

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan era digital mendorong perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan manusia. Teknologi menjadi salah satu perkembangan yang secara signifikan memberi dampak bagi masyarakat melalui bentuk kemajuannya yang mampu meringankan aktivitas individu dalam menyelesaikan pekerjaan (Veonnita & Rojuaniah, 2022). Kemajuan teknologi kini mendominasi kegiatan sehari-hari dalam mendukung dan mempermudah berbagai aktivitas, mulai dari komunikasi, mengakses informasi, transaksi ekonomi, sistem pelayanan publik, hingga memberikan efisiensi sebagai fungsi utama dalam kehidupan *modern* (Goyal *et al.*, 2025).

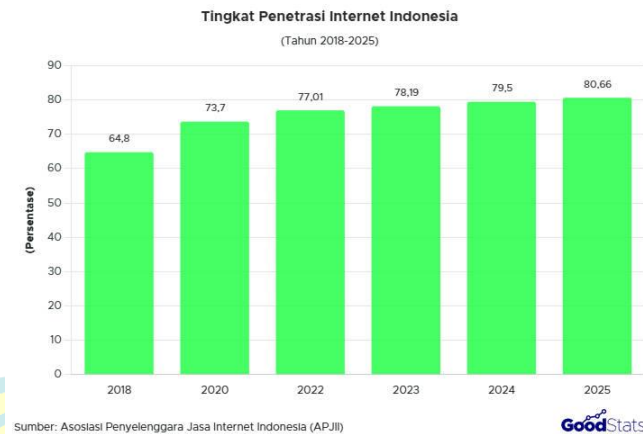
Kemajuan teknologi yang paling berpengaruh salah satunya adalah internet. Dalam setiap tahunnya, internet semakin mempengaruhi banyak kehidupan individu. Internet berperan dalam menjalankan fungsinya sebagai penghubung perangkat jaringan komputer atau seluler di seluruh dunia guna menjadi sarana pertukaran data dan informasi tanpa terhalang ruang dan waktu. Internet hadir memberikan kemudahan pada aspek kehidupan masyarakat seperti dalam mengakses informasi secara praktis dan membuat komunikasi menjadi lebih efisien meskipun antar individu terhalang jarak. Hal tersebut menandakan bahwa internet tidak hanya

memberikan percepatan akses informasi, namun juga terciptanya gaya hidup yang lebih fleksibel dan *modern* (Zuhra, 2025).

Sejalan dengan percepatan transformasi digital, Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) melandaskan bawa penetrasi internet di Indonesia kian berkembang dan mengalami peningkatan yang konsisten dan signifikan dari tahun 2018 – 2025.

Pada tahun 2025 APJII menyebutkan bahwa pengguna yang terkoneksi internet mencapai 229,43 juta jiwa dari total populasi penduduk Indonesia yang tercatat 284,44 juta jiwa. Angka ini menerangkan data bahwa penetrasi internet di Indonesia mengalami peningkatan yang stabil dan signifikan dari total penetrasi internet tahun 2024 yang jumlahnya tercatat 221,5 juta jiwa. Peningkatan ini bukan hanya sebagai cerminan penetrasi yang semakin luas, namun juga memperlihatkan bahwa transformasi perilaku individu dimasyarakat semakin kuat dalam mengadopsi internet untuk berbagai aktivitas sehari-hari. Ketua umum APJII, Muhammad Arif, memberikan pernyataan terkait peningkatan penetrasi internet di Indonesia selama lima tahun terakhir yang menunjukkan tren positif secara konsisten (APJII, 2025). Pertumbuhan yang stabil dan signifikan ini mencerminkan fondasi transformasi digital yang semakin kuat dan berkembang di seluruh wilayah Indonesia.

Intelligentia - Dignitas



Gambar 1. 1 Tingkat Penetrasi internet di Indonesia tahun 2025

Sumber : Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII)

Peningkatan pengguna internet di Indonesia menunjukkan tren yang konsisten, dimulai dari 64,8% pada 2018, meningkat secara signifikan menjadi 73,7% ditahun 2020, kemudian mengalami pertumbuhan pesat menjadi 77,01% pada tahun 2022, dan menunjukkan kenaikan yang substansial sebesar 78.19% pada tahun 2023, kenaikan terus meningkat seiring berjalannya waktu hingga pada tahun 2024 mencapai 79,5%. Data tersebut menggambarkan proses adopsi digital yang kian berlanjut di tengah kehidupan masyarakat Indonesia. Pertumbuhan yang konsisten ini, menunjukkan berkembangnya infrastruktur digital, meningkatnya akses oleh perangkat yang terkoneksi internet, disertai kebutuhan masyarakat dan peralihan gaya hidup terhadap konektivitas digital. Pola yang meningkat secara positif ini, memiliki dampak yang besar dan luas terhadap berbagai sektor, termasuk peningkatan dalam penerimaan layanan keuangan digital seperti *mobile banking*, *e-wallet*, *crowdfunding platforms*, *investment apps* (Bibit, Ajaib, Pluang) dan aplilkasi layanan keuangan digital lainnya. Hal ini dapat mendorong transformasi digital dalam berbagai aspek ekonomi dan sosial di Indonesia.

