Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 7 Nomor 1 Oktober 2025
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 187-195

PENGARUH DIGITALISASI BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN NASABAH BSI

Ummi Kulsum[1], Nina Kurniawati[2], Labibah[3], Nadila[4], Anisa Farah Ardy[5], Mujibno[6]
Universitas Al-Amien, Prenduan[1,2,3,4,5,6]
Email: ummik8092@gmail.com[1], ninakrwtii@gmail.com[2], bibahlala2003@gmail.com[3], nadilamattareb@gmail.com[4], farahardy14@gmail.com[5], mujibship@gmail.com[6].

Abstrak
Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), untuk menghadirkan layanan yang efisien dan sesuai kebutuhan nasabah. Salah satu inovasi terbaru adalah peluncuran BYOND by BSI, platform digital yang menggantikan aplikasi BSI Mobile dengan tampilan modern dan fitur yang lebih lengkap. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah BSI. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap nasabah BSI di Kabupaten Sumenep. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan dianalisis menggunakan metode SEM-PLS dengan bantuan software WarpPLS 8.0. Hasil penelitian menunjukkan bahwa digitalisasi melalui platform BYOND by BSI berpengaruh signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah dengan nilai koefisien sebesar 0,962 dan nilai p < 0,001. Hal ini menunjukkan bahwa semakin tinggi kualitas layanan digital BYOND, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dirasakan oleh nasabah. Penelitian ini memperkuat pentingnya digitalisasi layanan perbankan syariah sebagai strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas nasabah di era digital.
Kata Kunci: BYOND by BSI, Digitalisasi, Kepuasan Nasabah.

Abstract
The development of digital technology encourages banks, including Bank Syariah Indonesia (BSI), to provide services that are efficient and meet customer needs. One of the latest innovations is the launch of BYOND by BSI, a digital platform that replaces the BSI Mobile application with a modern look and more complete features. This study aims to analyze the effect of digitizing BYOND by BSI on BSI customer satisfaction. This study uses a quantitative approach with a purposive sampling technique of BSI customers in Sumenep District. Data were collected through questionnaires and analyzed using the SEM-PLS method with the help of WarpPLS 8.0 software. The results of the study indicate that digitalization through the BYOND by the BSI platform has a significant and positive effect on the level of customer satisfaction with a coefficient value of 0.962 and a p-value <0.001. This shows that the higher the quality of BYOND digital services, the higher the satisfaction felt by customers. This research reinforces the importance of the digitalization of Islamic banking services as a strategy to improve service

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 7 Nomor 1 Oktober 2025
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 187-195

quality and customer loyalty in the digital era.
***Keywords**: BYOND by BSI, Digitalization, Customer Satisfaction.*

A. Pendahuluan

Memuat Dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah, bank terus berupaya mengikuti perkembangan teknologi, terutama di era persaingan digital saat ini. Hal ini mendorong banyak bank untuk terus mengembangkan dan menyempurnakan sistem layanan *mobile banking* (M-Banking) guna memenuhi harapan nasabah dalam memperoleh pengalaman perbankan yang lebih praktis, efektif, dan efisien. Saat ini, M-Banking telah menjadi salah satu sarana utama dalam layanan perbankan modern. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, bank menyediakan layanan digital yang mendukung kelancaran dan kemudahan transaksi keuangan, sehingga nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas perbankan secara cepat dan nyaman. Tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan kepuasan nasabah terhadap layanan yang diberikan.[1]

Layanan mobile banking saat ini tidak hanya digunakan sebagai alat bantu transaksi, tetapi sudah menjadi bagian penting dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Meski tergolong baru dibandingkan dengan layanan perbankan tradisional, kehadiran mobile banking membantu meningkatkan literasi teknologi di kalangan nasabah, serta memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Untuk meningkatkan kualitas layanan, BSI kini meluncurkan platform digital terbaru yaitu *BYOND by BSI* sebagai pengganti aplikasi BSI Mobile. BYOND hadir dengan tampilan yang lebih modern, fitur yang lebih lengkap, dan pengalaman perbankan digital yang lebih optimal bagi nasabah.[2].

