukan secara cepat. Bank menyarankan nasabah untuk mencoba login ulang ataupun datang ke BSI agen terdekat untuk mengatasi permasalahan tersebut¹¹. Maka upaya mengurangi gangguan dengan peningkatan layanan BYOND by BSI yang dapat beradaptasi dengan

<https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byondbybsi#:~:text=BYOND%20By%20BSI%20adalah%20layanan%20melalui%20saluran%20distribusi,Fitur%20Tambahan.%20ATM%2C%20Tentang%20Aplikasi.%20b.%20Transfer%20Dana.>

⁸ Azka Azkia dan Dika Jatnika, "Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI," *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (Februari 2025): 61–66, <https://doi.org/10.32493/drj.v8i1.47421>.

⁹ Bank Syariah Indonesia, *Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*, 2025, <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif#:~:text=Dalamwaktubulansejakdiluncurkan%2C%20pengguna%20aktif,BSI%20Mobile%20memiliki%20sekitar%203%2C5%20juta%20pengguna%20aktif.>

¹⁰ CNBC Indonesia, *Netizen Heboh M-Banking BYOND Error, Bos BSI Buka Suara Baca artikel CNBC Indonesia "Netizen Heboh M-Banking BYOND Error, Bos BSI Buka Suara,"* 2025, <https://www.cnbcindonesia.com/market/20250902112635-17-663539/netizen-heboh-m-banking-byond-error-bos-bsi-buka-suara>.

¹¹ CNN Indonesia, *Aplikasi BYOND Error, BSI Buka Suara Baca artikel CNN Indonesia.,* 2025, <https://www.cnnindonesia.com/Ekonomi/20250602150353-78-1235578/Aplikasi-Byond-Error-Bsi-Buka-Suara>.

kebutuhan pengguna dan kemajuan dalam teknologi perbankan digital¹².

Pendekatan UTAUT digunakan dalam mengukur penerimaan teknologi baru^{13,14}. Pada kajian ini penggunaan UTAUT dilakukan dalam mengetahui penerimaan nasabah menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Secara rinci teori ini membantu menjelaskan bagaimana harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, dan minat penggunaan memengaruhi perilaku penggunaan.

Kontribusi dari penelitian ini memiliki tujuan untuk memberikan pengetahuan yang lebih mendalam tentang keterkaitan antara harapan kinerja, harapan usaha, pengaruh sosial, kondisi memfasilitasi, dan minat penggunaan memengaruhi perilaku penggunaan dalam aplikasi BYOND by BSI. Hasilnya diharapkan mampu memberikan hal positif tentang kemudahan transaksi perbankan menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

Penelitian terdahulu melalui pendekatan UTAUT tentang pengaruh penerimaan UTAUT diketahui terdapat minat nasabah menggunakan *M-banking* BSI¹⁵. Temuan lainnya juga bisa diketahui bahwa model UTAUT menunjukkan hasil positif dan signifikan dalam penggunaan *M-banking*¹⁶. Berdasarkan kajian dan literatur terdahulu

¹² Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo," *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (Februari 2025): 301–8, <https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>.

¹³ Yulfan Arif Nurohman, Rina Sari Qurniawati, dan Vivin Puji Anggraini, "Acceptance And Use of E-Wallet Top-Up Feature Through Mobile Banking of Bank Syariah of Surakarta Muslim Society: UTAUT 2 Approach," *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 10, no. 2 (Februari 2025): 431–52, <https://doi.org/10.36908/isbank.v10i2.1303>.

¹⁴ Vivin Puji Anggraini dan Yulfan Arif Nurohman, *UTAUT2 Adoption: TOP UP Ewallet Through BSI Mobile In Surakarta City*, 2024.

¹⁵ Muhammad Nurul Alim, Wahyu Hidayat, dan Risqi Amalia, "Pengaruh Penerimaan Teknologi Dengan Metode Utaut Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Di Bsi Tangerang," *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* 3, no. 1 (Juni 2024): 12–32, <https://doi.org/10.36769/ibest.v3i1.489>.

