

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah berevolusi dalam beberapa sektor, termasuk layanan perbankan di Indonesia. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah kemunculan layanan *Mobile Banking*, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan melalui perangkat seluler. Layanan ini tidak hanya memberikan kemudahan akses dan efisiensi waktu, tetapi juga menjadi strategi perbankan dalam menjangkau segmen masyarakat yang lebih luas, terutama di tengah meningkatnya kebutuhan akan layanan keuangan yang cepat dan praktis.¹

Seiring dengan perluasan ini, terdapat peningkatan permintaan dari masyarakat Muslim akan layanan keuangan yang sesuai dengan standar syariah. Indonesia, yang memiliki populasi Muslim terbesar di dunia dan diperkirakan mencapai 244 juta pada tahun 2025, memiliki potensi besar untuk pengembangan lingkungan ekonomi syariah, terutama di bidang keuangan digital.² Peningkatan kesadaran akan pentingnya prinsip-prinsip keuangan Islam telah mendorong banyak lembaga untuk menciptakan layanan perbankan *mobile* yang sesuai syariah sebagai respons terhadap tuntutan pasar yang semakin kompleks.

¹ Fitria Ramadhani Kasman, "Inovasi Keuangan Digital Mobile Banking Syariah Terhadap Perkembangan Bank Syariah Sharia Mobile Banking Digital Financial Innovation Towards The Development Of Islamic Banks Islamic Economics and Business Journal," *Islamic Economics and Business Journal* 5, no. 2 (2023): 1–19.

² Sugiyanto, "Indonesia Jadi Negara Dengan Populasi Muslim Terbesar Di Dunia Tahun 2025!," *INewsSragen.Id*, 2025, <https://sragen.inews.id/read/565112/indonesia-jadi-negara-dengan-populasi-muslim-terbesar-di-dunia-tahun-2025>.

Dalam konteks ini, beberapa bank di Indonesia telah meluncurkan layanan *Mobile Banking* yang sesuai dengan syariah untuk memenuhi permintaan transaksi digital umat Muslim sambil tetap mematuhi hukum syariah. Tabel berikut menampilkan daftar bank dan aplikasi perbankan mobile yang sesuai dengan syariah yang telah diluncurkan:

Tabel 1. 1

Perbankan yang menyediakan Fitur *Mobile Banking* Syariah

NO	Nama Bank	Nama Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	Tanggal Perilisan Aplikasi
1	Bank Syariah Indonesia	<i>BYOND by BSI</i>	18 Oktober 2024
2	Bank Jago Syariah	Jago Syariah	13 April 2021
3	Bank Aladin Syariah	Aladin: Bank Syariah Digital	18 Januari 2022
4	Bank Muamalat	Muamalat DIN	24 September 2019
5	CIMB Niaga Syariah	<i>OCTO Mobile by CIMB Niaga</i>	21 Juni 2012

Sumber: Google Playstore

Tabel di atas menunjukkan keberadaan bank-bank yang menawarkan layanan *Mobile Banking* yang sesuai dengan syariah. Di

antara bank-bank yang tercantum dalam tabel tersebut, Bank Syariah Indonesia adalah yang paling menonjol dan telah mendedikasikan dirinya sebagai penyedia layanan mobile banking syariah terkemuka di Indonesia.³

Sektor *Mobile Banking* berkonsep Syariah di Indonesia memiliki potensi yang signifikan karena jumlah penduduk Muslim yang besar. Kebutuhan akan solusi keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, termasuk pembiayaan dan investasi, terus meningkat. Pemahaman masyarakat akan pentingnya keuangan syariah semakin meningkat, difasilitasi oleh upaya-upaya edukasi dari berbagai pihak. Melalui perbaikan teknis dan dukungan pemerintah, *Mobile Banking* syariah ini memiliki potensi untuk muncul sebagai inti dari inovasi keuangan yang etis dan inklusif di Indonesia.⁴ Ekspansi ini didorong oleh permintaan dari populasi Muslim, adopsi teknologi digital, dan dukungan regulasi yang mendukung. *Mobile Banking* syariah meningkatkan pertumbuhan pasar, mendorong inovasi, dan memfasilitasi kemitraan yang menguntungkan, sehingga meningkatkan ekonomi syariah dan mempromosikan inklusi keuangan. Untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas dan kinerja aplikasi *Mobile Banking*, sangat penting untuk mempertimbangkan sudut pandang pengguna yang telah memanfaatkan layanan tersebut. Penilaian yang diberikan oleh

