

Transformasi Digital Perbankan: Studi Adaptasi Mahasiswa Se-Kota Sungai Penuh dalam Migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI

Mayang Sari Lubis¹, Wiyan Mailindra^{2*}

Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Kerinci

Email: mayang2005sari@gmail.com¹, wiyanmailindra180@gmail.com²

*) Corresponding Author

Submitted: 24 Oct 2025
Revised: 8 Dec 2025
Accepted: 26 Dec 2025
Published: 30 Dec 2025

How to Cite:

Lubis, M. S., & Mailindra, W. (2025). Digital Transformation in Banking: A Study of Student Adaptation in Sungai Penuh City in Migrating from BSI Mobile to Byond by BSI. *Jurnal Iqtisaduna*, 11(2), 542-555.
<https://doi.org/10.24252/ijtisaduna.v11i2.62210>



Copyright © 2025 by
Authors

ABSTRACT

The Islamic banking sector requires digital transformation to align with technological advances and consumer preferences. Bank Syariah Indonesia launched Byond by BSI to replace BSI Mobile, offering modern, secure features integrated with Islamic values. This study examines students' adaptation in migration process, focusing on digital transformation, driving factors, and barriers. A descriptive qualitative method was applied through observation, in-depth interviews, and documentation involving twenty KIP-K recipients students in Sungai Penuh City based on Technology Acceptance Model (TAM) and Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2). Results reveal all respondents responded positively due to superior design, comprehensive features, and enhanced security. Migration was driven by system pressure, institutional support, and perceived benefits. Barriers included technical issues and adaptation challenges. The findings confirm that successful digital banking migration requires clear policy, institutional support, and effective benefit communication.

Keywords: Adaptation; Byond by BSI; TAM; Digital Transformation; UTAUT

ABSTRAK

Sektor perbankan syariah memerlukan transformasi digital untuk mengikuti perkembangan teknologi dan preferensi konsumen. Bank Syariah Indonesia meluncurkan Byond by BSI sebagai pengganti BSI Mobile dengan fitur modern, aman, dan terintegrasi nilai Islami. Penelitian ini mengkaji adaptasi mahasiswa dalam proses migrasi dengan fokus pada transformasi digital, faktor pendorong, dan hambatan. Metode kualitatif deskriptif digunakan melalui observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi terhadap dua puluh mahasiswa penerima KIP-K di Kota Sungai Penuh berdasarkan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Hasil menunjukkan seluruh responden merespons positif karena desain unggul, fitur komprehensif, dan keamanan berlapis. Migrasi didorong oleh tekanan sistem, dukungan institusional, dan persepsi manfaat. Hambatan meliputi gangguan teknis dan adaptasi. Temuan menegaskan bahwa migrasi digital perbankan berhasil memerlukan kebijakan jelas, dukungan institusional, dan komunikasi manfaat yang efektif.

Kata Kunci: Adaptasi; Byond by BSI; TAM; Transformasi Digital; UTAUT

PENDAHULUAN

Di era globalisasi yang didorong oleh kemajuan pesat di bidang informasi dan teknologi, sektor perbankan menjadi salah satu industri yang secara konsisten beradaptasi dan mengalami perubahan teknologi dan informasi yang signifikan. Sektor perbankan memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan fleksibilitas, inovasi, dan jangkauan pelanggan (Jannah & Hastari, 2023). Transformasi digital mendorong sektor perbankan, baik bank Konvensional maupun bank Syariah untuk meningkatkan kemampuan digitalnya, terutama dalam menanggapi revolusi industri 4.0, di mana operasi perbankan harus mengintegrasikan teknologi digital untuk berinteraksi dengan nasabah secara efektif (Romdhon, 2023).

Di Indonesia, masih terdapat beberapa bank yang mengandalkan metode tradisional, yakni pelayanan yang mengharuskan nasabahnya mengunjungi bank untuk melakukan berbagai transaksi. Pendekatan ini tidak efisien dan sering kali menyebabkan proses yang memakan waktu. Untuk mengatasi ketidakefisienan ini, sektor perbankan mulai mengadopsi layanan digital seperti *mobile banking* sebagai bentuk transformasi digital (Jannah & Hastari, 2023). Transformasi digital perbankan syariah melalui migrasi platform merupakan fenomena yang semakin relevan dalam konteks persaingan industri keuangan digital menunjukkan bahwa adopsi fintech dan transformasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja dan daya saing perbankan Indonesia (Atikasari et al., 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia, turut mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi layanan dan memperluas jangkauan kepada generasi muda yang sesuai dengan prinsip syariah, dengan memperkenalkan *mobile banking* dengan nama BSI Mobile. Seperti layanan *mobile banking* lainnya, BSI Mobile menawarkan platform yang mudah digunakan dengan berbagai macam fitur dalam satu aplikasi yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi seperti mengecek informasi rekening, transfer dana, membayar tagihan, dan melakukan pembayaran penting setiap saat, termasuk untuk keperluan ibadah, serta berbagai layanan lainnya dengan cara yang aman, cepat dan mudah dilakukan kapan saja dan di mana saja (Jannah & Hastari, 2023). Seiring dengan kemajuan teknologi yang semakin pesat, masyarakat semakin banyak yang menggunakan *mobile banking* dibandingkan pergi ke kantor cabang untuk melakukan transaksi (Nurmajid et al., 2023).

Bank Syariah Indonesia terus mengembangkan dan berinovasi dalam layanan *mobile banking* seiring dengan perkembangan teknologi yang ada untuk memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah dan masyarakat luas. Sebagai bentuk inovasi, BSI berupaya untuk memperluas layanan perbankannya dengan cara akan meluncurkan Super-App terbaru bernama BYOND by BSI pada 9 November 2024. Peluncuran Byond by BSI merepresentasikan strategi adaptif terhadap dinamika preferensi nasabah dan tuntutan efisiensi operasional di era digital (Pratiwi & Dahrudi, 2024). Data internal BSI menunjukkan peningkatan signifikan pengguna aktif Byond by BSI dalam periode dua bulan pertama sejak peluncuran, yang mengindikasikan tingkat penerimaan tinggi dari nasabah terhadap platform baru ini (BSI, 2025). Tujuan dari Byond by BSI adalah untuk

menyederhanakan segala sesuatu untuk semua orang, di mana saja, kapan saja, dan dalam hal apapun. Dalam hal ini, Byond by BSI dirancang sebagai aplikasi dengan fitur lengkap yang menghadirkan layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform yang lebih *user-friendly* dengan keamanan yang semakin terjaga (Laras, 2024).