¹⁶ Suginam Suginam dkk., "Penerapan Model UTAUT Untuk Mengetahui Minat Dan Perilaku Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Mobile Banking," *Ekonomi*,

menjadi landasan menggunakan pendekatan UTAUT sebagai teori dasar. Perbedaan dengan penelitian terdahulu berkaitan tempat dan aplikasi dikaji menggunakan UTAUT sebagai penerimaan teknologi.

Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) dipilih sebagai kerangka teoritis merujuk pada empat variabel dan terdapat *gender*, *age*, dan *experience* sebagai moderasi yang memiliki peranan penting sebagai faktor yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap *Behavioral Intention* dan *use Behavior*, yaitu harapan kinerja atau *performance expectancy*, harapan usaha atau *effort expectancy*, pengaruh sosial atau *social influence*, dan kondisi yang memfasilitasi atau *facilitating condition*¹⁷.

B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis data dengan paradigma positivisme, dimana yang menjadi populasi merupakan masyarakat Sukoharjo yang menggunakan *M-banking* BYOND by BSI. Proses pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner secara online melalui *google form*. Penentuan sampel rumus dari Wibisono didasari oleh jumlah pengguna yang belum diketahui secara pasti¹⁸. Adapun standar deviasi populasinya adalah 0,25. Apabila peneliti menggunakan tingkat presisi 5%, dan tingkat kepercayaan 95%, dan *error* estimasi μ kurang dari 0,05. Karena $\alpha=0,05$ maka $Z_{0,05}= 1,96$. Dalam pengambilan sampel, dengan rumus:

$$N = \frac{(Z_{\alpha/2} \cdot \sigma)^2}{e}$$

$$n = \frac{(1,96) \cdot (0,25)^2}{0,05}$$

Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS) 6, no. 2 (November 2024): 154–61, <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v6i2.5541>.

¹⁷Feby Evelynna, *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen*, 2021.

¹⁸*Riset Bisnis*. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama., 2003, <https://books.google.co.id/books?id=TkfvuXxjIE0C&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.

$n = 96,04$ (dibulatkan menjadi 96)

Dari perhitungan diatas, didapatkan hasil 96,04 orang, jadi dibulatkan menjadi 96 orang. Dari hasil tersebut dapat diketahui responden yang diteliti sebanyak 96 responden.

Teknik pengambilan sampel diambil dengan menggunakan metode *purposive sampling* dengan kriteria yang telah ditetapkan. Adapun kriteria sampel dalam penelitian meliputi pengguna aktif aplikasi BYOND by BSI minimal 1 bulan, berdomisili di Kabupaten Sukoharjo, dan pernah mengalami kendala dalam menggunakan *mobile banking*. Pengukuran pernyataan kuesioner menggunakan skala likert terdiri dari: 1= Sangat Tidak Setuju (STS), 2= Tidak Setuju, 3= Netral (N), 4= Setuju (S), Hingga 5= Sangat Setuju (SS). Alat analisis yang digunakan untuk membantu menganalisa melalui penggunaan software SmartPLS 3.

C. PEMBAHASAN

1. Hasil

a. Analisa Model Pengukuran (*Outher Model*)

Validasi diakui kuat jika mempunyai nilai outer loading di atas 0,5 pada tiap indikator yang dinilai¹⁹.

Tabel 1. Outher Model

Variabel	Nilai	Keterangan
BI 1	0.822	Valid
BI 2	0.768	Valid
BI 3	0.835	Valid
EE(X2)*Pekerjaan (M)	0.987	Valid
EE (X2)* Usia (M)	1.043	Valid
EE(X2)* Jenis kelamin (M)	1.118	Valid
EE 2	0.816	Valid
EE 3	0.838	Valid
EE 4	0.785	Valid
FC (X4)* Usia (M)	0.955	Valid

¹⁹ Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Thatam, R, *Multivariate Data Analysis*, vol. 5 (Prentice Hall, 1998).

