
**EFEKTIVITAS FITUR PEMBAYARAN BPJS PADA
APLIKASI BYOND TERHADAP LOYALITAS DIGITAL**

Aufa Dhia Rifar¹

Institut Agama Islam Negeri Bone

aufadhiarifar@gmail.com¹

ABSTRAC

This study aims to analyze the effectiveness of the BPJS bill payment feature in the BYOND by BSI application on the digital loyalty of Islamic mobile banking consumers in Bone Regency. Digital transformation in Islamic banking demands effective, easy, fast, secure, and informative services to increase customer satisfaction and loyalty. Theoretically, the Technology Acceptance Model explains that perceptions of ease and usefulness influence technology acceptance and continued use, while good system and service quality will impact customer loyalty. This study used a quantitative approach with a survey method of 68 active BSI customer respondents who had used the BPJS payment feature, using accidental sampling techniques and simple linear regression analysis using SPSS 27. The results showed that the effectiveness of the BPJS payment feature had a positive and significant effect on consumer digital loyalty, with a t-value of 18.117 and a significance level of 0.000 (<0.05). The coefficient of determination (R Square) of 0.833 indicates that 83.3% of the variation in digital loyalty can be explained by feature effectiveness. Therefore, improving system quality, security, and service speed is an important strategy in strengthening Islamic mobile banking customer loyalty.

Keywords: BPJS, BYOND BSI, Digital Loyalty, Effectiveness of Digital Features, Sharia Mobile Banking.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efektivitas fitur pembayaran tagihan BPJS pada aplikasi BYOND by BSI terhadap loyalitas digital konsumen mobile banking syariah di Kabupaten Bone. Transformasi digital dalam perbankan syariah menuntut layanan yang efektif, mudah, cepat, aman, dan informatif guna meningkatkan kepuasan serta loyalitas nasabah. Secara teoritis, Technology Acceptance Model menjelaskan bahwa persepsi kemudahan dan kemanfaatan memengaruhi penerimaan teknologi dan penggunaan berkelanjutan, sementara kualitas sistem dan layanan yang baik akan berdampak pada loyalitas pelanggan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 68 responden nasabah aktif BSI yang pernah menggunakan fitur pembayaran BPJS, dengan teknik accidental sampling dan analisis regresi linear sederhana menggunakan SPSS 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas fitur pembayaran BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas digital konsumen, dengan nilai t-hitung 18,117 dan signifikansi 0,000 (<0,05). Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,833 menunjukkan bahwa 83,3% variasi loyalitas digital dapat dijelaskan oleh efektivitas fitur, sehingga peningkatan kualitas sistem, keamanan, dan kecepatan layanan menjadi strategi penting dalam memperkuat loyalitas nasabah mobile banking syariah.

Kata Kunci: BPJS, BYOND BSI, Efektivitas Fitur Digital, Loyalitas Digital, Mobile Banking Syariah.

I. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pelayanan publik dan perbankan. Digitalisasi menjadi strategi utama dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta transparansi layanan kepada masyarakat. Penerapan sistem elektronik dalam pelayanan publik merupakan bagian dari upaya reformasi birokrasi menuju tata kelola yang lebih modern dan responsif.(Mulatiningsih,2025). Transformasi ini tidak hanya berdampak pada instansi pemerintah, tetapi juga pada lembaga keuangan yang dituntut untuk menyediakan layanan yang cepat, efisien dan berbasis digital guna memenuhi perubahan perilaku serta ekspektasi nasabah terhadap layanan keuangan modern.(Shanti et al., 2023)

Dalam sektor kesehatan, digitalisasi turut diimplementasikan melalui sistem pembayaran iuran BPJS Kesehatan yang kini dapat dilakukan secara daring melalui berbagai platform, seperti e-wallet dan mobile banking. Pergeseran ini sejalan dengan meningkatnya penetrasi internet di Indonesia yang telah mencapai lebih dari 78% dari total populasi. Data survei menunjukkan bahwa lebih dari 215 juta penduduk Indonesia telah terhubung dengan internet, yang menandakan semakin luasnya akses masyarakat terhadap teknologi digital. Perkembangan tersebut turut mempengaruhi perubahan perilaku masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran, di mana kemudahan akses, kecepatan layanan dan efisiensi waktu menjadi kebutuhan utama dalam aktivitas keuangan di era digital.(APJII, 2023) Data tersebut menunjukkan bahwa penggunaan internet yang semakin luas mendorong masyarakat untuk beralih pada layanan digital, termasuk dalam aktivitas transaksi keuangan dan pembayaran secara elektronik.(Bank Indonesia, 2023)

Dalam perspektif *Technology Acceptance Model* (TAM), kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan kemanfaatan (*perceived usefulness*) menjadi faktor dominan yang memengaruhi penerimaan teknologi oleh pengguna. Kemudahan dan kepercayaan berpengaruh signifikan terhadap minat penggunaan layanan pembayaran digital di Indonesia.(Adinugraha,2023). Hal ini mengindikasikan bahwa efektivitas fitur pembayaran dalam suatu aplikasi harus mampu memberikan pengalaman yang sederhana, cepat, dan dapat dipercaya oleh penggunanya.

