

**INTEGRASI ECM-TAM DALAM MEMPENGARUHI  
PENGUNAAN *SUPERAPP* BYOND *BYBSI***



**SKRIPSI**

**DIAJUKAN KEPADA FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA YOGYAKARTA  
SEBAGAI SALAH SATU SYARAT MEMPEROLEH GELAR SARJANA  
STRATA SATU DALAM ILMU EKONOMI ISLAM**

**OLEH:**

**YUSRIL KHOIRU NIZAM  
NIM.22108020023**

**DOSEN PEMBIMBING SKRIPSI:**

**FARID HIDAYAT, S.H., M.S.I.  
NIP. 19810726 201503 1 002**

**STATE UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA**

**YOGYAKARTA**

**2026**

# SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
Jl. Marsda Adisucipto Telp. (0274) 550821, 512474 Fax. (0274) 586117 Yogyakarta 55281

## PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nomor : B-450/Un.02/DEB/PP.00.9/04/2026

Tugas Akhir dengan judul : INTEGRASI ECM-TAM DALAM MEMPENGARUHI PENGGUNAAN  
*SUPERAPP BYOND BY BSI*

yang dipersiapkan dan disusun oleh:

Nama : YUSRIL KHOIRU NIZAM  
Nomor Induk Mahasiswa : 22108020023  
Telah diujikan pada : Jumat, 06 Maret 2026  
Nilai ujian Tugas Akhir : A

dinyatakan telah diterima oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

### TIM UJIAN TUGAS AKHIR



Ketua Sidang  
Farid Hidayat, S.H., M.S.I.  
SIGNED

Valid ID: 69e0580a9f5ca



Penguji I  
Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K.  
SIGNED

Valid ID: 69dcd8bda7702



Penguji II  
Alex Fahrur Riza, SE., M.Sc.  
SIGNED

Valid ID: 69cc5159e3e22



Yogyakarta, 06 Maret 2026  
UIN Sunan Kalijaga  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA.  
SIGNED

Valid ID: 69e593e56ed78

## SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Hal : Skripsi Saudara Yusril Khoiru Nizam

Kepada

Yth. Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta

Di Tempat

*Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Setelah melakukan pengoreksian, pemeriksaan, memberi arahan, serta melakukan perbaikan yang diperlukan, dengan demikian, saya selaku pembimbing menyatakan bahwa skripsi yang diajukan oleh mahasiswa berikut ini:

Nama : Yusril Khoiru Nizam

NIM : 22108020023

Judul Skripsi : **"Integrasi ECM-TAM dalam Mempengaruhi**

**Penggunaan Superapp BYOND by BSI"**

Skripsi ini telah layak untuk diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Program Studi Perbankan Syariah UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarja Ekonomi Islam.

Dengan ini saya berharap agar skripsi ini segera diujikan. Terima kasih atas perhatian dan pertimbangannya.

*Wassalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 03 Maret 2026

Pembimbing



Farid Hidayat, S.H., M.S.I.  
NIP. 19810726 201503 1 002

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

*Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusril Khoiru Nizam  
NIM : 22108020023  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Program Studi : Perbankan Syariah

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul “Integrasi ECM–TAM dalam Mempengaruhi Penggunaan *Superapp* BYOND *by* BSI” adalah benar-benar merupakan hasil karya penyusunan sendiri, bukan duplikasi atau saduran dari karya orang lain kecuali pada bagian yang telah dirujuk dan disebut dalam *body note* dan daftar pustaka. Apabila di lain waktu terbukti adanya penyimpangan dalam karya ini, maka tanggung jawab sepenuhnya ada pada penulis.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun demi menegakkan integritas akademik di institusi.

*Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh*

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 03 Maret 2026

Penulis



Yusril Khoiru Nizam  
NIM. 22108020023

## HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK

Sebagai civitas akademik UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusril Khoiru Nizam

NIM : 22108020023

Program Studi : Perbankan Syariah

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UIN Sunan Kalijaga Hak Milik Bebas Non Eksklusif (*Non Eksklusif Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya berjudul:

**“Integrasi ECM-TAM dalam Mempengaruhi Penggunaan *Superapp* BYOND by BSI”**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas ini, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

STATE ISLAMIC UNIVERSITY  
SUNAN KALIJAGA  
YOGYAKARTA

Yogyakarta, 04 Februari 2026



Yusril Khoiru Nizam  
NIM. 22108020023

## HALAMAN MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

*“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”*

(QS. Al-Insyirah:5)



## HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

*Segala puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas kesehatan, rahmat, dan hidayah-Nya. Sholawat serta salam tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Berkat kemudahan dari-Nya, skripsi ini dapat diselesaikan sebagai syarat meraih gelar sarjana.*

\*\*\*

*Teruntuk kedua orang tuaku, pahlawanku yang sesungguhnya. Doa-doa tanpa henti dan kasih sayang tulus kalian adalah pondasi dari semua yang telah penulis capai. Skripsi ini adalah persembahan sederhana sebagai wujud terima kasih tak terhingga. Semoga dapat membawa kebanggaan dan senyuman untuk kalian berdua.*

\*\*\*

*Kepada seluruh Bapak/Ibu Dosen atas segala bimbingan, ilmu, motivasi, dan koreksi yang diberikan dengan penuh kesabaran. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan Bapak/Ibu dengan balasan yang terbaik, melimpahkan kesehatan, dan senantiasa memberkahi setiap langkah kalian.*

\*\*\*

*Kepada keluarga, saudara, dan teman-teman. Terima kasih atas doa, dukungan, dan canda tawa yang menjadi penyemangat. Semoga kita selalu dalam lindungan-Nya.*

\*\*\*

*Terakhir, penulis mengucapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Terima kasih atas ilmu, fasilitas, dan lingkungan akademik yang telah menjadi tempat untuk penulis berproses. Semoga kampus ini semakin jaya dan berkontribusi lebih besar lagi bagi masyarakat.*

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Transliterasi adalah pengkonversian teks dari satu bahasa ke bahasa lain. Yang dimaksud dengan transliterasi dalam skripsi ini adalah konversi tulisan Bahasa Arab menjadi Bahasa Latin. Pedoman yang digunakan untuk transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan pada Surat Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia Nomor: 158/1987 dan 0543b/U/1987.

### A. Konsonan Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Ša	š	es (dengan titik di atas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet (dengan titik di atas)
ر	Ra	R	er
ز	Zai	Z	zet
س	Sin	S	es
ش	Syin	Sy	es dan ye

ص	Ṣad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Ḍad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ṭa	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Ẓa	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	postrof terbalik
غ	Gain	G	ge
ف	Fa	F	ef
ق	Qaf	Q	ki
ك	Kaf	K	ka
ل	Lam	L	el
م	Mim	M	em
ن	Nun	N	en
و	Wau	W	we
هـ	Ha	H	ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	ye

**B. Konsonan Rangkap karena Syaddah Ditulis Rangkap**

متعددة	Ditulis	<i>muta’addidah</i>
عدّة	Ditulis	<i>‘iddah</i>

### C. Ta' Marbutah

#### 1. Ta' Marbutah Hidup

Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".

حكمة	Ditulis	<i>hikmah</i>
جزية	Ditulis	<i>jizyah</i>

#### 2. Ta' Marbutah Mati

Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".

كرامة الأولياء	Ditulis	<i>karāmah al-aulyā'</i>
----------------	---------	--------------------------

#### 3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

زكاة الفطر	Ditulis	<i>zakāh al-fiṭr</i>
------------	---------	----------------------

### D. Vokal Pendek dan Penerapannya

_____	Fathah	Ditulis	<i>a</i>
_____	Kasrah	Ditulis	<i>i</i>
_____	Dammah	Ditulis	<i>u</i>
فعل	Fathah	Ditulis	<i>fa'ala</i>
ذکر	Kasrah	Ditulis	<i>zūkira</i>
يذهب	Dammah	Ditulis	<i>yazhabu</i>

### E. Vokal Panjang

1. <i>Fathah + alif</i>	Ditulis	<i>ā</i>
جاهلية	Ditulis	<i>jāhiliyyah</i>
2. <i>Fathah + yā' mati</i>	Ditulis	<i>ā</i>
تنسي	Ditulis	<i>tansā</i>
3. <i>Kasrah + yā' mati</i>	Ditulis	<i>ī</i>
كريم	Ditulis	<i>karīm</i>
4. <i>Dammah + wāwu mati</i>	Ditulis	<i>ū</i>
فروض	Ditulis	<i>furūd</i>

### F. Vokal Rangkap

1. <i>Fathah + yā' mati</i>	Ditulis	<i>ai</i>
بينكم	Ditulis	<i>bainakum</i>
2. <i>Fathah + wāwu mati</i>	Ditulis	<i>au</i>
قول	Ditulis	<i>qaul</i>

### G. Vokal Pendek yang Berurutan dalam Satu Kata yang Dipisahkan dengan Apostrof

أنتم	Ditulis	<i>a'antum</i>
أعدت	Ditulis	<i>u'iddat</i>
لئن شكرتم	Ditulis	<i>la'in syakartum</i>

## H. Kata Sandang Alif + Lam

1. Bila diikuti huruf qomariyah maka ditulis dengan menggunakan huruf “a”.

القران	Ditulis	<i>al-Qurān</i>
القياس	Ditulis	<i>al-Qiyās</i>

2. Bila diikuti huruf syamsiyyah ditulis sesuai dengan huruf pertama syamsiyyah tersebut.

السّماء	Ditulis	<i>as-Samā</i>
الشمس	Ditulis	<i>as-Syams</i>

## I. Penyusunan Kata-Kata dalam Rangkaian Kalimat

Ditulis menurut penulisannya

ذوى الفرض	Ditulis	<i>ẓawī al-furūd</i>
أهل السنة	Ditulis	<i>ahl -as-sunnah</i>

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis diberikan kesehatan, kekuatan, serta kelancaran dalam menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Integrasi ECM-TAM dalam Mempengaruhi Penggunaan *Superapp* BYOND by BSI”**. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, yang telah membawa umat manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang penuh ilmu pengetahuan dan nilai-nilai keadilan.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu bentuk tanggung jawab akademik penulis sekaligus sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi keberlanjutan penggunaan *Superapp* BYOND by BSI pada Generasi Z di Yogyakarta melalui integrasi *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Diharapkan, penelitian ini dapat memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan kajian perilaku pengguna teknologi pada sektor perbankan syariah, khususnya terkait persepsi kemanfaatan, kemudahan penggunaan, konfirmasi harapan, kepuasan, niat penggunaan berkelanjutan, serta penggunaan aktual.