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan besar dalam dunia perbankan, termasuk pada perbankan syariah. Layanan perbankan kini menjadi lebih cepat dan praktis karena bisa diakses tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Salah satu bentuk inovasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah peluncuran platform *BYOND by BSI*. Platform ini merupakan layanan perbankan digital yang dibuat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Melalui BYOND, nasabah dapat melakukan berbagai aktivitas seperti transaksi keuangan, membuka rekening baru, hingga berkonsultasi mengenai layanan perbankan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.[3]

---

[1] Angelica et al., "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah," *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen (Eko-Bisma)*, vol.3, no. 2 (2024): 321–327.

[2] Muhammad Ahsanul Imam et al., "Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata," *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, vol.01, no. 03 (2025): 424–428.

[3] Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah, "Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo," *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, vol.3, no. 1 (2025): 301–308.

Peluncuran BYOND by BSI merupakan bentuk komitmen BSI dalam mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah, khususnya generasi muda yang lebih akrab dengan teknologi digital, fitur-fitur unggulan seperti pembukaan rekening secara online, transaksi keuangan digital, layanan keuangan syariah berbasis mobile, serta integrasi dengan gaya hidup halal menjadi nilai tambah yang diharapkan mampu meningkatkan kepuasan nasabah, kepuasan nasabah sendiri merupakan indikator penting yang mencerminkan kualitas layanan dan menjadi penentu utama dalam mempertahankan keberlanjutan hubungan antara bank dan nasabahnya.

Melalui layanan *self service technology*, bank dapat mengukur tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan layanan digital yang dilakukan secara mandiri. Layanan ini dirancang untuk mempermudah aktivitas transaksi sehari-hari, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau cek saldo tanpa harus datang ke kantor cabang. Kepuasan nasabah sendiri merupakan hasil dari perbandingan antara harapan nasabah dengan kenyataan atau kinerja layanan yang diterima. Jika layanan yang diberikan berada di bawah harapan, maka nasabah cenderung merasa tidak puas. Sebaliknya, jika layanan sesuai dengan harapan, nasabah akan merasa puas. Bahkan, jika layanan melebihi harapan, nasabah akan merasa sangat puas atau senang.[4]

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh digitalisasi BYOND by BSI terhadap kepuasan nasabah BSI, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan layanan digital perbankan syariah serta menjadi bahan evaluasi bagi BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi digital.

B. Metode Penelitian

Menggambarkan Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling (teknik pengambilan sampel yang didasarkan atas suatu pertimbangan, seperti ciri-ciri atau sifat-sifat suatu populasi).[5] untuk pemilihan sampel. Sampel terdiri dari individu yang merupakan nasabah bank syariah di Sumenep, berusia minimal 18 tahun, dan memiliki pengalaman menabung di bank syariah selama minimal satu tahun. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator yang valid terkait prinsip syariah, system bagi hasil, dan keputusan menabung, dengan skala Likert 5 poin sebagai alat ukur.

Analisis data dilakukan menggunakan Structural Equation Modeling-Partial Least Squares (SEM-PLS) Partial Least Squares merupakan jenis analisis statistik multivariat yang kegunaannya sama dengan SEM di dalam analisis

[4] Siti Fatimah dan Ema, "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi," *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, vol.7, no. 2 (2024): 74–88.

[5] Agus Ria Kumara, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-PRESS), 2018.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 7 Nomor 1 Oktober 2025
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 187-195

covariance.[6] Dengan bantuan software WarpPLS 8.0. Analisis ini mencakup pengujian outer model untuk validitas dan reliabilitas konstruk, serta inner model untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian hipotesis dilakukan melalui path coefficient dan p-value, dengan penilaian Goodness-of-Fit model yang meliputi R-squared dan Q-squared, guna memastikan hasil penelitian yang akurat dan dapat diandalkan.

