

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kemajuan teknologi informasi di era digital dewasa ini terus mengalami lonjakan signifikan, yang salah satunya tercermin dari semakin luasnya akses terhadap jaringan internet. Fenomena ini turut mendorong peningkatan jumlah pengguna internet di Indonesia dari tahun ke tahun. Berdasarkan data yang dirilis oleh Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pada tahun 2024 tercatat sebanyak 221.563.479 orang di Indonesia telah terhubung dengan internet, dari total populasi sebesar 278.696.200 jiwa pada tahun sebelumnya, yaitu 2023. Laporan hasil survei tingkat penetrasi internet Indonesia tahun 2024 menunjukkan persentase sebesar 79,5%, naik 1,4% dibandingkan periode sebelumnya. Bila ditelusuri ke belakang, angka penetrasi internet sejak 2018 terus mengalami pertumbuhan, yakni 64,8% di tahun 2018, 73,7% pada 2020, kemudian naik menjadi 77,01% pada 2022, dan 78,19% di tahun 2023. Data tersebut memperlihatkan bahwa masyarakat Indonesia semakin antusias memanfaatkan berbagai kemudahan yang ditawarkan teknologi digital melalui konektivitas internet. Perkembangan teknologi dan akses internet yang

semakin mudah di era digitalisasi saat ini telah mengubah kebiasaan masyarakat menjadi lebih digital, terutama dalam hal perilaku konsumsi, aktivitas transaksi, dan penggunaan layanan keuangan.¹

Perkembangan teknologi yang pesat telah membawa perubahan besar dalam industri keuangan dan perbankan. Lembaga perbankan kini dituntut untuk terus menghadirkan inovasi dalam produk serta layanan yang mereka tawarkan, agar mampu memenuhi kebutuhan finansial masyarakat secara efisien. Salah satu wujud adaptasi tersebut adalah hadirnya layanan perbankan digital atau *Digital Banking*. Layanan ini memanfaatkan kemajuan teknologi dan data nasabah untuk menyediakan solusi transaksi keuangan yang praktis, cepat, dan sesuai preferensi pengguna. Selain memberikan kemudahan dalam akses secara mandiri, digital banking juga dirancang dengan sistem keamanan tinggi guna menjaga kenyamanan dan kepercayaan nasabah.²

Sebagai bagian dari industri perbankan syariah, Bank Syariah Indonesia (BSI) juga mengikuti perkembangan teknologi dengan menghadirkan aplikasi

¹ Danies Mariyam Widyawati and Nadya Novandriani Karina Moeliono, “Customer Attitude Toward Using Mobile Banking Di Indonesia,” *Administrasi Bisnis, Fakultas Komunikasi Dan Bisnis, Universitas Telkom 5*, no. 2 (2018): 2553–60. h.2353

² Otoritas Jasa Keuangan, “Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2018 Tentang Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital Oleh Bank Umum,” *Ojk RI*, no. I (2018): 1–55. H.3

BYOND by BSI. Aplikasi ini dikembangkan untuk mempermudah nasabah dalam mengakses layanan keuangan syariah secara digital melalui perangkat seluler seperti ponsel pintar dan tablet.³

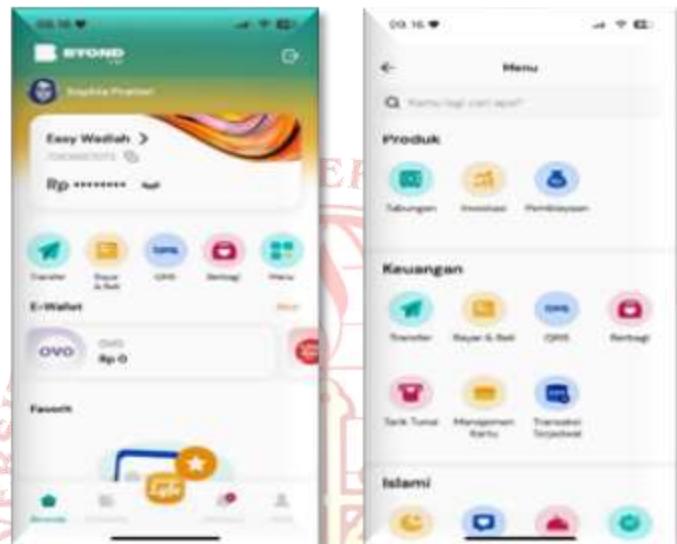
Penggunaan aplikasi *mobile* dalam layanan perbankan menawarkan berbagai keunggulan, seperti kemudahan akses kapanpun dan dimanapun, serta beragam fitur yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan.⁴ Fitur-fitur yang tersedia dalam BYOND by BSI seperti transfer dana antarbank, infaq, shodaqoh, pembayaran zakat dan wakaf, serta layanan konsultasi keuangan berbasis syariah menjadi keunggulan tersendiri yang membedakan aplikasi ini dari layanan digital perbankan konvensional.⁵ Berikut adalah tampilan fitur yang tersedia di BYOND by BSI