FC(X4)* Pekerjaan (M)	0.964	Valid
FC 1	0.741	Valid
FC 3	0.793	Valid
FC 4	0.883	Valid
Jenis Kelamin	1.000	Valid
PE (X1)* Usia (M)	1.063	Valid
PE(X1)*Jenis Kelamin (M)	1.200	Valid
PE 1	0.766	Valid
PE 2	0.842	Valid
PE 3	0.810	Valid
PE 4	0.811	Valid
Pekerjaan	1.000	Valid
SI(X3)* Pekerjaan (M)	0.992	Valid
SI(X3)* Usia (M)	1.050	Valid
SI(X3)* Jenis Kelamin(M)	1.062	Valid
SI 1	0.767	Valid
SI 2	0.822	Valid
SI 3	0.863	Valid
SI 4	0.824	Valid
UB 1	0.903	Valid
UB 2	0.874	Valid
Usia	1.000	Valid

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Berdasarkan Tabel 1 Nilai Outer Model Convergent Validity terlihat dominan dengan diatas > 0.7 yang artinya validitas kuat dan dapat diterima.

b. Uji Realibilitas

Berikut merupakan hasil uji reliabilitas yang tersaji pada tabel 2.

Tabel 2. Construk Realibity dan Validity

	Cronbach's Alpha	Rho_A	Composite Reliability	AVE
PE (X1)	0.823	0.831	0.883	0.653
EE (X2)	0.747	0.749	0.854	0.662
SI (X3)	0.837	0.844	0.891	0.672
FC (X4)	0.743	0.816	0.849	0.653
Jenis Kelamin (M)	1.000	1.000	1.000	1.000
Usia (M)	1.000	1.000	1.000	1.000
Pekerjaan (M)	1.000	1.000	1.000	1.000
Usia (X1)	1.000	1.000	1.000	1.000
Jenis Kelamin (X1)	1.000	1.000	1.000	1.000
Usia (X2)	1.000	1.000	1.000	1.000
Jenis Kelamin (X2)	1.000	1.000	1.000	1.000
Pekerjaan (X2)	1.000	1.000	1.000	1.000
Usia (X3)	1.000	1.000	1.000	1.000
Jenis Kelamin (X3)	1.000	1.000	1.000	1.000
Pekerjaan (X3)	1.000	1.000	1.000	1.000
Usia (X4)	1.000	1.000	1.000	1.000
Jenis Kelamin (X4)	1.000	1.000	1.000	1.000
BI (Z)	0.737	0.743	0.850	0.655
UB (Y)	0.735	0.742	0.883	0.790

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Nilai AVE yang dihasilkan pada setiap variabel diatas >0.5 yang menunjukkan bahwa variabel penelitian telah memenuhi syarat yang baik. Hasil tabel diatas menunjukkan variabel reliabilitas memiliki skor diatas > 0.7 sehingga dapat disimpulkan semua variabel tersebut dapat dianggap sebagai variabel yang andal.

c. Analisa Model Pengukuran (*Inner Model*)

Berikut merupakan hasil uji R-Square yang tersaji pada table 3.

Tabel 3. R Square

Variabel	R Square
Behavioral Intention	0.597
Use Behavior	0.765

Sumber: Data Primer diolah, 2025

Nilai R-Square memperlihatkan tingkat determinasi variabel eksogen terhadap variabel endogen, nilai R Square dibedakan menjadi tiga, 0.67 (Substansial), 0.33 (Moderat), dan 0.19 (Lemah). Tabel 3 menunjukkan nilai R Square dari variabel *Behavioral Intention* adalah 0.597 (Moderat) dan variabel *Use Behavior* adalah 0.765 (Kuat). Nilai R Square variabel endogen *Use Behavior* secara kuat dipengaruhi oleh variabel eksogennya (*Behavioral Intention* dan *Facilitating Condition*). Nilai R Square semakin tinggi menunjukkan tingkat determinasi semakin baik.

d. Tabel Q Square

Berikut merupakan hasil uji Q-Square yang tersaji pada tabel 4.