C. Hasil dan Pembahasan

1. Hasil dan Pembahasan Pertama

Digitalisai BYOND by BSI dan Keputusan Nasabah BSI: Digitalisasi merupakan transformasi layanan perbankan dari sistem konvensional menuju sistem berbasis teknologi digital guna meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kenyamanan bagi nasabah. BYOND by BSI hadir sebagai inovasi digital dari Bank Syariah Indonesia yang menawarkan berbagai fitur layanan seperti pembukaan rekening online, transaksi cepat, keamanan data, serta integrasi gaya hidup halal, yang dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan syariah yang modern dan efisien, digitalisasi yang optimal dapat meningkatkan kinerja layanan dan kepuasan pelanggan, kepuasan nasabah timbul ketika harapan terhadap layanan dapat terpenuhi atau bahkan dilampaui, dalam konteks ini, kepuasan nasabah BSI dipengaruhi oleh persepsi mereka terhadap kemudahan, kecepatan, keamanan, dan fitur digital yang diberikan melalui BYOND.

Uji Validitas Konvergen (Convergent Validity).

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Combined loadings and cross-loadings		
	Digitalisasi Byond by BSI	Kepuasan Nasabah BSI
X1.1	0.955	
X1.2	0.969	
X1.3	0.947	
X1.4	0.932	
X1.5	0.936	
X1.6	0.939	
X1.7	0.944	
Y.1		0.964
Y.2		0.934
Y.3		0.958
Y.4		0.939
Y.5		0.962

Sumber: Pengolahan Data Dengan Warp PLS.

[6] Tiolina Evi dan Widarto Rachbini, *Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)*, Klaten: *Tahta Media Group*, 2022.

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 7 Nomor 1 Oktober 2025
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 187-195

Berdasarkan tabel 1 dapat dilihat bahwa semua item variabel memiliki nilai loading factor > 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator yang digunakan dalam penelitian ini valid.

Tabel 2. Nilai *Average Variances Extracted* (AVE)

Average variances extracted	
Digitalisasi Byond by BSI	Kepuasan Nasabah BSI
0.895	0.905

Sumber: Pengolahn data dengan Warp PLS

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa seluruh variabel menghasilkan nilai **Average Variances Extracted (AVE)** juga dihitung untuk memastikan validitas konstruk. Nilai AVE yang diperoleh adalah 0.895 untuk Digitalisasi Byond by BSI, dan 0.905 untuk Kepuasan Nasabah BSI. AVE mengukur jumlah varians yang ditangkap oleh konstruk relatif terhadap jumlah varians karena kesalahan pengukuran. Nilai AVE di atas 0.50 menunjukkan bahwa konstruk memiliki validitas konvergen yang memadai, artinya indikator-indikator yang membentuk konstruk tersebut benar-benar mengukur hal yang sama. Dalam hal ini, semua nilai AVE yang diperoleh melebihi ambang batas 0.50, menunjukkan validitas konvergen yang baik.

Tabel 3. Uji Cronbach's Alpha Coefficients dan *Composite Reliability* Coefficients.

	Digitalisasi Byond by BSI	Kepuasan Nasabah BSI
Cronbach's alpha coefficients	0.980	0.974
Composite reliability coefficients	0.984	0.980

Sumber: Pengolahn data dengan Warp PLS

Berdasarkan sajian data pada tabel 3, dapat diketahui bahwa nilai **Cronbach's Alpha Coefficients** juga menunjukkan nilai yang tinggi: 0.980 untuk Digitalisasi Byond by BSI, dan 0.974 untuk Kepuasan Nasabah BSI. Cronbach's Alpha adalah ukuran reliabilitas yang menunjukkan seberapa baik indikator-indikator dalam satu set berkorelasi satu sama lain. Nilai di atas 0.70 dianggap memadai, sementara nilai di atas 0.80 dianggap baik. Dalam kasus ini, semua nilai alpha menunjukkan reliabilitas yang sangat baik, mengindikasikan bahwa indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur masing-masing konstruk adalah konsisten dan dapat diandalkan.