BPJS Kesehatan sendiri telah menghadirkan inovasi digital melalui aplikasi Mobile JKN yang mempermudah peserta dalam mengakses informasi kepesertaan dan tagihan. Digitalisasi layanan kesehatan mampu meningkatkan efisiensi administratif dan mempercepat proses pelayanan publik. Masih terdapat berbagai hambatan dalam pemanfaatan layanan keuangan digital, di antaranya resistensi pengguna terhadap teknologi baru serta keterbatasan literasi digital masyarakat yang menyebabkan penggunaan aplikasi belum optimal di beberapa daerah. Kondisi ini menunjukkan bahwa tingkat pemahaman masyarakat terhadap teknologi digital masih menjadi faktor penting yang mempengaruhi keberhasilan implementasi layanan keuangan berbasis aplikasi. (Kementrian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia & Katadata Insight, 2022) Selain itu, perbedaan tingkat literasi digital dan kesiapan teknologi di berbagai wilayah juga dapat mempengaruhi tingkat adopsi layanan keuangan digital oleh masyarakat. (Otoritas Jasa keuangan, 2022)

Efektivitas layanan digital tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi, tetapi juga pada kesiapan sosial masyarakat dalam mengadopsinya. Literasi digital dan kualitas infrastruktur jaringan menjadi faktor pendukung utama keberhasilan layanan berbasis elektronik. Di daerah yang akses internetnya belum stabil, pengguna sering mengalami kendala teknis yang berdampak pada persepsi terhadap kualitas layanan. Kondisi ini berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna dalam jangka panjang. (Afandi et al., 2025)

Dalam industri perbankan syariah, digitalisasi menjadi strategi penting untuk meningkatkan daya saing dan inklusi keuangan. Otoritas Jasa Keuangan menyatakan bahwa transformasi digital merupakan akselerator utama pertumbuhan perbankan syariah di Indonesia. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia menghadirkan aplikasi BYOND by BSI yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dan pembayaran tagihan, termasuk pembayaran iuran BPJS Kesehatan. (Yuhertiana et al., 2022). Integrasi ini mencerminkan sinergi antara layanan publik dan sistem keuangan syariah.

Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) dalam mobile banking memiliki hubungan erat dengan loyalitas nasabah. Kualitas layanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, yang pada akhirnya mendorong loyalitas. Loyalitas digital tidak hanya tercermin dari penggunaan berulang, tetapi juga dari komitmen jangka panjang serta kesediaan pengguna untuk merekomendasikan layanan kepada orang lain. Dengan demikian, efektivitas fitur tertentu dalam

aplikasi dapat menjadi faktor strategis dalam mempertahankan nasabah.

Kabupaten Bone menjadi lokasi yang relevan dalam penelitian ini karena menunjukkan perkembangan signifikan dalam adopsi teknologi digital. Penetrasi internet di wilayah ini telah mencapai lebih dari 75%. Kondisi tersebut didukung oleh meningkatnya penggunaan smartphone berbasis Android serta perluasan jaringan 4G. Hal ini membuka peluang besar bagi optimalisasi layanan mobile banking syariah di daerah tersebut.

Data internal BSI Cabang Watampone 2024 menunjukkan bahwa fitur pembayaran BPJS termasuk dalam lima transaksi digital yang paling sering digunakan oleh nasabah. Selain itu, secara nasional jumlah pengguna aplikasi BYOND by BSI mengalami peningkatan signifikan, dari 1 juta pengguna pada November 2024 menjadi 3,5 juta pengguna pada Maret 2025. Meskipun demikian, masih terdapat keluhan terkait kecepatan akses, stabilitas sistem, dan pemahaman fitur, yang berpotensi memengaruhi loyalitas pengguna.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas mengenai kualitas layanan digital, penerimaan teknologi, serta loyalitas pengguna dalam layanan mobile banking, sebagian besar penelitian tersebut masih berfokus pada aspek umum seperti kualitas layanan elektronik, kemudahan penggunaan aplikasi, dan kepuasan nasabah dalam layanan perbankan digital secara keseluruhan. Penelitian sebelumnya juga lebih banyak meneliti faktor-faktor yang memengaruhi penggunaan mobile banking secara umum tanpa secara khusus mengkaji efektivitas fitur layanan publik yang terintegrasi dalam aplikasi mobile banking syariah. Selain itu, kajian empiris yang meneliti hubungan antara efektivitas fitur pembayaran tagihan layanan publik, seperti pembayaran iuran BPJS Kesehatan, dengan loyalitas digital pengguna masih relatif terbatas, terutama pada konteks perbankan syariah di tingkat daerah. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan dengan menelaah secara khusus pengaruh efektivitas fitur pembayaran tagihan BPJS pada aplikasi BYOND by BSI terhadap loyalitas digital konsumen mobile banking syariah di Kabupaten Bone. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi baru dalam pengembangan literatur mengenai layanan digital perbankan syariah serta memberikan gambaran empiris mengenai optimalisasi fitur layanan publik dalam aplikasi mobile banking.