Meningkatnya angka pengguna internet pada setiap tahunnya, kemajuan teknologi semakin dimanfaatkan oleh banyak masyarakat guna mempermudah kegiatan hariannya. Hadirnya internet telah secara signifikan mengoptimalkan layanan digital salah satunya pada sektor keuangan berbasis digital, layanan ini memungkinkan individu dalam melakukan transaksi seperti transfer dana, pengecekan saldo, pembayaran tagihan, dan investasi melalui aplikasi *mobile banking* (Rahman *et al.*, 2024).

Layanan *mobile banking* merupakan bentuk transformasi digital di sektor keuangan yang menjadi salah satu bagian dari inovasi teknologi finansial (*financial technology* atau *fintech*) berbasis bank. *Mobile banking* dikembangkan oleh lembaga perbankan guna memudahkan transaksi individu dalam mengakses keuangan melalui perangkat *mobile* atau seluler. Aplikasi seperti *mobile banking* membuat individu dari berbagai latar belakang saat ini dapat dengan mudah memiliki akses dan mengatur keuangan mereka, produk *fintech* seperti *mobile banking* telah memungkinkan individu yang berasal dari daerah kurang terlayani dapat mengakses layanan keuangan esensial (Amnas *et al.*, 2025). Di Indonesia, inovasi digital di sektor keuangan seperti *mobile banking* tersebut diimplementasikan oleh berbagai macam bank, dan salah satu perusahaan yang mengembangkan inovasi tersebut adalah PT Bank Syariah Indonesia (BSI).

Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan suatu lembaga keuangan syariah terbesar di Indonesia yang menjalankan kinerja operasionalnya sesuai dengan prinsip dan aturan syariat islam serta dalam penyediaannya berisi berbagai produk keuangan berbasis syariah, sama seperti peran dari bank lainnya, BSI juga berfungsi

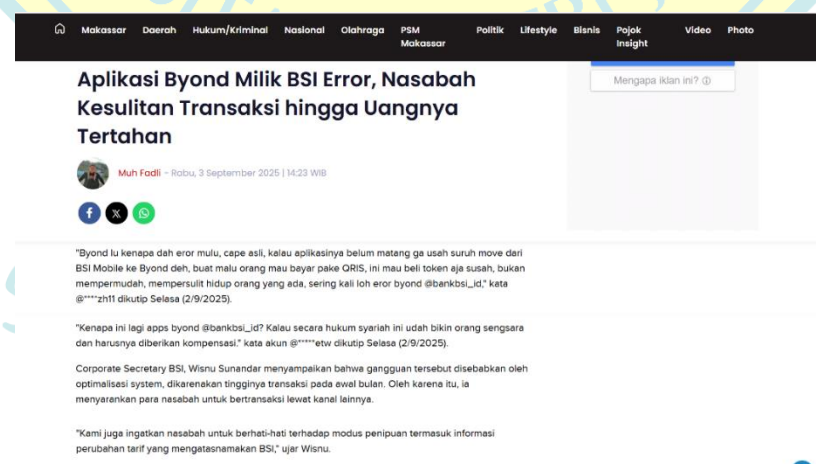
dalam mengelola atau menyalurkan dana yang dikumpulkan dari masyarakat untuk kembali ke masyarakat (Kharisma, 2025).

Sektor perbankan Islam memahami perlu adanya penerimaan strategi yang memfokuskan target pada nasabah dalam mempertahankan keunggulan kompetitif dan relevansinya. Pada November 2024, Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan pendekatan melalui inovasi digitalnya berupa aplikasi *mobile banking* sebagai bentuk adaptif dalam strategi bisnisnya di era digital yang semakin berkembang ini, aplikasi tersebut dialih namakan menjadi BYOND by BSI dari yang sebelumnya yaitu BSI Mobile. Aplikasi ini diluncurkan oleh BSI untuk memberikan penawaran layanan perbankan digital yang lebih mudah, cepat, dan aman bagi penggunanya, serta lebih modern namun tetap sejalan dengan prinsip syariah (Mahrani & Harahap, 2025).

BYOND by BSI merupakan inovasi yang dirancang dan ditingkatkan sebagai bentuk penyempurnaan dari aplikasi BSI *Mobile* yang mengakui adanya penawaran proses transaksi yang lebih cepat, fleksibel, dan menyuguhkan pengalaman pengguna yang lebih baik. Namun, fenomena yang terjadi di lapangan memperlihatkan bahwa tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi baru ini belum optimal secara menyeluruh. Jika dilihat dari data yang dipublikasikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), pengguna BSI *Mobile* pada tahun 2024 jumlahnya mencapai 7,1 juta pengguna, sedangkan ditahun 2025, jumlah pengguna yang aktif tercatat beralih menggunakan BYOND by BSI baru mencapai 3,5 juta pengguna. Perbandingan ini bukan seutuhnya menunjukkan penurunan, tetapi memperlihatkan indikasi kendala yang berkaitan dengan pengalaman dan kepuasan pengguna pada

BYOND by BSI. Keadaan ini mengilustrasikan bahwa kemungkinan sebagian pengguna belum merasakan manfaat, kemudahan, keamanan, dan kenyamanan yang mereka harapkan oleh platform baru tersebut.