Serta untuk nialai **Composite Reliability Coefficients**, nilai yang diperoleh untuk 0.984 untuk Digitalisasi Byond by BSI, dan 0.980

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 7 Nomor 1 Oktober 2025
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 187-195

untuk Kepuasan Nasabah BSI. *Composite reliability* mengukur konsistensi internal dari indikator-indikator yang membentuk konstruk tersebut. Nilai yang tinggi (di atas 0.70) menunjukkan bahwa indikator-indikator tersebut secara konsisten mengukur konstruk yang dimaksud. Dalam hal ini, semua nilai composite reliability yang diperoleh menunjukkan konsistensi internal yang sangat baik untuk ketiga konstruk.

Tabel 4. Hasil Uji *R-Square*

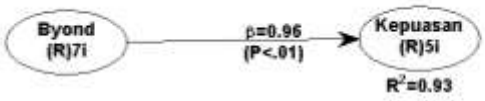
Keterangan	Kepuasan Nasabah BSI
R-squared	0.925

Sumber: Pengolahn data dengan Warp PLS

Berdasarkan tabel 4, bahwa nilai **R-squared** untuk variabel Kepuasan Nasabah BSI adalah 0.925. Nilai R-squared ini menunjukkan proporsi variabilitas yang dapat dijelaskan oleh model untuk setiap variabel. Dalam konteks ini, nilai 0.925 pada Kepuasan Nasabah BSI berarti bahwa 92,5% variabilitas dalam persepsi terhadap Kepuasan Nasabah BSI dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model. Nilai-nilai R-squared yang tinggi ini menunjukkan bahwa model yang digunakan memiliki kemampuan prediksi yang baik.

2. Hasil dan Pembahasan Kedua

a. *Probability values (p-values)*



Gambar 1. Pengujian model penelitian dengan Warp PLS 7.0

Untuk menguji hipotesis penelitian yang diajukan dapat di lihat dari besarnya *p-value*. Apabila *p-value* bernilai < 0.05 maka hipotesis diterima atau terdapat pengaruh yang signifikan. Hasil estimasi *path coefficient* untuk menguji kekuatan pengaruh antar variabel dan menjelaskan ketegasan hubungan antar arah variabel.

b. Hasil uji pengaruh lansungdan tidak lansung

Tabel 6. Perhitungan VAF Jalur Prinsip Syariah-Bagi Hasil-Keputusan Menjadi Nasabah Bank Syariah

Pengujian	Koefisien	P-value	Keputusan
Digitalisasi Byond by BSI -> Kepuasan	0.962	<0.001	H1 Diterima

Iqtishaduna: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Hukum Ekonomi Syariah
Volume 7 Nomor 1 Oktober 2025
ISSN (Online): 2714-6917
Halaman 187-195

Nasabah BSI			

Sumber: Pengolahn data dengan Warp PLS

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan melalui Byond by BSI memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan nasabah dalam menabung. Berdasarkan hasil pengujian menggunakan pendekatan Partial Least Squares (PLS) melalui perangkat lunak WarpPLS, diperoleh nilai koefisien sebesar 0,962 dan nilai signifikansi p-value < 0,001. Nilai koefisien yang sangat tinggi ini mengindikasikan bahwa hubungan antara digitalisasi Byond by BSI dan kepuasan menabung sangat kuat dan positif. Sementara itu, nilai p yang lebih kecil dari 0,05 menunjukkan bahwa hubungan tersebut signifikan secara statistik. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif digitalisasi Byond by BSI terhadap kepuasan menabung, dapat diterima. Artinya, semakin tinggi kualitas dan pemanfaatan fitur digital yang ditawarkan oleh Byond by BSI, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh nasabah dalam aktivitas menabung.

Temuan ini sejalan dengan perkembangan digitalisasi dalam sektor perbankan syariah, di mana transformasi digital menjadi salah satu faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan dan loyalitas nasabah. Platform Byond by BSI, sebagai bentuk inovasi digital dari Bank Syariah Indonesia, menawarkan berbagai fitur modern seperti pembukaan rekening online, pencatatan transaksi secara real-time, integrasi dengan e-wallet, layanan konsultasi keuangan digital, serta tampilan antarmuka yang user-friendly. Semua fitur ini memberikan pengalaman perbankan yang lebih mudah, cepat, dan efisien bagi nasabah, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan kepuasan mereka. Pengalaman menabung yang lebih praktis, aksesibel, dan aman melalui teknologi digital merupakan aspek yang kini sangat dihargai oleh masyarakat, terutama oleh generasi muda yang akrab dengan teknologi.