Penulis menyadari bahwa proses penyusunan skripsi ini bukanlah hal yang sederhana dan tidak terlepas dari berbagai tantangan, keterbatasan, serta hambatan, baik yang bersifat akademik maupun teknis. Mulai dari proses penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data responden Generasi Z, pengolahan dan analisis data menggunakan pendekatan kuantitatif, hingga interpretasi hasil penelitian, seluruh tahapan tersebut memerlukan ketelitian, kesabaran, serta konsistensi yang tinggi. Namun demikian, berkat pertolongan Allah SWT serta bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik:

1. Bapak Prof. Noorhaidi Hasan, S.Ag., M.A., M.Phil., Ph.D selaku Rektor UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
2. Bapak Prof. Dr. Misnen Ardiansyah, S.E., M.Si., Ak., CA., ACPA., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam.
3. Bapak Dr. Jeihan Ali Azhar, S.Si., M.E.I. selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah.
4. Bapak Defi Insani Saibil, S.E.I., M.E.K. selaku sekretaris Program Studi Perbankan Syariah.
5. Bapak Farid Hidayat, S.H., M.S.I. selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan, arahan, serta masukan yang konstruktif sejak tahap proposal hingga skripsi ini terselesaikan.
6. Bapak Drs. Akhmad Yusuf Khoiruddin, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing untuk semua hal yang berkaitan dengan studi penulis.
7. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Sunan Kalijaga, khususnya Program Studi Perbankan Syariah, yang telah memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan, serta wawasan yang luas kepada penulis selama proses perkuliahan.
8. Seluruh staf tata usaha Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dalam kelancaran pengurusan administrasi akademik selama masa perkuliahan.
9. Teristimewa, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Sunardi dan Ibu Ika Nurdiyana yang senantiasa memberikan doa, dukungan moral maupun material, serta motivasi yang tiada henti kepada penulis. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang, dan kepercayaan yang telah diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan pendidikan hingga tahap ini.
10. Adik tersayang Balqis Aqila Marwa yang selalu memberikan keceriaan, dukungan, serta semangat sehingga penulis tetap termotivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

11. Terima kasih kepada seluruh keluarga besar atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
12. Seluruh responden Generasi Z di Yogyakarta yang telah bersedia meluangkan waktu untuk berpartisipasi dalam penelitian ini.
13. Sahabat dan teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan semangat dan dukungan selama proses penyusunan skripsi.
14. Penulis juga ingin mengapresiasi diri sendiri atas usaha, ketekunan, dan komitmen yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, serta atas kemampuan untuk tetap bertahan dan menyelesaikan setiap tahapan penelitian.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan penelitian ini di masa mendatang. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

Yogyakarta, 04 Februari 2026



Yusril Khoiru Nizam  
NIM. 22108020023

## DAFTAR ISI

<b>SURAT PENGESAHAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>SURAT PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK</b> .....	v
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	vi
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	vii
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN</b> .....	viii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xvi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xviii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xix
<b>ABSTRAK</b> .....	xx
<b>ABSTRACT</b> .....	xxi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	12
C. Tujuan Penelitian .....	13
D. Manfaat Penelitian .....	14
E. Sistematika Penulisan.....	16
<b>BAB II LANDASAN TEORI DAN KAJIAN PUSTAKA</b> .....	19
A. Landasan Teori.....	19
B. Kajian Pustaka.....	57
C. Kerangka Teoritis.....	67
D. Pengembangan Hipotesis .....	67
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	73
A. Jenis Penelitian.....	73
B. Populasi dan Sampel Penelitian .....	73
C. Data dan Sumber Data .....	75
D. Definisi Operasional Variabel.....	76
E. Metode Pengumpulan Data.....	79
F. Teknik Analisis Data .....	80
G. Analisis dan Pengujian Hipotesis.....	81
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	87
A. Gambaran Objek Penelitian .....	87
B. Analisis Data Deskriptif Responden .....	88
C. Analisis Model Pengukuran ( <i>Outer Model</i> ).....	103
D. Analisis Model Struktural ( <i>Inner Model</i> ).....	117
E. Pembahasan.....	125
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	161
A. Kesimpulan .....	161
B. Keterbatasan Penelitian.....	163
C. Saran.....	163
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	165



## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Persamaan dan perbedaan <i>Expectation Confirmation Model</i> dan <i>Technology Acceptance Model</i> .....	26
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu.....	57
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Variabel .....	77
Tabel 3. 2 Skala Likert .....	80
Tabel 4. 1 Data Sampel Penelitian .....	88
Tabel 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	89
Tabel 4. 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	90
Tabel 4. 4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	91
Tabel 4. 5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	92
Tabel 4. 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Domisili .....	93
Tabel 4. 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan.....	94
Tabel 4. 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan BYOND by BSI.....	95
Tabel 4. 9 Karakteristik Responden Berdasarkan Fitur yang Paling Sering Digunakan .....	96
Tabel 4. 10 Kriteria Interpretasi Skor.....	98
Tabel 4. 11 Statistik Deskriptif Variabel <i>Confirmation</i> .....	98
Tabel 4. 12 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived ease of use</i> .....	99
Tabel 4. 13 Statistik Deskriptif Variabel <i>Perceived usefulness</i> .....	100
Tabel 4. 14 Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i> .....	101
Tabel 4. 15 Statistik Deskriptif Variabel <i>Continuance intention</i> .....	102
Tabel 4. 16 Statistik Deskriptif Variabel <i>Actual use</i> .....	103
Tabel 4. 17 Nilai <i>Outer Loadings</i> Pengujian Pertama.....	105
Tabel 4. 18 Nilai <i>Outer Loadings</i> Pengujian Kedua .....	108
Tabel 4. 19 Nilai <i>Heterotrait–Monotrait Ratio</i> (HTMT) .....	112
Tabel 4. 20 Nilai <i>Cronbach’s Alpha</i> .....	115
Tabel 4. 21 Nilai <i>Composite Reliability</i> .....	116
Tabel 4. 22 Nilai <i>Full Collinearity Test</i> (VIF).....	118
Tabel 4. 23 Hasil <i>Path Coefficients</i> .....	119
Tabel 4. 24 Nilai <i>Coefficient Determination</i> (R Square).....	121
Tabel 4. 25 Nilai <i>Effect Size</i> (F-Square).....	124
Tabel 4. 26 Nilai <i>Predictive Relevance</i> (Q-Square) .....	125
Tabel 4. 27 Aspek yang paling disukai pengguna dari <i>superapp</i> BYOND by BSI .....	156
Tabel 4. 28 Kendala yang dialami pengguna saat menggunakan <i>superapp</i> BYOND by BSI.....	158
Tabel 4. 29 Fitur yang perlu ditingkatkan atau ditambahkan pada <i>superapp</i> BYOND by BSI.....	159

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Distribusi Pengguna Internet Indonesia Berdasarkan Generasi (Tahun 2024) .....	7
Gambar 1. 2 Skor Literasi Digital Indonesia .....	8
Gambar 2. 1 <i>Expectation Confirmation Model</i> .....	19
Gambar 2. 2 <i>Technology Acceptance Model</i> .....	23
Gambar 2. 3 Integrasi <i>Expectation Confirmation Model</i> dan <i>Technology Acceptance Model</i> (ECM-TAM).....	25
Gambar 2. 4 Kerangka Teoritis Penelitian .....	67
Gambar 4. 1 <i>Outer Model (PLS-SEM Algorithm)</i> .....	103
Gambar 4. 2 <i>Inner Model (Bootstrapping)</i> .....	117



## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi *continuance intention* dan *actual use superapp BYOND by BSI* pada Generasi Z di Yogyakarta dengan mengintegrasikan *Expectation Confirmation Model* dan *Technology Acceptance Model*. Penelitian kuantitatif ini melibatkan 146 responden dan dianalisis menggunakan teknik PLS-SEM. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *confirmation* berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*. *Perceived usefulness* dan *satisfaction* berpengaruh positif terhadap *continuance intention*, sementara *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Selanjutnya, *continuance intention* berpengaruh signifikan terhadap *actual use*. Implikasi penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan manfaat layanan dan kepuasan pengguna dalam mendorong keberlanjutan penggunaan *superapp BYOND by BSI* serta layanan digital perbankan syariah lainnya.

Kata kunci: *Expectation Confirmation Model*, *Technology Acceptance Model*, *perceived usefulness*, *perceived ease of use*, *confirmation*, *satisfaction*, *continuance intention*, *actual use*, Generasi Z.