Fenomena tersebut menunjukkan gambaran bahwa rancangan aplikasi dengan fungsi yang seharusnya dapat menjadi jembatan nasabah dalam membantu kinerjanya saat bertransaksi, justru menggambarkan indikasi penurunan kepuasan pengguna (*satisfaction*) yang disebabkan oleh berbagai hambatan seperti kesulitan yang dirasakan, manfaat fitur yang kurang bekerja dengan baik, ancaman pada keamanan dan perlindungan data, serta kenyamanan saat menggunakan aplikasi dalam penggunaan awal, sehubungan dengan indikasi tersebut, peneliti mendapati informasi bahwa adanya pengguna yang mengalami gangguan mulai awal September 2025. Masalah tersebut ramai disoroti dan hangat diperbincangkan oleh berita melalui internet hingga platform resmi, dalam informasinya diberitakan bahwa aplikasi tersebut dinilai menghambat aktivitas transaksi harian pengguna, baik pada saat transfer, hingga terjadi masalah pada sistem pembayaran.

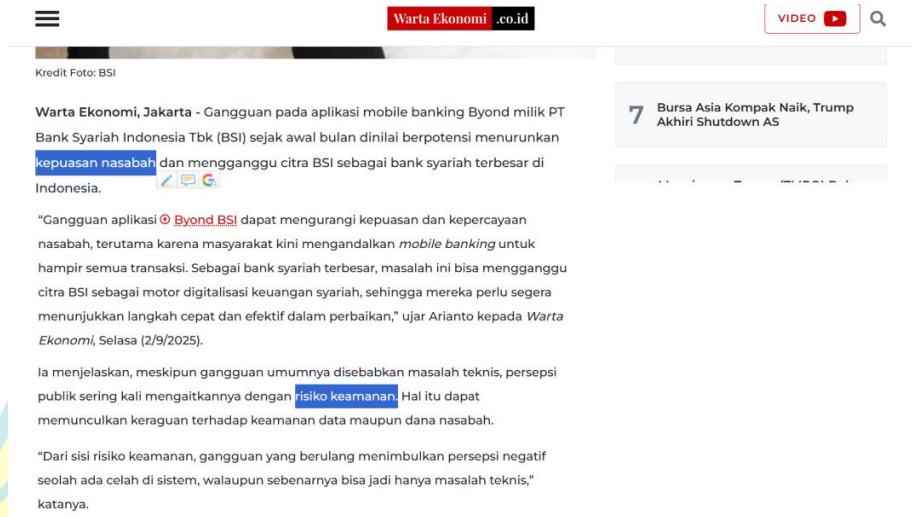


Gambar 1.2 Berita keresahan pengguna aplikasi BYOND by BSI

Sumber : Pojok Sulsel & CNBC Indonesia

Berdasarkan gambar dan sumber di atas, terpantau banyaknya komentar tidak mengenankan dari para pengguna BYOND by BSI. Melalui media sosial X, para pengguna menanggapi berbagai masalah seperti aplikasi yang dianggap belum matang dan adanya kesulitan yang dirasakan saat menggunakan QRIS untuk melakukan transaksi, hal itu dipertegas oleh akun @****zh11 dengan menaruh tag tertuju pada @bankbsi_id yang mengatakan 'bukan mempermudah, malah mempersulit hidup orang karena sering kali eror pada aplikasi byond'. Masalah tersebut terlihat nyata saat sejumlah berita turut menyoroti isu terkait aplikasi *superapp* BYOND by BSI ini, yang mengindikasikan bahwa aplikasi ini tidak mempermudah para penggunanya dalam melakukan transaksi harian, tetapi justru menyulitkan karena fitur pembayarannya sering kali eror seperti pembayaran melalui metode *QRIS* atau *Quick Response Code Indonesian Standard*, pada kondisi tersebut menunjukkan adanya persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) yang belum optimal dikalangan pengguna. Di samping itu, kegunaan *QRIS* yang juga mestinya memiliki manfaat besar justru tidak dirasakan pengguna aplikasi BYOND by BSI ketika mengandalkannya dalam proses pembayaran. Kendala ini menggambarkan adanya permasalahan pada *perceived usefulness* yang mana pengguna merasa bahwa BYOND by BSI bukan aplikasi yang dianjurkan sebagai sistem perbankan utama dalam aktivitas transaksi sehari-hari karena manfaat dan kemudahan penggunaan yang dirasa kurang maksimal untuk peningkatan kerja. Keluhan lain juga banyak diberitakan oleh beberapa sumber yang membagikan adanya keresahan mengenai hambatan transaksi pada pengguna

BYOND by BSI yang menyebabkan pengguna merasa bahwa kendala tersebut menjadi celah bagi ancaman keamanan data maupun dana nasabah.



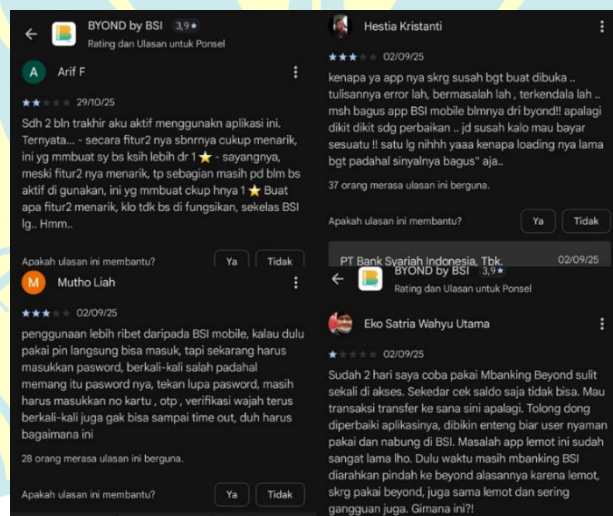
Gambar 1. 3 Berita keluhan pengguna BYOND by BSI