Beberapa penelitian terdahulu telah mengkaji adopsi *mobile banking* BSI yaitu penelitian yang dilakukan oleh Khoiriyah & Putra (2022) menganalisis pengaruh kepercayaan, keamanan, dan kemudahan terhadap minat dan pengambilan keputusan dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile (Khoiriyah & Putra, 2022). Kemudian, penelitian oleh Miftakhul Jannah dan Hastari (2023) menunjukkan bahwa fitur layanan dan kemudahan penggunaan memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile (Jannah & Hastari, 2023). Namun, belum ada penelitian yang secara khusus mengkaji proses adaptasi pengguna *mobile banking* dalam migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI, khususnya di kalangan mahasiswa. Kesenjangan penelitian ini menimbulkan urgensi untuk dilakukan kajian mendalam dengan beberapa alasan kritis. Pertama, penelitian terdahulu cenderung fokus pada adopsi aplikasi baru tanpa mempertimbangkan dinamika perpindahan dari platform lama ke platform baru dalam satu ekosistem perbankan yang sama, padahal proses migrasi memiliki tantangan unik yang berbeda dengan adopsi aplikasi baru dari awal (Ghaniyyah & Giri, 2024). Kedua, konteks mahasiswa sebagai *digital natives* memiliki karakteristik unik dalam menerima teknologi baru, namun juga menghadapi keterbatasan literasi finansial digital yang dapat memengaruhi keberhasilan migrasi (Syakinah, 2024). Ketiga, fenomena migrasi masif dalam perbankan syariah digital merupakan fenomena relatif baru yang belum banyak terdokumentasi secara akademis, padahal memiliki implikasi strategis bagi pengembangan layanan perbankan syariah digital di Indonesia. Keempat, pemahaman mendalam tentang faktor pendorong dan hambatan migrasi menjadi krusial bagi institusi perbankan untuk merancang strategi transformasi digital yang lebih efektif dan inklusif.

Berdasarkan urgensi tersebut, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kekosongan literatur mengenai proses adaptasi mahasiswa dalam migrasi platform perbankan syariah digital, serta memberikan rekomendasi praktis bagi pengembangan strategi migrasi digital yang lebih optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses adaptasi mahasiswa di Kota Sungai Penuh dalam menghadapi migrasi aplikasi digital perbankan dari BSI Mobile ke Byond by BSI, dengan menggunakan pendekatan teori *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Penelitian ini penting untuk memberikan gambaran empiris mengenai faktor pendorong, hambatan, dan persepsi mahasiswa terhadap layanan digital syariah terbaru, serta menjadi masukan bagi pihak BSI dalam merancang strategi penguatan transformasi digital ke depan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk menggambarkan secara mendalam fenomena transformasi digital perbankan dalam proses adaptasi mahasiswa terhadap migrasi aplikasi layanan perbankan digital dari BSI

Mobile ke Byond by BSI. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu menggali persepsi, pengalaman, serta proses adaptasi pengguna secara komprehensif dalam konteks penggunaan layanan *mobile banking* syariah. Subjek penelitian adalah mahasiswa aktif diberbagai perguruan tinggi di Kota Sungai Penuh yang telah menggunakan BSI Mobile dan bermigrasi ke aplikasi Byond by BSI, khususnya mahasiswa penerima KIP-K yang secara rutin menggunakan layanan *mobile banking* untuk transaksi keuangan pendidikan. Pemilihan responden dilakukan secara *purposive sampling* dengan kriteria, yaitu pernah menggunakan BSI Mobile, telah bermigrasi dan aktif menggunakan Byond by BSI, dan berdomisili atau sedang menempuh pendidikan di wilayah Kota Sungai Penuh. Jumlah responden sebanyak dua puluh orang, yang ditentukan berdasarkan prinsip saturasi data, yaitu ketika pengumpulan data tidak lagi menghasilkan informasi atau tema baru yang signifikan.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam (*in-depth interview*), dan dokumentasi. Instrumen utama penelitian adalah pedoman wawancara terbuka yang disusun berdasarkan indikator dalam *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2). Teori-teori ini digunakan sebagai kerangka analisis untuk memahami faktor-faktor penerimaan, penggunaan, dan adaptasi mahasiswa terhadap aplikasi Byond by BSI sebagai bentuk transformasi digital perbankan syariah. Analisis data dilakukan menggunakan metode analisis tematik melalui tahapan *open coding*, pengelompokan tema yang sama, dan identifikasi pola-pola dominan dalam narasi responden. Proses analisis mengikuti model Miles dan Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Validitas data dijaga melalui teknik triangulasi sumber dan konfirmasi ulang terhadap responden (*member check*) untuk memastikan akurasi dan validitas interpretasi data.

Fokus analisis diarahkan pada proses transformasi digital dan migrasi aplikasi, yang mencakup faktor-faktor yang memengaruhi keputusan migrasi, hambatan adaptasi pengguna, serta dampaknya terhadap kenyamanan dan efisiensi transaksi digital. Melalui metode ini, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kesiapan digital mahasiswa dalam menghadapi transformasi layanan perbankan syariah, melalui migrasi aplikasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI, serta relevansinya dalam pengembangan strategi digital banking di lingkungan akademik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Responden

Berdasarkan Tabel 1, responden penelitian didominasi oleh mahasiswa perempuan dengan rentang usia 18-21 tahun, di mana sebagian besar berusia 19 tahun. Responden berasal dari dua institusi pendidikan, yaitu IAIN Kerinci dan STIKES Bina Insani Sakti Sungai Penuh. Seluruh responden merupakan mahasiswa penerima KIP-K dan telah menggunakan layanan mobile banking BSI sebelum migrasi ke Byond by BSI, serta telah menggunakan aplikasi tersebut minimal dua bulan saat wawancara berlangsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki intensitas penggunaan layanan perbankan digital yang tinggi, khususnya untuk mendukung transaksi keuangan

pendidikan dan kebutuhan akademik sehari-hari. Karakteristik responden yang beragam ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh perspektif yang komprehensif tentang pengalaman migrasi aplikasi di kalangan mahasiswa dengan berbagai latar belakang akademik dan pengalaman pengguna yang berbeda-beda.

