BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri perbankan, sehingga layanan perbankan semakin bergeser dari interaksi tatap muka menuju layanan yang dapat diakses melalui perangkat digital. Perubahan tersebut membuat kualitas aplikasi tidak hanya dinilai dari keberadaan fitur, tetapi dari pengalaman nyata ketika pengguna melakukan transaksi, mencari informasi, atau membutuhkan bantuan. Dalam kondisi tersebut, ulasan pengguna menjadi sumber pengalaman yang penting karena memuat bahasa sehari-hari, keluhan, apresiasi, harapan, dan penilaian yang muncul setelah layanan digunakan. Oleh karena itu, pemaknaan terhadap ulasan pengguna diperlukan untuk memahami kualitas layanan dari sudut pandang pengguna, bukan hanya dari rancangan layanan yang ditetapkan oleh penyedia.[1]

UIN IMAM BONJOL
PADANG

Transformasi digital dalam perbankan syariah tidak hanya menuntut layanan yang mudah, cepat, dan dapat diandalkan, tetapi juga menghadirkan kebutuhan untuk mempertahankan karakteristik layanan keuangan yang berlandaskan prinsip syariah. Dalam penggunaan mobile banking syariah, pengguna tidak hanya berinteraksi dengan fungsi transfer, pembayaran, pembukaan rekening, atau pengelolaan keuangan, tetapi juga dapat memperhatikan aspek keamanan, kepercayaan, kesesuaian dengan nilai syariah, serta ketersediaan layanan yang berkaitan dengan

[1] Gregory Vial, "Understanding Digital Transformation: A Review and a Research Agenda," *Journal of Strategic Information Systems* 30, no. 2 (2021)

kebutuhan sosial dan spiritual. Oleh karena itu, pengalaman pengguna pada aplikasi perbankan syariah tidak sepenuhnya dapat dipahami hanya melalui ukuran teknis layanan digital, tetapi perlu dilihat berdasarkan bagaimana pengguna memaknai manfaat dan pengalaman tersebut dalam konteks perbankan syariah.

Konteks tersebut menjadi penting pada BYOND by BSI karena aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi digital, tetapi juga mengintegrasikan berbagai layanan keuangan dalam ekosistem perbankan syariah. Pengalaman pengguna terhadap fitur transaksi, keamanan, layanan investasi, termasuk fitur yang berkaitan dengan emas serta layanan sosial dan spiritual, dapat membentuk persepsi yang berbeda-beda. Dengan demikian, kualitas layanan BYOND perlu dipahami berdasarkan pengalaman nyata pengguna dan konteks ketika layanan tersebut digunakan.[2]

UIN IMAM BONJOL PADANG

Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, PT Bank Syariah Indonesia Tbk. terus mengembangkan ekosistem digital untuk mendukung kebutuhan nasabah dan memperluas akses terhadap layanan keuangan syariah. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah BYOND by BSI yang diperkenalkan pada 9 November 2024 sebagai aplikasi yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual. Perkembangan jumlah pengguna menunjukkan bahwa aplikasi ini menjadi bagian penting dari pengalaman digital nasabah BSI, sehingga kualitas layanan yang dirasakan pengguna menjadi semakin relevan untuk dikaji. Dalam konteks penelitian ini, perkembangan

[2] Otoritas Jasa Keuangan and Badan Pusat Statistik, "Survei Nasional Literasi Dan Inklusi Keuangan Tahun 2024 (SNLIK 2024)" (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2024)

tersebut dipahami bukan hanya sebagai indikator pertumbuhan pengguna, tetapi sebagai konteks yang melatarbelakangi semakin beragamnya pengalaman yang terekam dalam ulasan.[3]

BYOND by BSI dirancang sebagai *superapp* yang menyediakan berbagai kebutuhan, mulai dari transfer dan pembayaran hingga layanan sosial, spiritual, investasi emas, dan pembukaan rekening digital. Integrasi tersebut menunjukkan bahwa nilai aplikasi tidak hanya terletak pada kemampuan menyelesaikan transaksi, tetapi juga pada kemampuan menghadirkan manfaat yang relevan dengan kehidupan pengguna. Namun, semakin banyak fungsi yang diintegrasikan dalam satu aplikasi juga membuat pengalaman pengguna menjadi lebih beragam karena setiap fitur dapat menghadirkan manfaat maupun kendala yang berbeda. Oleh sebab itu, penelitian ini memandang ulasan pengguna sebagai ruang untuk melihat bagaimana nilai layanan tersebut benar-benar dirasakan ketika aplikasi digunakan.[4]