Sumber: Warta Ekonomi Jakarta

Berita di atas menunjukkan adanya persepsi masyarakat mengenai ancaman keamanan (*perceived security*) yang disebabkan oleh gangguan teknis secara berulang pada saat awal pengguna mencoba *log in*, munculnya persepsi negatif merupakan imbas dari keraguan pengguna terhadap keamanan data dan dana yang tersimpan pada aplikasi BYOND. Berbagai pemberitaan tersebut menunjukkan adanya ketidaknyamanan yang dirasakan pengguna (*perceived enjoyment*) dalam mengoperasikan aplikasi BYOND sebagai alat transaksi utama, pembaharuan yang dilakukan oleh PT Bank Syariah Indonesia dirasa tidak meningkatkan keunggulan sistem justru membuat pengguna memiliki pandangan buruk dan tidak menyenangkan. Seluruh berita yang tersebar di internet seperti gambar di atas, pihak BSI mengkhawatirkan bahwa gangguan pada *mobile banking* BYOND by BSI yang terjadi sejak awal bulan September berpotensi memudahkan kepuasan

nasabah, meskipun aplikasi BYOND by BSI telah banyak digunakan oleh pengguna tetapi beberapa pengguna masih merasakan ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman yang didapatkan, situasi ini menunjukkan adanya permasalahan pada kepuasan (*satisfaction*) yang pengguna rasakan dari aplikasi BYOND by BSI. Masalah pada BYOND BSI ini dinilai dapat mencoreng wajah industri keuangan syariah nasional karena dikatakan bahwa BSI merupakan ikon keuangan terbesar di sektor syariah.

Adanya laporan dari beberapa pengguna juga menyoroti ketidakpuasan pada aspek seperti stabilitas aplikasi, kecepatan akses, sampai pemahaman pada fitur baru yang disajikan.



Gambar 1. 4 Ulasan Pengguna BYOND by BSI

Sumber: *Google Playstore* (2025)

Gambar di atas menunjukkan banyaknya tanggapan negatif mengenai aplikasi BYOND by BSI yang tertulis di kolom komentar pada *Google Playstore*. Komentar pertama, akun atas nama Arif F menuliskan bahwa aplikasi yang sudah cukup menarik namun tampaknya masih ada yang belum dapat aktif digunakan,

pengguna merasa fitur yang menarik akan lebih baik jika berfungsi secara aktif dan menyeluruh. Hal ini membuat nasabah merasa kurangnya manfaat atau kegunaan dari fitur – fitur yang tersedia namun belum bisa digunakan, padahal selain melihat antarmuka yang kreatif pengguna lebih puas jika fitur yang digunakan unggul dalam nilai fungsionalitasnya, tetapi kenyataannya dalam pendapat yang diberikan oleh akun tersebut justru memperlihatkan adanya nilai kegunaan (*perceived usefulness*) yang kurang, padahal fitur tersebut muncul dan tersedia setelah pengguna melakukan registrasi pada aplikasi BYOND by BSI berharap dapat menggunakannya.

Kedua, komentar yang dituliskan oleh akun bernama Hestia Kristanti menyebutkan bahwa adanya kendala saat pengguna membuka aplikasi untuk melakukan transaksi, didapat informasi ‘*error*’ atau ‘*sedang bermasalah*’ pada tampilan utamanya ketika dibuka. Selain itu, ketika pengguna sudah masuk pada aplikasi BYOND by BSI yang terjadi dalam aplikasi tersebut masih didapat *loading* yang lama. Kondisi tersebut menyebabkan munculnya kesulitan atau *perceived ease of use* yang pengguna alami dalam melakukan pembayaran atau transaksi yang dibutuhkan secara *real-time* hal ini menjadi fokus bahwa aplikasi dirasa tidak mudah untuk digunakan. Sejalan dengan berita yang beredar di berbagai media, adanya komentar tersebut menjadi bukti nyata bahwa aplikasi BYOND by BSI belum cukup berperan menjadi jembatan dalam memudahkan para pengguna dalam bertransaksi.

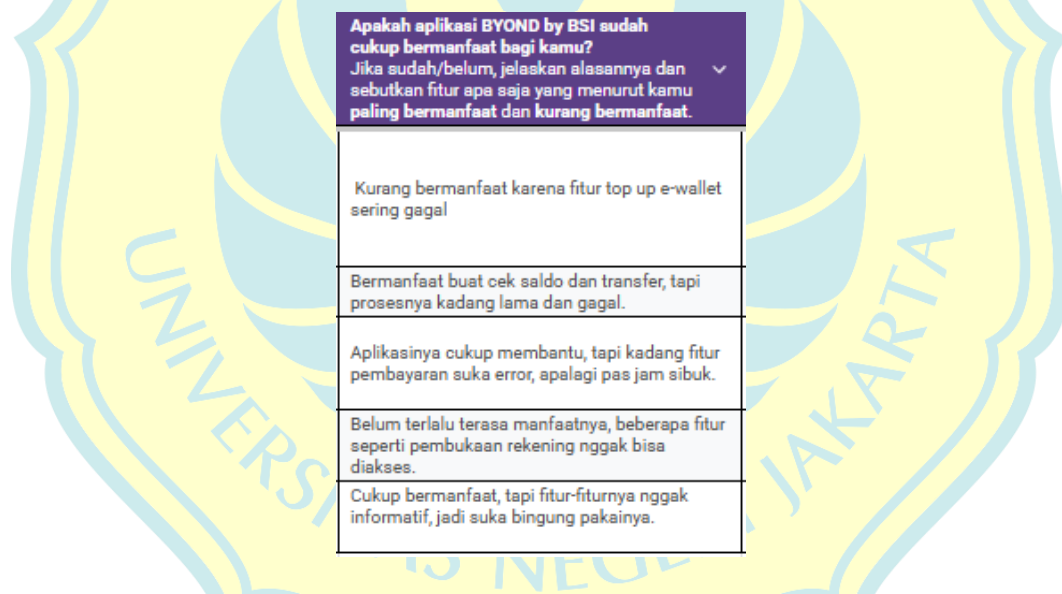
Ketiga, akun atas Mutho Liah melaporkan adanya kesenjangan tahap log in pengguna merasa BSI Mobile lebih mudah untuk masuk dengan hanya