³ Isyana Valda, Asif Faruqi, and Eristya Maya Safitri, "Evaluasi Faktor Penerimaan Nasabah Terhadap Aplikasi Mobile Banking Syariah Menggunakan Modifikasi Tam (Studi Kasus: Bsi Mobile)," *Jurnal Informatika Dan Teknik Elektro Terapan* 12, no. 3 (2024), <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i3.4828>.

⁴ Rika Nur Amelia et al., "Fintech Syariah Di Masa Depan : Peluang Dan Tantangan," *Trending: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen* 2, no. 3 (2024): 273–87, <https://doi.org/10.30640/trending.v2i3.2742>.

pengguna di *platform Google Play Store* mencerminkan pengalaman mereka dalam menggunakan aplikasi, mencakup berbagai aspek seperti kemudahan penggunaan, kecepatan proses, serta tingkat kepuasan secara keseluruhan.

Tabel 1. 2

**Menyajikan Peringkat Aplikasi Berdasarkan Ulasan dan
Penilaian yang Diberikan oleh Pengguna.**

No	Nama Bank	Nama Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	Rating Aplikasi	Total Download	Total Ulasan
1	Cimb Niaga Syariah	<i>OCTO Mobile by CIMB Niaga</i>	4,5	5 Juta+	331 Ribu+
2	Bank Muamalat	<i>Muamalat DIN</i>	4,1	1 Juta+	17 Ribu+
3	Bank Aladin Syariah	<i>Aladin: Bank Syariah Digital</i>	4,2	5 Juta+	39 Ribu+
4	Bank Jago Syariah	<i>Jago Syariah</i>	4,5	10 Juta+	190 Ribu+
5	Bank Syariah Indonesia	<i>BYOND by BSI</i>	3,4	1 Juta+	40 Ribu+

Sumber: Google Play Store, 27 Mei 2025

Tabel di atas disertakan untuk memberikan analisis perbandingan posisi aplikasi *BYOND by BSI* dibandingkan dengan layanan perbankan

mobile Islam lainnya di Indonesia. Presentasi data mengenai peringkat, jumlah unduhan, dan ulasan dari lima aplikasi ini bertujuan untuk menunjukkan tingkat penerimaan publik terhadap aplikasi *BYOND by BSI* dibandingkan dengan pesaingnya.

Aplikasi *BYOND by BSI* memiliki peringkat terendah di antara lima aplikasi yang ditampilkan, dengan skor 3,4. Hal ini menunjukkan kemungkinan ketidakpuasan konsumen terhadap aplikasi tersebut, terutama terkait pengalaman pengguna, fungsi layanan, atau keandalan sistem. Sebaliknya, aplikasi seperti *Jago Syariah* dan *OCTO Mobile* memiliki peringkat 4,5, yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna yang cukup tinggi.

Penambahan tabel ini menyoroti pentingnya penelitian ini, mengingat adanya perbedaan yang signifikan dalam persepsi pengguna terhadap masing-masing program. Hal ini menyoroti kebutuhan untuk melakukan analisis sentimen terhadap ulasan yang diajukan oleh pengguna *BYOND by BSI* di *Google Play Store* guna mengidentifikasi faktor-faktor yang berkontribusi terhadap sentimen negatif tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan wawasan yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan perbankan digital Islam di masa depan.

