

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat mengakses layanan perbankan. Kehadiran *mobile banking* menjadi solusi utama karena memungkinkan nasabah bertransaksi secara cepat, praktis, dan aman. Dalam konteks ini, *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) memegang peran penting. Aplikasi yang memiliki antarmuka sederhana dan pengalaman pengguna yang nyaman akan mendorong kepuasan sekaligus meningkatkan kepercayaan nasabah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) berupaya menjawab kebutuhan tersebut dengan menghadirkan aplikasi Byond by BSI. Aplikasi ini dirancang sebagai layanan perbankan syariah digital yang modern dan mudah diakses. Namun, kenyataannya menunjukkan bahwa aplikasi masih menghadapi berbagai kendala serius dalam aspek UX dan UI.



Gambar 1.1 Keluhan Pengguna

Berdasarkan ulasan di Google Play Store hingga September 2025, aplikasi Byond by BSI hanya memperoleh rating 3,7 dari 5 juta pengguna dan lebih dari 65 ribu ulasan. Sebagian besar keluhan pengguna menyoroti tampilan antarmuka yang tidak intuitif, navigasi yang membingungkan, serta penempatan elemen visual yang dinilai kurang *proporsional*. Dari sisi UX, muncul keluhan terkait pengalaman penggunaan yang menimbulkan rasa frustrasi, tidak nyaman, bahkan menurunkan kepercayaan karena proses transaksi tidak selalu berjalan lancar. pengamatan awal penulis sebagai pengguna mengungkap beberapa masalah spesifik yang mengganggu kenyamanan dan keamanan, seperti penampilan saldo yang muncul otomatis saat aplikasi dibuka, bahkan di ruang publik yang berisiko membahayakan privasi, serta kelemahan pada fitur keamanan *password*. di mana bayangan karakter (*shadow text*) masih terlihat samar meskipun fitur penyembunyian kata sandi diaktifkan. Masalah-masalah ini diperkuat oleh ulasan pengguna di Google Play Store hingga September 2025, di mana aplikasi Byond by BSI hanya meraih rating 3,7 dari 5 juta pengguna dengan lebih dari 65 ribu ulasan yang banyak menyoroti antarmuka yang tidak intuitif, navigasi membingungkan, dan pengalaman penggunaan yang tidak nyaman. Adanya kesenjangan antara harapan akan aplikasi perbankan digital yang aman, nyaman, dan mudah digunakan dengan kenyataan yang dihadapi pengguna menunjukkan urgensi evaluasi menyeluruh terhadap kualitas UX dan UI aplikasi ini. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi secara komprehensif pengalaman pengguna aplikasi Byond by BSI dengan menggabungkan pendekatan *User Experience Questionnaire* (UEQ) dan *HEART Framework*, guna memberikan rekomendasi perbaikan yang berbasis data empiris dan mendukung pengembangan layanan perbankan syariah yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Meski demikian, terdapat juga ulasan positif yang menilai fitur aplikasi sudah cukup lengkap. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi masih memiliki potensi, tetapi permasalahan mendasar pada aspek UX dan UI harus segera diatasi. Selain itu, evaluasi yang komprehensif tidak hanya berfokus pada persepsi pengguna (*user perception*) tetapi juga perlu mencakup

aspek perilaku pengguna (*user behavior*) secara nyata. Permasalahan tersebut memperlihatkan adanya *GAP* antara harapan dan kenyataan. Harapannya, aplikasi Byond by BSI mampu memberikan pengalaman perbankan digital yang mudah, jelas, dan menyenangkan sesuai prinsip *user-centered design*. Namun kenyataannya, masih banyak pengguna yang mengeluhkan kesulitan penggunaan dan tampilan yang membingungkan. *GAP* ini menunjukkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya memenuhi standar kenyamanan, kemudahan, dan kepuasan pengguna. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan dengan tujuan mengevaluasi kualitas UX dan UI aplikasi Byond by BSI. Secara ideal, aplikasi *mobile banking* seharusnya memenuhi prinsip *user-centered design* dengan menekankan aspek kenyamanan, kemudahan, dan kejelasan tampilan (Liu dkk., 2024). Oleh karena itu, diperlukan evaluasi menyeluruh terhadap UX dan UI aplikasi Byond by BSI guna memperoleh gambaran empiris mengenai kualitas pengalaman pengguna. Untuk memperoleh hasil evaluasi yang komprehensif, penelitian ini menggunakan kombinasi *User experience Questionnaire* (UEQ) dan *HEART Framework*. UEQ digunakan untuk mengukur persepsi pengguna terhadap kualitas UX dari sisi emosional dan fungsional, sedangkan *HEART Framework* menilai perilaku pengguna melalui indikator kebahagiaan, keterlibatan, adopsi, retensi, dan keberhasilan tugas.

Pendekatan gabungan ini dinilai lebih unggul dibandingkan metode tunggal seperti *System Usability Scale* (SUS) atau *Heuristic Evaluation* karena mampu menangkap baik persepsi maupun perilaku pengguna secara holistik. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan masukan konkret bagi pengembangan aplikasi Byond by BSI agar lebih responsif terhadap kebutuhan nasabah dan berkontribusi pada literatur akademik di bidang sistem informasi perbankan syariah.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan penelitian sebagai berikut, Bagaimana kualitas *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) aplikasi Byond by BSI berdasarkan kenyamanan, kemudahan, dan kejelasan antarmuka yang dirasakan oleh pengguna?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas *user experience* (UX) dan *user interface* (UI) aplikasi Byond by BSI berdasarkan aspek kenyamanan, kemudahan, dan kejelasan antarmuka yang dirasakan oleh pengguna.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dari sisi teoritis maupun praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah literatur akademik di bidang Sistem Informasi, khususnya mengenai evaluasi *user experience* dan *user interface* pada aplikasi *mobile banking*.
 - b. Menjadi rujukan bagi penelitian selanjutnya yang ingin mengkaji permasalahan serupa pada aplikasi perbankan digital lainnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi pihak Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas aplikasi Byond by BSI agar lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah.
- b. Bagi pengguna aplikasi, penelitian ini dapat membantu memberikan gambaran mengenai kelebihan dan kelemahan aplikasi, sehingga pengguna dapat lebih memahami fitur dan fungsionalitas yang tersedia.
- c. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan acuan untuk memperdalam studi mengenai UX dan UI di bidang aplikasi keuangan digital.
- d. Bagi jurusan Sistem Informasi, penelitian ini memberikan bukti nyata penerapan ilmu sistem informasi dalam mengevaluasi teknologi yang digunakan masyarakat luas.