Tabel 1. Karakteristik Responden Penelitian

Karakteristik	Kategori	Jumlah	Persentase
Jenis Kelamin	Perempuan	15	75%
	Laki-laki	5	25%
Usia	18 Tahun	2	10%
	19 Tahun	15	75%
	20 Tahun	2	10%
	21 Tahun	1	5%
Institusi	IAIN KERINCI	16	80%
Pendidikan	STIKES Bina Insani Sakti Sungai Penuh	4	20%
Status	Pengguna aktif BSI Mobile sebelum migrasi	20	100%
Penggunaan	Pengguna Beyond by BSI \geq 2 bulan	20	100%
Status Bantuan	Penerima bantuan pendidikan KIP-K	20	100%

Sumber: Data Primer, diolah (2025)

Transformasi Digital Perbankan BSI: dari BSI Mobile ke Beyond by BSI

Digitalisasi perbankan adalah penggunaan teknologi digital untuk menyediakan layanan perbankan, yang mencakup internet *banking*, *mobile banking*, teknologi *blockchain*, dan kecerdasan buatan (Mutiasari, 2020). Transformasi digital dalam dunia perbankan dimulai pada akhir abad ke-20, dengan meningkatnya adopsi teknologi komputer dan jaringan. Munculnya *Automated Teller Machines* (ATM) pada akhir tahun 1960-an merupakan momen penting dalam digitalisasi perbankan. Pada tahun 1990-an, internet banking diperkenalkan dan bank-bank mulai mengadopsi teknologi *mobile banking* pada awal tahun 2000-an (Azizah et al., 2024). Transformasi perbankan digital ini memudahkan calon nasabah maupun nasabah yang sudah ada untuk melakukan setiap layanan transaksi secara mandiri, seperti memperoleh informasi, registrasi, pembukaan rekening, transaksi perbankan, dan penutupan rekening tanpa keterlibatan staf bank. Nasabah juga dapat memperoleh informasi lain dan melakukan transaksi di luar produk perbankan, seperti layanan penasihat keuangan, informasi investasi, dan berbagai kebutuhan nasabah lainnya dengan menggunakan satu channel melalui sarana elektronik (Puspitadewi, 2019).

Transformasi digital perbankan BSI melalui peluncuran Beyond by BSI merupakan evolusi signifikan dari layanan BSI Mobile sebelumnya. Dalam konteks BSI, transformasi ini tidak sekadar penggantian aplikasi, melainkan restrukturisasi komprehensif layanan digital yang bertujuan meningkatkan pengalaman pengguna dan memperkuat daya saing di era digital (Pratiwi & Dahruri, 2024). Berdasarkan hasil wawancara, transformasi digital BSI melalui Beyond by BSI mencakup tiga aspek fundamental yang membedakannya dari BSI Mobile, yaitu desain antarmuka (*Visual Interface Design*), fitur dan kemudahan

akses, serta performa dan stabilitas. Ketiga aspek ini menjadi pilar utama yang menentukan keberhasilan transformasi digital dan kesediaan pengguna untuk bermigrasi dari platform lama ke platform baru.

Dari aspek desain antarmuka, mayoritas responden sepakat bahwa Byond by BSI hadir dengan nuansa lebih modern, minimalis, dinamis, menarik, dan *user-friendly*. Kombinasi warna-warna cerah serta struktur navigasi yang intuitif dianggap lebih menarik dan nyaman digunakan dibandingkan BSI Mobile. BSI Mobile mengadopsi desain antarmuka konvensional dengan dominasi warna hijau dan putih yang mencerminkan identitas visual korporat BSI. Pada halaman muka, aplikasi ini menampilkan berbagai informasi penting seperti layanan perbankan, fitur keagamaan, layanan sosial keagamaan, dan fitur tambahan lainnya (Milza et al., 2021). Sementara itu, Byond by BSI hadir dengan pendekatan desain yang lebih modern dan minimalis, menampilkan kombinasi warna toska, hijau, kuning, dan putih dengan sentuhan gradien yang memberikan kesan elegan dan dinamis. Byond menampilkan fitur-fitur yang bisa dikostumisasi sesuai dengan keinginan pengguna (Romdhon, 2023). Responden Yoli menyebutkan, bahwa: "Dari segi desain antarmuka, Byond by BSI terkesan lebih fresh, modern, dan lebih mudah digunakan dengan warna yang lebih soft, dinamis, berbeda dengan BSI Mobile yang cenderung sederhana dengan nuansa hijau khas BSI yang terkesan kaku dan kurang modern." Temuan ini menunjukkan bahwa inovasi desain pada Byond by BSI memberikan kesan yang lebih sesuai dengan preferensi estetika generasi muda yang terbiasa dengan aplikasi digital modern. Aspek navigasi menu juga mengalami perbaikan signifikan. Sebanyak 85% responden menyebutkan bahwa menu pada Byond by BSI lebih rapi, responsif, dan mudah diakses dibandingkan BSI Mobile yang dinilai cukup padat dan terkadang kurang intuitif. Peningkatan dalam aspek desain dan navigasi ini mendukung prinsip *perceived ease of use* dalam TAM, dimana kemudahan visual berperan penting dalam persepsi awal pengguna terhadap teknologi baru (Siswoyo & Irianto, 2023).