## **ABSTRACT**

*This study aims to analyze the factors influencing continuance intention and actual use of the BYOND by BSI superapp among Generation Z in Yogyakarta by integrating the Expectation Confirmation Model and the Technology Acceptance Model. This quantitative study involved 146 respondents and was analyzed using the PLS-SEM technique. The results show that confirmation has a significant effect on perceived usefulness and satisfaction. Perceived usefulness and satisfaction have a positive effect on continuance intention, while perceived ease of use does not have a significant effect on continuance intention. Furthermore, continuance intention has a significant effect on actual use. The implications of this study emphasize the importance of improving service usefulness and user satisfaction to encourage the continued use of the BYOND by BSI superapp as well as other Islamic banking digital services.*

*Keywords: Expectation Confirmation Model, Technology Acceptance Model, perceived usefulness, perceived ease of use, confirmation, satisfaction, continuance intention, actual use, Generation Z.*



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi di abad ke-21 sangat dipengaruhi oleh Revolusi Industri 4.0, yang membawa transformasi besar dalam infrastruktur digital global. Salah satu dampak utama revolusi ini adalah meningkatnya jumlah pengguna internet dan ponsel di seluruh dunia, termasuk Indonesia (Darmawan & Pasaribu, 2023). Kemajuan teknologi seluler dan internet kini memainkan peran penting dalam mendukung aktivitas sehari-hari masyarakat, dari memperoleh informasi hingga berkomunikasi dan menjalankan berbagai aktivitas finansial (Wandira, 2022; Alfani *et al.*, 2023; Valda *et al.*, 2024).

Fenomena global ini turut memberikan pengaruh yang signifikan terhadap sektor keuangan di Indonesia, mendorong perbankan untuk mengembangkan sistem digitalnya guna mempermudah nasabah dalam bertransaksi (Caroline, 2021). Transformasi ini semakin relevan dengan kondisi Indonesia yang memiliki potensi pasar yang luas, terutama di kalangan generasi yang melek teknologi (Kota & Kusumastuti, 2022). Sebagai salah satu sektor tertua di dunia, industri perbankan kini tengah beradaptasi dengan kemajuan teknologi informasi melalui inovasi layanan digital, seperti *mobile banking*. Layanan ini tidak hanya mencerminkan respons terhadap perkembangan zaman, tetapi juga menjadi solusi yang efisien, praktis, dan

kompetitif dalam memenuhi kebutuhan nasabah masa kini (Kumar *et al.*, 2023; Widanengsih *et al.*, 2021)

Perkembangan teknologi digital dan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan yang cepat, efisien, serta terintegrasi mendorong bank untuk melampaui fungsi dasar *mobile banking*. Sebagai respons terhadap dinamika tersebut, bank-bank di Indonesia mulai mengembangkan aplikasi perbankan digital yang lebih canggih dan adaptif terhadap kebutuhan pasar, yang kemudian berevolusi menjadi *super app* (Windyaningsih *et al.*, 2025). Fenomena ini mencerminkan transformasi digital yang menyeluruh dan menjadi strategi utama perbankan untuk meningkatkan daya saing serta memberikan pengalaman perbankan yang lebih personal, cepat, dan efisien bagi nasabah.

*Super app* merupakan aplikasi seluler komprehensif yang dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan sehari-hari pengguna melalui satu platform, sehingga mengurangi ketergantungan terhadap banyak aplikasi terpisah (Roa *et al.*, 2021). Dalam konteks perbankan, konsep ini memungkinkan integrasi berbagai layanan seperti transaksi harian, pengelolaan keuangan pribadi, pembukaan rekening digital, layanan pinjaman, asuransi, hingga investasi dalam satu aplikasi terpadu (Windyaningsih *et al.*, 2025). Dengan menawarkan kemudahan, efisiensi waktu, serta layanan yang dipersonalisasi berdasarkan perilaku dan preferensi pengguna, *super app* semakin diterima oleh masyarakat *modern* (Kim *et al.*, 2025)

Di Indonesia, sejumlah bank besar telah menghadirkan *banking Super app* sebagai bentuk inovasi digital untuk mempermudah transaksi nasabah melalui otomatisasi fungsi-fungsi perbankan tradisional. Beberapa contoh aplikasi tersebut antara lain myBCA (BCA), BRImo (BRI), Livin' (Mandiri), dan Wondr (BNI), yang menunjukkan transformasi layanan perbankan tidak hanya terbatas pada transaksi dasar, tetapi juga mengintegrasikan berbagai layanan gaya hidup ke dalam satu platform digital, mencerminkan karakteristik *Super app* sebagai ekosistem layanan terpadu (Natalia *et al.*, 2025). Kehadiran *banking Super app* sejalan dengan pergeseran industri perbankan menuju digitalisasi, di mana aktivitas keuangan mulai menyesuaikan dengan kemajuan teknologi dan kebutuhan pengguna yang semakin kompleks (Windyaningsih *et al.*, 2025).

Sejalan dengan tren digitalisasi tersebut, perbankan syariah juga terdorong untuk melakukan transformasi layanan melalui integrasi sistem berbasis teknologi digital. Inisiatif ini bertujuan untuk menciptakan inovasi layanan yang tidak hanya relevan dengan kebutuhan pasar, tetapi juga mampu meningkatkan retensi nasabah. Di sisi lain, perbankan syariah memiliki peluang strategis untuk memperkuat posisinya dalam pasar industri halal melalui pengembangan layanan keuangan digital yang tetap mengacu pada prinsip-prinsip islam (Yuliana & Aprianingsih, 2022).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan contoh konkret dari lembaga keuangan yang telah mengimplementasikan transformasi digital tersebut. Bank Syariah Indonesia merupakan bank syariah terbesar di Indonesia dari sisi aset

hasil merger tiga bank syariah milik BUMN, yaitu BRI Syariah, BNI Syariah, dan Bank Syariah Mandiri (GoodStats, 2025a). BSI terus berupaya memperkuat daya saingnya melalui pengembangan layanan berbasis teknologi. Salah satu langkah strategisnya diwujudkan melalui peluncuran aplikasi *super app* BYOND *by* BSI, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih cepat, praktis, dan aman bagi pengguna (Alfani *et al.*, 2023).

*Superapp* BYOND *by* BSI resmi diluncurkan pada 9 November 2024 oleh Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Dalam waktu satu bulan setelah peluncuran, aplikasi ini berhasil mencapai target 1 juta pengguna (BSI, 2024d). Pertumbuhan tersebut terus meningkat hingga kuartal III 2025, di mana jumlah pengguna telah mencapai 5,23 juta atau meningkat sebesar 164 persen secara *year-to-date* (YtD). Data tersebut menunjukkan tingginya tingkat adopsi masyarakat terhadap aplikasi BYOND *by* BSI sebagai layanan digital perbankan syariah (Kompas.com, 2025a).

Sebagai *super app* yang dikembangkan oleh BSI, BYOND dirancang untuk menghadirkan layanan perbankan yang praktis, cepat, dan aman melalui fitur terpadu seperti transfer, pembayaran, investasi, dan pembiayaan syariah (Mahrani & Harahap, 2025). Aplikasi ini mengedepankan kemudahan penggunaan melalui antarmuka yang intuitif dan navigasi efisien, serta memperkuat kepercayaan pengguna dengan sistem keamanan berbasis autentikasi biometrik dan enkripsi data. Selain layanan keuangan konvensional, BYOND juga mengintegrasikan prinsip keuangan syariah dan

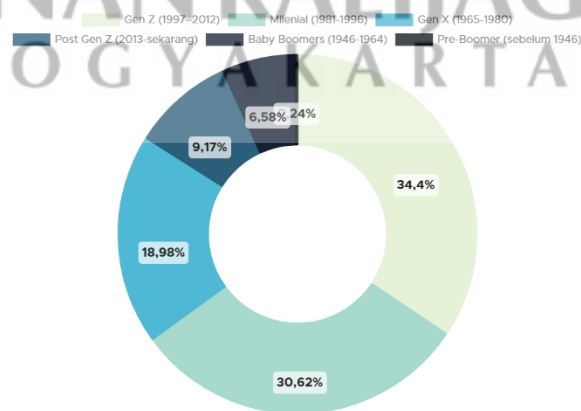
pengelolaan ZISWAF (Zakat, Infaq, Shodaqoh, dan Wakaf), menjadikannya platform digital yang tidak hanya inovatif, tetapi juga berlandaskan nilai-nilai Islam (Kompas.com, 2025b).

Meskipun BYOND by BSI menawarkan berbagai keunggulan, dalam praktiknya masih terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh nasabah. Menurut Y. Fitriah *et al* (2025) beberapa nasabah yang kurang familiar dengan teknologi mengalami kesulitan dalam beradaptasi, khususnya saat melakukan registrasi dan mengakses fitur-fitur baru. Mereka merasa membutuhkan pendampingan lebih intensif dari pihak bank. Selain itu, sejumlah nasabah juga mengeluhkan adanya gangguan teknis pada aplikasi yang kadang menghambat kelancaran transaksi perbankan dan menurunkan kenyamanan penggunaan, sehingga berpotensi memengaruhi minat mereka untuk terus menggunakan layanan tersebut (Lakshmanan & Shanmugavel, 2025).

Dalam konteks tantangan tersebut, penting untuk memahami bagaimana kelompok pengguna digital terbesar khususnya Generasi Z merespons platform BYOND. Generasi Z lahir pada periode ketika berbagai inovasi teknologi baru mulai ditemukan dan dikembangkan secara pesat (Ida & Saibil, 2022). Generasi Z merupakan generasi pertama yang tumbuh di era serba digital dan terbiasa menggunakan teknologi sejak usia dini, sehingga memiliki kemampuan adaptasi yang tinggi terhadap layanan keuangan berbasis digital. Hal ini menjadikan Gen Z sebagai segmen strategis dengan potensi besar dalam mendorong perkembangan pasar keuangan digital, termasuk sektor keuangan syariah (Maghfiro & Budianto, 2024). Generasi ini mencakup

sekitar 27,94% dari total populasi nasional dan memiliki pengaruh signifikan dalam bidang pendidikan, ekonomi, maupun sosial. Karakter mereka yang dinamis dan terbuka terhadap teknologi menjadikan Gen Z terbiasa mengakses informasi dengan cepat serta berinteraksi melalui berbagai platform daring (Windyaningsih *et al.*, 2025).