II. KAJIAN PUSTAKA

Teori Efektivitas Sistem atau Fitur Digital

Efektivitas merupakan konsep yang berkaitan dengan tingkat keberhasilan suatu sistem atau kegiatan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti berhasil guna atau membawa hasil. Dalam konteks manajemen, efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan, di mana suatu kegiatan dinyatakan efektif apabila hasil yang dicapai sesuai atau melampaui target yang telah direncanakan. (Ibnu Darmawan dkk, 2025) Dengan demikian, efektivitas dalam sistem digital merujuk pada sejauh mana fitur yang disediakan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna.

Dalam ranah sistem informasi, efektivitas erat kaitannya dengan keberhasilan sistem (*system success*). Keberhasilan suatu sistem informasi ditentukan oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan yang kemudian memengaruhi kepuasan pengguna serta niat penggunaan ulang. Artinya, suatu fitur digital dianggap efektif apabila memberikan pengalaman penggunaan yang berkualitas sehingga mendorong keberlanjutan penggunaan.

Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Davis dan banyak diadaptasi dalam penelitian Indonesia yang menekankan bahwa persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) menjadi faktor utama penerimaan teknologi. Jika suatu fitur mudah dipahami dan memberikan manfaat nyata, maka pengguna akan lebih cenderung menerima dan terus menggunakannya.

Dalam konteks fitur pembayaran BPJS pada aplikasi Beyond BSI, efektivitas dapat diukur melalui beberapa indikator utama. Pertama adalah kemudahan (*usability*), yaitu sejauh mana pengguna dapat melakukan pembayaran dengan langkah yang sederhana dan tidak membingungkan. Kedua adalah kecepatan transaksi, yaitu waktu respons sistem sejak perintah pembayaran dilakukan hingga muncul notifikasi berhasil. Ketiga adalah keandalan sistem, yakni kemampuan sistem beroperasi secara stabil tanpa gangguan atau error.

Indikator berikutnya adalah keamanan data. Keamanan menjadi faktor krusial dalam layanan keuangan digital karena berkaitan dengan perlindungan informasi pribadi dan finansial pengguna. Keamanan sistem informasi mencakup

perlindungan terhadap kerahasiaan, integritas, dan ketersediaan data. Terakhir adalah kejelasan informasi tagihan, yaitu penyajian informasi nominal, periode tagihan, serta status pembayaran secara akurat dan *real-time*. Informasi yang jelas akan meningkatkan kepercayaan serta meminimalkan kesalahan transaksi. (Mohammad Hamsal et al., 2021).

Efektivitas fitur pembayaran BPJS pada aplikasi Beyond BSI dapat dipahami sebagai tingkat kemampuan fitur tersebut dalam memberikan kemudahan, kecepatan, keandalan, keamanan, dan kejelasan informasi kepada pengguna. Semakin tinggi efektivitasnya, semakin besar kemungkinan pengguna merasa puas dan membentuk loyalitas digital.

Teori Mobile Banking Syariah

Mobile banking syariah merupakan layanan perbankan berbasis digital yang dijalankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Layanan ini memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan melalui aplikasi pada perangkat *smartphone* tanpa harus datang langsung ke kantor bank. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan operasionalnya berdasarkan prinsip keadilan, transparansi, dan bebas dari riba, gharar, serta maisir.

Perkembangan teknologi informasi mendorong transformasi digital dalam industri perbankan syariah. Otoritas Jasa Keuangan melaporkan bahwa penggunaan layanan perbankan digital syariah mengalami peningkatan signifikan seiring meningkatnya literasi dan inklusi keuangan syariah di Indonesia. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin menerima layanan perbankan berbasis digital yang sesuai dengan prinsip Islam.

Mobile banking syariah tidak hanya menghadirkan fungsi transaksi keuangan, tetapi juga menyediakan fitur tambahan bernuansa Islami, seperti layanan ZISWAF, jadwal salat, dan informasi produk halal. Kehadiran fitur-fitur tersebut memperkuat identitas syariah sekaligus menjadi nilai tambah dibandingkan layanan perbankan konvensional. (Ghobadi & Amir, 2021). Dengan demikian, *mobile banking syariah* berperan dalam memperluas akses layanan keuangan yang halal, amanah, dan transparan.