Tabel 4. Q Square

	SSO	SSE	$Q^2(=1-SSE/SSO)$
Behavioral Intention	288.000	183.667	0.362
Use Behavior	192.000	98.338	0.488

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Hasil uji *Blindfolding* menunjukkan, nilai Q^2 sebesar 0.362 untuk variabel *Behavioral Intention* (BI) dan 0.488 untuk variabel *Use Behavior* (UB). Nilai tersebut lebih besar dari 0, yang berarti model penelitian memiliki kemampuan prediktif yang baik. Nilai Q^2 sebesar 0.362 menunjukkan predictive relevance kategori sedang hingga kuat, sedangkan Q^2 sebesar 0.488 menunjukkan predictive relevance kuat. Dengan

demikian, model ini mampu memprediksi perilaku penggunaan aplikasi BYOND by BSI dengan baik.

2. Pembahasan

a. Uji Hipotesis

Untuk menguji hipotesis penelitian berikut ini, menggunakan fungsi *Bootstraping* yang terdapat di *software* SmartPLS 3.2. *Bootstraping* merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menguji dan memeriksa signifikansi koefisien jalur²⁰.

Table 5. Hasil Bootstraping nilai Path Coefficient

Variabel	Original Sample	T Statistic	P-Value
PE-> BI	0.093	1.119	0.264
EE->BI	0.185	1.811	0.071
SI->BI	0.297	3.427	0.001
FC->UB	0.379	3.256	0.001
BI->UB	0.510	4.135	0.000
Moderasi:			
Gender(X1)PE>UB	0.069	0.127	0.548
Gender(X2)EE>UB	-0.045	0.348	0.728
Gender(X3)SI>UB	0.017	0.163	0.871
Age(X1)PE ->UB	-0.004	0.033	0.947
Age (X2) EE-> UB	-0.018	0.148	0.883
Age (X3)SI->UB	-0.076	0.549	0.584
Exs (X2)EE ->UB	0.089	0.784	0.434
Exs (X3)SI->UB	-0.161	1.048	0.295
Exs(X4) FC->UB	0.141	1.339	0.181

Sumber : Data Primer diolah, 2025

Pengaruh *Performance Expetancy* terhadap *Behavioral Intention* memiliki nilai koefisien sebesar 0.093, nilai statistic 1.119, dan nilai p-value 0.264, menunjukkan bahwa H1 ditolak. Pengaruh *Effort Expetancy* terhadap *Behavioral Intention* menunjukkan nilai koefisien sebesar 0.185, t-statistik 1.811,

²⁰ Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J, *Computer Software*]. *SmartPLS GmbH*. (2017), [Http://www.smartpls.com](http://www.smartpls.com).

dan p-value 0.071, yang berarti tidak signifikan H2 ditolak. Pengaruh *Social Influence* terhadap *Behavioral Intention* dengan nilai koefisien 0.297, t-statistik 3.427, dan p-value 0.001, Nilai ini berpengaruh positif dan signifikan H3 diterima. Pengaruh *Facilitating Conditions* terhadap *Use Behavior* dengan nilai koefisien 0.379, t statistik 3.256, dan p-value 0,001 yang menyatakan hipotesis keempat H4 diterima. Pengaruh *Behavioral Intention* terhadap *Use Behavior* yang berpengaruh positif H5 diterima dengan nilai koefisien 0.510, t-statistik 4.135, dan p-value 0.000.

