

ANALISIS FAKTOR PENERIMAAN DAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND *by* BSI DI KOTA LHOKSEUMAWE MENGUNAKAN MODEL *UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2*

ABSTRAK

Kemajuan teknologi digital mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi dalam menghadirkan layanan yang cepat dan efektif. Dalam upaya menghadirkan layanan perbankan digital berbasis Syariah dalam satu platform, Bank Syariah Indonesia (BSI), salah satu bank syariah terbesar di Indonesia, memperkenalkan aplikasi BYOND *by* BSI. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat penerimaan serta faktor-faktor yang memengaruhi perilaku penggunaan aplikasi tersebut, khususnya oleh nasabah BSI yang berdomisili di Kota Lhokseumawe. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan *metode Structural Equation Modeling* (SEM) berbasis *Partial Least Squares* (PLS). Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 157 responden yang merupakan nasabah aktif pengguna aplikasi BYOND. Model yang digunakan mengacu pada *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2* (UTAUT2), yang terdiri sembilan konstruk utama. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa tingkat penerimaan terhadap aplikasi BYOND *by* BSI berada pada kategori sangat baik, dengan rata-rata persentase sebesar 84,14%. Dari sembilan konstruk yang diuji, enam di antaranya berpengaruh signifikan terhadap niat dan perilaku penggunaan, yaitu *Performance Expectancy*, *Facilitating Conditions*, *Price Value*, *Habit*, *Behavioral Intention*, dan *Use Behavior*. Sementara itu, *Effort Expectancy*, *Social Influence*, dan *Hedonic Motivation* tidak berpengaruh signifikan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi BYOND *by* BSI diterima dengan baik oleh nasabah dan memiliki potensi besar untuk terus digunakan. Temuan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengembang aplikasi dalam meningkatkan kualitas layanan sesuai kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : Bank Syariah Indonesia, BYOND *by* BSI, UTAUT2, Penerimaan Teknologi *Structural Equation Model*.

ANALYSIS OF THE FACTORS INFLUENCING THE ACCEPTANCE AND USE OF THE BYOND BY BSI APPLICATION IN LHOKSEUMAWE CITY USING THE UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY 2 MODEL

ABSTRACT

Advances in digital technology encourage financial institutions to continuously innovate in providing fast and effective services. In an effort to provide Sharia-based digital banking services in a single platform, Bank Syariah Indonesia (BSI), one of the largest Islamic banks in Indonesia, introduced the BYOND by BSI application. This study was conducted to determine the level of acceptance and factors that influence the behavior of using the application, especially by BSI customers domiciled in Lhokseumawe City. This study used a quantitative approach with the Structural Equation Modeling (SEM) method based on Partial Least Squares (PLS). Data were collected through distributing questionnaires to 157 respondents who are active customers using the BYOND application. The model used refers to the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2), which consists of nine main constructs. The results of the descriptive analysis show that the level of acceptance of the BYOND by BSI application is in the very good category, with an average percentage of 84.14%. Of the nine constructs tested, six significantly influenced user intention and behavior: Performance Expectancy, Facilitating Conditions, Price Value, Habit, Behavioral Intention, and Use Behavior. Meanwhile, Effort Expectancy, Social Influence, and Hedonic Motivation did not significantly influence this. This study concludes that the BYOND by BSI application is well-received by customers and has great potential for continued use. These findings are expected to provide input for application developers in improving service quality according to user needs.

Keywords : *Bank Syariah Indonesia, BYOND by BSI, UTAUT2, Technology Acceptance Structural Equation Model.*