Aplikasi Beyond by BSI sebagai salah satu inovasi digital Bank Syariah Indonesia menyediakan beragam fitur, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan (PLN, PDAM, BPJS), pembelian pulsa, QRIS, top-up e-wallet, hingga

penarikan tunai tanpa kartu. Keberagaman fitur ini mencerminkan konsep *one-stop service* digital banking yang memudahkan nasabah dalam memenuhi kebutuhan finansial sehari-hari.

Dalam konteks penelitian ini, fitur pembayaran BPJS menjadi fokus utama karena berkaitan dengan kebutuhan rutin masyarakat. Keberhasilan fitur tersebut dalam memberikan pengalaman transaksi yang mudah, aman, dan cepat akan berkontribusi pada persepsi positif terhadap layanan mobile banking syariah. Persepsi positif ini pada akhirnya dapat memengaruhi loyalitas digital konsumen.

Dengan demikian, mobile banking syariah merupakan instrumen penting dalam transformasi layanan keuangan Islam di era digital. Integrasi prinsip syariah dengan teknologi modern menjadi fondasi dalam membangun kepercayaan, kepuasan, dan loyalitas pengguna.

Teori Loyalitas Digital Konsumen

Loyalitas digital atau *e-loyalty* merupakan bentuk komitmen konsumen untuk terus menggunakan suatu layanan digital secara berulang serta merekomendasikannya kepada orang lain. Loyalitas pelanggan terbentuk dari kepuasan dan kepercayaan yang konsisten terhadap kualitas layanan yang diterima. Dalam konteks digital, loyalitas tidak hanya tercermin dari perilaku pembelian ulang, tetapi juga dari keterikatan emosional terhadap platform yang digunakan.

Pelanggan yang loyal memiliki beberapa karakteristik, antara lain melakukan penggunaan berulang, merekomendasikan kepada orang lain, dan tidak mudah berpindah ke pesaing. Dalam layanan *mobile banking*, loyalitas tercermin melalui intensitas penggunaan aplikasi secara berkelanjutan serta preferensi terhadap fitur tertentu.

Salah satu indikator loyalitas digital adalah penggunaan berulang (*repeat use*). Pengguna yang merasa puas dan percaya terhadap sistem akan cenderung menggunakan kembali layanan tersebut untuk kebutuhan berikutnya. Kepuasan berpengaruh terhadap niat penggunaan ulang dalam konteks sistem informasi. (Scribbr, 2022)

Indikator berikutnya adalah niat untuk terus menggunakan (*continuance intention*). Konsep ini merujuk pada kecenderungan individu untuk mempertahankan penggunaan layanan digital dalam jangka panjang. Niat ini terbentuk dari konfirmasi harapan, persepsi manfaat, serta tingkat kepuasan yang

dirasakan setelah penggunaan awal.

Indikator terakhir adalah kesediaan merekomendasikan kepada orang lain melalui komunikasi langsung maupun media digital (*electronic word of mouth*). Menurut penelitian dalam jurnal manajemen pemasaran Indonesia, e-WOM positif berperan penting dalam memperkuat reputasi layanan digital serta menarik pengguna baru.

Loyalitas digital konsumen mobile banking syariah dapat diukur melalui penggunaan berulang, niat untuk terus menggunakan, dan kesediaan merekomendasikan layanan. Apabila fitur pembayaran BPJS pada aplikasi Byond BSI dinilai efektif, maka secara teoritis akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan, yang pada akhirnya memperkuat loyalitas digital konsumen di Kabupaten Bone.

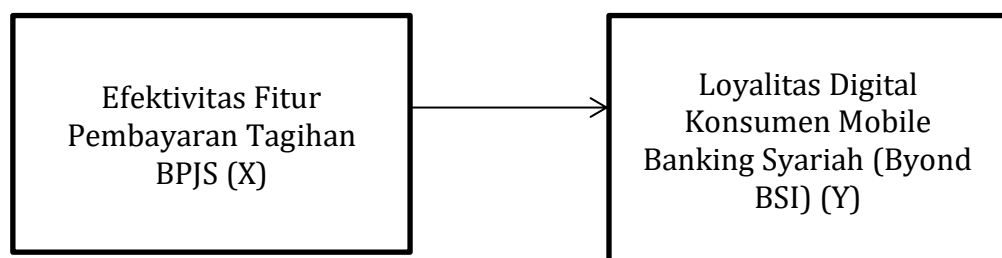
Dalam era digitalisasi perbankan, efektivitas fitur pada aplikasi mobile banking menjadi penentu utama dalam mempertahankan kepuasan dan loyalitas pengguna. Salah satu fitur penting adalah pembayaran tagihan BPJS melalui aplikasi Byond BSI. Fitur ini harus dinilai dari berbagai indikator efektivitas, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, keamanan data, dan kejelasan informasi tagihan.

