

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring berjalannya waktu, teknologi mengalami perkembangan yang sangat cepat, menghasilkan berbagai inovasi yang memberikan kemudahan kepada manusia. Salah satu inovasi yang signifikan adalah *internet*, yang memiliki dampak positif terutama dalam bidang komunikasi dan bisnis, termasuk di sektor perbankan. Perkembangan ini mendorong sektor perbankan untuk menyadari kebutuhan pengguna akan kemudahan bertransaksi uang.

Oleh karena itu diperlukan layanan perbankan yang mudah digunakan dan *fleksibel*, yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Sebagai respon terhadap kebutuhan pengguna tersebut, maka dikembangkanlah *mobile banking*, sebagai sebuah solusi yang mempermudah kegiatan transaksi dengan hanya memerlukan koneksi *internet* penggunaannya. *Mobile banking* merupakan salah satu aplikasi yang menunjang aktivitas sehari-hari yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui *smartphone*. Adanya *mobile banking* pihak perbankan berusaha memberikan layanan yang mudah, cepat, nyaman, dan dapat digunakan kapan saja dan di mana saja bagi para nasabah dalam melakukan transaksi. (Antoni & Lukman, 2024)

Data Bank Indonesia mencatatkan bahwa sepanjang tahun 2025 transaksi *mobile banking* terus menunjukkan tren pertumbuhan yang signifikan. Berdasarkan Statistik Bank Indonesia, hingga November 2025 *volume* transaksi pembayaran digital mencapai 4,66 miliar, yang mana *mobile banking* menjadi kontributor terbesar dengan sekitar 2,79 miliar transaksi. Hal ini menunjukkan tingginya adopsi layanan *mobile banking* oleh masyarakat sebagai sarana transaksi keuangan digital. Pertumbuhan tersebut juga tercermin pada data bulanan, di mana transaksi melalui aplikasi *mobile* mencapai sekitar 1,82 miliar pada Januari 2025 (Silfia, 2025). Melalui layanan *mobile banking* yang tersedia pada industri perbankan atau lembaga keuangan, nasabah dapat

melakukan berbagai transaksi keuangan seperti transfer antar rekening, pembayaran tagihan, transaksi saham, dan layanan keuangan lainnya

Di Indonesia, pertumbuhan pengguna *mobile banking* meningkat pesat seiring dengan meningkatnya penetrasi *smartphone* (Sitanggang dkk., 2024). Data Statista (2025) menunjukkan bahwa lebih dari 70% populasi Indonesia telah menggunakan layanan perbankan digital, dengan mayoritas pengguna berasal dari generasi milenial dan Gen Z. Data tersebut menunjukkan bahwa layanan perbankan digital, khususnya *mobile banking*, semakin menjadi kebutuhan utama masyarakat Indonesia. Hal ini sekaligus menegaskan pentingnya bagi perbankan untuk meningkatkan dan menjaga loyalitas penggunanya (Louis & Afgani, 2026).

Namun, meskipun jumlah pengguna meningkat, tidak semua aplikasi *mobile banking* berhasil memberikan pengalaman yang memuaskan. Beberapa keluhan yang sering muncul meliputi antarmuka yang rumit, lambatnya respon *server*, dan keterbatasan *fitur*. Permasalahan tersebut juga berpotensi terjadi pada berbagai bank di Indonesia, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah yang menyediakan layanan *mobile banking*. Oleh karena itu, penting bagi BSI untuk mengevaluasi penerimaan dan kepuasan pengguna agar dapat meningkatkan kualitas layanan dan mempertahankan loyalitas pengguna (Fianto dkk., 2021).

Salah satu *mobile banking* yang dikembangkan oleh perbankan syariah di Indonesia adalah *Byond by BSI*, yang diluncurkan oleh BSI sebagai solusi perbankan berbasis digital. Aplikasi ini diluncurkan pada 9 November 2024 dan menawarkan berbagai *fitur*, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, hingga investasi syariah, yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengelola keuangan. Namun, meskipun teknologi ini memberikan kemudahan, penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut perlu dikaji lebih mendalam untuk memastikan bahwa *fitur* yang disediakan benar-benar memenuhi kebutuhan pengguna.

Byond by BSI adalah aplikasi *mobile banking* terbaru yang dikembangkan oleh BSI untuk menggantikan aplikasi *BSI mobile*. Aplikasi ini

dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih modern, cepat, dan efisien dengan menghadirkan berbagai *fitur* baru yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah era digital (Fasya dkk., 2025).