Performance expectancy (X1) terhadap *Use behavioral* (Y) terdapat moderasi *gender* dengan nilai koefisien 0.069, t-statistik 0.546, dan p-value 0.585 menyatakan hipotesis H1a ditolak, *Effort Expectancy*(X2) terhadap *Use Behavioral* (Y) dengan adanya moderasi *gender* mempunyai nilai koefisien - 0.045, t-statistik 0.348, dan p-value 0.728. Maka hipotesis H2a ditolak. *Social Influence* (X3) terhadap *Use Behavioral*(Y) terdapat moderasi dengan nilai koefisien 0.017, t-statistik 0.163, dan p-value 0.871, jadi hipotesis H3a ditolak. *Performance expectancy* (X1) terhadap *Use behavioral* (Y) ketika umur dijadikan sebagai variabel moderasi, dengan nilai koefisien 0.004, t-statistik 0.033, dan p-value 0.497 menjadikan hipotesis H1b ditolak. *Effort Expetancy* (X2) terhadap *Use behavioral* (Y) ketika umur dijadikan sebagai variabel moderasi. Terdapat nilai koefisien -0.018, t-statistik 0.148, dan p-value 0.883 menjadikan hipotesis H2b ditolak. *Social Influence* (X3) terhadap *Use behavioral* (Y) ketika umur dijadikan sebagai variabel moderasi. Terdapat nilai koefisien -0.076, t statistik 0.549, dan p-value 0.584 menjadikan hipotesis H3b ditolak. *Effort Expetancy* (X2) terhadap *Use behavior* (Y) ketika variabel moderasi *experience* dimasukkan dengan nilai koefisien 0.069, t-statistik 0.546, dan p-value 0.585, maka H2c ditolak. *Social Influence* (X3) dan *Use behavioral* (Y) ketika *Experience* dijadikan sebagai variabel moderasi. Terdapat nilai koefisien 0.161, t-statistik 1.048, dan p-value 0.295 menjadikan hipotesis

H3c ditolak. *Facilitating Condition* (X4) terhadap *Use Behavior* (Y) yang ditambah moderasi *Experience* dengan nilai koefisien 0.141, t-statistik 1.339, dan p-value 1.181 maka H4a ditolak.

Manfaat kinerja ditemukan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai alat pembayaran digital. Hal ini disebabkan karena masyarakat tidak merasakan perbedaan kinerja yang signifikan dengan aplikasi yang sebelumnya saat melakukan pembayaran lewat *m-banking*. Akibat performa aplikasi yang belum optimal yang menemukan kendala gagal bayar meskipun tidak akan mengurangi saldo atau tetap seperti semula. Dalam penggunaannya tidak ada kerugian seperti pembayaran secara tunai. Kendala tersebut dianggap oleh nasabah sebagai hambatan dalam bertransaksi karena harus mengulangi lagi proses pembayaran. Hasil penelitian ini sejalan dengan Savi'ah dan Tri²¹ yang menunjukkan minat penggunaan berpengaruh negatif.

Effort Expectancy juga ditemukan tidak memiliki pengaruh terhadap minat penggunaan aplikasi BYOND by BSI sebagai alat pembayaran digital. Hal ini disebabkan Mayoritas responden telah terbiasa menggunakan berbagai aplikasi pembayaran digital seperti mobile banking dan e-wallet. Oleh karena itu, kemudahan penggunaan bukan lagi faktor pembeda yang memengaruhi minat. Aplikasi BYOND by BSI dipersepsikan memiliki tingkat kemudahan yang relatif sama dengan aplikasi pembayaran digital lainnya, sehingga *Effort Expectancy* tidak lagi menjadi penentu utama minat penggunaan.

Meskipun *Effort Expectancy* memiliki peran besar dalam mempengaruhi nasabah untuk tetap menggunakan *mobile banking*. Implikasinya, kemudahan yang dirasakan dan tidak

²¹ Reva Ngulya Savi'ah dkk., "Analysis Of Use Behavior In The Perspective Of The UTAUT In The Procurement Of Government Goods And Services At The Regional Secretariat Of Magelang City," *Jurnal Info Sains : Informatika Dan Sains* 14, no. 02 (Mei 2024): 118–32, <https://doi.org/10.54209/infosains.v14i02.4377>.

perlu mempelajari kembali fungsi dari aplikasi tersebut membuat nasabah menjadi lebih nyaman. Proses pembelajaran ulang atau memahami kembali fungsi aplikasi akan menyita waktu dan menimbulkan keraguan bagi nasabah. Adanya fasilitas yang masih mirip dibandingkan aplikasi sebelumnya membuat nasabah menjadi nyaman saat menggunakan *mobile banking*.

