

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dalam dua dekade terakhir telah mengubah banyak aspek kehidupan manusia, salah satunya adalah sektor perbankan. Industri perbankan saat ini menghadapi tantangan yang semakin kompleks, tidak hanya dari persaingan antar bank, tetapi juga dari laju percepatan digitalisasi yang terus berkembang (Niemand et al., 2021). Transformasi ini menuntut bank untuk beradaptasi dengan kebutuhan pasar yang semakin dinamis, terutama di tengah perubahan pola pikir dan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital.

Seiring berjalannya waktu, kemajuan teknologi terus mengalami perkembangan, mulai dari era teknologi pertanian, teknologi industri, hingga era teknologi informasi (Danuri, 2019). Kemajuan teknologi informasi telah mendorong perbankan untuk tidak hanya bersaing dalam kualitas layanan, tetapi juga dalam inovasi produk digital yang relevan dengan kebutuhan pelanggan modern (Puspitadewi, 2019). Pengembangan ini mencakup layanan yang cepat, aman, dan mudah diakses sebagai bentuk respons terhadap ekspektasi pengguna yang semakin tinggi dalam era digital.

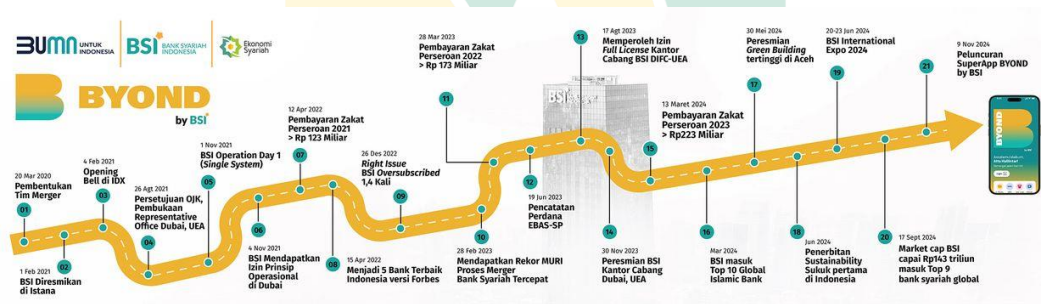
Di Indonesia, digitalisasi perbankan telah menghadirkan perubahan signifikan dengan memberikan kemudahan akses bagi nasabah dalam menjalankan berbagai aktivitas keuangan, mulai dari pembayaran tagihan, transfer dana antarbank, hingga investasi secara *real-time* (Nugraha, 2022). Kemajuan ini tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperluas jangkauan layanan perbankan kepada masyarakat yang sebelumnya sulit dijangkau oleh layanan manual.

Dalam era yang serba digital, teknologi ini menjadi bagian integral dari strategi pengembangan perbankan modern, termasuk di sektor perbankan syariah yang tetap berpegang teguh pada prinsip-prinsip Islam dalam operasionalnya. Penerapan teknologi digital ini terlihat jelas melalui inovasi layanan seperti

electronic banking (*e-banking*), yang memungkinkan transaksi dilakukan dengan lebih cepat, mudah, dan aman tanpa harus mendatangi kantor cabang fisik (Rahmadian et al., 2021). Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperluas jangkauan inklusi keuangan di Indonesia.

*E-banking* mencakup semua transaksi perbankan yang dilakukan secara elektronik, termasuk *mobile banking*. Sebagai salah satu institusi keuangan syariah terkemuka di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) menyadari pentingnya inovasi dalam menghadirkan layanan yang memenuhi ekspektasi masyarakat. Salah satu terobosan yang dilakukan oleh BSI adalah meluncurkan pengembangan platform *mobile banking super app* BYOND by BSI. Layanan tersebut memudahkan nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara *online* (Ratnasari & Safitri, 2024).

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah berhasil mengakuisisi sebanyak 20 juta nasabah, yang menjadikannya sebagai bank dengan jumlah nasabah terbesar kelima di Indonesia (Deny, 2024). Pencapaian ini tidak hanya mencerminkan pertumbuhan pesat jumlah nasabah, tetapi juga menunjukkan peningkatan signifikan dalam jumlah transaksi yang dilakukan.