menggunakan PIN dibandingkan dengan BYOND by BSI yang kini harus menggunakan *password* dan harus berulang ketika memasukannya, adapun pengguna yang sudah mengupayakan dengan menekan ‘lupa *password*’, tetapi masih harus tetap memasukkan nomor kartu, kode otp dan juga verifikasi wajah yang terus berulang hingga sesi habis. Permasalahan ini menimbulkan adanya perasaan cemas terhadap sistem keamanan (*perceived security*) yang dimiliki oleh aplikasi BYOND by BSI karena pengguna merasa data yang dimasukan sudah valid namun tetap kesulitan dalam melakukan proses *log in*.

Kemudian, tanggapan yang keempat menunjukkan adanya pengguna yang merasa tidak nyaman dengan permasalahan yang terjadi dalam aplikasi BYOND by BSI, seperti lambat nya sistem yang berjalan pada aplikasi baru, pengguna merasa pemakaian aplikasi sebelumnya atau BSI Mobile itu sudah cukup lambat dan diharuskan untuk beralih pada aplikasi terbarunya guna menghindari kelambatan pada sistem lama, namun yang terjadi kenyataannya adalah sama saja dan menyebabkan perasaan tidak menyenangkan (*perceived enjoyment*) bagi pengguna yang saat mengaksesnya. Pernyataan ini menegaskan bahwa berita yang beredar merupakan sebuah fakta yang terjadi dilapangan dan dikeluhkan langsung oleh penggunanya melalui situs resmi yang tertuju langsung kepada perusahaan, peningkatan sistem yang diharap dapat menyempurnakan dan memberikan pengalaman menarik, justru sebaliknya, pengguna merasa sistem yang ada membuat resah dan menimbulkan perasaan tidak menyenangkan.

Berdasarkan ulasan – ulasan di atas yang ditujukan untuk BYOND by BSI, terdapat banyak keluhan mengenai kendala dan kesulitan saat melakukan transaksi

atau sekadar menjalankan sistem dalam aplikasi nya. Diketahui juga bahwa pengguna menuliskan keluhannya terkait fitur yang ada, tidak seluruhnya dapat berfungsi. Sistem keamanan yang membuat cemas pengguna terkait data dan *password* akun juga masih belum terselesaikan. Serta, munculnya ketidaknyamanan saat menjalankan aplikasi karena sistem pada BYOND by BSI yang lambat ketika mencoba melakukan transaksi atau untuk sekadar cek saldo. Hal ini membuktikan adanya kesenjangan bahwa aplikasi BYOND by BSI sudah mampu bertransformasi namun belum siap pada sistem yang ada didalamnya.



| Apakah aplikasi BYOND by BSI sudah cukup bermanfaat bagi kamu? Jika sudah/belum, jelaskan alasannya dan sebutkan fitur apa saja yang menurut kamu paling bermanfaat dan kurang bermanfaat. |
|---|
| Kurang bermanfaat karena fitur top up e-wallet sering gagal |
| Bermanfaat buat cek saldo dan transfer, tapi prosesnya kadang lama dan gagal. |
| Aplikasinya cukup membantu, tapi kadang fitur pembayaran suka error, apalagi pas jam sibuk. |
| Belum terlalu terasa manfaatnya, beberapa fitur seperti pembukaan rekening nggak bisa diakses. |
| Cukup bermanfaat, tapi fitur-fiturnya nggak informatif, jadi suka bingung pakainya. |

Gambar 1. 5 Hasil pra survey *perceived usefulness*

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Peneliti menemukan adanya data yang ditemukan melalui pra survey untuk mengindikasikan dan mempertegas keberadaan masalah secara langsung berdasarkan pernyataan pengguna yang sudah pernah menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Data tersebut terurai dalam tabel di atas, pada yang mana terdapat jawaban dari para responden mengenai kuesioner yang mengaitkan masalah pada persepsi kegunaan

atau manfaat (*perceived usefulness*). Tiga dari lima responden menjawab bahwa adanya manfaat yang sudah cukup baik dan membantu dalam melakukan transfer meski begitu, responden juga merasa dalam prosesnya kadang memakan proses lama dan berujung gagal, kemudian beberapa fitur-fitur dirasa kurang informatif seperti dalam pembukaan rekening baru, top up e-wallet, bahkan fitur pembayaran yang sering error terlebih saat jam sibuk. Pengguna merasa fitur-fitur nya sudah cukup membantu tapi masih perlu adanya perbaikan sistem terlebih pada manfaatnya.