Temuan tersebut diperkuat oleh Survei Penetrasi Internet Indonesia 2024 oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), Generasi Z (kelahiran 1997–2012) merupakan kelompok pengguna internet terbesar di Indonesia dengan proporsi 34,4%, diikuti oleh Generasi Milenial sebesar 30,62% dan Generasi X sebesar 18,98%. Tingginya penetrasi internet di kalangan usia muda memperlihatkan bahwa mereka menjadi penggerak utama transformasi digital nasional dengan ketergantungan tinggi terhadap teknologi dan aplikasi berbasis internet (GoodStats, 2025b). Temuan ini menegaskan peran strategis Gen Z sebagai target utama pengembangan layanan digital seperti BYOND by BSI.



Sumber: APJII (Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia)

GoodStats

### **Gambar 1. 1 Distribusi Pengguna Internet Indonesia Berdasarkan Generasi (Tahun 2024)**

Sumber: (GoodStats, 2025).

Selaras dengan hal tersebut, laporan IDN Research Institute (2025) menunjukkan bahwa sekitar 60% Generasi Z dan milenial di Indonesia telah beralih menggunakan layanan *mobile banking*. Pergeseran perilaku ini didorong oleh kemudahan akses, efisiensi waktu, serta inovasi fitur-fitur digital yang ditawarkan oleh platform perbankan (GoodStats, 2024).

Yogyakarta dipilih sebagai lokasi penelitian karena memiliki populasi mahasiswa yang besar dan budaya digital yang tinggi, Yogyakarta memiliki tingkat literasi teknologi yang baik serta masyarakat yang adaptif terhadap inovasi finansial (Y. N. Fitriah & Garbo, 2024). Berdasarkan data dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo) yang dipublikasikan oleh Indonesia baik (2023) Daerah Istimewa Yogyakarta menempati peringkat pertama sebagai daerah dengan skor literasi digital tertinggi di Indonesia, yakni 3,64, melampaui rata-rata nasional sebesar 3,54. Capaian ini menunjukkan bahwa masyarakat Yogyakarta memiliki kemampuan unggul dalam mengakses, memahami, serta memanfaatkan teknologi digital secara produktif. Indeks ini diukur melalui empat pilar utama, yaitu *Digital Skills*, *Digital Ethics*, *Digital Safety*, dan *Digital Culture*, yang merepresentasikan tingkat kecakapan, etika, keamanan, dan budaya digital masyarakat (Indonesia baik, 2023).



**Gambar 1. 2 Skor Literasi Digital Indonesia**  
Sumber: (Indonesia baik, 2023)

Selain itu, capaian Indeks Elektronifikasi Transaksi Pemerintah (ETP) sebesar 99,2% juga menempatkan Yogyakarta sebagai salah satu daerah terdepan dalam penerapan transaksi nontunai di Indonesia (Pemkot Yogyakarta, 2022; Y. N. Fitriah & Garbo, 2024). Dengan kombinasi tingkat literasi digital tertinggi, serta adopsi transaksi digital yang kuat, Yogyakarta menjadi konteks penelitian yang ideal untuk mengkaji perilaku Generasi Z dalam menggunakan *Super app* BYOND by BSI.

Penelitian ini mengintegrasikan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Expectation Confirmation Model* (ECM) untuk menelaah penggunaan berkelanjutan Gen Z Yogyakarta dalam menggunakan BYOND by BSI. Model TAM, yang dikembangkan oleh Davis (1989), menekankan bahwa niat individu untuk menggunakan suatu teknologi ditentukan oleh persepsi terhadap kegunaan (*Perceived usefulness* /PU) dan persepsi terhadap kemudahan

penggunaan (*Perceived ease of use* /PEOU). PU mengukur sejauh mana individu merasa bahwa penerapan teknologi akan meningkatkan kinerja mereka, sedangkan PEOU mengukur sejauh mana individu menilai bahwa penggunaan teknologi tertentu akan mudah dan tidak memberatkan. Kedua variabel ini membantu menjelaskan mengapa Gen Z dapat memutuskan untuk mulai menggunakan BYOND by BSI, mengingat potensi aplikasi ini dalam mempermudah pengelolaan aktivitas finansial, investasi, dan transaksi sehari-hari. Meskipun demikian, TAM memiliki keterbatasan karena tidak mempertimbangkan perubahan tingkat kepuasan pengguna dan pengalaman nyata mereka terhadap sistem seiring waktu. Dengan demikian, TAM tidak sepenuhnya mampu menjelaskan motivasi penggunaan berkelanjutan setelah tahap adopsi awal (Buabeng-Andoh, 2025).

Sebaliknya, ECM yang dikemukakan oleh Bhattacharjee (2001) menekankan persepsi pasca-adopsi dan kepuasan pengguna terhadap teknologi. Model ini berasumsi bahwa penggunaan berkelanjutan teknologi ditentukan oleh konfirmasi ekspektasi awal, persepsi kinerja, dan kepuasan yang muncul dari implementasi teknologi tersebut (Bhattacharjee, 2001). Konfirmasi dijelaskan sebagai pendapat individu mengenai kesesuaian antara harapan awal penggunaan sistem informasi dan kinerja nyata sistem tersebut (Bhattacharjee, 2001), sedangkan kepuasan merujuk pada perasaan individu terhadap pengalaman penggunaan sistem sebelumnya. Niat berkelanjutan (*Continuous Intention/CI*) mengacu pada keinginan individu untuk terus menggunakan teknologi. ECM menekankan bahwa pengguna cenderung

merasa puas dan ini memengaruhi niat berkelanjutan mereka apabila pengalaman mereka sesuai atau melampaui ekspektasi awal.

Dengan demikian, ECM melengkapi TAM dengan menyoroti kesesuaian ekspektasi dan kepuasan pengalaman nyata, yang sangat penting untuk mempertahankan penggunaan BYOND by BSI jangka panjang oleh Gen Z di Yogyakarta. Dengan mengintegrasikan fokus TAM pada kegunaan dan kemudahan penggunaan serta fokus ECM pada konfirmasi dan kepuasan, terbentuklah kerangka konseptual yang komprehensif untuk memahami transisi dari adopsi awal menuju penggunaan berkelanjutan. Kombinasi kedua model ini memungkinkan peneliti menilai lebih mendalam bagaimana persepsi awal dan pengalaman yang muncul setelah penggunaan memengaruhi niat berkelanjutan (Buabeng-Andoh, 2025).

Secara khusus, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji sejauh mana persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), kemudahan penggunaan (*Perceived ease of use*), kepuasan (*Satisfaction*), dan konfirmasi terhadap harapan (*Confirmation*) memengaruhi keinginan Gen Z Yogyakarta untuk tetap menggunakan aplikasi BYOND setelah adopsi awal.

Sejumlah penelitian juga telah mengintegrasikan TAM dan ECM untuk meneliti penggunaan berkelanjutan individu dalam menggunakan berbagai sistem teknologi informasi (Buabeng-Andoh, 2025; Alshurideh *et al.*, 2020; Al-Emran *et al.*, 2020; Joo *et al.*, 2016). Penelitian Alshurideh *et al.* (2020) misalnya, menunjukkan bahwa konfirmasi berpengaruh positif terhadap persepsi kegunaan dan kepuasan. Selanjutnya, persepsi kemudahan, kegunaan,

dan kepuasan terbukti berpengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan, sementara niat berkelanjutan memiliki pengaruh kuat terhadap penggunaan aktual.

Meskipun demikian, temuan tersebut tidak sepenuhnya konsisten dengan hasil penelitian lain. Alam *et al.* (2022) melaporkan bahwa konfirmasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan. Sejalan dengan itu, Gupta *et al.* (2020) menemukan bahwa persepsi kegunaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan, sementara Buabeng-Andoh (2025) melaporkan bahwa persepsi kemudahan dan kegunaan tidak berpengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan. Selain itu, Savitha *et al.* (2022) juga menemukan bahwa kepuasan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap niat berkelanjutan.

Berdasarkan uraian tersebut, terlihat adanya inkonsistensi temuan empiris dalam hubungan antar variabel utama ECM dan TAM, khususnya antara konfirmasi, persepsi kemudahan, persepsi kegunaan, kepuasan dan niat berkelanjutan dalam penggunaan layanan digital. Sebagian penelitian menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara variabel-variabel tersebut, sementara penelitian lain menemukan hasil yang berbeda. Perbedaan ini mengindikasikan perlunya penelitian lebih lanjut dengan konteks objek dan subjek yang berbeda, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi niat berkelanjutan dan penggunaan aktual, khususnya dalam konteks layanan *superapp* seperti *BYOND by BSI* di kalangan Generasi Z.

Berdasarkan uraian di atas, penelitian ini mengambil judul “**Integrasi ECM-TAM dalam Mempengaruhi Penggunaan *Superapp* BYOND by BSI**”, dengan tujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis pengaruh persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, konfirmasi ekspektasi, dan kepuasan terhadap niat berkelanjutan serta penggunaan aktual aplikasi. Penelitian ini dianggap penting karena Generasi Z merupakan kelompok pengguna utama layanan digital yang adaptif terhadap teknologi, sementara BYOND by BSI sebagai *super app* menyediakan ekosistem layanan perbankan terpadu yang kompleks. Dengan konteks DI Yogyakarta sebagai wilayah dengan literasi digital tinggi dan penetrasi transaksi digital yang kuat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan empiris yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang meningkatkan kepuasan dan niat berkelanjutan, serta mendorong penggunaan aktual layanan *super app* secara konsisten di kalangan Generasi Z.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini dapat disajikan sebagai berikut:

1. Apakah *Confirmation* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived usefulness* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?
2. Apakah *Confirmation* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?