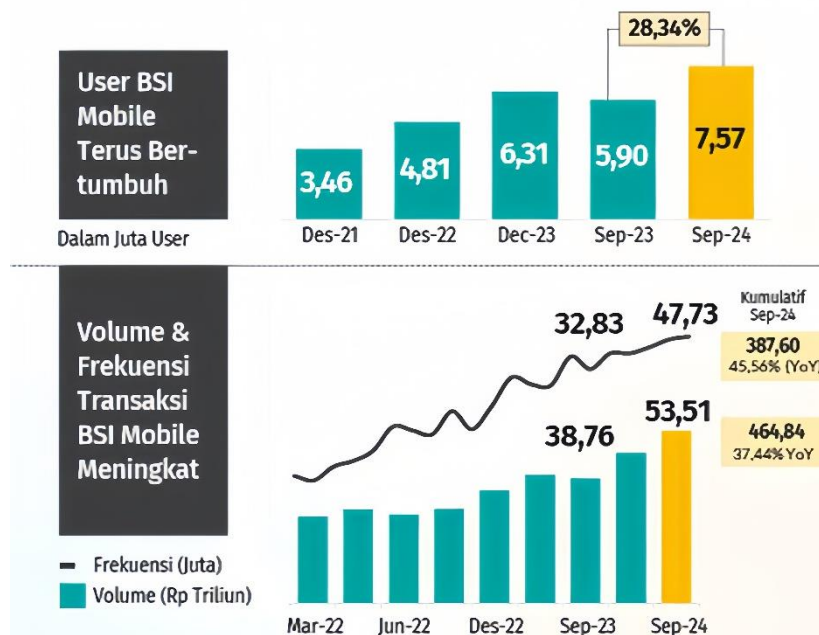
Sumber: Dokumen BSI, (diambil dari laman kompas.id)

Gambar 1. 1 Infografik Milestone BSI

Gambar 1.1 menunjukkan infografik mengenai milestone penting dalam perjalanan transformasi digital Bank Syariah Indonesia (BSI), dimulai dari pembentukan tim merger hingga peluncuran super app BYOND by BSI. Proses dimulai dengan pembentukan tim merger yang bertujuan untuk menyatukan berbagai entitas bank syariah di Indonesia menjadi satu kesatuan yang lebih besar dan kuat. Setelah itu, langkah-langkah penting dalam pengembangan digitalisasi

dilakukan, termasuk pengembangan sistem dan integrasi berbagai layanan perbankan. Puncaknya adalah peluncuran aplikasi super BYOND by BSI, yang menggabungkan berbagai fitur perbankan dan layanan digital dalam satu platform, memudahkan pengguna untuk mengakses berbagai transaksi dan layanan perbankan secara lebih efisien dan praktis. Transformasi ini mencerminkan komitmen BSI dalam memberikan layanan yang lebih inovatif dan responsif terhadap kebutuhan generasi digital, terutama pada Generasi Z.

BYOND by BSI merupakan pengembangan dari aplikasi *mobile banking* sebelumnya, yakni BSI Mobile. BYOND by BSI menjadi solusi atas tuntutan layanan perbankan yang semakin kompleks di era digital. Pengembangan *mobile banking super app* ini menekankan pada desain dan *user interface*. Tampilan yang lebih modern dan intuitif memberikan kemudahan dalam setiap transaksi.



Sumber: Dokumen BSI, (diambil dari laman kompas.id)

Gambar 1. 2 Infografik Pertumbuhan Pengguna dan Transaksi BSI Mobile

Gambar 1.2 menampilkan infografik mengenai pertumbuhan pengguna dan peningkatan volume serta frekuensi transaksi BSI Mobile dari tahun ke tahun (KOMPAS, 2024). Data tersebut menunjukkan tren positif dalam jumlah pengguna BSI Mobile, di mana terjadi pertumbuhan signifikan dari 3,46 juta pengguna pada

Desember 2021 menjadi 4,81 juta pada Desember 2022 dan 6,31 juta pada Desember 2023. Namun, pada September 2023 tercatat sedikit penurunan menjadi 5,90 juta pengguna, sebelum kembali meningkat tajam menjadi 7,57 juta pengguna aktif pada September 2024 (kuartal III), dengan pertumbuhan sebesar 28,34% dalam periode September 2023 hingga September 2024 (IDX, 2024).