Efektivitas fitur yang tinggi akan mendorong kepuasan dan kepercayaan pengguna, yang pada akhirnya menciptakan loyalitas digital. Loyalitas ini ditunjukkan dalam tiga bentuk: Penggunaan berulang fitur pembayaran, Niat untuk terus menggunakan aplikasi, dan Kesediaan merekomendasikan aplikasi kepada orang lain.

Dengan demikian, dalam kerangka berpikir ini, efektivitas fitur menjadi variabel independen, sedangkan loyalitas digital konsumen menjadi variabel dependen yang dapat dilihat dari tiga indikator perilaku.

Gambar 1.

Kerangka Pikir Penelitian



Dengan demikian, hipotesis penelitian ini adalah:

H₀ : Efektivitas pembayaran tagihan BPJS pada aplikasi Byond BSI tidak berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas digital konsumen mobile banking syariah.

H₁ : Efektivitas pembayaran tagihan BPJS pada aplikasi Byond BSI berpengaruh positif secara signifikan terhadap loyalitas digital konsumen mobile banking syariah.

III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan menguji pengaruh efektivitas fitur pembayaran tagihan BPJS pada aplikasi Byond BSI terhadap loyalitas digital konsumen mobile banking syariah di Kabupaten Bone. Pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini menekankan pada pengukuran variabel secara numerik dan pengujian hipotesis melalui analisis statistik. (Darmawan, 2013) Data primer diperoleh melalui kuesioner tertutup berskala Likert yang disebarakan kepada 68 responden, yang ditentukan menggunakan rumus Lemeshow karena populasi tidak diketahui secara pasti. Teknik sampling yang digunakan adalah accidental sampling dengan kriteria responden merupakan nasabah aktif BSI, pengguna aplikasi Byond BSI, dan pernah menggunakan fitur pembayaran BPJS. Data sekunder diperoleh dari website resmi bank serta jurnal ilmiah yang relevan.

Variabel penelitian terdiri dari variabel independen (efektivitas fitur pembayaran BPJS) dengan indikator kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, keamanan data, dan kejelasan informasi tagihan, serta variabel dependen (loyalitas digital konsumen) dengan indikator penggunaan ulang, niat melanjutkan penggunaan, dan rekomendasi kepada orang lain. Analisis data dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas instrumen menggunakan SPSS 27, dilanjutkan dengan uji asumsi klasik berupa uji normalitas dan linearitas, serta pengujian hipotesis menggunakan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = \alpha + bX$ untuk mengetahui arah dan besarnya pengaruh. Dengan rancangan tersebut, penelitian ini secara metodologis diarahkan untuk menjawab apakah terdapat pengaruh positif serta seberapa besar pengaruh efektivitas fitur terhadap loyalitas digital konsumen.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Indonesia sebagai negara dengan jumlah penduduk Muslim terbesar di dunia memiliki potensi besar dalam pengembangan industri keuangan syariah, termasuk perbankan syariah berbasis digital. Transformasi digital dalam sektor perbankan menjadi kebutuhan strategis untuk menjawab tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, dan aman. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger tiga bank syariah BUMN hadir sebagai penggerak utama penguatan perbankan syariah nasional yang adaptif terhadap perkembangan teknologi finansial. Digitalisasi layanan menjadi bagian penting dari strategi BSI untuk meningkatkan daya saing dan memperluas jangkauan pasar.

Salah satu bentuk inovasi digital BSI adalah aplikasi BYOND by BSI yang menyediakan berbagai fitur layanan, termasuk pembayaran tagihan BPJS Kesehatan. Fitur pembayaran ini memiliki karakteristik transaksi rutin dan bersifat wajib sehingga menjadi salah satu layanan yang berpotensi membentuk pola penggunaan berkelanjutan. Dalam konteks manajemen layanan, efektivitas fitur digital diukur dari kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keandalan sistem, keamanan data, serta kejelasan informasi. (Siti Yolanda Rahman Utami dkk, 2024) Apabila fitur tersebut mampu memenuhi ekspektasi nasabah, maka akan mendorong terciptanya pengalaman digital yang positif.

Loyalitas digital konsumen menjadi indikator penting keberhasilan layanan *mobile banking*. Loyalitas tercermin dalam penggunaan ulang, komitmen jangka panjang, dan kesediaan merekomendasikan kepada pihak lain. Dalam era ekonomi digital, loyalitas tidak lagi hanya dibangun melalui interaksi tatap muka, melainkan melalui kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dalam aplikasi. (Aries Susanto dkk, 2022) Oleh karena itu, efektivitas fitur pembayaran BPJS diduga memiliki hubungan yang kuat dengan loyalitas digital nasabah BSI.