| Bagaimana menurut kamu kemudahan dalam menggunakan BYOND by BSI? Jika ada bagian yang terasa mudah atau sulit digunakan, sebutkan dan jelaskan alasannya. |
|---|
| Waktu pertama kali daftar ribet banget, verifikasinya lama, pas pindah dari bsi mobile harus mulai dari awal lagi semuanya |
| Sering banget logout sendiri, harus login ulang pakai OTP tiap kali. |
| Menu aplikasinya terlalu banyak, jadi agak susah cari fitur tertentu. |
| Navigasinya kurang jelas, terutama buat pengguna baru. |
| Loading lama tiap buka halaman transaksi, bikin males pakai |

Gambar 1. 6 Hasil pra survey *perceived ease of use*

Sumber: Data diolah peneliti

Pada kolom dari gambar di atas yang berisi lima data responden, terdapat pernyataan terkait kemudahan yang dirasakan pengguna (*perceived ease of use*) pada aplikasi BYOND by BSI. Responden tersebut menyatakan bahwa aplikasi BYOND terasa kompleks bagi pengguna yang ingin beralih karena pendaftarannya sangat memakan waktu yang lama dan diperlukan menginput ulang data dari awal

seperti saat registrasi pada aplikasi sebelumnya. Selain itu, aplikasi BYOND juga memiliki terlalu banyak fitur sehingga membuat pengguna merasa kesulitan dalam mencari fitur tertentu terlebih bagi pengguna baru dan merasa navigasi yang diberikan kurang jelas, dengan proses yang memakan waktu lama, dan navigasi yang terasa sulit diterapkan menimbulkan kemalasan dalam memakai aplikasi menurut pandangan pengguna.

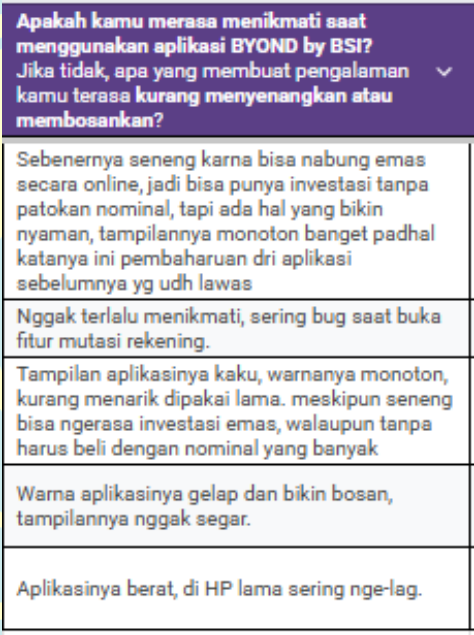
| Apakah kamu merasa aman saat melakukan transaksi menggunakan BYOND by BSI? Jika tidak sepenuhnya aman, jelaskan hal apa yang membuat kamu merasa ragu atau khawatir. |
|--|
| Takut kalau jaringan error pas transaksi ga aman, takut uangnya nyangkut dan gak kembali |
| Kadang khawatir data pribadi bocor, soalnya nggak ada verifikasi dua langkah. |
| Pernah transaksi, tapi notifikasi masuknya telat banget, jadi bikin ragu aman atau enggak. |
| Aman sih, tapi tampilan konfirmasi transaksi kurang meyakinkan. |
| Pernah gagal transfer tapi saldo sempat terpotong, bikin khawatir banget. |

Gambar 1. 7 Hasil pra survey *perceived security*

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pada gambar di atas terdapat jawaban dari ke lima responden yang menggambarkan suatu pernyataan terkait persepsi keamanan (*perceived security*) pada pengguna aplikasi BYOND by BSI, jawaban di atas menunjukkan adanya salah satu pengguna yang masih merasa aman namun jawaban lainnya tetap merasa khawatir akan kebocoran privasi berupa data maupun dana, error yang terlalu sering, membuat pengguna merasa saldo yang ada dalam rekening tersangkut atau tidak kembali saat transaksi. Error yang dialami juga tidak hanya berupa notifikasi

yang telat masuk, tetapi terpotongnya saldo ketika transaksi berhasil juga menjadi kekhawatiran yang muncul pada pengguna, hal tersebut menimbulkan keraguan terhadap keamanan yang dirasakan jika berlangsung terlalu sering. Dibawah ini terdapat beberapa pandangan lagi terhadap dua persepsi yang dialami pengguna.