Selain itu, volume dan frekuensi transaksi BSI Mobile juga menunjukkan peningkatan yang konsisten. Pada September 2023, volume transaksi mencapai Rp. 38,76 triliun dengan frekuensi sebanyak 32,83 juta transaksi. Angka ini terus meningkat hingga September 2024, dengan volume transaksi mencapai Rp. 53,51 triliun dan frekuensi naik menjadi 47,73 juta transaksi. Secara kumulatif, total volume transaksi mencapai Rp. 387,60 triliun (dengan pertumbuhan 45,56% year on year/YoY) dan total frekuensi mencapai 464,84 juta transaksi (dengan pertumbuhan 37,44% YoY) pada periode September 2024. Transaksi ZISWAF BSI Mobile juga telah mencapai Rp. 96 miliar, dengan peningkatan sebesar 31% dibandingkan tahun sebelumnya (BSI, 2024).

Sejak resmi diluncurkan pada Oktober 2024, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mencatat hampir 100 ribu pengguna mengunduh aplikasi BYOND by BSI hanya dalam waktu singkat (BSI, 2024). Pertumbuhan pengguna harian BYOND by BSI juga mencapai 10 ribu pengguna setiap harinya (KONTAN, 2024). Hal ini menunjukkan tingginya antusiasme dari nasabah terhadap inovasi digital yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Data mengungkapkan bahwa penggunaan layanan *e-channel* BSI mendominasi transaksi perbankan, mencapai 97,94% dari total transaksi, dengan volume transaksi yang luar biasa, yaitu 607 juta transaksi senilai Rp709 triliun hingga September 2024 (BSI, 2024). Angka tersebut mencerminkan transformasi besar dalam pola perilaku nasabah yang semakin mengandalkan layanan digital dalam kehidupan sehari-hari. Tingginya angka pertumbuhan pengguna aplikasi BYOND by BSI, tentunya dipengaruhi oleh kualitas layanan.

Kualitas layanan menjadi elemen kunci yang sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna, terutama di era transformasi digital yang semakin pesat (Setiawan et al., 2024). Seiring dengan meningkatnya kebutuhan akan layanan

perbankan yang cepat, aman, dan praktis, pengguna memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas aplikasi *mobile banking* yang mereka gunakan. Kualitas layanan tidak hanya menjadi ukuran utama keberhasilan sebuah aplikasi, tetapi juga menjadi penentu daya saing bank dalam menarik dan mempertahankan nasabahnya.

Menurut Pasuraman et al. (1988) kualitas layanan dapat dievaluasi melalui lima dimensi utama, yakni keandalan, responsivitas, kepastian, empati, dan bukti fisik pada layanan berbasis teknologi. Ketika aspek ini terpenuhi dengan baik, pengguna cenderung merasa puas dengan layanan yang diberikan. Sebuah aplikasi yang sering mengalami gangguan atau kesalahan dalam proses transaksi akan menurunkan kepercayaan pengguna. Kehadiran BYOND by BSI merupakan upaya Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan kualitas layanan digital mereka untuk inovasi kebutuhan nasabah.