Pada pengaruh sosial diketahui berpengaruh terhadap minat penggunaan BYOND by BSI didasari oleh pengaruh teman, keluarga ataupun komunitas yang menggunakan aplikasi yang sama. Hal ini menunjukkan bahwa semakin besar dampak dari lingkungan sosial (dukungan atau dorongan dari orang sekitar) semakin besar pula keinginan nasabah untuk memakai aplikasi BYOND by BSI. Implikasinya, lingkungan sosial memainkan peran penting dalam membentuk niat pengguna. Sejalan dengan Rochmatillah dkk²² menyatakan pengaruh sosial (*social influence*) dapat memengaruhi minat seseorang terhadap penggunaan layanan *m-banking* yang didasari oleh lingkungan sosial dan referensi pertemanan.

Temuan ini menunjukkan niat penggunaan *mobile banking* yang menurun akibat faktor komunitas yang memberikan pendapat atau keyakinan atas performa aplikasi tersebut. Ini menunjukkan pengguna menggunakan aplikasi harus didukung oleh fasilitas yang memadai guna melakukan transaksi agar membentuk persepsi yang baik dalam lingkungan sosial. Persepsi masyarakat secara umum menimbulkan keyakinan bagi nasabah yang membentuk keyakinan dan pandangan terhadap aplikasi *mobile banking* yang akan digunakan.

Aplikasi *mobile banking* menjadi lebih mudah digunakan apabila nasabah memiliki literasi digital yang baik²³. Nasabah tidak perlu bersusah payah melakukan pembayaran secara

²² Maulidina Rochmatillah, Salsa Bila Febrianti, dan Farisa Dhonan Kaharani, *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Model UTAUT*, 2025.

²³ Alvin Yahya dkk., *Penguatan Literasi Ekonomi Komunitas Melalui Koperasi Lokal Pada Masyarakat Kalitan Kota Surakarta*, 2025.

tunai atas layanan yang ditawarkan oleh bank. Keamanan dan kecepatan transaksi menjadi hal penting yang perlu digali kembali berkaitan kinerja *mobile banking*. Masyarakat muslim dan nasabah yang mayoritas beragama Islam berpotensi untuk dikaji lebih mendalam dalam memahami perilaku nasabah menggunakan *mobile banking*. Sejalan dengan program pemerintah yang menekankan transaksi non tunai, penggunaan *mobile banking* secara optimal turut andil dalam memudahkan masyarakat melakukan transaksi²⁴.

D. KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan relevansi sekaligus keterbatasan penerapan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT) dalam menjelaskan perilaku penggunaan aplikasi BYOND by BSI pada konteks layanan perbankan syariah digital yang telah memasuki fase kematangan adopsi. Secara teoritis, temuan bahwa *performance expectancy* dan *effort expectancy* tidak berpengaruh signifikan terhadap *behavioral intention* mengindikasikan terjadinya *saturation effect*, dimana persepsi manfaat dan kemudahan tidak lagi menjadi determinan utama niat penggunaan. Sebaliknya, signifikansi *social influence* serta peran *facilitating conditions* terhadap perilaku aktual menunjukkan bahwa faktor sosial dan kesiapan ekosistem digital lebih menentukan keberlanjutan penggunaan dibandingkan atribut teknologi itu sendiri. Tidak signifikannya variabel moderasi gender, usia, dan pengalaman menguatkan argument bahwa struktur utama UTAUT bersifat relative stabil lintas karakteristik demografis dalam konteks aplikasi *mobile banking* yang homogen secara fungsional.

Dari perspektif praktis dan pengembangan riset, hasil ini mengimplikasikan bahwa strategi penguatan aplikasi perbankan digital syariah sebaiknya bergeser dari sekadar peningkatan fitur

²⁴ Yulfan Arif Nurohman, Rina Sari Qurniawati, dan Fahri Ali Azhar, "Pembayaran Digital Sebagai Solusi Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Masyarakat Muslim Solo Raya," *Among Makarti* 15, no. 2 (Agustus 2022), <https://doi.org/10.52353/ama.v15i2.333>.