Dari segi fitur dan kemudahan akses, Byond by BSI menghadirkan sejumlah fitur baru yang tidak tersedia di BSI Mobile atau disempurnakan dari versi sebelumnya. Kemudahan akses informasi saldo dan nomor rekening menjadi fitur yang paling banyak disebutkan oleh responden. Sebanyak 65% menyebutkan fitur ini sebagai fitur yang paling mereka sukai karena sangat mempermudah aktivitas digital. Bela menjelaskan bahwa: "Tujuan utama dari migrasi ke Byond by BSI ini adalah untuk mempermudah kegiatan transaksi nasabah, salah satunya adalah ketika hendak mengecek saldo, dari yang dulunya mengecek saldo di BSI Mobile harus melalui fitur informasi saldo, sedangkan ketika menggunakan Byond tidak perlu melalui fitur informasi saldo, cukup dengan login akun lalu saldo langsung terlihat, dan juga pengguna dapat memilih untuk menampilkan atau menyembunyikan informasi saldo pada halaman utama antar mukanya." Temuan ini menunjukkan peningkatan dalam aspek *perceived ease of use*, yang menurut model *Technology Acceptance Model* (TAM) berpengaruh kuat terhadap niat dan sikap pengguna dalam mengadopsi teknologi (Davis, 1989) (Siswoyo & Irianto, 2023). Fitur spiritual Islami menjadi diferensiasi unik Byond yang sangat diapresiasi mahasiswa Muslim. Sebanyak 40% secara khusus menyebutkan fitur pengingat sholat

dan arah kiblat yang dapat diakses tanpa login sebagai salah satu keunggulan Byond. Integrasi nilai-nilai syariah dalam teknologi ini tidak hanya menambah nilai spiritual bagi pengguna, tetapi juga menjawab kebutuhan emosional dan nilai yang dianggap penting oleh mahasiswa Muslim, yang memperkuat *performance expectancy* dan *hedonic motivation* dalam model UTAUT2, karena pengguna merasakan manfaat dan kenyamanan yang lebih tinggi dibanding aplikasi sebelumnya. Selain itu, layanan e-wallet dan Qris yang lebih responsif, fitur investasi dan pengelolaan keuangan yang lebih lengkap, serta sistem keamanan berlapis melalui penggunaan PIN dan OTP yang diperkuat dengan fitur biometrik (sidik jari, *face id*), menjadi nilai tambah Byond by BSI. Peningkatan keamanan ini memperkuat dimensi *trust* dan *security assurance* dalam konteks adopsi teknologi keuangan.

Dari segi performa dan stabilitas, meskipun Byond lebih unggul dalam hal tampilan dan fitur, beberapa pengguna masih merasakan bahwa BSI Mobile lebih stabil dalam hal teknis dan jarang mengalami error. Shalsa menyampaikan bahwa: "Desain tampilan Byond memang lebih menarik dibandingkan BSI Mobile, namun untuk segi stabilitas, BSI Mobile lebih nyaman digunakan karena jarang error bahkan hampir tidak pernah. Berbeda dengan Byond yang lebih sering mengalami gangguan saat melakukan transaksi atau membuka akun." Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini, Kurnia Ningseh, dan Fatimatuzzahro (2025) di BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi yang membuktikan bahwa aplikasi Byond by BSI mampu memberikan kemudahan transaksi perbankan syariah melalui berbagai fitur digital yang lengkap, pengalaman digital banking yang lebih modern, aman, dan efisien dibandingkan BSI Mobile. Meskipun Byond by BSI lebih unggul dalam desain dan kelengkapan fitur, aplikasi ini masih memerlukan peningkatan pada aspek performa teknis agar pengalaman pengguna lebih stabil dan optimal.

Dengan demikian, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital perbankan BSI melalui Byond by BSI tidak hanya soal pergantian aplikasi, melainkan transformasi sistemik yang berdampak pada pengalaman pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi digital dalam sektor perbankan syariah sangat dipengaruhi oleh faktor kemudahan penggunaan, nilai manfaat (peningkatan dalam aspek desain, kelengkapan fitur, dan keamanan), serta integrasi nilai-nilai syariah dalam teknologi (Widiya & Safitri, 2022). Namun, stabilitas sistem masih memerlukan perbaikan untuk memastikan pengalaman pengguna yang optimal. Temuan ini menegaskan bahwa transformasi digital yang berhasil tidak hanya tentang penambahan fitur baru yang lebih canggih, tetapi juga tentang konsistensi layanan dan kesiapan infrastruktur pendukung yang memadai.

Proses Migrasi Pengguna: Faktor-Faktor Pendorong, Hambatan, dan Evaluasi Adaptasi

Proses migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI di kalangan mahasiswa Kota Sungai Penuh merupakan proses yang kompleks dan multidimensional, melibatkan berbagai faktor pendorong dan hambatan yang saling berinteraksi. Analisis terhadap pengalaman dua puluh responden mengungkapkan dinamika migrasi yang mencakup tiga dimensi utama, yaitu faktor-faktor yang mendorong migrasi, hambatan yang

dihadapi selama proses migrasi, dan strategi adaptasi yang dilakukan mahasiswa dalam menggunakan platform baru. Pemahaman terhadap ketiga dimensi ini memberikan gambaran komprehensif tentang bagaimana transformasi digital perbankan syariah diterima dan diadaptasi oleh pengguna muda.

Faktor-Faktor Pendorong Migrasi

Berdasarkan hasil wawancara mendalam terhadap dua puluh responden, teridentifikasi pola konsisten dalam narasi mengenai alasan dan motivasi melakukan migrasi. Analisis tematik terhadap transkrip wawancara mengungkapkan bahwa 90% responden menyebutkan adanya pemberitahuan penonaktifan BSI Mobile sebagai alasan utama migrasi, 75% responden menyebutkan peran sosialisasi pihak bank dalam memfasilitasi proses migrasi, dan seluruh responden (100%) mengungkapkan persepsi positif terhadap fitur dan manfaat yang ditawarkan Byond by BSI. Konvergensi temuan ini mengindikasikan bahwa proses adaptasi didorong oleh tiga aspek utama yang saling memperkuat, yaitu tekanan sistem, dukungan institusional, dan persepsi manfaat yang dirasakan.