BYOND by BSI telah mengalami transformasi signifikan dengan menambahkan fitur-fitur yang lebih inovatif. Tidak hanya memperbarui aspek tampilan antarmuka (*user interface*), tetapi juga mengintegrasikan berbagai fungsi transaksi yang mempermudah pengguna dalam melakukan aktivitas keuangan. Ketersediaan fitur yang beragam, dapat meningkatkan kepuasan ketika menggunakannya (Angraini et al., 2024). BYOND by BSI juga memosisikan dirinya sebagai mitra terpercaya nasabah dalam aspek finansial, sosial, dan spiritual secara terpadu (CNBC, 2024). Hal ini tercermin dalam berbagai fitur inovatif yang ditawarkan, mulai dari transaksi digital berbasis QRIS, layanan donasi sosial melalui ZISWAF, hingga fasilitas Islami seperti jadwal salat, haji dan umrah. Fitur keamanan dalam aplikasi ini juga mengalami peningkatan yang signifikan. BYOND by BSI dilengkapi dengan fitur sistem pendeteksi penipuan (*fraud detection system/FDS*) yang mampu mengidentifikasi pola transaksi mencurigakan, serta modul keamanan perangkat keras (*hardware security module/HSM*) yang menjaga data nasabah dalam bentuk terenkripsi (KONTAN, 2024). Fitur ini menjadi aspek penting yang mempengaruhi bagaimana pengguna merasa aman saat menggunakan layanan tersebut (Sani et al., 2024).

Kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh BYOND by BSI berpotensi besar dalam meningkatkan kepuasan pengguna, terutama pada Generasi Z, karena

menyediakan kenyamanan dan efisiensi dalam menjalankan aktivitas finansial sehari-hari. Generasi Z tumbuh dan berkembang di tengah kemajuan pesat teknologi informasi dan komunikasi. Kelompok ini sering disebut sebagai *digital natives* karena mereka tumbuh di era digital yang serba terkoneksi. Akses terhadap internet, smartphone, dan berbagai aplikasi teknologi lainnya telah menjadi bagian integral dari kehidupan mereka sejak usia dini (Salsa & Fasa, 2024). Generasi Z menunjukkan preferensi yang kuat terhadap layanan berbasis digital dibandingkan dengan layanan keuangan tradisional. BYOND by BSI menjadi layanan *mobile banking* digital yang dianggap lebih praktis untuk saat ini. Selain menghemat waktu transaksi dengan cepat, *mobile banking super app* ini juga sudah disesuaikan dengan gaya hidup Generasi Z yang serba cepat dan dinamis.

BYOND by BSI hadir sebagai solusi digital yang mengintegrasikan layanan finansial, sosial, dan spiritual untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Generasi Z menginginkan pengalaman bertransaksi melalui *mobile banking* yang tidak hanya efisien, tetapi juga intuitif, modern, dan menarik secara visual (Suminar et al., 2025). BYOND by BSI menawarkan kemudahan akses dengan antarmuka modern dan *user-friendly* yang sesuai dengan gaya hidup digital mereka. Generasi Z cenderung mengutamakan kenyamanan, sehingga aplikasi dengan layanan yang terintegrasi dalam satu platform menjadi pilihan utama mereka. Selain itu, aplikasi ini menyediakan fitur transaksi tanpa kartu dan pembukaan rekening secara online, dimana sangat cocok bagi Generasi Z yang cenderung lebih mandiri dan mencari solusi digital praktis.

Keamanan data juga menjadi aspek yang sangat penting bagi keputusan Generasi Z, dalam memilih *mobile banking*. BYOND by BSI dirancang dengan tingkat keamanan yang tinggi untuk melindungi privasi pengguna. Aplikasi ini dilengkapi dengan perlindungan firewall serta fitur keamanan berlapis, termasuk notifikasi, *Fraud Detection System* (FDS), *Hardware Security Module* (HSM), dan aktivasi melalui kartu, yang dirancang untuk melindungi data pengguna secara optimal, sehingga menciptakan sistem keamanan ganda yang dapat diandalkan (Effendi, 2024). Fitur verifikasi biometrik dan perlindungan data enkripsi termasuk salah satu fitur yang memberikan rasa aman kepada mereka.