³ Anita Tri Milza, “Implementasi BSI Mobile Sebagai Wujud Tercapainya Paperless Dan Penerapan Green Banking,” *Indonesian Journal of Accounting and Bussiness* 3, no. 3 (2021): 1–12. H.2-3

⁴ R Hani Nur'aeni, “Aman Dan Nyaman Dengan BSI Mobile Banking,” news.detik.com, 2022, <https://news.detik.com/kolom/d-6469677/aman-dan-nyaman-dengan-bsi-mobile-banking>.[diakses 5 mei 2024]

⁵ Mariyah Ulfah et al., “Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo,” *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah* 3, no. 1 (2025): 301–8.

Gambar 1.1 Tampilan BYOND by BSI



Sumber: Aplikasi BYOND by BSI

Salah satu strategi terbaik bagi bank adalah dengan mengadopsi inovasi digital terbaru yang menekankan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas.⁶ Namun, keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kemudahan akses dan fitur yang disediakan, melainkan juga oleh sejauh mana aplikasi tersebut mampu memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan bagi penggunanya. Menurut Kotler dan Keller, kepuasan nasabah adalah evaluasi perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang

⁶ Muhammad Cahya Hairul, "Kepuasan Nasabah Dalam Penggunaan Aplikasi BSI Mobile Banking PT Bank Syariah Indonesia (Persero) Kantor Cabang Pembantu Balikpapan Baru 1," *Tugas Akhir*, 2022.

diterima dengan harapan atau ekspektasi yang dimilikinya.⁷

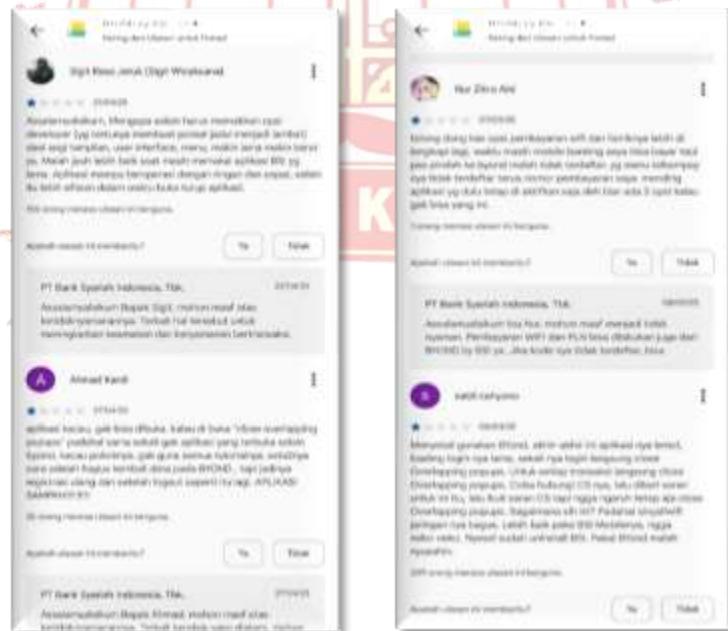
Penggunaan aplikasi BYOND by BSI tidak luput dari beberapa masalah atau tantangan yang perlu diperhatikan oleh bank. Kesuksesan dalam implementasi aplikasi BYOND by BSI ternyata tidak selalu mulus, ada beberapa tantangan yang dapat dihadapi oleh pihak bank dalam menerapkan digital banking ini. Aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan digital terbaru dari Bank Syariah Indonesia sempat mengalami berbagai kendala teknis yang berdampak pada pengalaman nasabah. Sejak awal tahun 2025, gangguan sistem akibat proses peningkatan (*upgrade*) aplikasi menyebabkan nasabah kesulitan mengakses layanan, dengan keluhan seperti aplikasi tidak bisa dibuka, layar putih saat login, hingga aplikasi yang menutup sendiri secara tiba-tiba. Selain itu, beberapa fitur penting seperti riwayat transaksi dan informasi saldo tidak dapat ditampilkan, sehingga menyulitkan pengguna dalam memantau aktivitas keuangan mereka. Gangguan tersebut juga berdampak pada layanan lain seperti ATM, di mana nasabah mengalami kegagalan dalam melakukan penarikan tunai. Tak hanya itu, munculnya pop-up berlapis, keharusan mengaktifkan GPS, serta

⁷ Kevin Lane Kaller Philip Kotler, *Manajemen Pemasaran Edisi 13 Jilid 1* (Jakarta: Erlangga, 2009).

kekhawatiran terhadap keamanan data turut memperburuk citra aplikasi ini di mata pengguna.