3. Apakah *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *Perceived usefulness* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?
4. Apakah *Perceived ease of use* berpengaruh signifikan terhadap *Continuance intention* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?
5. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *Satisfaction* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?
6. Apakah *Perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?
7. Apakah *Satisfaction* berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?
8. Apakah *continuance intention* berpengaruh signifikan terhadap *Actual use* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI?

### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka arah atau tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menjelaskan pengaruh *Confirmation* terhadap *Perceived usefulness* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI

2. Untuk menjelaskan pengaruh *Confirmation* terhadap *technology Satisfaction* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI
3. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived ease of use* terhadap *Perceived usefulness* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI
4. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived ease of use* terhadap *Continuance intention* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI
5. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived usefulness* terhadap *Satisfaction* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI
6. Untuk menjelaskan pengaruh *Perceived usefulness* terhadap *continuance intention* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI
7. Untuk menjelaskan pengaruh *technology Satisfaction* terhadap *continuance intention* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI
8. Untuk menjelaskan pengaruh *continuance intention* terhadap *Actual use* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI

#### **D. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan arah penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, maka manfaat dari penelitian ini dapat dirinci sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perilaku pengguna teknologi keuangan syariah dan adopsi teknologi digital perbankan. Secara khusus, hasil penelitian ini diharapkan:

- a. Memberikan kontribusi ilmiah terhadap pengembangan model penerimaan dan keberlanjutan penggunaan teknologi, khususnya melalui integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *Expectation Confirmation Model* (ECM). Integrasi kedua model ini memperkaya pemahaman mengenai proses adopsi awal hingga penggunaan berkelanjutan dalam konteks *super app* perbankan syariah.
- b. Memperluas literatur mengenai hubungan antara persepsi kegunaan (PU), persepsi kemudahan penggunaan (PEOU), konfirmasi ekspektasi, dan kepuasan, dalam membentuk niat berkelanjutan (*continuance intention*). Hasil penelitian ini dapat memberikan bukti empiris baru yang mendukung atau menyanggah hasil penelitian sebelumnya yang menunjukkan temuan tidak konsisten.
- c. Menguatkan landasan teoretis mengenai keberlanjutan penggunaan aplikasi keuangan digital, khususnya bagi Generasi Z, dengan menunjukkan bagaimana persepsi awal (variabel TAM) dan pengalaman pasca-adopsi (variabel ECM) saling berinteraksi dalam memengaruhi perilaku aktual.

## 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain:

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI): Memberikan masukan dan rekomendasi strategis untuk meningkatkan kepuasan, niat berkelanjutan, dan penggunaan aktual aplikasi BYOND *by* BSI di kalangan Generasi Z, terutama melalui optimalisasi fitur, kemudahan akses, dan pengalaman pengguna.
- b. Bagi Pengguna BYOND *by* BSI (Nasabah): Meningkatkan pemahaman tentang manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi BYOND, sehingga mendorong adopsi dan penggunaan berkelanjutan layanan keuangan syariah digital.
- c. Bagi Akademisi dan Peneliti: Menjadi sumber rujukan dan dasar pengembangan penelitian lanjutan terkait niat berkelanjutan dan penggunaan aktual teknologi finansial syariah.

#### **E. Sistematika Penulisan**

Untuk meningkatkan pemahaman dan memperjelas argumentasi penelitian ini, penulis menjelaskan secara sistematis penyajiannya. Secara keseluruhan, penelitian ini terbagi menjadi lima bab yang mencakup: pendahuluan, landasan teori, metodologi penelitian, hasil penelitian serta pembahasan, dan penutup, dengan rincian sebagai berikut:

#### **BAB 1 PENDAHULUAN**

Bab ini membahas latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, serta sistematika penulisan skripsi.

## BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini memuat teori-teori dan pandangan para ahli yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian terhadap permasalahan yang dibahas. Selain itu juga tinjauan literatur, kerangka berpikir serta hipotesis penelitian

## BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini akan membahas secara rinci mengenai jenis dan sifat penelitian, populasi dan sampel yang digunakan, definisi operasional, metode pengumpulan data, instrumen yang dipakai dalam penelitian, teknik pengujian instrumen, serta metode analisis data yang digunakan.

## BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini akan menguraikan hasil dari pengumpulan data, pengujian validitas dan reliabilitas, uji asumsi klasik, pengujian hipotesis, serta pembahasan terhadap temuan penelitian.

## BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran yang didasarkan pada hasil pelaksanaan penelitian, dengan fokus pada pemanfaatan hasil serta kemungkinan pengembangan studi di masa depan. Kesimpulan merangkum temuan dan pembahasan secara singkat dan jelas, sesuai dengan rumusan masalah serta tujuan penelitian. Saran berisi rekomendasi kebijakan untuk para pemangku kepentingan,

menjelaskan keterbatasan dalam penelitian, serta memberikan kontribusi terhadap penelitian selanjutnya.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis *continuance intention* dan *actual use* Generasi Z di Yogyakarta dalam menggunakan *superapp* BYOND by BSI dengan mengintegrasikan *Expectation Confirmation Model* (ECM) dan *Technology Acceptance Model* (TAM). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar hubungan antar variabel memiliki pengaruh positif dan signifikan. *Confirmation* terbukti berpengaruh terhadap *perceived usefulness* dan *satisfaction*, yang menunjukkan bahwa kesesuaian antara ekspektasi awal dan pengalaman aktual pengguna mampu meningkatkan persepsi manfaat serta membentuk kepuasan pengguna.

*Perceived ease of use* juga berpengaruh signifikan terhadap *perceived usefulness*, yang mengindikasikan bahwa kemudahan penggunaan memungkinkan pengguna lebih fokus pada manfaat fungsional aplikasi. Selain itu, *perceived usefulness* berpengaruh terhadap *satisfaction* dan *continuance intention*, yang menunjukkan bahwa semakin besar manfaat yang dirasakan pengguna, semakin tinggi tingkat kepuasan serta semakin kuat niat untuk terus menggunakan aplikasi. *Satisfaction* menjadi faktor paling dominan dalam memengaruhi *continuance intention*, yang menegaskan bahwa pengalaman penggunaan yang memuaskan merupakan kunci utama dalam mendorong keberlanjutan penggunaan. Selanjutnya, *continuance intention* terbukti

berpengaruh signifikan terhadap *actual use*, yang menunjukkan bahwa niat penggunaan berkelanjutan terealisasi dalam perilaku penggunaan nyata.

Di sisi lain, penelitian ini menemukan bahwa *perceived ease of use* tidak berpengaruh signifikan terhadap *continuance intention*. Temuan ini mengindikasikan bahwa dalam konteks Generasi Z sebagai *digital native*, kemudahan penggunaan tidak lagi menjadi faktor utama dalam menentukan keberlanjutan penggunaan aplikasi, melainkan telah menjadi kebutuhan dasar yang harus dipenuhi oleh setiap layanan digital. Oleh karena itu, meskipun aplikasi dinilai mudah digunakan, hal tersebut tidak secara langsung memengaruhi keputusan pengguna untuk mempertahankan penggunaan dalam jangka panjang, karena pengguna cenderung lebih mempertimbangkan manfaat dan pengalaman penggunaan secara keseluruhan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa keberlanjutan penggunaan *superapp* BYOND by BSI lebih dipengaruhi oleh faktor evaluasi pasca-adopsi, khususnya *satisfaction* dan *perceived usefulness*, dibandingkan oleh faktor kemudahan penggunaan. Dengan demikian, Bank Syariah Indonesia perlu memprioritaskan peningkatan kualitas pengalaman pengguna, stabilitas sistem, serta optimalisasi manfaat fungsional guna meningkatkan kepuasan dan persepsi kegunaan pengguna. Upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat *continuance intention* serta meningkatkan *actual use* pada *superapp* BYOND by BSI secara berkelanjutan di kalangan Generasi Z di Yogyakarta.

## B. Keterbatasan Penelitian

1. Responden penelitian terbatas pada Generasi Z di Yogyakarta, sehingga hasil penelitian ini belum bisa digeneralisasikan ke kelompok usia lain atau wilayah berbeda. Karakteristik Generasi Z sebagai digital native juga dapat memengaruhi lemahnya peran *perceived ease of use* terhadap *continuance intention*.
2. Model penelitian hanya mengintegrasikan konstruk utama ECM dan TAM tanpa memasukkan variabel eksternal yang berpotensi memengaruhi penggunaan berkelanjutan layanan perbankan digital.
3. Objek penelitian difokuskan pada *superapp* BYOND by BSI sebagai satu-satunya *superapp* yang dianalisis, sehingga penelitian ini belum mengkaji kemungkinan adanya perbedaan model perilaku penggunaan pada *superapp* bank konvensional maupun bank syariah lainnya.

## C. Saran

1. Untuk pihak Bank Syariah Indonesia

Sebagai *superapp* dari Bank Syariah Indonesia, pengelola *superapp* BYOND by BSI perlu memfokuskan strategi pada faktor yang terbukti paling dominan, yaitu kepuasan dan manfaat yang dirasakan pengguna.

Beberapa implikasi praktis yang dapat dilakukan antara lain:

- a. Memastikan konsistensi performa sistem agar ekspektasi pengguna terus terkonfirmasi secara positif.