Generasi Z pada dasarnya memiliki gaya hidup dinamis dan sering kali membutuhkan akses ke layanan finansial kapan saja dan di mana saja (Nasruddin & Esya, 2025). BYOND by BSI membuat mereka dapat mengakses berbagai layanan mulai dari transfer dana hingga pembelian produk finansial tanpa harus mengunjungi cabang bank. Integrasi dengan ekosistem digital yang luas memungkinkan mereka melakukan pembayaran di berbagai platform e-commerce, yang sangat mendukung kebutuhan mereka dalam era belanja online. BYOND by BSI juga mendukung inklusi keuangan. Sebagian Generasi Z, terutama yang baru memasuki dunia kerja, mungkin belum sepenuhnya terlayani oleh bank konvensional. Oleh karena itu, BYOND by BSI menjadi solusi yang relevan bagi Generasi Z yang ingin mengelola keuangan dengan mudah dan efisien.

Kemudahan tidak hanya meningkatkan kepuasan pengguna, tetapi juga mendorong loyalitas serta keterlibatan yang lebih tinggi dengan aplikasi. Generasi Z memiliki potensi besar untuk menjadi pengguna aktif dalam jangka panjang. Hal ini memungkinkan mereka semakin tertarik untuk terus menggunakan BYOND by BSI, karena aplikasi ini sejalan dengan mereka yang lebih mengutamakan kemudahan (Wardaningsih & Salam, 2024).

Dalam era digital saat ini, kualitas layanan menjadi faktor penentu utama keberhasilan aplikasi perbankan dalam memenuhi kebutuhan pengguna (Suminar et al., 2025). BSI meluncurkan BYOND by BSI sebagai bagian dari upaya mereka untuk memenuhi kebutuhan Generasi Z. Aplikasi ini menawarkan berbagai macam fitur yang lebih mudah untuk digunakan. Namun, meskipun menawarkan banyak fitur unggulan, ada tantangan terkait dengan tingkat kepuasan pengguna. Beberapa ulasan pengguna di platform Play Store dan App Store, menunjukkan adanya keluhan terkait penggunaan aplikasi. Masalah teknis seperti *bug*, gangguan transaksi, serta proses pembukaan rekening yang sering kali mengalami kendala menjadi tantangan yang signifikan. Situasi ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan, tetapi juga meningkatkan kekhawatiran pengguna terkait keamanan dan keandalan aplikasi. Kondisi ini mencerminkan perlunya perbaikan berkelanjutan untuk memastikan pengalaman pengguna yang lebih baik dan meningkatkan kepercayaan terhadap aplikasi BYOND by BSI.

Fitur aplikasi yang lengkap dan fungsional menjadi salah satu landasan utama yang menentukan kenyamanan dan kepuasan pengguna (Hidayah et al., 2022). Aplikasi BYOND by BSI yang dirancang untuk memberikan layanan perbankan modern, masih menghadapi tantangan dalam optimalisasi fiturnya. Beberapa layanan penting, seperti e-statement terkini, setor tunai tanpa kartu, dan integrasi dengan ekosistem digital lainnya, belum tersedia sepenuhnya. Selain itu, persyaratan untuk selalu mengaktifkan lokasi GPS sering dianggap merepotkan dan membatasi fleksibilitas pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi telah mengadopsi berbagai inovasi, masih diperlukan pengembangan lebih lanjut untuk meningkatkan fungsionalitas serta memenuhi kebutuhan dan ekspektasi pengguna yang semakin beragam di era digital ini.

Proses transaksi yang sederhana, cepat, dan efisien menjadi elemen penting dalam layanan perbankan digital untuk memenuhi kebutuhan Generasi Z (Ilham & Sihotang, 2024). Namun, aplikasi BYOND by BSI menghadapi tantangan dalam memberikan pengalaman transaksi yang nyaman bagi penggunanya. Kendala seperti antarmuka yang dinilai rumit, seringnya mengakibatkan kegagalan transaksi. Keterbatasan fitur seperti tidak adanya opsi untuk menyalin nomor rekening, serta cakupan pembayaran yang terbatas, menjadi hambatan utama. Masalah ini tidak hanya mengurangi kenyamanan pengguna dalam bertransaksi tetapi juga menciptakan persepsi bahwa aplikasi tersebut kurang efektif dalam memenuhi kebutuhan Generasi Z. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan signifikan pada aspek *user experience* dan pengembangan fitur untuk meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna, terutama Generasi Z.