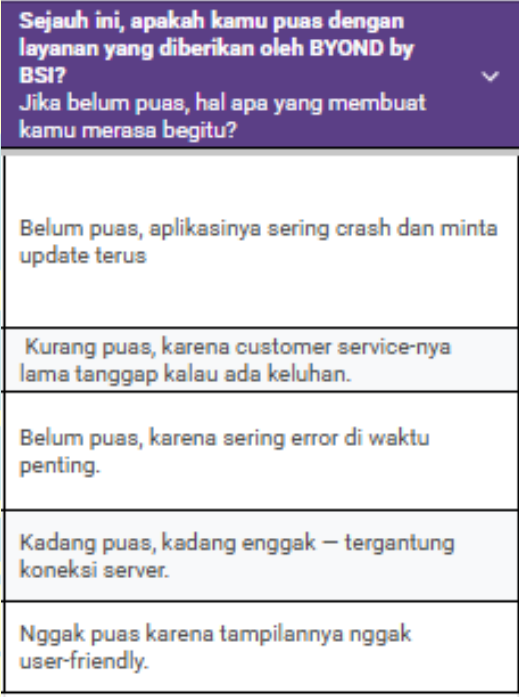
| Apakah kamu merasa menikmati saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI? Jika tidak, apa yang membuat pengalaman kamu terasa kurang menyenangkan atau membosankan? |
|---|
| Sebenarnya senang karna bisa nabung emas secara online, jadi bisa punya investasi tanpa patokan nominal, tapi ada hal yang bikin nyaman, tampilannya monoton banget padhal katanya ini pembaharuan dri aplikasi sebelumnya yg udh lawas |
| Nggak terlalu menikmati, sering bug saat buka fitur mutasi rekening. |
| Tampilan aplikasinya kaku, warnanya monoton, kurang menarik dipakai lama. meskipun senang bisa ngerasa investasi emas, walaupun tanpa harus beli dengan nominal yang banyak |
| Warna aplikasinya gelap dan bikin bosan, tampilannya nggak segar. |
| Aplikasinya berat, di HP lama sering nge-lag. |

Gambar 1. 8 Hasil pra survey *perceived enjoyment*

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Berdasarkan gambar 1.7 sebagaimana lanjutan dari jawaban responden, pada kolom ini terdapat pernyataan tentang persepsi kesenangan yang dialami pengguna selama mengoperasikan BYOND by BSI sebagai alat transaksi sehari-hari. Dalam pernyataannya, dua dari tiga responden atau pengguna merasa senang adanya fitur menabung emas melalui aplikasi perbankan syariah, sehingga membuat pengguna merasa adanya pilihan dalam metode investasinya, pengguna merasa tidak perlu mendatangi toko emas fisik, namun bisa tetap melakukan investasi secara digital, namun di luar perasaan senangnya, pengguna merasa

tampilannya terlihat monoton, gelap, dan membosankan, padahal aplikasi ini disebut sebagai peningkatan dan pembaharuan dari aplikasi yang sebelumnya. Pada lain pendapat ditemukan juga adanya pengguna yang tidak menikmati suatu fitur seperti pada fitur ‘mutasi rekening’ karena sering dihadapi kendala, hal tersebut membuat pengguna merasakan ketidaknyamanan saat mengoperasikannya.



| Sejauh ini, apakah kamu puas dengan layanan yang diberikan oleh BYOND by BSI? Jika belum puas, hal apa yang membuat kamu merasa begitu? |
|--|
| Belum puas, aplikasinya sering crash dan minta update terus |
| Kurang puas, karena customer service-nya lama tanggap kalau ada keluhan. |
| Belum puas, karena sering error di waktu penting. |
| Kadang puas, kadang enggak – tergantung koneksi server. |
| Nggak puas karena tampilannya nggak user-friendly. |

Gambar 1. 9 Hasil pra survey satisfaction

Sumber: Data diolah oleh peneliti

Pernyataan terakhir, terkait kepuasan (*satisfaction*), disimpulkan bahwa lima responden dominan menjawab adanya kepuasan yang belum terpenuhi sebab kendala *crash* dan permintaan update yang sering, kurangnya rasa puas atas *customer service* yang lambat dalam menanggapi keluhan, kurangnya kepuasan karena error yang sering terjadi di waktu penting, hingga ketidakpuasan karena fitur yang ada terasa kurang *user-friendly*. Hal-hal tersebut menjadi fakta yang

menegaskan bahwa berita yang beredar adalah benar bahwa BYOND by BSI, belum secara total dalam mengembangkan sistemnya. Perlu adanya peningkatan yang terus dilakukan secara optimal dan tidak menjatuhkan kepuasan pengguna pada *mobile banking* berbasis syariah,

Banyaknya berita yang beredar dimedia, komentar buruk pada *google playstore*, dan pra survey terbuka yang dilakukan guna mencari kunci permasalahan pada penggunaan aplikasi BYOND by BSI menandakan bahwa pengguna belum merasa puas dengan peningkatan sistem yang diberikan baik dari sisi kegunaan ataupun manfaat fitur nya. Laporan yang sering muncul mencakup kesulitan dalam menjalankan aplikasi, fitur yang kurang responsif , keamanan yang kurang maksimal, fitur yang monoton serta gangguan teknis yang menyebabkan ketidaknyaman saat melakukan transaksi, masalah yang terjadi juga menilai kepuasan pengguna dari aspek-aspek tersebut. Sehingga, dalam memulihkan kepuasan pengguna BSI perlu melakukan peningkatan dan perbaikan sistem yang telah mengecewakan. Merujuk pada berita yang beredar dimedia, adanya masalah dan kondisi ini sangat mengancam kepuasan pengguna dan membuat pengguna beralih dalam menjadikan BYOND by BSI sebagai pilihan utama dalam menggunakan teknologi berbasis *mobile banking* syariah.