BSI adalah penggabungan (*merger*) dari beberapa bank yang terdiri dari PT Bank BRI Syariah Tbk, PT Bank Syariah Mandiri dan PT Bank BNI Syariah. Dengan menggabungkan ketiga bank ini BSI memiliki kelebihan dari layanan mereka seperti luasnya jangkauan, kapasitas permodalan yang dimiliki jauh lebih baik, dan mendapatkan dorongan dari Kementerian BUMN untuk bisa bersaing pada tingkat global. Kehadiran aplikasi *Byond by* BSI sebagai bagian dari transformasi digital ini perlu mendapat perhatian khusus, mengingat keberhasilan implementasi layanan digital sangat ditentukan oleh tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna (Bank Syariah Indonesia, 2025).

Faktor kepuasan pengguna memegang peran penting dalam menentukan penerimaan kinerja sistem informasi oleh organisasi. Oleh karena itu, saat merencanakan, mengembangkan, atau mengadopsi sistem informasi, perlu mempertimbangkan faktor-faktor yang berpengaruh pada kepuasan pengguna. Dengan hal tersebut, faktor kualitas layanan menjadi hal penting untuk menentukan apakah pengguna puas atau tidak dengan layanan yang diberikan oleh sebuah aplikasi (Sahar dkk., 2025). Kualitas layanan menjadi faktor penting dalam mendapatkan kepuasan konsumen atau pengguna. Dalam penelitiannya, terdapat bukti empiris yang menjelaskan bahwa dengan berfokus pada layanan yang berkualitas suatu organisasi dapat meningkatkan keuntungan, penjualan, serta biaya efisiensi kegiatan yang mereka lakukan.

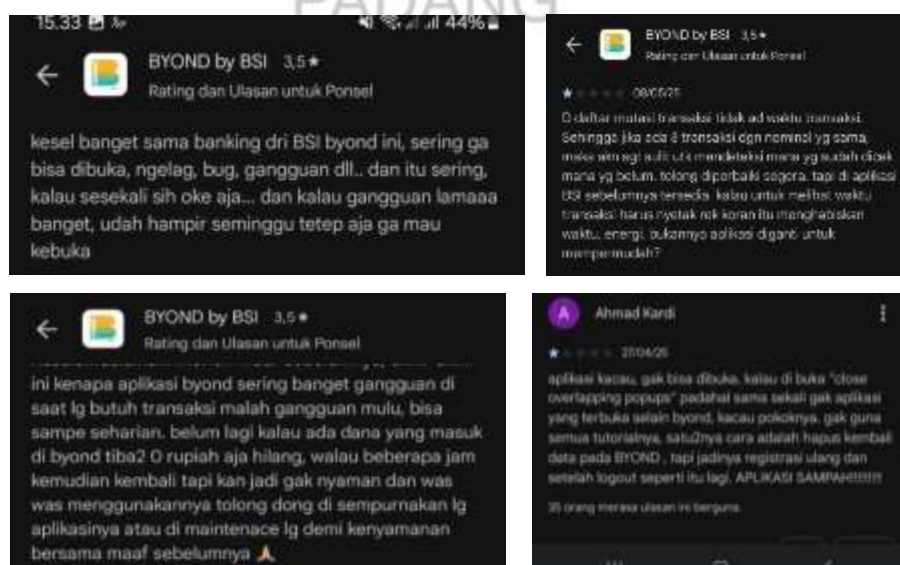
Konsep kualitas layanan dan kepuasan pengguna tersebut menjadi relevan untuk dianalisis pada aplikasi *Byond* sebagai layanan digital milik BSI. Evaluasi terhadap pengalaman pengguna dapat dilihat melalui penilaian dan ulasan yang diberikan oleh pengguna pada *platform PlayStore*.



Gambar 1. 1 Rating Aplikasi Byond (Sumber Play Store 2025)

Menurut rating aplikasi Byond yang di tunjukkan pada gambar 1.1 didapatkan bahwa sekitar 40,1 ribu ulasan dari pengguna, berdasarkan informasi yang tersedia di gambar, kita bisa mengetahui rata-rata rating (3,5), pengguna di dominasi pada penilaian bintang lima, lalu di susul oleh pengguna yang memberikan bintang satu. Maka disimpulkan masih banyaknya keluhan yang pengguna diberikan oleh pengguna terhadap kualitas layanan Byond.