Kategorisasi ketiga faktor tersebut sebagai determinan utama migrasi diperoleh melalui proses analisis data bertahap menggunakan model Miles dan Huberman (1994). Tahap pertama, dilakukan reduksi data dengan mengidentifikasi pernyataan-pernyataan responden yang berkaitan dengan alasan, motivasi, dan pengalaman migrasi. Tahap kedua, dilakukan kategorisasi dengan mengelompokkan pernyataan serupa ke dalam kategori-kategori tematik berdasarkan kesamaan makna dan konteks. Tahap ketiga, dilakukan triangulasi dengan membandingkan temuan dari observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memvalidasi konsistensi temuan. Kerangka teoritis *Technology Acceptance Model* (Davis, 1989) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* 2 (Venkatesh et al., 2012) digunakan sebagai lensa analitis untuk menginterpretasikan temuan empiris tersebut, di mana tekanan sistem berkorespondensi dengan *facilitating condition*, dukungan institusional berkorespondensi dengan *social influence*, dan persepsi manfaat berkorespondensi dengan *performance expectancy* dan *perceived usefulness*.

Tekanan sistem muncul dari kebijakan BSI yang menginformasikan bahwa aplikasi BSI Mobile akan dinon-aktifkan pada akhir Januari 2025. Informasi ini menciptakan urgensi di kalangan mahasiswa, sebanyak 55% dari responden segera beralih ke Byond by BSI, guna menghindari kehilangan akses terhadap layanan perbankan digital. Responden M. Rafi menyatakan bahwa: "Sudah beralih ke Byond, karena aplikasi BSI Mobile yang lama tidak akan digunakan lagi dan akan dinonaktifkan, sehingga harus beralih ke Byond untuk tetap dapat menggunakan layanan perbankan digital yang baru." Pernyataan ini mencerminkan dorongan eksternal yang kuat, selaras dengan aspek *facilitating condition* dalam UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012) (Insani Saibil et al., 2022). Temuan ini mengindikasikan bahwa tekanan sistem berperan sebagai faktor pemicu awal yang menciptakan urgensi untuk bertindak.

Dukungan institusional datang dari kegiatan sosialisasi langsung yang dilakukan pada bulan November 2024 oleh pihak BSI di sejumlah kampus, termasuk IAIN Kerinci.

Kegiatan ini tidak hanya memberikan edukasi teknis tentang proses migrasi, tetapi juga membangun rasa percaya mahasiswa terhadap aplikasi baru. Sebanyak 75% responden menyebutkan bahwa mereka mengetahui tentang migrasi melalui sosialisasi langsung dari pihak bank di kampus: "Melalui pihak bank BSI yang bersosialisasi tentang migrasi Byond by BSI di kampus pada bulan November 2024, dengan memberikan panduan dan bantuan langsung terkait aktivasi Byond dan menyelesaikan setiap permasalahan yang ditemui selama proses migrasi." Kehadiran langsung pihak bank membantu mengatasi hambatan teknis maupun psikologis. Faktor ini memperkuat peran sosial dalam membentuk niat adopsi teknologi, sejalan dengan variabel *social influence* dalam UTAUT2.

Persepsi manfaat atau *perceived usefulness* menjadi pendorong internal yang signifikan. Penggunaan *mobile banking* terjadi apabila seseorang percaya bahwa aplikasi tersebut dapat memberikan manfaat terhadap pekerjaannya dan pencapaian prestasi kerjanya. Tiana & Rifani (2019) mengemukakan bahwa terdapat 10 manfaat utama yang ditawarkan *mobile banking* yaitu keamanan transaksi, penggunaan yang aman setiap saat, kerahasiaan informasi yang terjamin, keamanan sistem aplikasi, keandalan layanan, kemudahan penggunaan aplikasi, kemudahan memahami menu aplikasi, kemudahan mengunduh aplikasi, sistem operasional, dan penghematan waktu (Muzdalipah & Mahmudi, 2023). Kerangka konseptual sepuluh manfaat ini kemudian digunakan sebagai panduan dalam menyusun instrumen wawancara dan sebagai kerangka analisis untuk mengesplorasi persepsi manfaat yang dirasakan mahasiswa. Proses identifikasi manfaat dilakukan melalui dua pendekatan. Pertama, pendekatan deduktif, di mana pertanyaan wawancara dirancang untuk menggali pengalaman responden terkait kesepuluh dimensi manfaat tersebut. Kedua, pendekatan induktif, dilakukan dengan memberikan ruang bagi responden untuk menceritakan pengalaman mereka secara terbuka, sehingga tema-tema manfaat dapat muncul secara natural tanpa dipandu oleh pertanyaan terstruktur.

Berdasarkan analisis terhadap pengalaman responden, kesepuluh manfaat tersebut termanifestasi dalam penggunaan Byond by BSI sebagai berikut: (1) Keamanan transaksi, mayoritas responden menilai bahwa Byond memiliki sistem keamanan transaksi yang lebih canggih dibandingkan aplikasi sebelumnya, hal ini dibuktikan dengan jawaban Dimas yang menyatakan bahwa: "Byond harus memakai password atau kata sandi ketika hendak login akun, sehingga keamanannya lebih ketat"; (2) Penggunaan yang aman setiap saat, beberapa responden merasa lebih nyaman menggunakan Byond secara berkala karena sistem keamanannya menjaga aktivitas login, Nova mengatakan bahwa: "Proses login sekarang terasa lebih cepat dan mudah, namun tetap aman karena harus melalui tahap otentikasi terlebih dahulu"; (3) Kerahasiaan informasi yang terjamin, tidak ada satu pun responden yang mengungkapkan kekhawatiran kredibilitas aplikasi baru mengenai kebocoran data atau pelanggaran privasi selama menggunakan Byond, ini menunjukkan bahwa aplikasi berhasil menjaga persepsi keamanan dan kerahasiaan data pengguna; (4) Keamanan sistem aplikasi, salah satu alasan bermigrasi karena keamanan sistem aplikasi Byond yang lebih ketat, seperti adanya PIN, OTP, fitur biometrik (*sidik jari, face id*) sebelum login akun. Fungsi keamanan sistem juga tercermin dalam penguncian akun secara otomatis saat pengguna salah memasukkan PIN, seperti yang diungkapkan oleh Yoga: "Karena salah input password tiga kali, akun saya terblokir dan harus dibuka