Berdasarkan uraian latar belakang, rumusan masalah, tujuan, serta ruang lingkup penelitian ini, peneliti menetapkan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi BYOND by BSI yang berdomisili di DKI Jakarta, sedangkan sampelnya adalah pengguna aktif yang pernah menggunakan aplikasi tersebut dalam enam bulan terakhir. Pemilihan DKI Jakarta sebagai lokasi

penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa wilayah ini memiliki jumlah pengguna layanan perbankan digital yang tinggi, tingkat adopsi teknologi yang lebih matang, serta aktivitas transaksi digital yang lebih intensif dibandingkan daerah lainnya. Selain itu, Jakarta merupakan pusat bisnis dan keuangan nasional sehingga representatif untuk menggambarkan perilaku dan kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* secara lebih komprehensif. Dengan demikian, penetapan populasi, sampel, dan lokasi penelitian ini diharapkan mampu menghasilkan temuan yang lebih relevan, akurat, dan sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dirumuskan.

1.2 Rumusan Masalah

Berlandaskan latar belakang yang telah dijelaskan dan hasil kesimpulan dari penelitian sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Apakah *Perceived Usefulness* berpengaruh signifikan pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI?
- b. Apakah *Perceived Ease of Use* berpengaruh signifikan pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI?
- c. Apakah *Perceived Security* berpengaruh signifikan pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI?
- d. Apakah *Perceived Enjoyment* berpengaruh signifikan pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan penjelasan pada latar belakang serta kesimpulan yang rujuk menurut peneliti terdahulu, maka penelitian ini bertujuan:

- a. Memahami pengaruh *Perceived Usefulness* pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI di DKI Jakarta.
- b. Memahami pengaruh *Perceived Ease of Use* pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI di DKI Jakarta.
- c. Memahami pengaruh *Perceived Security* pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI di DKI Jakarta.
- d. Memahami pengaruh *Perceived Enjoyment* pada *Satisfaction* pengguna aplikasi BYOND by BSI di DKI Jakarta,

1.4 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan, terutama dalam konteks layanan perbankan digital, seperti aplikasi BYOBD by BSI. Secara teoritis penelitian ini:

1.4.1 Manfaat Teoritis

- a. Memperluas literatur terkait peran *perceived usefulness* terhadap *satisfaction* pada konteks aplikasi perbankan berbasis syariah di Indonesia, diharap dapat memperkaya pemahaman akademik mengenai persepsi kegunaan berpengaruh pada kepuasan pengguna.
- b. Membagikan penguatan empiris dalam konsep *perceived ease of use* sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan, dengan menunjukkan apakah hasil kemudahan penggunaan memiliki pengaruh untuk pengalaman pengguna sehingga menghasilkan kepuasan.
- c. Memberikan pengembangan tentang pemahaman teoretis pada *perceived security*, khususnya terkait dengan rasa aman pengguna saat melakukan

transaksi melalui layanan digital syariah, yang selama ini masih menunjukkan hasil penelitian yang beragam.

- d. Memperbaharui bukti empiris terkait *perceived enjoyment* sebagai faktor emosional yang memberikan pengaruh pada kepuasan pengguna, sehingga mampu memperluas pandangan model penemuan teknologi yang sebelumnya hanya berfokus pada faktor utilitarian.
- e. Secara menyeluruh, penelitian ini memberikan kontribusi pada pengembangan model yang menonjolkan kombinasi faktor (*perceived usefulness, perceived ease of use, perceived security*) dan faktor afektif (*perceived enjoyment*) guna memberikan penjelasan mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital, serta memberikan ruang untuk pengembangan model penelitian selanjutnya dibidang teknologi keuangan syariah.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat secara langsung bagi pihak yang berkaitan langsung dalam pengembangan dan evaluasi aplikasi BYOND by BSI, terkhusus:

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Berkontribusi dalam menggambarkan keseluruhan aspek-aspek yang mempengaruhi kepuasan pengguna BYOND by BSI di DKI Jakarta, sehingga mampu menjadi market dalam pengambilan Keputusan guna meningkatkan kualitas fitur, kemudahan penggunaan, dan keamanan aplikasi.

- b. Sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan

Hasil penelitian ini diharap dapat berguna untuk mengidentifikasi aspek mana yang sangat perlu adanya perbaikan, apakah itu dari sisi manfaat pada aplikasi, kemudahan navigasi, keamanan transaksi, atau justru pengalaman emosional pengguna, yang nantinya mampu bekerja lebih terarah dan menyesuaikan kebutuhan pengguna.

- c. Guna meningkatkan strategi retensi pengguna

Dengan dapatnya identifikasi faktor yang sangat mempengaruhi kepuasan, BSI dapat merancang solusi dan strategi guna mempertahankan pengguna dan meminimalisir adanya keluhan, khususnya pada fitur-fitur yang dirasa kurang optimal.

- d. Sebagai masukan dalam pengembangan fitur baru

Penelitian ini juga dapat digunakan sebagai pertimbangan dan saran dalam menciptakan fitur lainnya yang tidak hanya memiliki nilai fungsionalitas tetapi juga mampu menyenangkan serta aman, dengan itu dapat meningkatkan kepuasan dan pengalaman pengguna secara menyeluruh.

- e. Bagi masyarakat dan pengguna

Membagikan pemahaman aspek-aspek apa saja yang berpengaruh pada kepuasan dalam mengoperasikan perbankan digital, sehingga pengguna dapat lebih kritis dan sadar dalam memilih layanan digital sesuai berdasarkan kebutuhan