BYOND By BSI merupakan aplikasi *Mobile Banking* terbaru yang diciptakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menggantikan *BSI Mobile*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan *digital*, dengan berbagai fitur unik yang secara khusus disesuaikan dengan

kebutuhan nasabah di era *digital*.⁵ Selain itu, *BYOND by BSI* menyediakan berbagai layanan keuangan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Keunggulan utamanya mencakup akses yang mudah, memfasilitasi *transfer bank* dan pembayaran tagihan secara cepat tanpa perlu mengunjungi cabang fisik, yang menguntungkan bagi pengguna dengan mobilitas tinggi atau mereka yang berada jauh dari bank.

Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan di luar aktivitas dasar, seperti pengisian ulang *e-wallet* dan akuisisi produk investasi seperti *deposito* dan *reksa dana*, sehingga memudahkan pengelolaan keuangan dan investasi. Memanfaatkan *BYOND oleh BSI* meningkatkan efisiensi waktu dan keuangan melalui prosedur transaksi yang dipercepat, sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna. Meskipun tidak dinyatakan secara eksplisit, sangat penting untuk diketahui bahwa layanan perbankan *digital* menerapkan langkah-langkah keamanan yang ketat untuk melindungi data dan transaksi nasabah, yang sangat penting untuk menumbuhkan kepercayaan pengguna.⁶

Peralihan dari *BSI Mobile* ke *BYOND by BSI* memerlukan proses adaptasi yang terkadang menantang bagi pengguna. Hal ini menimbulkan kesulitan yang signifikan bagi segmen klien dengan literasi *digital* yang terbatas atau mereka yang terbiasa dengan *User Interface* (UI) aplikasi sebelumnya. Modifikasi ini memerlukan penyesuaian yang cukup besar

⁵ Niken Lestari, "Analisis Terhadap Manfaat Penggunaan Fitur Layanan M-Banking BSI Bagi Nasabah Kcp Gombong Kebumen," *Journal of Management, Economics, and Entrepreneur* 1, no. 2 (2022): 224.

⁶ Dita Mahrani, Raja Sakti, and Putra Harahap, "Analysis of Perceptions and Aspects of Ease of Transaction Using BYOND Mobile Banking by BSI" 6, no. 1 (2025): 31–38.

karena perbedaan fitur dan navigasi yang akan dialami pengguna saat berinteraksi dengan *platform* baru.⁷

Menurut laporan dari *detik.com* tertanggal 2 Juni 2025, layanan digital *BYOND by BSI* mengalami gangguan teknis yang berdampak pada aktivitas transaksi konsumen. Gangguan ini mengakibatkan ketidaknyamanan dengan terhambatnya akses ke beberapa fungsi layanan keuangan yang ditawarkan oleh *platform*. Menanggapi hal ini, manajemen Bank Syari'ah Indonesia (BSI) segera menegaskan bahwa masalah ini sedang dalam proses penyelesaian. Mereka menggarisbawahi bahwa upaya terbaik sedang dilakukan untuk memperbaiki masalah ini dengan segera, sehingga pengguna dapat kembali menggunakan layanan *BYOND by BSI* secara normal.⁸ Ini membuktikan bahwa banyaknya kekurangan pada *BYOND by BSI* bukan hanya disebabkan oleh ketidakbiasaan nasabah terhadap *User Interface* (UI).

Di samping tantangan teknis operasional, pada tanggal 8 hingga 14 Mei 2023, BSI mengalami serangan *ransomware* oleh kelompok peretas *LockBit 3.0*, yang mengakibatkan pencurian 1,5 TeraByte data klien dan gangguan layanan yang substansial selama hampir satu minggu, sebelum akhirnya ditangani oleh Bareskrim dan BSSN.⁹ Banyak pengguna

⁷ Yogama Wisnu Okyandito, "5 Perbedaan Byond by BSI Dan BSI Mobile, Aplikasi Baru!," *Idntimes.com*, 2024, <https://www.idntimes.com/business/economy/yogama-wisnu-oktyandito/perbedaan-byond-by-bsi-dan-bsi-mobile>.