UIN IMAM BONJOL PADANG

Ulasan pengguna pada Google Play Store memperlihatkan pengalaman yang beragam, mulai dari apresiasi terhadap kemudahan transaksi, kelengkapan fitur, dan tampilan aplikasi hingga keluhan mengenai gangguan sistem, kendala login, lambatnya respons, dan kesulitan mengakses layanan. Keragaman tersebut menunjukkan bahwa penilaian terhadap BYOND tidak dapat dipahami hanya dengan melihat rating atau satu aspek kualitas layanan. Ulasan juga memperlihatkan bahwa satu pengalaman dapat memuat lebih dari satu makna, misalnya pengguna dapat

---

[3] P T Bank Syariah Indonesia Tbk., "Annual Report 2025: Accelerating Sustainable Growth" (Jakarta: PT Bank Syariah Indonesia Tbk., 2025)
[4] P T Bank Syariah Indonesia Tbk., "Pengguna BYOND by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User," 2025

memuji kemudahan transaksi tetapi sekaligus mengeluhkan kestabilan sistem. Karena itu, pendekatan yang mampu membaca pola makna dari keseluruhan pengalaman pengguna diperlukan agar hasil penelitian tidak berhenti pada daftar angka.[5]

Consumer Perceived Value Theory dipilih sebagai teori utama karena teori ini secara langsung menjelaskan bagaimana pengguna memaknai nilai yang diperoleh dari suatu layanan melalui berbagai bentuk manfaat yang mereka rasakan. Lima dimensi dalam teori tersebut, yaitu *functional, emotional, social, epistemik value* dan *conditional value*, memberikan ruang untuk membaca pengalaman pengguna secara multidimensional tanpa membatasi nilai hanya pada manfaat ekonomi. Teori ini juga sesuai dengan karakter BYOND karena aplikasi menghadirkan manfaat fungsional, pengalaman emosional, hubungan sosial, kebaruan fitur, dan manfaat yang berga ntung pada kondisi penggunaan. Dengan demikian, *Consumer Perceived Value Theory* berfungsi sebagai lensa interpretatif untuk menjelaskan temuan yang terlebih dahulu dibangun dari pola pengalaman pengguna.[6]

UIN IMAM BONJOL PADANG

Penelitian terdahulu telah banyak membahas kualitas layanan mobile banking, persepsi pengguna, kepuasan, dan loyalitas melalui survei maupun pengukuran kualitas layanan yang terstruktur. Dengan demikian, terdapat ruang penelitian untuk memahami pengalaman pengguna BYOND melalui data ulasan yang bersifat spontan dan kontekstual, kemudian menafsirkan pola makna tersebut secara reflektif.

---

[5] A Azkia and D Jatnika, "Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) Pada Aplikasi BYOND by BSI," *Jurnal Disrupsi Bisnis* 8, no. 1 (2025): 61–74.

[6] Valarie A Zeithaml, "Consumer Perceptions of Price, Quality, and Value: A Means-End Model and Synthesis of Evidence," *Journal of Marketing* 52, no. 3 (1988): 2–22; Jillian C Sweeney and Geoffrey N Soutar, "Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale," *Journal of Retailing*, 2020.

Pendekatan ini memungkinkan penelitian tidak hanya mengetahui aspek layanan yang dinilai positif atau negatif, tetapi juga memahami bagaimana pengalaman teknis, emosional, sosial, kebaruan layanan, dan kondisi penggunaan saling berhubungan dalam membentuk persepsi pengguna. Ulasan pada Google Play Store memberikan ruang untuk membaca pengalaman tersebut secara lebih terbuka karena pengguna dapat menyampaikan keluhan, apresiasi, perbandingan, dan harapan tanpa harus mengikuti indikator yang disediakan peneliti. Kondisi ini menjadi dasar bagi penelitian untuk menggunakan analisis *tematik reflektif* agar tema penelitian berkembang dari data sebelum ditafsirkan melalui teori.[78]

Kesenjangan penelitian juga terlihat pada kebutuhan untuk memahami BYOND sebagai aplikasi perbankan digital syariah yang relatif baru dan memiliki karakter layanan yang berbeda dari aplikasi mobile banking konvensional. Penelitian ini tidak hanya menanyakan aspek apa yang dinilai pengguna, tetapi juga berusaha memahami makna di balik pengalaman tersebut dan bagaimana makna itu berkaitan dengan nilai yang dirasakan. Penggabungan *reflexive thematic analysis* dan analisis sentimen memungkinkan penelitian membedakan antara hal yang paling sering dibicarakan dengan cara pengguna menilai pengalaman tersebut. Dengan cara ini, hasil penelitian

