

ABSTRAK

Sylki Maulida Apriliani : Pengaruh Kemudahan Penggunaan dan Kinerja Layanan Digital terhadap Kepuasan Nasabah BSI Mobile di Kalangan Generasi Z Pada BSI KCP Jatinangor Kab. Sumedang

Digitalisasi layanan perbankan syariah mendorong Bank Syariah Indonesia mengembangkan BSI Mobile sebagai layanan *mobile banking* untuk menjangkau Generasi Z sebagai kelompok pengguna digital yang dominan, termasuk di wilayah Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persepsi kemudahan penggunaan (X1) dan kinerja layanan digital (X2) terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile di kalangan Generasi Z (Y) pada BSI KCP Jatinangor, baik secara parsial maupun simultan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Sampel penelitian berjumlah 50 responden Generasi Z pengguna BSI Mobile di wilayah Jatinangor yang dipilih dengan teknik *purposive sampling*, dengan kriteria berusia 20-26 tahun, berstatus mahasiswa atau pekerja, serta pernah menggunakan layanan pembukaan rekening online melalui BSI Mobile. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan SPSS 27, meliputi uji parsial (uji t), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi (R^2).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi kemudahan penggunaan secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah BSI Mobile di kalangan Generasi Z. Demikian pula variabel kinerja layanan digital secara parsial tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Secara simultan, persepsi kemudahan penggunaan dan kinerja layanan digital juga tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Sebagian besar variasi kepuasan nasabah dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar model penelitian ini. Temuan ini mengindikasikan bahwa kemudahan dan kinerja layanan dasar saja belum cukup untuk mendorong kepuasan Generasi Z, sehingga perbankan syariah perlu berinovasi lebih lanjut dalam menyesuaikan fitur dan kriteria layanan digital sesuai kebutuhan segmen muda. Ditinjau dari perspektif keuangan syariah, temuan ini mengindikasikan bahwa penerapan prinsip Yusr (kemudahan), keterbebasan dari gharar (ketidakjelasan), serta penegakan nilai Amanah (keandalan teknis) pada aplikasi BSI Mobile telah dianggap sebagai standar dasar (given) oleh Generasi Z yang berkarakteristik digital native. Pemenuhan standar dasar tersebut belum cukup kuat untuk mendorong kepuasan nasabah secara signifikan.

Kata Kunci : Kemudahan Penggunaan, Kinerja Layanan Digital, Kepuasan Nasabah, BSI Mobile, Generasi Z