⁸ Retno Ayuningrum, "BSI Ungkap Penyebab Aplikasi BYOND Terganggu," *detik.com*, 2025, <https://finance.detik.com/moneter/d-7944622/bsi-ungkap-penyebab-aplikasi-byond-terganggu>.

⁹ Hesti Puji Lestari, "Kronologi BSI Diserang Ransomware Oleh Hacker Lockbit 3.0, Diduga Beraksi Sejak Libur Lebaran 2023," *Financial Business*, 2023, https://finansial.bisnis.com/read/20230514/90/1655733/kronologi-bsi-diserang-ransomware-oleh-hacker-lockbit-30-diduga-beraksi-sejak-libur-lebaran-2023?utm_source=chatgpt.com.

melaporkan berbagai masalah teknis, termasuk aplikasi crash, kegagalan login, dan transaksi yang tidak berhasil meskipun dana sudah terpotong. Keluhan juga mencakup tantangan dalam transisi dari *BSI Mobile* ke *BYOND by BSI* dan *User Interface* (UI) yang tidak jelas.¹⁰

Keberhasilan sebuah aplikasi tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi dan peningkatan *User Interface* (UI), tetapi juga sangat bergantung pada kesenangan pengguna. Pengalaman pengguna yang tidak menyenangkan dapat secara nyata mengurangi kepercayaan dan loyalitas terhadap aplikasi. Dengan memahami kesan orang melalui ulasan mereka sangatlah penting. Platform seperti *Google Play Store* memungkinkan pengguna untuk menyebarkan pengalaman mereka secara terbuka.¹¹ Menganalisis ulasan di *Google Play Store* memberikan wawasan tentang reaksi dan pendapat pengguna mengenai aplikasi *BYOND by BSI*. Komentar dan ulasan ini memfasilitasi identifikasi kekuatan dan kelemahan aplikasi, sekaligus memberikan wawasan tentang sikap pengguna secara keseluruhan.

Seiring dengan perkembangan *BYOND by BSI*, analisis sentimen dari ulasan pengguna sangat penting untuk mengevaluasi kelebihan dan kekurangan layanan yang disediakan. Metode ini dapat menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang sentimen pengguna, baik yang

¹⁰ Info Hukum, “Penyebab BYOND BSI Error Dan Menghambat Transaksi BSI 202,” Info Hukum, 2025, <https://fahum.umsu.ac.id/info/penyebab-byond-bsi-eror-dan-menghambat-transaksi-bsi-2025/>.

¹¹ Sendi Alpin Rizaldi Rizaldi, Syariful Alam, and Imay Kurniawan, “Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi JMO (Jamsostek Mobile) Pada Google Play Store Menggunakan Metode Naive Bayes,” *STORAGE: Jurnal Ilmiah Teknik Dan Ilmu Komputer* 2, no. 3 (2023): 109–17, <https://doi.org/10.55123/storage.v2i3.2334>.

baik maupun yang buruk, sehingga dapat meningkatkan kualitas aplikasi. Oleh karena itu, pendekatan analisis sentimen sangat penting untuk mengetahui tren opini pengguna secara akurat mengenai program.

Penelitian sebelumnya telah mengidentifikasi adanya kesenjangan dalam analisis hubungan antara analisis sentimen ulasan pengguna dan persepsi pelanggan terhadap aplikasi perbankan seluler yang sesuai syariah. Rosanti dkk. (2025) melakukan penelitian dengan menggunakan metodologi analisis sentimen pada aplikasi perbankan seluler syariah, menggunakan data ulasan dari *Google Play Store*. Penelitian ini tidak menyelidiki aspek tema atau menggunakan teknologi seperti NVivo untuk analisis yang lebih komprehensif.¹² Widyaputri dan Gunanto (2023) meneliti faktor-faktor yang memengaruhi adopsi perbankan seluler Islam, termasuk literasi keuangan Islam dan persepsi risiko; namun, mereka menggunakan metodologi survei dan tidak memasukkan data real-time dari pengguna aplikasi.¹³