Kabupaten Bone sebagai lokasi penelitian menunjukkan perkembangan signifikan dalam penggunaan layanan *mobile banking* syariah, khususnya oleh generasi muda. Dominasi responden usia 18–25 tahun memperlihatkan karakteristik pengguna yang adaptif terhadap teknologi. Dengan demikian, penting untuk mengkaji sejauh mana efektivitas fitur pembayaran BPJS pada aplikasi BYOND BSI berpengaruh terhadap loyalitas digital konsumen, baik dari sisi signifikansi maupun besarnya kontribusi pengaruh tersebut.

A. Pengaruh Efektivitas Fitur Pembayaran BPJS terhadap Loyalitas Digital Konsumen

Berdasarkan hasil analisis regresi linear sederhana, diperoleh nilai t-hitung sebesar 18,117 dengan tingkat signifikansi 0,000 ($<0,05$). Hasil ini menunjukkan bahwa efektivitas fitur pembayaran tagihan BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas digital konsumen mobile banking syariah di Kabupaten Bone. Pengaruh positif tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi tingkat efektivitas fitur pembayaran BPJS yang dirasakan oleh pengguna, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas digital nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI.

Secara empiris, temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan fitur yang mudah, cepat, dan aman mampu menciptakan persepsi positif terhadap layanan mobile banking. Ketika pengguna merasakan bahwa proses pembayaran BPJS dapat dilakukan secara praktis tanpa kendala teknis, maka pengguna akan lebih cenderung menggunakan kembali aplikasi tersebut untuk transaksi berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas fitur tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga menjadi faktor pembentuk kepercayaan dan kenyamanan pengguna terhadap layanan digital perbankan.

Temuan ini sejalan dengan teori Technology Acceptance Model yang dikembangkan oleh Fred D. Davis yang menjelaskan bahwa persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi kegunaan teknologi akan memengaruhi sikap serta perilaku penggunaan berkelanjutan. Dalam konteks penelitian ini, efektivitas fitur pembayaran BPJS mencerminkan kedua dimensi tersebut. Ketika pengguna merasakan manfaat nyata dari fitur yang tersedia, maka kecenderungan untuk tetap menggunakan layanan mobile banking akan semakin tinggi.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Aries Susanto dkk, 2022) yang menyatakan bahwa kualitas pengalaman pengguna (*user experience*) dalam layanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa sistem digital yang stabil, mudah digunakan, serta memberikan manfaat nyata bagi pengguna dapat meningkatkan kepuasan dan pada akhirnya membentuk loyalitas pelanggan.

Dengan demikian, temuan penelitian ini memperkuat bukti empiris

bahwa efektivitas fitur digital dalam layanan perbankan merupakan faktor penting dalam membangun loyalitas digital nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa pengembangan teknologi dalam sektor perbankan tidak hanya berfokus pada inovasi fitur, tetapi juga pada kualitas pengalaman pengguna dalam memanfaatkan fitur tersebut.

B. Besarnya Pengaruh Efektivitas Fitur terhadap Loyalitas Digital Konsumen

Nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,833 menunjukkan bahwa 83,3% variasi loyalitas digital konsumen dapat dijelaskan oleh variabel efektivitas fitur pembayaran BPJS pada aplikasi mobile banking. Nilai ini menunjukkan bahwa efektivitas fitur memiliki kontribusi yang sangat besar dalam memengaruhi loyalitas digital nasabah.

Secara interpretatif, temuan ini menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam menggunakan fitur pembayaran BPJS merupakan faktor dominan yang menentukan apakah nasabah akan tetap menggunakan aplikasi secara berkelanjutan atau tidak. Artinya, kualitas pengalaman transaksi yang diberikan oleh sistem digital memiliki peran strategis dalam membentuk hubungan jangka panjang antara nasabah dan bank.

Temuan ini sejalan dengan penelitian (Nawras Nusairat dkk, 2021) yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital yang baik mampu meningkatkan kepuasan serta loyalitas pelanggan dalam layanan berbasis teknologi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keandalan sistem, keamanan data, serta kemudahan penggunaan merupakan faktor penting dalam mempertahankan pengguna layanan digital.

Namun demikian, masih terdapat 16,7% variasi loyalitas digital yang dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel penelitian ini, seperti kepuasan pelanggan, citra merek bank, kualitas layanan lainnya, maupun faktor promosi. Hal ini menunjukkan bahwa loyalitas digital merupakan konsep multidimensional yang tidak hanya dipengaruhi oleh efektivitas fitur layanan, tetapi juga oleh berbagai faktor psikologis dan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

C. Kedudukan Empiris Penelitian terhadap Penelitian Terdahulu

Secara empiris, penelitian ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya yang menyatakan bahwa kualitas layanan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna layanan perbankan digital. Namun demikian,

penelitian ini memiliki kontribusi kebaruan karena secara khusus mengkaji efektivitas fitur pembayaran layanan publik, yaitu pembayaran BPJS, dalam aplikasi mobile banking syariah.