- b. Mengembangkan fitur yang memberikan nilai tambah nyata, bukan sekadar memperbanyak fitur. Manfaat fungsional harus dirasakan langsung dalam aktivitas keuangan sehari-hari.
  - c. Meningkatkan kualitas pengalaman pengguna secara menyeluruh, termasuk stabilitas sistem, kecepatan transaksi, dan respons layanan.
  - d. Tidak hanya berfokus pada kemudahan teknis, tetapi juga pada penciptaan pengalaman yang memuaskan dan bernilai.
  - e. Strategi retensi pengguna sebaiknya diarahkan pada penguatan kepuasan, karena variabel ini terbukti menjadi determinan paling kuat dalam membentuk *continuance intention*.
2. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk:

- a. Memperluas cakupan wilayah penelitian agar hasil lebih representatif secara lebih luas.
- b. Mengintegrasikan variabel lain seperti *trust*, atau *perceived risk* untuk memperkaya model.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdennebi, H. Ben. (2023). M-banking adoption from the developing countries perspective : A mediated model. *Digital Business*, 3.
- Abdullah, K., Jannah, M., Aiman, U., Hasda, S., Fadilla, Z., Ardiawan, T. M. K. N., & Sari, M. E. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Kuantitatif* (Issue juli).
- Abu-Taieh, E. M., AlHadid, I., Abu-Tayeh, S., Masa'deh, R., Alkhaldeh, R. S., Kwaldeh, S., & Alrowwad, A. (2022). Continued Intention to Use of M-Banking in Jordan by Integrating UTAUT, TPB, TAM and Service Quality with ML. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 120. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030120>
- Aini, S. N., & Ningseh, N. K. (2025). Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking ( Byond ) Pada BSI KC Basuki. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 19–22.
- Aisyah, M., Silvia, Y., Tibrizi, A., & Wicaksono, S. (2025). Customers ' trust in Islamic banking post-cyberattack leads to digital service breakdowns in Indonesia. *Sustainable Futures*, 10.
- Akbar, M., Sankar, J. P., Ramayah, T., & Alkashami, M. (2025). Modeling artificial intelligence-enabled teaching continuance intentions in higher educational institutions using the expectation confirmation model (ECM). *Cogent Education*, 12(1). <https://doi.org/10.1080/2331186X.2025.2479401>
- Al-Emran, M., Arpaci, I., & Salloum, S. A. (2020). An empirical examination of continuous intention to use m-learning: An integrated model. *Education and Information Technologies*, 25(4), 2899–2918. <https://doi.org/10.1007/s10639-019-10094-2>
- Al-Sharafi, M. A., Al-Qaysi, N., Iahad, N. A., & Al-Emran, M. (2022). Evaluating the sustainable use of mobile payment contactless technologies within and beyond the COVID-19 pandemic using a hybrid SEM-ANN approach. *International Journal of Bank Marketing*, 40(5), 1071–1095. <https://doi.org/10.1108/IJBM-07-2021-0291>
- Alam, S., Mahmud, I., Hoque, S. M. S., Akter, R., & Sohel Rana, S. M. (2022). Predicting students' intention to continue business courses on online platforms during the Covid-19: An extended expectation confirmation theory. *International Journal of Management Education*, 20(3), 100706. <https://doi.org/10.1016/j.ijme.2022.100706>
- Aldammagh, Z., Abdeljawad, R., & Obaid, T. (2021). Predicting mobile banking adoption : An integration of TAM and TBP with trust and perceived risk. *Financial Internet Quarterly Provided*, 17(3), 35–46.
- Aldulaimi, S. (2024). AI-Powered Chatbots in Higher Education : A UTAUT2 and ECM Analysis AI-Power. *Journal of Management World*, 12(4), 610–617. <https://doi.org/10.53935/jomw.v2024i4.483>
- Alfani, D. S., M.S, A. Y., & Handrito, R. P. (2023). the Effect of Perceived Ease of Use on Intention To Use on Bank Syariah Indonesia Mobile Banking Users Is Mediated By E-Trust and Religiosity As Moderators. *International Journal of Economic, Business, Accounting, Agriculture Management and Sharia Administration (IJEBAAS)*, 3(4), 1248–1259.

<https://doi.org/10.54443/ijebas.v3i4.1024>

- Ali, M. M., Hariyati, T., Pratiwi, M. Y., & Afifah, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Penerapannya dalam Penelitian. *Education Journal*.2022, 2(2), 1–6.
- Almaiah, M. A., Al-otaibi, S., Shishakly, R., Hassan, L., Lutfi, A., Alrawad, M., Qatawneh, M., & Alghanam, O. A. (2023). Investigating the Role of Perceived Risk, Perceived Security and Perceived Trust on Smart m-Banking Application Using SEM. *Sustainability*, 15(9908), 1–17.
- Alshurideh, M., Al Kurdi, B., Salloum, S. A., Arpaci, I., & Al-Emran, M. (2020). Predicting the actual use of m-learning systems: a comparative approach using PLS-SEM and machine learning algorithms. *Interactive Learning Environments*, 31(3), 1214–1228. <https://doi.org/10.1080/10494820.2020.1826982>
- Alshurideh, M. T., Jdaitawi, A., Sukkari, L. S., & Al-gasaymeh, A. S. (2024). Factors affecting ChatGPT use in education employing TAM : A Jordanian universities ' perspective. *International Journal of Data and Network Science*, 8(May), 1599–1606. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2024.3.007>
- Ashfaq, M., Yun, J., Yu, S., Maria, S., & Loureiro, C. (2020). Telematics and Informatics I , Chatbot : Modeling the determinants of users ' satisfaction and continuance intention of AI-powered service agents. *Telematics and Informatics*, 54(April), 101473. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2020.101473>
- Asrulla, Risnita, Jailani, M. S., & Jeka, F. (2023). Populasi dan Sampling (Kuantitatif), Serta Pemilihan Informan Kunci (Kualitatif) dalam Pendekatan Praktis. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 26320–26332.
- Balaka, M. Y. (2022). Metode penelitian Kuantitatif. In *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif* (Vol. 1).
- Bergmann, M., Maçada, A. C. G., de Oliveira Santini, F., & Rasul, T. (2023). Continuance intention in financial technology: a framework and meta-analysis. *International Journal of Bank Marketing*, 41(4), 749–786. <https://doi.org/10.1108/IJBM-04-2022-0168>
- Bhattacharjee, A. (2001). Understanding Information Systems Continuance: An Expectation-Confirmation Model. *Management Information Systems*, 25(3), 351–370.
- Bhattacharjee, A., & Barfar, A. (2011). Information Technology Continuance Research: Current State and Future Directions. *Asia Pacific Journal of Information Systems*, 21(2), 1–18.
- Bhattacharjee, A., & Lin, C. P. (2015). A unified model of IT continuance: Three complementary perspectives and crossover effects. *European Journal of Information Systems*, 24(4), 364–373. <https://doi.org/10.1057/ejis.2013.36>
- Bramulya, R., Fernando, Y., Prabowo, H., & Gui, A. (2024). An empirical study on the use of artificial intelligence in the banking sector of Indonesia by extending the TAM model and the moderating effect of perceived trust. *Digital Business*, 5(12).
- BSI. (2024a). *BYOND By BSI - Produk dan Layanan*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>

- BSI. (2024b). *BYOND By BSI - Produk dan Layanan*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byond-by-bsi>
- BSI. (2024c). *Superapp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>
- BSI. (2024d, December 19). *BYOND by BSI Capai Target Satu Juta Pengguna, Game Changer Bagi BSI - Berita | Bank Syariah Indonesia*. Bank Syariah Indonesia. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/byond-by-bsi-capai-target-satu-juta-pengguna-game-changer-bagi-bsi>
- Buabeng-Andoh, C. (2025). Investigating student–teachers’ continuous intention to use mobile learning management system: the technology acceptance model and expectation confirmatory model. *Discover Education*, 4(1). <https://doi.org/10.1007/s44217-025-00447-0>
- Budiantara, M., Gunawan, H., & Utami, E. S. (2019). Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Trust in Online Store, Perceived Risk Sebagai Pemicu Niat Beli Online Pada Produk Umkm “Made in Indonesia” Melalui Penggunaan E-Commerce Marketplace. *Jurnal Riset Akuntansi Mercu Buana*, 5(1), 19. <https://doi.org/10.26486/jramb.v5i1.783>
- Caroline, C. C. (2021). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Nasabah Menggunakan M-Banking Berdasarkan Teori Tam. *Keunis*, 9(2), 160. <https://doi.org/10.32497/keunis.v9i2.2819>
- Chin, W. W. (1998). The Partial Least Squares Approach to Structural Equation Modeling. In *Lawrence Erlbaum Associates* (Issue January). <http://books.google.com.sg/books?hl=en&lr=&id=EDZ5AgAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA295&dq=chin+1998+PLS&ots=47qB7ro0np&sig=rihQBibvT6S-Lsj1H9tXe9dX6Zk#v=onepage&q&f=false>
- Cohen, J. (1988). *Statistical Power Analysis for the Behavioral Sciences* Second Edition. In *Lawrence Erlbaum Associates*.
- Daragmeh, A., Sági, J., & Zéman, Z. (2021). Continuous intention to use e-wallet in the context of the covid-19 pandemic: Integrating the health belief model (hbm) and technology continuous theory (tct). *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 7(2). <https://doi.org/10.3390/joitmc7020132>
- Darmawan, S., & Pasaribu, R. D. (2023). Continue Use Intention Analysis Using The Integration Of The Unified Theory Of Acceptance And Use Of Technology ( UTAUT ) 2 And Delone & Mclean ( D & M ) Models Modified In The My Telu Mobile Student Account Application. *International Journal of Science, Technology & Management*, 1246–1251.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly: Management Information Systems*, 13(3), 319–339. <https://doi.org/10.2307/249008>
- Davis, F. D., Richard, P., Bagozzi, & Paul, R. (1989). User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models.