UIN IMAM BONJOL PADANG

[7] S Brigita and Zulkarnain, "Sentiment Analysis for Mobile Banking Service Quality Measurement," *Procedia Computer Science* 234 (2024): 40–50; F N Firzatullah and Nuroji, "Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi BYOND BSI Pada Google Play Store Menggunakan Algoritma SVM Dan Random Forest," *METIK Jurnal*, 2025.
[8] Azkia and Jatnika, "Evaluasi Pengalaman Pengguna (UX) Pada Aplikasi BYOND by BSI."

diharapkan dapat menunjukkan persoalan yang benar-benar bermakna bagi pengguna, bukan sekadar menunjukkan aspek yang memiliki frekuensi coding paling besar.[9]

Penelitian ini menjadi penting karena ulasan pengguna BYOND memuat pengalaman yang dapat menggambarkan kekuatan dan persoalan layanan dari sudut pandang pengguna secara langsung. Pengalaman tersebut dapat membantu memperlihatkan bahwa manfaat sebuah fitur tidak selalu berarti pengalaman pengguna sepenuhnya positif, karena manfaat dapat berubah ketika aplikasi lambat, sulit diakses, atau tidak bekerja pada saat dibutuhkan. Sebaliknya, aspek yang jumlah pembahasannya lebih kecil tetap dapat memiliki makna penting apabila berkaitan dengan rasa aman, kesesuaian syariah, atau kepercayaan pengguna. Oleh karena itu, penelitian diarahkan untuk menghasilkan pemahaman yang dapat dibaca oleh pembaca umum mengenai apa yang sebenarnya dialami pengguna ketika menggunakan BYOND.[10]

UIN IMAM BONJOL PADANG

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini menganalisis persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store dengan pendekatan kualitatif interpretatif. Proses analisis dimulai dari pembacaan dan pengodean terhadap pola pengalaman pengguna, kemudian tema yang terbentuk ditafsirkan menggunakan Consumer Perceived Value Theory sebagai teori utama. Analisis sentimen digunakan sebagai analisis pendukung untuk melihat bagaimana kecenderungan penilaian pengguna hadir dalam setiap tema yang

---

[9] Google LLC, "BYOND by BSI" (Google Play Store, 2025)
[10] Jillian C Sweeney and Geoffrey N Soutar, "Consumer Perceived Value: The Development of a Multiple Item Scale," *Journal of Retailing* 77, no. 2 (2001): 203–20.

ditemukan. Hasil penelitian diharapkan memberikan pemahaman yang lebih substantif mengenai pengalaman pengguna sekaligus memperlihatkan unsur khas perbankan syariah dalam layanan digital BYOND.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI berdasarkan ulasan pengguna di Google Play Store menggunakan analisis tematik?
2. Bagaimana kecenderungan sentimen pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI berdasarkan ulasan Google Play Store?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI melalui analisis tematik
2. Mengetahui kecenderungan sentimen pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI

UIN IMAM BONJOL PADANG

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

   a) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang pemasaran jasa, perilaku konsumen, dan perbankan digital syariah.

b) Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai *Consumer Perceived Value Theory* dalam menjelaskan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi digital perbankan berdasarkan ulasan yang disampaikan pada platform Google Play Store.

c) penelitian ini juga diharapkan dapat memperluas pemanfaatan analisis tematik dan analisis sentimen sebagai pendekatan dalam penelitian kualitatif untuk mengidentifikasi tema-tema utama serta kecenderungan persepsi pengguna terhadap layanan digital.

d) penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi ilmiah bagi pengembangan penelitian mengenai kualitas layanan digital, pengalaman pengguna, dan transformasi digital pada industri perbankan syariah.