Kepuasan pengguna dapat tercapai melalui pemberian layanan yang berkualitas dan memuaskan. Produk yang disediakan juga memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Aplikasi BYOND by BSI seharusnya dapat mempermudah pengguna dalam melakukan transaksi dan mengakses informasi dengan cara yang efisien dan nyaman.

Aplikasi BYOND by BSI sempat mengalami gangguan sistem yang menyebabkan sebagian pengguna tidak dapat mengakses layanan *mobile banking* (KOMPAS, 2025). Gangguan ini sempat menimbulkan keluhan dari nasabah,



terutama di media sosial, dan menimbulkan pertanyaan mengenai keandalan layanan digital perbankan syariah. Kejadian ini menjadi sorotan penting dalam menilai kualitas layanan, fitur aplikasi, serta kemudahan transaksi yang ditawarkan oleh BYOND by BSI, khususnya dalam menjaga kepuasan pengguna di era digital.

Pada penelitian Wardaningsih, menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Wardaningsih & Salam, 2024). Namun, hal ini berbeda dengan penelitian Hidayah et al., yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh negatif signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini karena semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan maka nasabah akan merasa semakin puas. Jika pelayanan yang diberikan kurang baik maka nasabah akan merasa ekspektasinya tidak terpenuhi dan tidak merasa puas atas pelayanan yang diberikan (Hidayah et al., 2022).

Menurut penelitian Khotijah & Yunita, menunjukkan bahwa fitur aplikasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan nasabah (Khotijah & Yunita, 2024). Sedangkan menurut penelitian Khusna & Khoirawati, fitur aplikasi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menjelaskan bahwa tingkat kepuasan dalam menggunakan aplikasi akan semakin meningkat apabila fitur layanan, kemudahan dan efisiensi dari aplikasi tersebut mengalami peningkatan (Khusna & Khoirawati, 2023).

Hasil temuan Jannah & Hastari, menunjukkan bahwa Kemudahan berpengaruh positif terhadap kepuasan nasabah (Jannah & Hastari, 2023). Namun, temuan ini berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Jannah & Siregar, yang menunjukkan bahwa kemudahan tidak berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Hal ini menjelaskan, jika aplikasi dapat memberikan kemudahan, maka nasabah akan puas dan memberikan penilaian yang sesuai dengan apa yang mereka dapatkan (Jannah & Siregar, 2024).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan ketidakkonsistenan, diperlukan penelitian lebih lanjut untuk mengidentifikasi pola yang lebih jelas dan memastikan validitas temuan. Hal ini mendorong peneliti untuk melakukan kajian dengan judul

**“Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi terhadap Kepuasan Pengguna BYOND By BSI pada Generasi Z Kota Cirebon”.**

**B. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, dapat diidentifikasi beberapa masalah penelitian sebagai berikut:

1. Beberapa pengguna merasa kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI masih belum memenuhi ekspektasi. Masalah seperti *bug*, kendala teknis saat transaksi, hingga proses pembukaan rekening yang sering gagal menjadi perhatian utama. Hal ini menimbulkan kekhawatiran pengguna terkait keamanan dan keandalan aplikasi.
2. Fitur pada aplikasi BYOND by BSI dinilai belum optimal, seperti ketiadaan layanan penting seperti e-statement terkini, setor tunai tanpa kartu, dan kolaborasi dengan ekosistem digital. Selain itu, kebutuhan untuk selalu mengaktifkan lokasi GPS dinilai merepotkan dan membatasi fleksibilitas pengguna.
3. Aplikasi dianggap kurang memudahkan proses transaksi karena berbagai kendala seperti *interface* yang rumit, seringnya terjadi kegagalan transaksi, dan keterbatasan fitur seperti salinan nomor rekening serta opsi pembayaran yang tidak mencakup semua institusi. Kendala ini mengurangi kenyamanan pengguna dalam bertransaksi.
4. Masih terdapat tingkat kepuasan yang rendah pada pengguna, meskipun aplikasi ini menawarkan berbagai keunggulan.