Selain itu, kualitas digitalisasi yang tinggi juga memungkinkan bank untuk menyediakan layanan yang lebih personal, interaktif, dan sesuai dengan kebutuhan individu nasabah. Personalization berbasis data yang dimiliki oleh sistem digital Byond by BSI memungkinkan adanya pendekatan yang lebih relevan dalam menawarkan produk dan layanan kepada nasabah. Hal ini tidak hanya meningkatkan kepuasan jangka pendek, tetapi juga dapat mendorong loyalitas jangka panjang terhadap lembaga keuangan syariah. Kinerja teknologi yang andal dan inovasi berkelanjutan dalam layanan digital menjadi kunci utama dalam menciptakan keunggulan kompetitif di tengah ketatnya persaingan industri perbankan, baik konvensional maupun syariah.

Di sisi lain, keberhasilan digitalisasi dalam meningkatkan kepuasan nasabah juga perlu didukung oleh faktor-faktor lain seperti literasi

digital, keamanan sistem, serta kesesuaian fitur dengan prinsip-prinsip syariah. Oleh karena itu, penting bagi institusi keuangan syariah seperti BSI untuk terus melakukan evaluasi dan pengembangan teknologi agar selaras dengan kebutuhan nasabah serta tuntutan kepatuhan syariah. Pelayanan yang cepat dan efisien saja tidak cukup jika tidak dibarengi dengan transparansi, kejelasan akad, dan kepercayaan terhadap sistem. Dalam konteks ini, digitalisasi bukan hanya sekadar transformasi teknologi, tetapi juga mencerminkan komitmen lembaga dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis nilai-nilai Islam.

Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperkuat bukti empiris bahwa inovasi digital dalam perbankan syariah memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan nasabah. Oleh sebab itu, digitalisasi seperti yang dilakukan melalui Byond by BSI layak dijadikan strategi utama dalam memperkuat posisi lembaga keuangan syariah di era transformasi digital saat ini.

D. Penutup

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa digitalisasi layanan perbankan melalui platform BYOND by BSI memberikan pengaruh yang signifikan dan positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Dengan nilai koefisien pengaruh sebesar 0,962 dan nilai signifikansi $p < 0,001$, menunjukkan bahwa kualitas layanan digital yang ditawarkan BYOND, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, keamanan, serta fitur-fitur berbasis syariah, mampu memenuhi bahkan melampaui harapan nasabah. Hal ini berdampak pada meningkatnya loyalitas dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah, khususnya BSI.

Saran untuk penelitian ini dengan memberikan keamanan yang lebih optimal agar para nasabah merasa aman dan percaya atas perkembangan digitalisasi teknologi perbankan syariah.

DAFTAR PUSTAKA

Evi, Tiolina, dan Widarto Rachbini. *Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)*, Klaten: *Tahta Media Group*, 2022.

Kumara, Agus Ria. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia (UI-PRESS), 2018.

Ahsanul Imam, Muhammad, Erfan Efendi, Baharudin Rachman, Aldila Ersaputri, Wildan Khisbullah Suhma, Negri Kiai, Haji Achmad, dan Siddiq Jember. "Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata." *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, vol.01, no. 03 (2025): 424–428.

Angelica, Hani Hatimatunnisani, Hasdilla Syafitri, Rifki Paturohman, dan Kunto Ajibroto. "Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah." *Jurnal Ekonomi Bisnis Dan Manajemen (Eko-Bisma)*, vol.3, no. 2 (2024): 321–327.

Eva Fa'izatul A'yun, dan Mariyah Ulfah. "Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo." *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, vol.3, no. 1 (2025): 301–308.

Fatimah, Siti, dan Ema. "Pengaruh Self Service Technology Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Layanan Bank Syariah Indonesia Dengan Digitalisasi Sebagai Variabel Moderasi." *Jurnal Manajemen Perbankan Keuangan Nitro*, vol.7, no. 2 (2024): 74–88.