- Management Science*, 35(8), 983–1003.  
<https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>
- Doll, W. J., & Hendrickson, A. (1998). Using Davis ' s Perceived Usefulness and Ease-of-use Instruments for Decision Making: A Confirmatory and Multigroup Invariance Analysis. *Decision Sciences*, 29(4).
- Ekow Kelly, A. (2025). Adoption of mobile money banking in Ghana, using an innovative framework of Financial security, Governance, and Technology (FisGoT) model. *Sustainable Futures*, 10(June), 100883.  
<https://doi.org/10.1016/j.sftr.2025.100883>
- Fitriah, Y., Hamdani, M., & Rhosyidy, M. D. (2025). Pelayanan Kepada Nasabah Dalam Pengalihan BSI Mobile Ke BYOND Di Bank Syariah Indonesia ( BSI ) KCP Probolinggo Sudirman. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 184–186.
- Fitriah, Y. N., & Garbo, A. (2024). Factors influencing the decision to use BSI in Yogyakarta , Indonesia Mobile Banking among Gen Z and Millennials. *Journal of Islamic Economics Lariba*, 10(2), 1143–1168.
- Franque, F. B., Oliveira, T., & Tam, C. (2021). Understanding the factors of mobile payment continuance intention: empirical test in an African context. *Heliyon*, 7(8), e07807. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2021.e07807>
- GoodStats. (2024). *Preferensi Mobile Banking dan E-Wallet di Kalangan Generasi Muda - GoodStats*. GoodStats. [https://goodstats.id/article/preferensi-mobile-banking-dan-e-wallet-di-kalangan-generasi-muda-OrBZG?utm\\_source=chatgpt.com](https://goodstats.id/article/preferensi-mobile-banking-dan-e-wallet-di-kalangan-generasi-muda-OrBZG?utm_source=chatgpt.com)
- GoodStats. (2025a, June 12). *Daftar Bank Syariah di Indonesia Terbaru dan Terlengkap*. GoodStats. <https://goodstats.id/article/daftar-bank-syariah-di-indonesia-terbaru-dan-terlengkap-yvwLE>
- GoodStats. (2025b, October 21). *Pengguna Internet Indonesia Tembus 221 Juta pada 2024, Gen Z Mendominasi - GoodStats Data*. GoodStats.Com. <https://data.goodstats.id/statistic/pengguna-internet-indonesia-tembus-221-juta-pada-2024-gen-z-mendominasi-6Mdc3>
- Gupta, A., Yousaf, A., & Mishra, A. (2020). How pre-adoption expectancies shape post-adoption continuance intentions: An extended expectation-confirmation model. *International Journal of Information Management*, 52(January 2020), 102094. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2020.102094>
- Habib, A., Pramana, E., Junaedi, H., & Ronando, E. (2025). Extending the Expectation Confirmation Model to Examine Continuous Use Mobile Banking: Security, Trust, and Convenience. *INTENSIF: Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Penerapan Teknologi Sistem Informasi*, 9(1), 76–96.  
<https://doi.org/10.29407/intensif.v9i1.23751>
- Hair, J. F., Hult, G. T., Ringle, C., & Sarstedt, M. (2017). A Primer on Partial Least Squares Structural Equation Modeling (PLS-SEM). In *Sage*.
- Hair, J. F., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2011). PLS-SEM: Indeed a silver bullet. *Journal of Marketing Theory and Practice*, 19(2), 139–152.  
<https://doi.org/10.2753/MTP1069-6679190202>
- Hair Jr, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., Black, W. C., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*.  
<https://doi.org/10.1002/9781119409137.ch4>

- Harsanto, W. A., Matondang, N., & Wibowo, R. P. (2023). The Use of Technology Acceptance Model (TAM) to Analyze Consumer Acceptance Towards E-Commerce Websites. A Case of the Plantage.id Digital Transformation Solution. *Journal of Environmental and Development Studies*, 4(2), 206–213. <https://doi.org/10.32734/jeds.v4i2.13144>
- Hasselwander, M. (2024). Heliyon Digital platforms ' growth strategies and the rise of super apps. *Heliyon*, 10(5), e25856. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e25856>
- Hayashi, A., Chen, C., & Ryan, T. (2004). The role of social presence and moderating role of computer self efficacy in predicting the continuance usage of e-learning systems. *Journal of Information Systems Education*, 15(2), 139–155. <http://jise.org/Volume15/15-1/Pdf/139-Abs.pdf>
- Henseler, J., Ringle, C. M., & Sarstedt, M. (2015). *A new criterion for assessing discriminant validity in variance-based structural equation modeling*. 115–135. <https://doi.org/10.1007/s11747-014-0403-8>
- Hertanto, E. (2017). *Perbedaan Skala Likert Lima Skala Dengan Modifikasi Skala Likert Empat Skala* (Vol. 11, pp. 1–4). [https://www.academia.edu/34548201/Perbedaan\\_Skala\\_Likert\\_Lima\\_Skala\\_Dengan\\_Modifikasi\\_Skala\\_Likert\\_Empat\\_Skala](https://www.academia.edu/34548201/Perbedaan_Skala_Likert_Lima_Skala_Dengan_Modifikasi_Skala_Likert_Empat_Skala)
- Hidayat-Ur-Rehman, I., Ahmad, A., Khan, M. N., & Mokhtar, S. A. (2021). Investigating Mobile Banking Continuance Intention: A Mixed-Methods Approach. *Mobile Information Systems*, 2021. <https://doi.org/10.1155/2021/9994990>
- Hidayat, F. (2023). The Influence of Perceived Usefulness , Perceived Ease of Use , and Perceived Enjoyment on Customer Intentions to Move From Non-Digital Banks to Digital Banks. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 02(01), 51–64.
- Hung, M. C., Chang, I. C., & Hwang, H. G. (2011). Exploring academic teachers' continuance toward the web-based learning system: The role of causal attributions. *Computers and Education*, 57(2), 1530–1543. <https://doi.org/10.1016/j.compedu.2011.02.001>
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2021). Metode Penelitian. In *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif* (Vol. 14, Issue 1).
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2024). *Operasionalisasi Variabel , Skala Pengukuran & Instrumen Penelitian Kuantitatif* (Issue 6). <https://www.researchgate.net/publication/381613023%0D>
- Ida, R., & Saibil, D. I. (2022). Generation Z ' s Interest in Digital Wallet Payments in Islamic Mobile Banking During a Pandemic. *AL-ARBAH: Journal of Islamic Finance and Banking*, 4(2), 155–168. <https://doi.org/10.21580/al-arbah.2022.4.2.15147>
- Ifada, A. B., & Abidin, Z. (2023). Factor Analysis of Continuance Intention to Use QR Code Mobile Payment Services: An Extended Expectation-Confirmation Model (ECM). *Journal of Advances in Information Systems and Technology*, 4(2), 222–235. <https://doi.org/10.15294/jaist.v4i2.61468>
- Indonesia baik. (2023). *Indeks Literasi Digital Indonesia Meningkatkan Lagi*. Indonesia Baik.Id. <https://indonesiabaik.id/infografis/indeks-literasi-digital->

- indonesia-meningkat-lagi?spm=a2ty\_o01.29997173.0.0.555ec9215mBOFN
- Joo, Y. J., Kim, N., & Kim, N. H. (2016). of a mobile learning management system ( m-LMS ). *Educational Technology Research and Development*. <https://doi.org/10.1007/s11423-016-9436-7>
- Khomsatun, S., Salmah, S., Nadia, T., & Taslimah, Z. (2024). Gen-Z Acceptance of Mobile Banking for Sharia Bank : Do TAM- Model , Religiosity Intention , and Security Variables Matter ? *TIFBR Tazkia Islamic Finance and Business Review*, 18(2), 193–223.
- Kim, D., Hong, S., Je, Y., & Ryu, M. H. (2025). Drivers of Mobile Banking Super-App Adoption: Across Different Service Integration Levels. *Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research* , 20(2), 1–19. <https://doi.org/10.3390/jtaer20020143>
- Kompas.com. (2025a). *Pengguna BYOND by BSI Capai 5,23 Juta*. Kompas.Com. <https://money.kompas.com/read/2025/10/29/214600026/pengguna-byond-by-bsi-capai-5-23-juta>
- Kompas.com. (2025b, March 1). *Aplikasi BYOND by BSI Diluncurkan, Apa Saja Fitur dan Keunggulannya?* Kompas.Com. <https://biz.kompas.com/read/2025/01/03/125013528/aplikasi-byond-by-bsi-diluncurkan-apa-saja-fitur-dan-keunggulannya>
- Kota, T. P., & Kusumastuti, S. Y. (2022). Analisis Pengaruh Minat Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking Dengan Menggunakan Kerangka Technology Acceptance Model (Tam). *Jurnal Apresiasi Ekonomi*, 10(3), 276–288. <https://doi.org/10.31846/jae.v10i3.515>
- Kumar, R., Singh, R., Kumar, K., Khan, S., & Corvello, V. (2023). How Does Perceived Risk and Trust Affect Mobile Banking Adoption? Empirical Evidence from India. *Sustainability (Switzerland)*, 15(5), 1–21. <https://doi.org/10.3390/su15054053>
- Lakshmanan, K., & Shanmugavel, N. (2025). Investigation on the factors influencing the continuation intention to use digital wallet in the rural parts of India using extended UTAUT2. *Asian Journal OfEconomics and Banking*, 9(1), 22–47. <https://doi.org/10.1108/AJEB-08-2024-0100>
- Maghfiro, N., & Budianto, E. W. H. (2024). Determinants of The Interest for Using Sharia Digital Banking Services On Generation Z in Malang City. *International Journal of Global Community Services (IJGCS)*, 1(1), 36–46. <https://www.journal.unrika.ac.id/index.php/jurnaldms>
- Mahrani, D., & Harahap, R. S. P. (2025). Analysis of Perceptions and Aspects of Ease of Transaction Using BYOND Mobile Banking by BSI. *Journal of Management Science*, 6(1), 31–38.
- Malaquias, R. F., & Hwang, Y. (2019). International Journal of Information Management Mobile banking use : A comparative study with Brazilian and U . S . participants. *International Journal of Information Management*, 44(October 2018), 132–140. <https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2018.10.004>
- Masoud, E., & Abutaqa, H. (2017). Factors Affecting Customers ' Adoption of E-Banking Services in Jordan. *Information Resources Management Journal Volume*, 30(2), 44–60. <https://doi.org/10.4018/IRMJ.2017040103>
- Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). *Strategi*

- Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara. 1(2), 465–472.*
- Maulana, A. (2022). Analisis Validitas, Reliabilitas, dan Kelayakan Instrumen Penilaian Rasa Percaya Diri Siswa. *Jurnal Kualita Pendidikan, 3(3)*, 133–139. <https://doi.org/10.51651/jkp.v3i3.331>
- Natalia, A., Mustika, M. E. D., Lumba Tobing, S. I. C., & Mariani, M. (2025). Modeling Continuance Intention of *Superapps* Mobile Banking: An Empirical Study of ECM Extended with Trust and Security. *Journal Research of Social Science, Economics, and Management, 4(12)*, 2480–2497. <https://doi.org/10.59141/jrssem.v4i12.954>
- Natasia, S. R., Wiranti, Y. T., & Parastika, A. (2021). Acceptance analysis of NUADU as e-learning platform using the Technology Acceptance Model (TAM) approach. *Procedia Computer Science, 197(2021)*, 512–520. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.168>
- Nguyen, D. M., Chiu, Y. T. H., & Le, H. D. (2021). Determinants of continuance intention towards banks' chatbot services in vietnam: A necessity for sustainable development. *Sustainability (Switzerland), 13(14)*, 1–24. <https://doi.org/10.3390/su13147625>
- Nguyen, G. Do, & Dao, T. H. T. (2024). Factors Influencing Continuance Intention To Use Mobile Banking: An Extended Expectation-Confirmation Model With Moderating Role Of Trust. *Humanities and Social Sciences Communications, 11(1)*, 1–14. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-02778-z>
- Oliver, R. L. (1980). A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions. *Journal of Marketing Research, 17(November)*, 460–469.
- Oliver, R. L., & Oliver, R. L. (1993). Cognitive , Affective , and Attribute Bases of the Satisfaction Response. *Journal of Consumer Research, 20(3)*, 418–430.
- Prastiawan, D. I., Aisjah, S., & Rofiaty, R. (2021). The Effect of Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and Social Influence on the Use of Mobile Banking through the Mediation of Attitude Toward Use. *Asia Pacific Management and Business Application, 009(03)*, 243–260. <https://doi.org/10.21776/ub.apmba.2021.009.03.4>
- Puriwat, W., & Tripopsakul, S. (2021). Explaining an adoption and continuance intention to use contactless payment technologies: During the covid-19 pandemic. *Emerging Science Journal, 5(1)*, 85–95. <https://doi.org/10.28991/esj-2021-01260>
- Qatawneh, N., Al-Okaily, A., Al-Okaily, M., & Ur Rehman, S. (2025). Exploring The Antecedent Factors Of Continuous Intention To Use Mobile Money: Insights From Emerging Markets. *Digital Policy, Regulation and Governance, 27(2)*, 175–200. <https://doi.org/10.1108/DPRG-04-2024-0080>
- Rad, D., Egerau, A., Roman, A., Dughi, T., Balas, E., Maier, R., Ignat, S., & Rad, G. (2022). A Preliminary Investigation of the Technology Acceptance Model (TAM) in Early Childhood Education and Care. *BRAIN. Broad Research in Artificial Intelligence and Neuroscience, 13(1)*, 518–533. <https://doi.org/10.18662/brain/13.1/297>
- Rahadi, D. R. (2023). Pengantar Partial Least Squares Structural Equation Model

- (PLS-SEM) 2023. In *CV. Lentera Ilmu Madani* (Issue Juli).
- Rahman, A., Sari, N. M. W., Fitriani, Sugiarto, M., Sattar, Abidin, Z., Irwanto, Nugroho, A. P., Indriana, Ladjin, N., Haryanto, E., Amane, A. P. O., Ahmadin, & Amta. (2022). Metode Penelitian Ilmu Sosial. In *Widina Bhakti Parsada Bandung* (Issue 10).
- Roa, L., Correa-Bahnsen, A., Suarez, G., Cortés-Tejada, F., Luque, M. A., & Bravo, C. (2021). Super-app behavioral patterns in credit risk models: Financial, statistical and regulatory implications. *Expert Systems with Applications*, 169(July 2020). <https://doi.org/10.1016/j.eswa.2020.114486>
- Rokhimah, R., & Suhermin, S. (2024). Factors Influencing Continuation Intention of Mobile Banking Usage: Extending Expectancy Confirmation Model (Ecm) and Artificial Intelligence (Ai) With Security As Moderation. *International Conference of Business and Social Sciences*, 162–178. <https://doi.org/10.24034/icobuss.v4i1.493>
- Romdona, S., Junista, S. S., & Gunawan, A. (2025). Teknik Pengumpulan Data. *JISOSEPOL: Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi Dan Politik*, 3(1), 39–47.
- Sa, N., Andiansyah, T., Hidayat, T., & Amni, C. (2025). Analisis Distribusi dan Tren Nilai Mahasiswa dengan Pendekatan Statistik Deskriptif dan Visualisasi Data.
- Sasidharan, A., & Santhi, V. (2024). Intension to Use Mobile Banking: An Integration of Theory of Planned Behaviour ( TPB ) and Technology Acceptance Model ( TAM ). *Ksii Transactions On Internet And Information Systems*, 18(4), 1059–1073. <https://doi.org/10.3837/tiis.2024.04.013>
- Sasongko, D. T., Handayani, P. W., & Satria, R. (2021). Analysis of factors affecting continuance use intention of the electronic money application in Indonesia. *Procedia Computer Science*, 197(2021), 42–50. <https://doi.org/10.1016/j.procs.2021.12.116>
- Savitha, B., Hawaldar, I. T., & Kumar K, N. (2022). Continuance intentions to use FinTech peer-to-peer payments apps in India. *Heliyon*, 8(11), e11654. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2022.e11654>
- Siswoyo, A., & Irianto, B. S. (2023). Analisis Technology Acceptance Model ( TAM ) Terhadap Pengguna Aplikasi Mobile Banking. *Owner: Riset & Jurnal Akuntansi E*, 7(April), 1196–1205.
- Spreng, R. A., Mackenzie, S. B., Olshavsky, R. W., Spreng, R. A., Mackenzie, S. B., & Olshavsky, R. W. (1996). A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction. *Journal of Marketing*, 60(3), 15–32.
- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel : Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. In *Alvabeta. CV.*  
[https://www.academia.edu/118903676/Metode\\_Penelitian\\_Kuantitatif\\_Kualitatif\\_dan\\_R\\_and\\_D\\_Prof\\_Sugiono](https://www.academia.edu/118903676/Metode_Penelitian_Kuantitatif_Kualitatif_dan_R_and_D_Prof_Sugiono)
- Sulung, U., & Muspawi, M. (2021). Memahami Sumber Data Penelitian: Primer, Sekunder, dan Tersier. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28–33.

- Tam, T. V., Tien, N. H., & Banka, M. (2024). Identifying gamification factors for digital banking service users in Vietnam: Extending TAM model with gamification and perceived value. *Cogent Business & Management*, *11*(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2398730>
- Tariq, M., Maryam, S. Z., & Shaheen, W. A. (2024). Cognitive factors and actual usage of Fintech innovation: Exploring the UTAUT framework for digital banking. *Heliyon*, *10*(15), e35582. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e35582>
- Valda, I., Faroqi, A., & Safitri, E. M. (2024). Evaluasi Faktor Penerimaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Syariah Menggunakan Modifikasi Tam (Studi Kasus: Bsi Mobile). *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan*, *12*(3). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4828>
- Wandira, R. (2022). Customer Acceptance Analysis of Islamic Bank of Indonesia Mobile Banking Using Technology Acceptance Model (TAM). *IJIIS: International Journal of Informatics and Information Systems*, *5*(2), 92–100. <https://doi.org/10.47738/ijiis.v5i2.132>
- Waruwu, M., Pu`at, S. N., Utami, P. R., Yanti, E., & Rusydiana, M. (2025). Metode Penelitian Kuantitatif: Konsep, Jenis, Tahapan dan Kelebihan. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, *10*(1), 917–932. <https://doi.org/10.29303/jipp.v10i1.3057>
- Widanengsih, E., Banten No, J., Karawang, K., & Barat, J. (2021). Technology Acceptance Model To Measure Customer'S Interest To Use Mobile Banking. *Journal of Industrial Engineering & Management Research*, *2*(1), 2722–8878. <http://www.jiemar.org>
- Windyaningsih, M., Fauzi, R. A., & Ermawati, W. J. (2025). Conventional Banking Super Apps: Perspectives from Generation Z. *JBMP (Jurnal Bisnis, Manajemen Dan Perbankan)*, *11*(2), 329–344. <https://doi.org/10.21070/jbmp.v11i2.2194>
- Yogyakarta, P. K. (2022). *Pemkot Yogya Peringkat Satu Indeks Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah*. Portal Berita Pemerintah Yogyakarta. <https://warta.jogjakota.go.id/detail/index/19747/pemkot-yogya-peringkat-satu-indeks-elektronifikasi-transaksi-pemerintah-daerah---2022-03-07>
- Yuan, S., Liu, Y., Yao, R., & Liu, J. (2016). An investigation of users' continuance intention towards mobile banking in China. *Information Development*, *32*(1), 20–34. <https://doi.org/10.1177/0266666914522140>
- Yuliana, P. D., & Aprianingsih, A. (2022). Factors involved in adopting mobile banking for Sharia Banking Sector using UTAUT 2. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, *26*(1), 184–207. <https://doi.org/10.26905/jkdp.v26i1.6858>