Sebagian besar penelitian terdahulu lebih banyak meneliti pengaruh kualitas layanan digital atau kemudahan penggunaan mobile banking secara umum terhadap kepuasan atau loyalitas nasabah. Sementara itu, penelitian ini secara spesifik menyoroiti efektivitas fitur pembayaran tagihan layanan publik yang terintegrasi dalam aplikasi mobile banking syariah.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi empiris baru dalam literatur perbankan syariah digital, khususnya dalam memahami bagaimana efektivitas fitur layanan publik dalam aplikasi mobile banking dapat memengaruhi loyalitas digital konsumen di tingkat daerah, yaitu Kabupaten Bone.

D. Implikasi Hasil Penelitian terhadap Pengembangan Mobile Banking Syariah

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi manajemen Bank Syariah Indonesia. Mengingat efektivitas fitur memberikan kontribusi sebesar 83,3% terhadap loyalitas, maka peningkatan kualitas sistem, stabilitas server, keamanan data, dan kecepatan transaksi harus menjadi prioritas utama dalam pengembangan aplikasi BYOND BSI. (Nawras Nusairat dkk, 2021)

Dominasi responden perempuan (67,65%) dan usia 18–25 tahun (52,94%) menunjukkan bahwa segmen generasi muda memiliki peran besar dalam penggunaan layanan digital. Oleh karena itu, strategi pengembangan aplikasi perlu menyesuaikan preferensi generasi digital native yang mengutamakan kecepatan, kemudahan navigasi, dan desain aplikasi yang user-friendly.

Pembayaran BPJS yang bersifat rutin (88,24% responden membayar setiap bulan) menunjukkan adanya pola penggunaan berkelanjutan. Hal ini menjadi peluang strategis bagi BSI untuk membangun ekosistem layanan digital lain yang terintegrasi, sehingga nasabah tidak hanya menggunakan fitur pembayaran BPJS, tetapi juga layanan finansial lainnya.

Secara teoritis, penelitian ini memperkuat konsep bahwa kualitas dan efektivitas layanan digital merupakan fondasi utama dalam membangun loyalitas pelanggan di era perbankan berbasis teknologi. Kualitas layanan yang

konsisten akan menciptakan kepuasan, dan kepuasan yang berkelanjutan akan berkembang menjadi loyalitas jangka panjang.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Pengaruh Efektivitas Fitur Pembayaran Tagihan BPJS pada Aplikasi Byond BSI terhadap Loyalitas Digital Konsumen Mobile Banking Syariah di Kabupaten Bone, dapat disimpulkan bahwa efektivitas fitur pembayaran BPJS berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas digital konsumen. Hal ini menunjukkan bahwa semakin efektif fitur pembayaran yang ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, keceatan transaksi, keandalan sistem serta kenyamanan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat loyalitas digital pengguna aplikasi

Selain itu, efektivitas fitur pembayaran BPJS memberikan kontribusi yang sangat kuat dalam meningkatkan loyalitas digital konsumen. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas dan efektivitas layanan digital merupakan faktor penting dalam membangun hubungan jangka panjang antara nasabah dan layanan mobile banking syariah.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai pengaruh efektivitas fitur pembayaran tagihan BPJS pada aplikasi BYOND by BSI terhadap loyalitas digital konsumen mobile banking syariah di Kabupaten Bone, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Saran Praktis bagi Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia disarankan untuk terus meningkatkan kualitas dan efektivitas fitur pembayaran BPJS dengan memperkuat stabilitas sistem serta meningkatkan kecepatan proses transaksi, khususnya pada waktu penggunaan yang padat. Selain itu, penyederhanaan tampilan antarmuka aplikasi agar lebih intuitif juga perlu dilakukan guna meningkatkan kemudahan penggunaan bagi nasabah. Penguatan sistem notifikasi transaksi secara real-time serta peningkatan keamanan data pengguna juga penting untuk menjaga kepercayaan nasabah, mengingat kepercayaan merupakan faktor utama dalam mempertahankan loyalitas konsumen pada layanan perbankan

digital.

2. Saran bagi Konsumen

Bagi konsumen mobile banking syariah, khususnya pengguna aplikasi BYOND BSI, disarankan untuk memanfaatkan fitur pembayaran BPJS secara optimal serta melakukan pembaruan aplikasi secara berkala guna menjaga keamanan dan kinerja sistem. Pengguna juga diharapkan dapat meningkatkan literasi digital agar mampu memanfaatkan seluruh fitur layanan mobile banking secara maksimal.