menuju optimalisasi ekosistem pendukung, termasuk keandalan system, konsistensi layanan, dan mekanisme edukasi berbasis interaksi sosial. Meski demikian, keterbatasan penelitian ini terletak pada cakupan sampel yang bersifat lokal dan ukuran responden yang relative terbatas, sehingga temuan belum sepenuhnya dapat digeneralisasi pada skala nasional. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengadopsi desain komparatif lintas wilayah, memperluas konstruk melalui UTAUT2 atau integrasi dengan variabel kepercayaan dan religiusitas, serta memanfaatkan pendekatan longitudinal untuk menangkap dinamika perilaku penggunaan aplikasi *mobile banking* syariah secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Alim, Muhammad Nurul, Wahyu Hidayat, dan Risqi Amalia. "Pengaruh Penerimaan Teknologi Dengan Metode Utaut Terhadap Minat Menggunakan Mobile Banking Di Bsi Tangerang." *I-BEST: Islamic Banking & Economic Law Studies* 3, no. 1 (Juni 2024): 12–32.
<https://doi.org/10.36769/ibest.v3i1.489>.
- Ananda, Annisa Septri, dan Muhammad Iqbal Fasa. *Kemudahan dan Efisiensi M-banking Sebagai Solusi Praktis di Era Digital*. no. 5 (2024).
- Anggraini, Vivin Puji, dan Yulfan Arif Nurohman. *UTAUT2 Adoption: TOP UP Ewallet Through BSI Mobile In Surakarta City*. 2024.
- Azkia, Azka, dan Dika Jatnika. "Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) pada Aplikasi BYOND by BSI." *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (Februari 2025): 61–66.
<https://doi.org/10.32493/dr.b.v8i1.47421>.
- Bank Syariah Indonesia. *Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. 2025.
[https://www.bankbsi.co.id/news/update/berita/dua bulan diluncurkan byond by bsi sudah capai 3 juta user aktif#:~:text=Dalam waktu bulan sejak diluncurkan%2C%20pengguna%20aktif,B SI%20Mobile%20memiliki%20sekitar%203%2C5%20juta%20pengguna%20aktif](https://www.bankbsi.co.id/news/update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif#:~:text=Dalam+waktu+bulan+sejak+diluncurkan%2C%20pengguna%20aktif,B+SI%20Mobile%20memiliki%20sekitar%203%2C5%20juta%20pengguna%20aktif).
- BYOND by BSI Super App Terbaru Dari Bank Syariah Indonesia Yang Bikin#SemuaJadiMudah*. 2025.
[https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byond by bsi#:~:text=BYOND%20By%20BSI%20adalah%20layanan%20melalui%20saluran%20distribusi,Fitur%20Tambahan.%20ATM%2C%20Tentang%20Aplikasi.%20b.%20Transfer%20Dana](https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byond-by-bsi#:~:text=BYOND%20By%20BSI%20adalah%20layanan%20melalui%20saluran%20distribusi,Fitur%20Tambahan.%20ATM%2C%20Tentang%20Aplikasi.%20b.%20Transfer%20Dana).
- CNBC Indonesia. *Netizen Heboh M-Banking BYOND Error, Bos BSI Buka Suara Baca artikel CNBC Indonesia "Netizen Heboh M-Banking BYOND Error, Bos BSI Buka Suara."* 2025.
<https://www.cnbcindonesia.com/market/20250902112635-17-663539/netizen-heboh-m-banking-byond-error-bos-bsi-buka-suara>.