Bukti dari permasalahan ini dapat dilihat dari rating aplikasi di Google Play Store yang hanya mencapai 3,6, disertai dengan berbagai ulasan negatif dari pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa masih diperlukan evaluasi dan peningkatan yang menyeluruh terhadap performa serta keandalan aplikasi BYOND by BSI untuk memenuhi ekspektasi dan kepuasan nasabah.

Gambar 1.2 Ulasan Aplikasi BYOND by BSI



Sumber: Play Store (Diakses 8 Mei 2025)

Dalam konteks inilah, analisis kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI menjadi sangat penting. Kepuasan nasabah menjadi tolok ukur yang baik dalam mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh sebuah bank. Dengan memahami tingkat kepuasan nasabah, Bank Syariah Indonesia dapat melakukan perbaikan dan peningkatan layanan sehingga dapat memberikan pengalaman yang lebih baik bagi nasabahnya.

Meskipun demikian, penelitian terkait kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi *mobile* dalam industri perbankan syariah masih terbatas, terutama di wilayah Bengkulu. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan literatur tersebut dengan melakukan analisis kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI khususnya di Bank Syariah Indonesia cabang Bengkulu.

Dengan demikian, berdasarkan gambaran masalah yang telah disampaikan, peneliti termotivasi untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Aplikasi BYOND by BSI (Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Bengkulu)”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah sebelumnya, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI?
2. Bagaimana pengaruh fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI?
3. Bagaimana pengaruh kualitas dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh kualitas dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia cabang Bengkulu.

D. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari dilakukannya penelitian ini adalah

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman masyarakat serta memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan ekonomi, khususnya dalam kajian tentang kualitas dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan bank syariah.

2. Kegunaan Empiris

a. Bagi Mahasiswa

Hasil dari penelitian diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian serupa.

b. Bagi Lembaga

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat praktis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi BYOND by BSI, serta Membantu Bank Syariah Indonesia Bengkulu dalam mengembangkan strategi pemasaran yang lebih efektif berdasarkan analisis kepuasan nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI.

c. Bagi Masyarakat

Hasil dari penelitian ini berguna sebagai panduan dalam memilih layanan perbankan yang sesuai dengan kebutuhan dan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi.

E. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini merujuk pada penelitian-penelitian terdahulu yang judulnya relevan dengan topik penelitian ini, sehingga dapat memberikan landasan yang kuat dalam menyusun penelitian ini. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini meliputi:

Studi yang dilakukan oleh A'yun dan Ulfah berjudul *"Efektivitas BYOND by BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo"* bertujuan untuk menilai sejauh mana aplikasi BYOND by BSI mampu meningkatkan mutu layanan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini berangkat dari kebutuhan perbankan syariah untuk terus berinovasi secara digital agar mampu menjawab harapan nasabah terhadap layanan modern berbasis prinsip syariah. Dengan menggunakan metode kuantitatif, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah BSI di KCP Krian, Sidoarjo. Hasil analisis menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI berperan besar dalam meningkatkan kualitas layanan serta tingkat kepuasan nasabah, terutama berkat kelengkapan fitur digital yang disesuaikan dengan prinsip-prinsip syariah. Penelitian ini memiliki kesamaan dengan studi yang sedang dilakukan, yaitu pada objek yang diteliti—aplikasi BYOND by BSI—and pada fokus terhadap variabel kualitas layanan serta kepuasan nasabah. Namun, terdapat perbedaan dalam cakupan kajian: penelitian A'yun dan Ulfah lebih mengarah pada evaluasi efektivitas layanan secara umum, sedangkan penelitian ini akan mengkaji secara lebih mendalam pengaruh kualitas dan fitur layanan terhadap kepuasan, dengan melibatkan responden dari cabang atau wilayah yang berbeda.

Penelitian yang dilakukan oleh Denia Maulani dengan judul “*Understanding Customer Satisfaction of Mobile Banking: A Case of Obstacles Transactions Using BSI Mobile Applications*” bertujuan untuk menelaah fitur-fitur dalam aplikasi BSI Mobile, mengukur kepuasan pengguna, serta mengidentifikasi kendala yang dialami nasabah saat bertransaksi. Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif, dengan data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarluaskan kepada pengguna aplikasi BSI Mobile di Kantor Cabang Bogor Pajajaran Sukasari. Hasilnya menunjukkan bahwa mayoritas nasabah merasa puas terhadap layanan digital ini, meskipun masih terdapat hambatan teknis seperti kesalahan sistem dan gangguan lainnya yang mengganggu kenyamanan penggunaan. Kesamaan penelitian ini dengan studi yang sedang dilakukan terletak pada perhatian terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan layanan mobile banking BSI. Perbedaannya adalah fokus Denia lebih diarahkan pada masalah atau hambatan transaksi, sementara penelitian ini mengkaji secara spesifik pengaruh kualitas layanan dan fitur terhadap kepuasan, serta mengambil objek berupa aplikasi *BYOND by BSI*, bukan BSI Mobile.