Dengan dilakukannya eksplorasi lebih lanjut terhadap aplikasi Byond, didapatkan beberapa permasalahan yang dirasakan oleh pengguna di antaranya tampilan nya yang dianggap kurang sederhana atau membingungkan, proses *login* dan autentifikasi terlalu rumit, aplikasi tidak selalu dapat diakses saat dibutuhkan, aplikasi sering mengalami *delay*, desain tampilan kurang *User Friendly*. Hal ini tentu sangat merugikan nasabah sehingga mereka merasa kurang puas dengan aplikasi Byond.



Gambar 1. 2 Keluhan pengguna Aplikasi Byond (PlayStore, 2025)

Berdasarkan wawancara singkat peneliti kepada salah satu pengguna aplikasi Byond yang seorang mahasiswa di UIN IMAM BONJOL PADANG, mengatakan kurang puas pada aplikasi Byond, beliau menuturkan bahwa aplikasi Byond sering terjadi *bug*, *error*, dan sistemnya *down*, tidak bisa melakukan transaksi selama seharian. Dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja aplikasi dari sudut pandang pengguna perlu dilakukan dengan memperhitungkan masalah yang dirasakan oleh pengguna. Analisis kepuasan pengguna pada aplikasi Byond sangat penting untuk dilakukan karena akan memberikan gambaran tentang seberapa baik aplikasi ini diterima oleh pengguna. Aplikasi ini adalah salah satu media penting bagi pengguna untuk mengakses informasi dan layanan dari BSI, sehingga jika aplikasi ini tidak sesuai harapan pengguna, maka dapat berdampak pada citra dan reputasi BSI sebagai lembaga perbankan.

Dalam melakukan analisis kepuasan pengguna dan penerimaan pengguna, dapat menggunakan beberapa model seperti *Technology Acceptance Model* (TAM) dan *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Dengan menggunakan metode-metode tersebut, dapat dilihat sejauh mana kemudahan penggunaan dan manfaat yang diperoleh dari aplikasi Byond, serta sejauh mana variable lain seperti kualitas konten dan akurasi informasi mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil dari analisis kepuasan pengguna dan penerimaan pengguna diharapkan dapat menjadi masukan kepada pihak BSI dalam melakukan perbaikan atau peningkatan *fitur* dan layanan pada aplikasi Byond, sehingga pengguna dapat merasa puas dan terpenuhi kebutuhan informasi dan layanan mereka.

Dengan evaluasi yang dilakukan secara sistematis, BSI dapat menilai efektivitas aplikasi dalam mendukung aktivitas perbankan digital serta meningkatkan kualitas layanan agar sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada pengukuran kepuasan dan penerimaan pengguna aplikasi Byond dengan menggunakan metode EUCS dan TAM.

Menurut (Davis, 1989) dalam TAM, penerimaan pengguna terhadap suatu teknologi dipengaruhi oleh dua faktor utama, yaitu persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Jika pengguna merasa bahwa aplikasi *Mobile banking* mudah digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan, maka mereka cenderung mengadopsi teknologi tersebut. Selain itu, (Doll & Torkzadeh, 1988) dalam EUCS menekankan bahwa kepuasan pengguna dipengaruhi oleh beberapa dimensi, seperti kepuasan terhadap konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan, dan ketepatan waktu. Dengan memakai kedua model ini, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi *Mobile banking* Byond BY BSI.

Penelitian sebelumnya oleh (Regita dkk.,2020), menunjukkan bahwa *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* berpengaruh signifikan terhadap *attitude toward using* dan *behavioral intention to use* pada aplikasi OVO. Hasil tersebut mendukung kerangka TAM yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat menjadi faktor utama dalam menentukan penerimaan pengguna. Hal ini sejalan dengan temuan (Venkatesh, 2023) dalam *Unified Theory of Acceptance and Use of Technology* (UTAUT), yang menyatakan bahwa ekspektasi kinerja dan usaha memengaruhi niat pengguna dalam menggunakan suatu teknologi. Oleh karena itu, dalam konteks *mobile banking* Byond by BSI, penting untuk mengevaluasi apakah aplikasi ini telah memenuhi ekspektasi pengguna dalam hal kemudahan penggunaan.

Selain faktor penerimaan, kepuasan pengguna juga menjadi indikator penting dalam kesuksesan sebuah aplikasi. Kepuasan pengguna adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan kinerja aktual suatu produk atau layanan. Jika kinerja aplikasi sesuai atau melebihi harapan pengguna, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika aplikasi tidak dapat memenuhi ekspektasi, pengguna mungkin akan beralih ke layanan lain. Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari kesesuaian dengan prinsip syariah. Namun, penelitian ini berfokus pada aspek penerimaan teknologi dan kepuasan pengguna.