langsung di bank"; (5) Keandalan layanan, layanan pelanggan BSI cukup tanggap dan solutif, mereka diarahkan dan dibantu selama memiliki kendala dalam proses migrasinya; (6) Kemudahan penggunaan aplikasi, menurut Davis (1989), kemudahan penggunaan yang dirasakan adalah suatu derajat atau keadaan seseorang percaya bahwa dalam menggunakan sistem tertentu tidak memerlukan usaha atau *no effort* (Muzdalipah & Mahmudi, 2023). Dalam hal ini, Byond dinilai lebih *user-friendly* dibandingkan BSI Mobile: "Fitur Byond lebih mudah untuk diakses dan dipahami penggunaannya"; (7) Kemudahan memahami menu aplikasi, responden menyebut bahwa menu pada Byond lebih intuitif, Dema menilai: "Fitur dan menu Byond lebih update dan mudah digunakan, tampilannya pun nyaman sehingga mahasiswa dapat mengakses berbagai menu layanan tanpa kebingungan"; (8) Kemudahan mengunduh aplikasi, seluruh responden berhasil mengakses dan menggunakan Byond dengan mudah, yang menunjukkan bahwa proses instalasi dan pengunduhan aplikasi tidak menjadi hambatan yang berarti; (9) Sistem operasional yang efisien, efisiensi operasional juga dirasakan oleh responden, Jihan menyebutkan: "Fitur-fitur di Byond lebih cepat dan tidak menyulitkan, khususnya saat menggunakan qrisk dan e-wallet"; (10) Penghematan waktu, Byond membantu menghemat waktu dengan menyederhanakan proses transaksi, seperti peningkatan fitur informasi saldo yang dapat diakses tanpa menggunakan menu tambahan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Muzdalipah dan Mahmudi (2023) yang berjudul Digitalisasi Perbankan Syariah: Penggunaan BSI Mobile di Era Generasi Milenial di Kota Yogyakarta, yang membuktikan bahwa faktor kemudahan penggunaan (*usability*), kepercayaan (*trust*), dan keamanan transaksi (*security*) menjadi faktor dominan yang meningkatkan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan *mobile banking* BSI. Faktor-faktor ini juga berpotensi menjadi pendorong utama bagi nasabah untuk bermigrasi ke Byond by BSI yang menawarkan fitur yang lebih lengkap dan inovatif. Temuan serupa ditunjukkan oleh Siti Nur Aini, Nita Kurnia Ningseh, dan Fatimatuzzahro (2025) yang meneliti strategi peningkatan kualitas layanan aplikasi Byond by BSI di KC Basuki Rahmat Banyuwangi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa migrasi nasabah ke aplikasi Byond didorong oleh berbagai upaya strategis dari pihak BSI, yang mencakup sosialisasi langsung kepada nasabah, program promosi menarik, dan penyelenggaraan event Byond Fest. Hal ini mendukung faktor dukungan institusional sebagai salah satu aspek penting yang mendorong pengguna untuk beralih ke layanan digital baru. Selain itu, penekanan pada peningkatan keamanan aplikasi, melalui kebijakan menonaktifkan mode pengembang, juga mendukung persepsi manfaat nasabah terhadap keamanan sistem, yang menjadi salah satu alasan utama dalam proses migrasi. Namun, penelitian tersebut tidak membahas tekanan sistem, seperti informasi penghentian layanan BSI Mobile, yang dalam konteks penelitian ini dianggap sebagai faktor pendorong kuat lainnya dalam proses migrasi pengguna ke Byond by BSI.

Dengan demikian, faktor-faktor yang mempengaruhi migrasi mahasiswa ke Byond by BSI meliputi kombinasi antara tekanan kebijakan, fasilitasi institusional, dan persepsi pribadi atas keunggulan teknologi. Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan adopsi aplikasi digital perbankan syariah tidak hanya bergantung pada kualitas teknis aplikasi, tetapi juga pada komunikasi yang efektif dan persepsi manfaat yang ditanamkan kepada

pengguna. Integrasi antara teori TAM dan UTAUT2 dalam analisis ini memperkuat pemahaman bahwa transformasi digital membutuhkan pendekatan multidimensional yang mencakup aspek teknis, sosial, dan psikologis.

Hambatan dalam Proses Migrasi Byond By BSI

Seperti halnya layanan digital lainnya, Byond by BSI tidak terlepas dari berbagai tantangan dan hambatan yang dapat mempengaruhi kualitas layanannya dan juga proses migrasi nasabah (Nur Aini & Kurnia Ningseh, 2025). Meskipun mayoritas mahasiswa menyambut positif kehadiran Byond by BSI yang dinilai memberikan banyak kemudahan, namun proses migrasi ke aplikasi baru ini tidak sepenuhnya berjalan tanpa hambatan. Analisis terhadap transkrip wawancara mengungkapkan 75% responden mengalami setidaknya satu jenis hambatan selama proses migrasi. Kategorisasi hambatan dibagi menjadi dua dimensi utama, yaitu adaptasi teknologi dan gangguan teknis-infrastruktur yang diperoleh melalui proses *coding* dan kategorisasi tematik terhadap seluruh pernyataan hambatan yang diungkapkan responden. Temuan ini menunjukkan hambatan dalam migrasi bersifat multidimensional dan tidak seragam di antara pengguna, serta sepenuhnya berbasis pada pengalaman empiris responden.

Adaptasi teknologi menjadi kendala utama bagi sebagian nasabah. Nasabah yang selama ini sudah terbiasa melakukan transaksi dengan BSI Mobile perlu beradaptasi dengan sistem digital yang baru. Perubahan visual dan struktur menu dari BSI Mobile ke Byond memerlukan proses penyesuaian, terutama bagi pengguna yang kurang familiar dengan teknologi digital (Larassati & Fauzi, 2022). Beberapa mahasiswa menyatakan kesulitan dalam memahami tata letak dan tampilan antarmuka aplikasi yang baru. Hal ini dibuktikan oleh pengalaman salah satu responden, Ica menyampaikan: "Saya kesulitan dalam memahami cara penggunaan Byond karena tidak terbiasa dengan bentuk, tampilan, dan letaknya yang berbeda dengan BSI Mobile." Hambatan ini berkaitan erat dengan rendahnya *facilitating condition* dan *effort expectancy* dalam kerangka UTAUT2, yaitu persepsi bahwa penggunaan aplikasi baru memerlukan usaha lebih.