Sementara itu, Yuvita Savitri melalui penelitiannya yang berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan Mobile*

Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Pada Bank BSI KCP Ratulangi Palopo)” meneliti seberapa besar dampak kualitas layanan mobile banking terhadap tingkat kepuasan nasabah di KCP Ratulangi Palopo. Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif dengan kuesioner sebagai instrumen utama yang disebarluaskan kepada 95 responden dari populasi sebanyak 2.215 nasabah. Data dianalisis dengan regresi linear sederhana menggunakan SPSS versi 22. Temuan penelitian mengindikasikan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai t-hitung 12,717 yang melampaui t-tabel 1,985, dengan signifikansi 0,000. Kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada fokus terhadap pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna layanan digital BSI. Namun, Yuvita hanya menyoroti satu variabel independen (kualitas layanan) dan menggunakan BSI Mobile sebagai objek studi, sedangkan penelitian ini melibatkan tambahan variabel fitur layanan dan menjadikan aplikasi *BYOND by BSI* sebagai fokus utama.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Elsandro Yoga Pranantha berjudul “*Pengaruh Kualitas Layanan dan Fitur Produk BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia di Kabupaten Sleman*”, tujuan utamanya adalah mengukur sejauh mana kualitas

layanan dan fitur produk aplikasi BSI Mobile memengaruhi kepuasan pengguna. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada nasabah di wilayah Sleman. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda. Hasil penelitian mengonfirmasi bahwa baik kualitas layanan maupun fitur produk berkontribusi secara positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki kemiripan dengan studi yang sedang dilakukan dalam hal variabel yang diteliti dan pendekatan yang digunakan. Namun, objek penelitiannya adalah BSI Mobile, sementara penelitian ini berfokus pada aplikasi *BYOND by BSI* sebagai versi pengembangan dari aplikasi sebelumnya, serta dilakukan di wilayah yang berbeda.

Adapun penelitian Feby Widia Putri yang berjudul *“Pengaruh Efektivitas, Kemudahan, dan Keamanan Layanan terhadap Kepuasan Nasabah Bertransaksi Menggunakan Mobile Banking Bank Syariah Indonesia”* bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari tiga variabel utama—efektivitas, kemudahan, dan keamanan—terhadap tingkat kepuasan nasabah. Menggunakan pendekatan kuantitatif, data dalam penelitian ini dianalisis menggunakan metode Partial Least Square (PLS) melalui aplikasi SmartPLS 3.0. Hasilnya menunjukkan bahwa

efektivitas dan kemudahan layanan tidak memberikan dampak signifikan, meskipun arah pengaruhnya positif. Sebaliknya, variabel keamanan menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Persamaan dengan penelitian saat ini adalah fokus terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dalam penggunaan mobile banking BSI. Namun, pendekatan Feby lebih menekankan pada aspek efektivitas, kemudahan, dan keamanan, sedangkan penelitian ini mengkaji peran kualitas layanan dan fitur yang disediakan oleh *BYOND by BSI*, sebagai bentuk inovasi baru dari layanan digital BSI.

F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini mencakup:

BAB I: PENDAHULUAN

Membahas latar belakang masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, tinjauan pustaka, dan sistematika penulisan.

BAB II: KAJIAN TEORI DAN KERANGKA BERPIKIR

Menyajikan tinjauan dan analisis dari teori-teori serta referensi terkait yang menjadi dasar penelitian, termasuk bagaimana pengaruh kualitas

dan fitur layanan terhadap kepuasan nasabah dalam penggunaan aplikasi BYOND by BSI.

BAB III: METODE PENELITIAN

Membahas jenis dan pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, populasi dan teknik pengambilan sampel, sumber data dan teknik pengumpulan data, variabel dan definisi operasional, serta teknik analisis data.

BAB IV: HASIL PENELITIAN

Bagian ini menyajikan analisis data serta pembahasan terhadap berbagai faktor berdasarkan data yang telah dikumpulkan dari permasalahan penelitian. Selain itu, bagian ini juga memuat hasil dari uji instrumen penelitian, analisis deskriptif, dan pengujian hipotesis, disertai penjabaran hasil dan interpretasi dari pembahasan yang dilakukan.

BAB V: PENUTUP

Bagian ini memuat kesimpulan dan saran. Kesimpulan berisi ringkasan yang padat dan berdasarkan fakta mengenai permasalahan serta hasil analisis yang telah dilakukan. Sementara itu, saran mencakup rekomendasi untuk penelitian selanjutnya dengan mempertimbangkan temuan-temuan yang muncul selama pembahasan, dan

ditujukan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam studi ini.