3. Saran Teoritis bagi Penelitian Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki beberapa keterbatasan secara teoritis dan metodologis. Penelitian ini hanya menggunakan dua variabel utama, yaitu efektivitas fitur pembayaran BPJS sebagai variabel independen dan loyalitas digital konsumen sebagai variabel dependen. Oleh karena itu, penelitian selanjutnya disarankan untuk menambahkan variabel lain yang relevan seperti kepercayaan (trust), kualitas layanan elektronik (*e-service quality*), kepuasan pelanggan, serta pengalaman pengguna (*user experience*) agar model penelitian menjadi lebih komprehensif dalam menjelaskan loyalitas digital konsumen.

Selain itu, penelitian ini hanya dilakukan di wilayah Kabupaten Bone sehingga generalisasi hasil penelitian masih terbatas. Penelitian selanjutnya disarankan untuk memperluas wilayah penelitian ke daerah lain atau menggunakan metode penelitian campuran (*mixed methods*) agar memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai perilaku pengguna layanan mobile banking syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Afandi, A., Fatah, Z., Roekminiati, S., & Pramudiana, I. D. (2025). *Inovasi Layanan Publik dalam Era Digital : Tinjauan Persepsi Generasi Muda pada Samsat Digital di Lumajang*. 3(September).

APJIL. (2023). *Profil INTERNET Indonesia 2023*. <https://teknologi.bisnis.com/read/20230308/101/1635191/survei-apjii-penetrasi-internet-di-indonesia-capai-7819-persen-pada-2023>

Aries Susanto dkk. (2022). Determinants of Continuance Intention to Use the Smartphone

- Banking Services: An Extension to the Expectation-Confirmation Model. *Industrial Management and Data Systems*, 116(3).
- Bank Indonesia. (2023). *Blueprint sistem pembayaran Indonesia 2025*. <https://www.bi.go.id/id/publikasi/ruang-media/news-release/Documents/Blueprint-Sistem-Pembayaran-Indonesia-2025.pdf>
- Darmawan, D. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.
- Ghapanchi Saeed Ghobadi and Amir H. (2021). Examining the Role of System Quality in Mobile Banking Success: Response Time and Reliability as Predictors. *Information Systems Frontiers*, 23(4).
- Ibnu Darmawan dkk. (2025). *Analysis of E-Customer Relationship Management BPJS in Maintaining Customer Loyalty Analisis e-Customer Relationship Management BPJS Dalam Mempertahankan Loyalitas Pelanggan Analisis of e-Customer Relationship Management BPJS in Maintaining Customer Loyal*.
- Indrawati Yuhertiana dkk. (2022). Persepsi Konsumen Dalam Melakukan Pembayaran BPJS Kesehatan Dengan Menggunakan E-Wallet Di Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Bussines (JOMB)*, 4(2).
- Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia & Katadata Insight. (2022). Status Literasi Digital Indonesia 2022. *KOMINFO*. <https://literasidigital.id/books/status-literasi-digital-indonesia-2022/>
- Mohammad Hamsal dkk. (2021). The Influence of Digital Technology, Customer Experience, and Customer Engagement on E-Commerce Customer Loyalty. *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 99(5).
- Mulatiningsih. (2025). Penelitian Merupakan Proses Sistematis Yang Melibatkan Pengumpulan Data Untuk Memahami, Menganalisis, DanTriwikrama. *Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 7(2).
- Nawras Nusairat dkk. (2021). The Effect of Using Mobile Banking Services Applications on Electronic Word of Mouth: The Mediating Role of Perceived Trust. *International Business Research*, 12(9).
- Otoritas Jasa keuangan. (2022). Survei Nasional Literasi dan Inklusi Keuangan 2022. *OJK*. <https://www.ojk.go.id/id/berita-dan-kegiatan/publikasi/Documents/Pages/Survei-Nasional-Literasi-dan-Inklusi-Kuangan-2022/SNLIK2022.pdf>
- Scribbr. (2022). *Convenience Sampling | Definition, Advantages and Disadvantages*. Scribbr Methodology.
- Shanti, R., Siregar, H., & Zulbainarni, N. (2023). *Role of Digital Transformation on Digital*

Business Model Banks.

- Siti Yolanda Rahman Utami dkk. (2024). Beyond Convenience: Understanding E-Service Quality Role In Fostering E-Customer Satisfaction And Loyalty. *Jurnal Manajemen*, 28(2).
- Zilah, A., & Adinugraha, H. H. (2023). Efektivitas Penggunaan Aplikasi Mobile JKN Bagi Peserta BPJS Kesehatan di Kabupaten Pekalongan. *Ebisma (Economics, Business, Management, & Accounting Journal)*, 3(2), 127-132.
<https://doi.org/10.61083/ebisma.v3i2.37>