Gangguan teknis dan infrastruktur digital bisa berupa sistem yang terkadang bermasalah seperti error sistem saat input data, gangguan jaringan internet yang tidak stabil, dan proses yang menyulitkan seperti terblokirnya akun dan kesulitan dalam menggunakan fitur tarik tunai (Larassati & Fauzi, 2022). Terblokirnya akun atau kartu ATM menjadi keluhan utama mahasiswa yang menghambat proses migrasi karena mengharuskan mahasiswa untuk datang langsung ke kantor BSI guna membuka blokir. Atifa menuturkan bahwa: "Proses migrasi menjadi sulit, karena kartu ATM terblokir dan harus dibuka blokirnya di kantor BSI terlebih dahulu, sehingga tidak bisa dilakukan sendiri dan memerlukan kunjungan langsung ke bank." Seringnya terjadi error sistem pada saat input data juga menjadi hambatan yang cukup sering dialami, seperti yang dijelaskan oleh Amanda: "Proses migrasi menjadi sulit, dikarenakan sering terjadinya error ketika hendak menginput beberapa hal penting yang dibutuhkan selama proses migrasi contohnya yaitu error dalam menginput nomor tabungan." Hambatan lainnya juga dialami oleh Ayu, yang mengeluhkan lambatnya jaringan saat melakukan migrasi: "Awalnya, proses migrasi sedikit sulit karena jaringan yang lambat. Namun, setelah

melakukan migrasi di rumah dengan jaringan yang stabil, prosesnya menjadi jauh lebih lancar dan mudah." Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi dirancang dengan fitur yang canggih, aspek pendukung seperti stabilitas sistem dan koneksi jaringan menjadi faktor krusial dalam keberhasilan adopsi teknologi digital.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nur Aini, Kurnia Ningseh, dan Fatimatuzzahro (2025) yang berjudul Strategi untuk Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking* (Byond) pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi, menemukan bahwa hambatan utama yang dihadapi dalam migrasi ke Byond by BSI meliputi kualitas jaringan internet yang tidak stabil, terutama di wilayah yang memiliki akses internet terbatas; kurangnya sosialisasi dan edukasi kepada nasabah terkait fitur-fitur Byond, sehingga masih banyak nasabah yang bingung dalam melakukan aktivasi dan penggunaan aplikasi; kendala teknis pada proses aktivasi Byond yang sering dialami oleh nasabah yang berusia lanjut dan kurang familiar dengan teknologi digital.

Temuan ini diperkuat oleh teori UTAUT2, di mana kegagalan atau hambatan dalam *effort expectancy, facilitating condition, dan habit* dapat memengaruhi intensi pengguna untuk beradaptasi dengan teknologi baru. Oleh karena itu, meskipun aplikasi Byond by BSI telah menyajikan fitur yang unggul dan modern, namun masih terdapat beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki oleh pihak BSI untuk meningkatkan pengalaman pengguna, karena keberhasilan transformasi digital juga sangat bergantung pada kesiapan pengguna dan infrastruktur pendukungnya.

Respons dan Evaluasi Pengguna terhadap Migrasi

Setelah berhasil melakukan migrasi dan menggunakan Byond by BSI, seluruh responden memberikan respons positif terhadap keputusan BSI melakukan transformasi digital ini. Migrasi ke Byond by BSI adalah langkah yang tepat bagi BSI dalam menghadapi era digital. Hal ini dibuktikan oleh pernyataan Ayu bahwa: "Langkah yang tepat dalam menghadapi era digital, karena anak muda sekarang membutuhkan aplikasi perbankan yang simpel, cepat, canggih, dan modern, serta keamanan yang lebih baik. Itu semua bisa didapatkan di Byond karena Byond hadir dengan tampilan dan fitur yang lebih kekinian dibandingkan BSI Mobile." M. Jaiz menambahkan: "Karena dengan transformasi digital yang lebih terintegrasi, BSI dapat meningkatkan pengalaman nasabah dan bersaing lebih efektif dengan digital bank lain. Selain itu, migrasi ini juga memungkinkan BSI untuk menjangkau pasar yang lebih luas dan meningkatkan efisiensi operasional."

Meskipun respons keseluruhan sangat positif, responden juga memberikan berbagai saran untuk perbaikan Byond by BSI agar lebih baik dan lebih mudah diterima oleh mahasiswa, diantara saran untuk meminimalkan *bug* dan *error*, penambahan fitur cicilan Syariah khusus untuk mahasiswa, peningkatan strategi pemasaran dan edukasi di kampus dengan membuat program duta kampus yang merekrut mahasiswa sebagai Brand Ambasador Byond, dan fitur tema warna halaman aplikasi yang dapat disesuaikan dengan keinginan pengguna, sehingga tampilannya lebih menarik dan sesuai dengan preferensi anak muda.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia melalui migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI memberikan dampak signifikan terhadap pola transaksi mahasiswa di Kota Sungai Penuh. Berdasarkan analisis tematik, proses migrasi didorong oleh tiga faktor utama yang saling memperkuat yaitu tekanan sistem berupa kebijakan penonaktifan BSI Mobile, dukungan institusional melalui sosialisasi langsung di kampus, dan persepsi manfaat yang kuat terhadap fitur keamanan, kemudahan penggunaan, dan nilai-nilai Islami yang terintegrasi. Meskipun responden juga mengalami hambatan teknis dan adaptasi teknologi, hambatan tersebut hanya bersifat temporer dan dapat diatasi dengan dukungan yang memadai dari pihak bank. Seluruh responden memberikan evaluasi positif terhadap keputusan migrasi ini, menegaskan bahwa transformasi digital yang dilakukan BSI telah sejalan dengan kebutuhan pengguna muda, meskipun masih memerlukan perbaikan berkelanjutan.