2. Manfaat Praktis

a) Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi PT Bank Syariah Indonesia dalam memahami persepsi pengguna terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI. Temuan penelitian dapat digunakan sebagai dasar dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperbaiki fitur aplikasi, meningkatkan kepuasan pengguna, serta memperkuat kepercayaan dan loyalitas nasabah.

b) Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai berbagai aspek yang menjadi perhatian pengguna berdasarkan ulasan di Google Play Store. Informasi tersebut dapat dimanfaatkan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan aplikasi, peningkatan stabilitas sistem,

UIN IMAM BONJOL PADANG

penyempurnaan antarmuka pengguna *(user interface), p*eningkatan pengalaman pengguna *(user experience), se*rta optimalisasi fitur-fitur yang tersedia.

c) Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik serupa, baik pada objek, metode, maupun konteks penelitian yang berbeda. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi dasar untuk mengembangkan penelitian lanjutan mengenai kualitas layanan aplikasi digital, perilaku pengguna, maupun evaluasi layanan perbankan digital dengan pendekatan analisis data ulasan pengguna.

E. Batasan Masalah

1. Objek penelitian dibatasi pada aplikasi BYOND by BSI sebagai layanan digital PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Pembatasan ini dilakukan agar pengalaman pengguna yang dianalisis tetap berada pada satu objek layanan dengan karakteristik, fitur, dan konteks perbankan yang sama. Penelitian tidak membandingkan BYOND dengan aplikasi mobile banking bank lain karena tujuan penelitian adalah memahami makna pengalaman pengguna terhadap satu aplikasi secara mendalam. Dengan demikian, temuan penelitian diarahkan untuk menjelaskan pengalaman pengguna BYOND dalam konteks perbankan digital syariah.
2. Sumber data penelitian dibatasi pada ulasan pengguna di Google Play Store karena platform tersebut menyediakan ruang ulasan langsung pada halaman resmi aplikasi Android. Pemilihan satu platform membantu menjaga

UIN IMAM BONJOL PADANG

keseragaman konteks sumber data, bentuk interaksi, dan mekanisme pemberian ulasan sehingga interpretasi tematik tidak bercampur dengan karakteristik platform lain. Google Play Store dipilih sebagai sumber data karena menyediakan ulasan pengguna dalam satu lingkungan platform yang relatif seragam, sehingga karakteristik penyajian ulasan, rating, dan konteks penggunaan dapat dipertahankan secara konsisten selama proses analisis. Pemilihan satu platform juga dilakukan untuk menghindari perbedaan karakteristik antarplatform yang dapat memengaruhi bentuk dan kecenderungan ulasan. Meskipun demikian, penggunaan satu platform menyebabkan penelitian belum dapat menggambarkan keseluruhan pengalaman pengguna BYOND yang menyampaikan tanggapan melalui platform digital lainnya. Apple App Store tidak digunakan karena merepresentasikan ekosistem perangkat dan karakteristik pengguna yang berbeda, sedangkan media sosial dan forum memungkinkan percakapan yang lebih luas serta tidak selalu berfokus pada pengalaman penggunaan aplikasi. Pembatasan ini tidak berarti platform lain tidak penting, tetapi dilakukan agar penelitian dapat memusatkan perhatian pada pengalaman pengguna yang disampaikan langsung melalui halaman aplikasi.

3. Periode data dibatasi pada ulasan yang dipublikasikan sejak BYOND by BSI diluncurkan pada 9 November 2024 sampai dengan 11 Agustus 2026. Pembatasan waktu tersebut digunakan agar seluruh data berada dalam rentang perkembangan aplikasi yang jelas dan dapat ditelusuri. Perubahan fitur,

UIN IMAM BONJOL PADANG

pembaruan sistem, dan perkembangan layanan setelah periode tersebut tidak menjadi bagian dari analisis penelitian ini. Oleh karena itu, hasil penelitian menggambarkan pengalaman pengguna dalam rentang waktu pengumpulan data tersebut.

4. Unit analisis penelitian adalah teks ulasan pengguna yang memuat pengalaman, penilaian, keluhan, apresiasi, harapan, atau tanggapan terhadap BYOND by BSI. Ulasan dipahami sebagai data yang dapat memuat lebih dari satu makna sehingga satu ulasan dapat menghasilkan lebih dari satu coding. Analisis tidak menganggap frekuensi coding sebagai jumlah pengguna unik karena satu pengguna dapat menyampaikan beberapa pengalaman dalam satu ulasan. Dengan cara tersebut, hasil penelitian lebih tepat dibaca sebagai pola pembicaraan dan pengalaman yang muncul dalam data ulasan.
5. Penelitian menggunakan *reflexive thematic analysis* sehingga tema tidak diposisikan sebagai kategori yang sepenuhnya dipaksakan sejak awal, melainkan dikembangkan melalui pembacaan, pengodean, peninjauan, dan interpretasi terhadap pola makna dalam data. *Consumer Perceived Value Theory* digunakan setelah pola pengalaman dibaca untuk membantu menjelaskan makna temuan melalui lima bentuk nilai, yaitu functional, emotional, social, epistemic, dan conditional value. Analisis sentimen digunakan sebagai analisis pendukung untuk melihat kecenderungan evaluasi pengguna terhadap tema yang ditemukan. Seluruh proses pengelolaan data dilakukan dengan bantuan NVivo agar jejak pengodean, pengelompokan, dan visualisasi dapat terdokumentasi secara sistematis.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI KH. MUHAMMAD ILYAS PABANG