**C. Pembatasan Masalah**

Pembatasan masalah dalam penelitian ini dilakukan agar fokus kajian lebih terarah dan mendalam. Untuk menghindari meluasnya permasalahan pada penelitian ini, maka penulis membatasi masalah pada Pengaruh Kualitas Layanan, Fitur Aplikasi, dan Kemudahan Transaksi Terhadap Kepuasan Pengguna BYOND By BSI Pada Generasi Z Kota Cirebon.

#### **D. Rumusan Masalah**

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan, identifikasi masalah dan batasan masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon?
3. Bagaimana pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon?
4. Bagaimana pengaruh ketiga variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon?

#### **E. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

##### **1. Tujuan Penelitian**

- a. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon.
- b. Menganalisis pengaruh fitur aplikasi terhadap kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon.
- c. Menganalisis pengaruh kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon.
- d. Menganalisis pengaruh simultan dari kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi terhadap kepuasan pengguna BYOND by BSI pada Generasi Z Kota Cirebon.

##### **2. Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan, baik secara praktis maupun teoritis, yaitu:

- a. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori terkait kepuasan pengguna layanan digital, khususnya

*mobile banking*. Penemuan ini diharapkan dapat dijadikan landasan bagi penelitian lebih lanjut.

b. Secara Praktis

1) Bagi Peneliti

Bagi peneliti, penelitian ini memberikan kesempatan untuk mengembangkan kemampuan analitis dan metodologis dalam meneliti hubungan antar variabel. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan karier di bidang perbankan syariah.

2) Bagi Akademik

Secara akademik, penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengajaran dan pengembangan kurikulum di bidang studi yang relevan. Hasil penelitian diharapkan dapat memperkaya wawasan para dosen dan mahasiswa mengenai pentingnya aspek kualitas layanan, fitur aplikasi, dan kemudahan transaksi dalam mempengaruhi kepuasan pengguna.

3) Bagi Perusahaan

Bagi perusahaan, terutama yang bergerak di bidang perbankan digital dan fintech, penelitian ini dapat memberikan insight yang berharga dalam merancang strategi pengembangan produk dan peningkatan layanan.

4) Bagi Masyarakat

Bagi masyarakat, khususnya pengguna aplikasi BYOND by BSI dan layanan keuangan digital lainnya, penelitian ini diharapkan dapat membawa manfaat berupa layanan yang lebih baik dan sesuai dengan kebutuhan mereka.

**F. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan adalah uraian singkat mengenai hal-hal yang ditulis secara sistematis untuk memberikan gambaran penelitian serta agar mudah dipahami oleh para pembaca, sistem penulisan dalam penelitian ini disusun secara berurutan yaitu sebagai berikut:

**BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini berisi mengenai latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

**BAB II : LANDASAN TEORI**

Bab ini memuat landasan teori, tinjauan literatur terkait penelitian sebelumnya untuk menghindari duplikasi, kerangka konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel independen dan dependen, serta pengembangan hipotesis.

**BAB III : METODE PENELITIAN**

Pada bab ini berisi mengenai jenis dan pendekatan penelitian, objek penelitian, populasi dan sampel penelitian, tsampling, jenis dan sumber data penelitian, teknik pengumpulan data, skala pengukuran instrumen, definisi operasional variabel dan teknis analisis data penelitian.

**BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini berisi mengenai hasil dan pembahasan tentang hasil uji instrumen penelitian, uji reliabilitas, uji asumsi klasik, uji analisis regresi linier berganda, uji hipotesis, serta pembahasan.

**BAB V : PENUTUP**

Pada bab ini berisi mengenai kesimpulan yang ringkas dan jelas berdasar penelitian yang telah dilakukan, sesuai dengan rumusan masalah dan tujuan penelitian. Peneliti juga memberikan saran kepada pihak yang terlibat dalam penelitian.