- CNN Indonesia. "Aplikasi BYOND Error, BSI Buka Suara Baca artikel CNN Indonesia." 2025.
<https://www.cnnindonesia.com/ekonomi/20250602150353-78-1235578/Aplikasi-Byond-Error-Bsi-Buka-Suara>.
- Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah. "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo." *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (Februari 2025): 301–8.
<https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>.
- Evelyna, Feby. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Dengan Menggunakan Model Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology (UTAUT) Pada PT. Bank Mandiri Cabang Kebumen*. 2021.
- Hair, J., Black, W. C., Babin, B. J., & Thatam, R. *Multivariate Data Analysis*. Vol. 5. Prentice Hall, 1998.
- Jatiningsih, Trisni. *Sharing Vision IT Business Outlook 2024*. 2024.
<https://www.scribd.com/document/885691276/Sharing-Vision-IT-Business-Outlook-2024>.
- Kusuma, Melia, Devi Narulitasari, dan Yulfan Arif Nurohman. "Inklusi Keuangan dan Literasi Keuangan Terhadap Kinerja dan Keberlanjutan UMKM di Solo Raya." *Among Makarti* 14, no. 2 (Januari 2022). <https://doi.org/10.52353/ama.v14i2.210>.
- Latief, Fitriani. *Minat Menggunakan Mobile Banking Melalui Manfaat Kemudahan Fitur Layanan dan Keamanan*. 6, no. 2 (2024).
- Nurohman, Yulfan Arif, Rina Sari Qurniawati, dan Vivin Puji Anggraini. "Acceptance And Use of E-Wallet Top-Up Feature Through Mobile Banking of Bank Syariah of Surakarta Muslim Society: UTAUT 2 Approach." *Islamic Banking : Jurnal Pemikiran Dan Pengembangan Perbankan Syariah* 10, no. 2 (Februari 2025): 431–52. <https://doi.org/10.36908/isbank.v10i2.1303>.
- Nurohman, Yulfan Arif, Rina Sari Qurniawati, dan Fahri Ali Azhar. "Pembayaran Digital Sebagai Solusi Transaksi Di Masa Pandemi Covid-19: Studi Masyarakat Muslim Solo Raya." *Among Makarti* 15, no. 2 (Agustus 2022).
<https://doi.org/10.52353/ama.v15i2.333>.
- Reva Ngulya Savi'ah, Joko Tri Nugraha, Yuni Kurniasih, dan Matheus Gratiano Mali. "Analysis Of Use Behavior In The Perspective Of The UTAUT In The Procurement Of Government Goods And Services At The Regional Secretariat Of Magelang City."

- Jurnal Info Sains : Informatika Dan Sains* 14, no. 02 (Mei 2024): 118–32. <https://doi.org/10.54209/infosains.v14i02.4377>.
- Ringle, C. M., Wende, S., & Becker, J. *Computer Software]. SmartPLS GmbH*. 2017. [Http://Www. Smartpls. Com](http://www.smartpls.com).
- Riset Bisnis. Jakarta. PT. Gramedia Pustaka Utama*. 2003. <https://books.google.co.id/books?id=TkfVuXxjIE0C&printsec=frontcover&hl=id#v=onepage&q&f=false>.
- Rizaty. *Data Indeks Literasi dan Inklusi Keuangan Nasional Menurut SNLIK pada 2013 hingga 2024*. t.t. <https://dataindonesia.id/keuangan/detail/data-indeks-literasi-dan-inklusi-keuangan-nasional-menurut-snlik-pada-2013-hingga-2024>.
- Rochmatillah, Maulidinah, Salsa Bila Febrianti, dan Farisa Dhonan Kaharani. *Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penggunaan Aplikasi Livin' by Mandiri Menggunakan Model UTAUT*. 2025.
- Rosa Indah, Ummukifdiyah Rohmatul Huda, dan Anjar Puji Asmeru. "Perubahan Bank Di Indonesia Dari Bank Konvensional Menjadi Bank Digitalisasi Di Era Evaluasi Industri 4.0." *Student Research Journal* 1, no. 3 (Juni 2023): 168–75. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i3.328>.
- Suginam, Suginam, Joli Afriany, Dian Purnama Sari, dan Wardayani Wardayani. "Penerapan Model UTAUT Untuk Mengetahui Minat Dan Perilaku Dalam Transaksi Pembayaran Menggunakan Mobile Banking." *Ekonomi, Keuangan, Investasi dan Syariah (EKUITAS)* 6, no. 2 (November 2024): 154–61. <https://doi.org/10.47065/ekuitas.v6i2.5541>.
- Yahya, Alvin, Yulfan Arif Nurohman, Melia Kusuma, dan Yuni Astuti. *Penguatan Literasi Ekonomi Komunitas Melalui Koperasi Lokal Pada Masyarakat Kalitan Kota Surakarta*. 2025.