Dengan mengacu pada *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), dapat disimpulkan bahwa keberhasilan adopsi teknologi digital perbankan sangat dipengaruhi oleh *perceived ease of use*, *performance expectancy*, *facilitating condition*, dan *hedonic motivation*. Temuan ini memperkuat pentingnya pendekatan holistik dalam mengimplementasikan digitalisasi perbankan, yang mencakup aspek teknologi, edukasi, dan dukungan sosial. Meskipun migrasi ke Byond by BSI telah membawa manfaat signifikan dalam kemudahan transaksi digital, pihak BSI masih perlu melakukan perbaikan pada sistem stabilitas aplikasi serta memberikan dukungan optimal kepada nasabah untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Atikasari, N. A., Gumlilang, G. S., & Leon, F. M. (2025). The Effect of Fintech Adoption and Digital Transformation on Performance and Indonesian Banking Competitiveness. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 9(1), 494–502. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v9i1.2110>
- Azizah, R., Anggraeni, R., & Mustika, Y. S. B. (2024). Peran Perlindungan Konsumen dalam Era Digitalisasi Perbankan Bagi Konsumen. *OPTIMAL Jurnal Ekonomi Dan Manajemen*, 4(2), 221–233. <https://doi.org/10.55606/optimal.v4i2.3489>
- BSI. (2025, January 16). *Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. <Https://Www.Bankbsi.Co.Id/News-Update/Berita/Dua-Bulan-Diluncurkan-Byond-by-Bsi-Sudah-Capai-3-Juta-User-Aktif>.
- Ghaniyyah, A. Z. S., & Giri, R. R. W. (2024). Digital Divide dalam Adopsi Mobile Banking di Kota Purbalingga: Suatu Kajian. *Ekonomis: Journal of Economics and Business*, 8(2), 1002. <https://doi.org/10.33087/ekonomis.v8i2.1270>
- Insani Saibil, D., Sodik, F., & Ainun Mardiah, A. (2022). *FAKTOR MEMPENGARUHI NIAT MENGGUNAKAN QRIS PADA SHARIA MOBILE BANKING SAAT PANDEMI COVID-19 (MODIFIKASI MODEL UTAUT 2)*.
- Jannah, A. M., & Hastari, D. N. (2023). *PENGARUH FITUR LAYANAN DAN KEMUDAHAN MENGGUNAKAN M-BANKING BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH* (Vol. 12, Issue 1).

- Khoiriyah, U., & Putra, P. (2022). Analisis Jalur Pengaruh Pengambilan Keputusan Bertransaksi Melalui BSI Mobile. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2522–2535. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6455>
- Laras, A. (2024, November 3). *Super Apps Byond by BSI Bakal Rilis, Ini Bocorannya*. <Https://Finansial.Bisnis.Com/Read/20241103/90/1812871/Super-Apps-Byond-by-Bsi-Bakal-Rilis-Ini-Bocorannya>.
- Larassati, N., & Fauzi, A. (2022). Strategi Meningkatkan Kualitas Layanan Melalui Digitalisasi Perbankan di BSI Trade Center Kota Kediri. *Jurnal At-Tamwil: Kajian Ekonomi Syariah*, 4(2), 202–217. <https://doi.org/10.33367/10.33367/at.v4i2.1473>
- Milza, A. T., Fasa, M. I., Suharto, & Fachri, A. (2021). IMPLEMENTASI BSI MOBILE SEBAGAI WUJUD TERCAPAINYA PAPERLESS DAN PENERAPAN GREEN BANKING. *IJAB Indonesian Journal of Accounting and Business*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.33019/ijab.v3i1.3>
- Mutiasari, A. I. (2020). *PERKEMBANGAN INDUSTRI PERBANKAN DI ERA DIGITAL: Vol. IX* (Issue 2). www.aptika.kominfo.go.id,
- Muzdalipah, & Mahmudi. (2023). *DIGITALISASI PERBANKAN SYARIAH: PENGGUNAAN BSI MOBILE DI ERA GENERASI MILENIAL DI KOTA YOGYAKARTA* (Vol. 12, Issue 1).
- Nur Aini, S., & Kurnia Ningseh, N. (2025). Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 19–22. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.73>
- Nurmajid, D. N., Fitriati, A., Dirgantari, N., & Winarni, D. (2023). PENGARUH PERSEPSI KEMUDAHAN, KEMANFAATAN, KEANDALAN DAN RELIGIUSITAS PADA PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK SYARIAH INDONESIA. In *Jurnal Perbankan Syariah* (Vol. 9, Issue 2).
- Pratiwi, D. D., & Dahrudi. (2024). IMPLEMENTATION OF MUAMALAT DIN (DIGITAL ISLAMIC NETWORK) SERVICES TO INCREASE EFFICIENCY AND EASE OF TRANSACTIONS AT BANK MUAMALAT. In *Jurnal Perbankan Syariah* (Vol. 10, Issue 1).
- Puspitadewi, I. (2019). Pengaruh Digitalisasi Perbankan Terhadap Efektivitas Dan Produktivitas Kerja Pegawai. In *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Indonesia* (Vol. 5, Issue 2).
- Romdhon, M. R. (2023). *LAYANAN PERBANKAN BSI MOBILE DAN PERBANDINGANNYA DENGAN BRIMO*. <https://doi.org/http://jurnal.nuruliman.or.id/index.php/alashriyyah>
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model (TAM) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi*, 7(2), 1196–1205. <https://doi.org/10.33395/owner.v7i2.1440>
- Syakinah, F. (2024). Factors Influencing Gen Z's Intention In Adopting Islamic Fintech Payment Digital Services. *JPS (Jurnal Perbankan Syariah)*, 5(1), 70–89. <https://doi.org/10.46367/jps.v5i1.1780>
- Widiya, T. N., & Safitri, R. (2022). *PENGARUH SHARIA COMPLIANCE TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI KC MALANG SOETTA DIMEDIASI OLEH LAYANAN DIGITAL BANKING*.