Penelitian ini akan menganalisis penerimaan dan kepuasan pengguna *mobile banking* Byond by BSI secara terpisah dengan pendekatan TAM dan EUCS untuk mengetahui faktor-faktor dominan yang memengaruhi pengguna. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kepada BSI dalam meningkatkan kualitas aplikasi sehingga dapat bersaing dengan layanan *mobile banking* lainnya, seperti BRImo (BRI), Livin' by Mandiri, dan Dana. Selain itu, temuan ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi dan praktisi perbankan dalam memahami dinamika penerimaan teknologi di sektor keuangan syariah.

Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan inti pada aplikasi *mobile banking* Byond by BSI tidak hanya terletak pada aspek penerimaan teknologi oleh pengguna, tetapi juga pada tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas sistem dan informasi yang disediakan aplikasi. Meskipun aplikasi Byond telah digunakan secara luas, masih terdapat indikasi ketidaksesuaian antara tingkat penerimaan pengguna dan kepuasan pengguna yang tercermin dari penilaian dan keluhan pengguna. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan dua pendekatan yang berbeda, yaitu TAM untuk menganalisis proses penerimaan dan, serta EUCS untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna berdasarkan kualitas konten, akurasi, format, dan ketepatan waktu informasi. Penggunaan kedua model ini secara bersamaan dipilih karena TAM berfokus pada perilaku dan niat penggunaan, sementara EUCS menilai kualitas pengalaman penggunaan, sehingga mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi aplikasi Byond. Secara ilmiah, penelitian ini berkontribusi dalam memperkaya kajian empiris mengenai penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* dengan menganalisis dua model secara terpisah. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak pengelola Byond by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan, baik dari sisi kemudahan penggunaan maupun kualitas informasi, guna meningkatkan penerimaan dan kepuasan pengguna secara berkelanjutan.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* Byond by BSI berdasarkan model TAM?
2. Bagaimana tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* Byond by BSI berdasarkan model EUCS?
3. Faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* Byond by BSI?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditulis diatas, maka penelitian ini diberi batasan masalah, yaitu :

1. Penelitian ini berfokus untuk menganalisis kepuasan pengguna dan penerimaan pengguna secara terpisah dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* Byond by BSI.
2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik *purposive sampling*. Dilakukan hanya terhadap pengguna aktif aplikasi Byond dengan kriteria.
 - a. Sudah melakukan transaksi minimal dua kali.
 - b. Berusia minimal 17 tahun, agar data lebih valid.
3. Lokasi penelitian hanya pada pengguna aplikasi *mobile banking* Byond by BSI dikota Padang dan kota Pariaman.
4. Pengumpulan data responden dilaksanakan dengan melakukan survei dalam bentuk kuesioner dan disebarkan kepada pengguna Byond by BSI.
5. Model TAM dan EUCS dalam penelitian ini tidak digabungkan/integrasikan menjadi satu model konseptual terpadu, melainkan dianalisis secara terpisah untuk mengukur dua aspek yang berbeda, yaitu penerimaan pengguna (TAM) dan kepuasan pengguna (EUCS).

D. Tujuan penelitian

Adapun penelitian ini penulis lakukan untuk:

1. Menganalisis tingkat penerimaan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* Byond by BSI berdasarkan model TAM.
2. Menganalisis tingkat kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* Byond by BSI berdasarkan model EUCS.
3. Mengidentifikasi faktor apa saja yang memengaruhi penerimaan dan kepuasan pengguna melalui model TAM dan EUCS.

E. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan manfaat yaitu :

1. Manfaat penelitian bagi peneliti
 - a. Penelitian diharapkan dapat menjadi pelajaran dan pengalaman bagi peneliti untuk bisa menulis dokumen akademik yang lebih baik lagi kedepannya.
 - b. Memperkaya literatur tentang faktor-faktor kritis penerimaan teknologi di industri perbankan syariah digital.
2. Manfaat penelitian bagi universitas
 - a. Penelitian diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna penelitian selanjutnya.
 - b. Penelitian ini dapat mengembangkan penelitian sejenis dalam program studi sistem informasi
3. Manfaat penelitian bagi Bank Syariah Indonesia
 - a. Penelitian diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan untuk masyarakat dalam menggunakan suatu sistem informasi dengan memperhatikan permasalahan dan risiko yang dimiliki sistem informasi tersebut.
 - b. Penelitian ini dapat di kembangkan untuk diterapkan kepada perusahaan BSI agar dapat mengembangkan aplikasi dan perusahaan berdasarkan kebutuhan pengguna.
 - c. Sebagai masukan untuk pengembangan *fitur* dan peningkatan kualitas layanan.