Sebaliknya, Munandar dkk. (2024) menganalisis sentimen pengguna pada aplikasi perbankan *mobile* menggunakan metode algoritmik (K-NN), tanpa mempertimbangkan konteks perbankan Islam

¹² Cholisa Rosanti, Fenilinas Adi Artanto, and Reza Edi Saputra, "Perception of User Opinions towards Sharia Mobile Banking Applications in Indonesia Based on Comments on Google Play Store" 7, no. 1 (2025): 97–108.

¹³ Fitri Fadilah Widyaputri, "Shariah Mobile Banking Adoption Trends : Analysis Mob Mentality , Reputation , Perceived Risk , and Islamic Financial Literacy Tren Adopsi Mobile Banking Syariah : Analisis Mentalitas Gerombolan , Reputasi , Persepsi Akan Resiko , Dan Literasi Keuangan Sy" 10, no. 5 (2023): 482–95, <https://doi.org/10.20473/vol10iss20235pp482-495>.

dan pengalaman khusus pengguna Muslim.¹⁴ Nusantara dkk. (2024) juga membahas masalah ini melalui analisis sentimen dan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi perbankan digital Islam di kalangan milenial, meskipun mereka tidak fokus pada aplikasi tertentu atau menggunakan pendekatan eksploratif terhadap pengalaman pengguna.¹⁵

Penelitian yang dilakukan oleh Irawati & Wijaya (2025) meningkatkan persepsi pelanggan terhadap *BSI Mobile*, dengan fokus pada elemen Antarmuka Pengguna (*User Interface*) dan Pengalaman Pengguna (*User Experience*); namun, penelitian ini tidak menggunakan evaluasi online atau mencakup proses transisi layanan digital.¹⁶ Sebuah studi oleh Adiningtyas & Aulani (2024) menunjukkan penggunaan analisis sentimen untuk menilai kualitas layanan perbankan mobile, meskipun tidak secara khusus membahas aplikasi syariah atau pengalaman pengguna Muslim.¹⁷ Dengan keterbatasan tersebut, penelitian ini hadir untuk mengisi celah dalam literatur dengan menggunakan pendekatan kualitatif tematik berbantuan NVivo 14, serta memanfaatkan ulasan pengguna dari *Google Play Store* untuk menggambarkan persepsi konsumen terhadap aplikasi *BYOND by BSI* sebagai bagian dari transformasi layanan digital perbankan syariah di Indonesia. Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka

¹⁴ Darwin Munandar et al., “Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi Mobile Banking Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor,” *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi* 7, no. 3 (2024): 1309–18, <https://doi.org/10.32493/jtsi.v7i3.41409>.

¹⁵ Farida Ayu et al., “Sentiment Analysis and Factors Influencing the Adoption of Islamic Digital Banking among the Millennial Generation in Indonesia,” 2024, 255–61, <https://doi.org/10.62951/icesst.v3i2.455>.

¹⁶ Nindia Kartika Irawati et al., “PENGARUH USERT INTERFACE DAN USER EXPERIENCE TERHADAP LOYALITAS NASABAH” 10, no. 204 (2025): 619–38.

¹⁷ Helmi Adiningtyas and Aishananda Shavira Auliani, “Sentiment Analysis for Mobile Banking Service Quality Measurement,” *Procedia Computer Science* 234 (2024): 40–50, <https://doi.org/10.1016/j.procs.2024.02.150>.

penulis tertarik untuk meneliti mengenai “**Analisis Sentimen Konsumen Terhadap Ulasan Pengguna *BYOND by BSI* di Google Play Store**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah adalah bagaimana analisis sentimen konsumen terhadap ulasan pengguna *BYOND by BSI* di *Google Play Store* dengan pertanyaan penelitian:

1. Apa saja tema-tema yang dominan muncul dari ulasan pengguna terhadap aplikasi *BYOND by BSI*
2. Bagaimana hasil analisis sentimen yang menjelaskan tema yang muncul pada aplikasi *BYOND by BSI* yang mendapatkan ulasan positif dan negatif dari pengguna?