6. Kriteria inklusi mencakup ulasan yang berasal dari halaman resmi aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store, berada dalam periode penelitian, dan memuat pengalaman atau penilaian pengguna terhadap aplikasi. Ulasan yang tidak memiliki kata kunci tertentu tetap dapat termasuk dalam data apabila memiliki rating dan memenuhi ketentuan sumber serta periode penelitian, karena rating digunakan sebagai informasi pendukung dalam pengelompokan sentimen. Kriteria ini memungkinkan penelitian mempertahankan pengalaman pengguna yang bersifat eksplisit maupun pengalaman yang hanya disampaikan melalui penilaian bintang. Dengan demikian, inklusi data tidak semata-mata ditentukan oleh keberadaan kata kunci CPV, tetapi oleh relevansi ulasan terhadap pengalaman penggunaan BYOND.
7. Kriteria eksklusi mencakup data yang teridentifikasi sebagai duplikasi, spam, konten yang tidak berkaitan dengan penggunaan BYOND, atau materi yang tidak dapat memberikan informasi mengenai pengalaman pengguna. Data yang hanya berisi promosi, tautan, atau komentar yang tidak berkaitan dengan objek penelitian tidak digunakan sebagai dasar interpretasi tema. Seleksi tersebut dilakukan sebelum data diolah dalam NVivo agar korpus penelitian tetap berfokus pada pengalaman pengguna yang relevan. Proses seleksi juga dicatat sebagai bagian dari dokumentasi penelitian sehingga batas antara data yang dianalisis dan data yang dikeluarkan dapat dijelaskan secara transparan.
8. Berdasarkan proses seleksi tersebut, korpus akhir penelitian terdiri atas 57.935 ulasan pengguna. Seluruh ulasan yang masuk kemudian dianalisis secara multi-label, sehingga satu ulasan dapat memiliki lebih dari satu coding apabila

UIN IMAM BONJOL PADANG

memuat beberapa pengalaman yang berbeda. Sebanyak 17.209 ulasan tidak memiliki kecocokan kata kunci indikator dan ditempatkan pada indikator E3r berdasarkan rating, sehingga status 0% uncoded tercapai dalam korpus akhir. Keputusan tersebut dicatat sebagai catatan metodologis karena E3r merupakan indikator tambahan berbasis rating dan bukan hasil analisis isi kata kunci.

F. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian mengenai latar belakang penelitian yang menjelaskan fenomena, data pendukung, penelitian terdahulu, *research gap*, urgensi penelitian, serta alasan pemilihan topik penelitian. Selain itu, bab ini memuat rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

BAB II LANDASAN TEORI

UIN IMAM BONJOL PADANG

Bab ini membahas landasan teori yang menjadi dasar penelitian, meliputi *Consumer Perceived Value Theory* sebagai grand theory, teori persepsi, konsep kualitas layanan digital (e-service quality), konsep mobile banking, aplikasi BYOND by BSI, serta ulasan pengguna (online customer review). Bab ini juga memaparkan penelitian terdahulu yang relevan serta kerangka pemikiran penelitian.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan metode penelitian yang digunakan, meliputi jenis pendekatan penelitian, lokasi dan waktu penelitian, sumber data, definisi operasional, teknik pengumpulan data, serta teknik analisis data menggunakan analisis tematik dan analisis sentimen berbantuan NVivo.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan gambaran umum aplikasi BYOND by BSI, deskripsi data ulasan, dan proses analisis data, kemudian memaparkan hasil penelitian berupa persepsi pengguna berdasarkan analisis tematik serta kecenderungan sentimen pengguna, dilanjutkan dengan pembahasan hasil penelitian beserta implikasi teoretis dan praktis.

BAB V PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan penelitian, keterbatasan penelitian, serta rekomendasi bagi peneliti selanjutnya.

UIN IMAM BONJOL
PADANG