1.3 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada analisis ulasan pengguna aplikasi *BYOND by BSI* yang tersedia secara publik di *Google Play Store*. Ulasan yang dianalisis hanya diambil dalam periode Bulan Oktober 2024 hingga Juli 2025. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode analisis tematik berbantuan perangkat lunak NVIVO 14, sehingga bersifat eksploratif dan tidak bertujuan untuk generalisasi statistik. Fokus analisis terletak pada isi naratif ulasan pengguna, bukan pada identitas penulis atau aspek teknis aplikasi secara langsung.

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah penelitian yang penulis paparkan diatas, maka penelitian ini bertujuan:

1. Untuk memahami aspek-aspek apa saja dari aplikasi yang paling sering dibicarakan oleh pengguna, baik itu fitur, performa, atau isu tertentu.
2. Untuk mengetahui secara spesifik tema mana yang mendapatkan respons positif dari pengguna dan tema mana yang mendapatkan respons negatif. Hal ini akan memberikan gambaran yang lebih detail mengenai kelebihan dan kekurangan aplikasi dari sudut pandang pengguna.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Akademisi

Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi peneliti lain yang ingin mengkaji lebih lanjut tentang Sentimen Konsumen, *Online Costumer Riview* dan *Mobile Banking*. Selain itu, penelitian ini juga memberikan wawasan tentang bagaimana variabel-variabel tersebut saling berhubungan dalam konteks perusahaan di bidang perbankan, sehingga dapat menjadi dasar untuk penelitian lanjutan dengan objek, metode, atau variabel yang berbeda.

2. Bagi Praktisi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi para Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) khususnya pengguna aplikasi *BYOND by BSI* dalam upaya peningkatan minat di aplikasi tersebut. Temuan dari penelitian ini dapat membantu nasabah untuk berfikir sejauh mana *BYOND by BSI* ini. Selain itu, penelitian ini juga berupaya mengidentifikasi solusi untuk mengatasi berbagai kendala yang dihadapi. Penelitian ini juga menawarkan wawasan mengenai persepsi nasabah terhadap *BYOND by BSI*, sehingga memungkinkan para nasabah untuk merancang kebijakan yang lebih efektif dan terfokus.

1.6 Sistematika Penelitian

BAB I: Pendahuluan

Bab ini menguraikan Latar Belakang Masalah, Perumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II: Landasan Teori

Bab ini menguraikan Definisi konsep, teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan penelitian, referensi, yang bersumber dari buku, review, jurnal publikasi yang relevan dengan masalah yang diteliti, beberapa penelitian terdahulu yang berhubungan dengan topik yang peneliti bahas serta pandangan secara islam, kerangka pemikiran dan indikator penelitian.

BAB III: Metode Penelitian

Bab ini merupakan bab yang menguraikan metode penelitian yang digunakan dalam penulisan skripsi ini, yang meliputi: jenis penelitian, sumber data, populasi dan sampel, lokasi penelitian, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.

Bab IV: Analisis Data

Dalam bab ini penulis akan membahas tentang profil obyek penelitian, pengujian dan hasil analisa data, pembuktian hipotesis dan pembahasan hasil analisa data.

Bab V: Penutup

Bab ini merupakan bab penutup yang berisi kesimpulan dan saran-saran dari hasil analisis data pada bab-bab sebelumnya yang dapat di jadikan masukan bagi berbagai pihak yang berkepentingan.

UIN IMAM BONJOL
PADANG