

# BAB I

## PENDAHULUAN

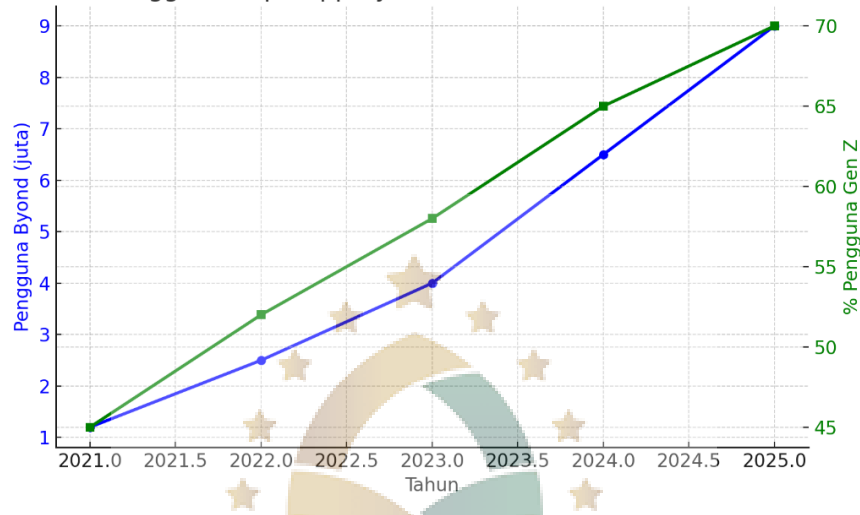
### A. Latar Belakang

Perkembangan digital dalam sektor perbankan telah membawa perubahan besar terhadap cara masyarakat mengakses layanan keuangan, terutama pada kalangan gen Z yang sangat responsif terhadap tren digitalisasi dan sangat mengandalkan teknologi. Kehadiran mobile banking menjadi salah satu inovasi utama yang memberikan kemudahan, kecepatan, dan fleksibilitas dalam melakukan transaksi tanpa perlu datang langsung ke kantor cabang. Salah satu produk yang berkembang dalam konteks ini adalah BYOND milik Bank Syariah Indonesia (BSI), yang hadir sebagai wujud layanan keuangan syariah berbasis teknologi modern.

Aplikasi BSI Mobile diluncurkan pada 1 Februari 2021 berdirinya Bank Syariah Indonesia hasil merger Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah. Aplikasi ini menggabungkan layanan digital ketiga bank tersebut dalam satu platform dengan fitur transaksi perbankan seperti seperti transfer, cek saldo, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, serta pembukaan rekening online. Pada Maret 2023, BSI merilis aplikasi generasi baru BYOND by BSI sebagai *Islamic Lifestyle Super App* yang menghadirkan fitur lebih modern seperti tabungan haji, investasi syariah, deposito mudharabah, hingga menawarkan diferensiasi melalui fitur Islami, seperti pembayaran zakat, infaq, sedekah, wakaf, jadwal shalat, serta arah kiblat yang ditujukan untuk memperkuat identitas sebagai aplikasi perbankan syariah. Perubahan ini BYOND menjadi strategi digitalisasi BSI untuk

menghadirkan layanan yang tidak hanya praktis secara finansial, tetapi juga relevan dengan kebutuhan spiritual dan gaya hidup muslim modern (Amalina dkk., 2022).

Pertumbuhan Pengguna Superapp Byond BSI & Dominasi Generasi Z (2021-2025)

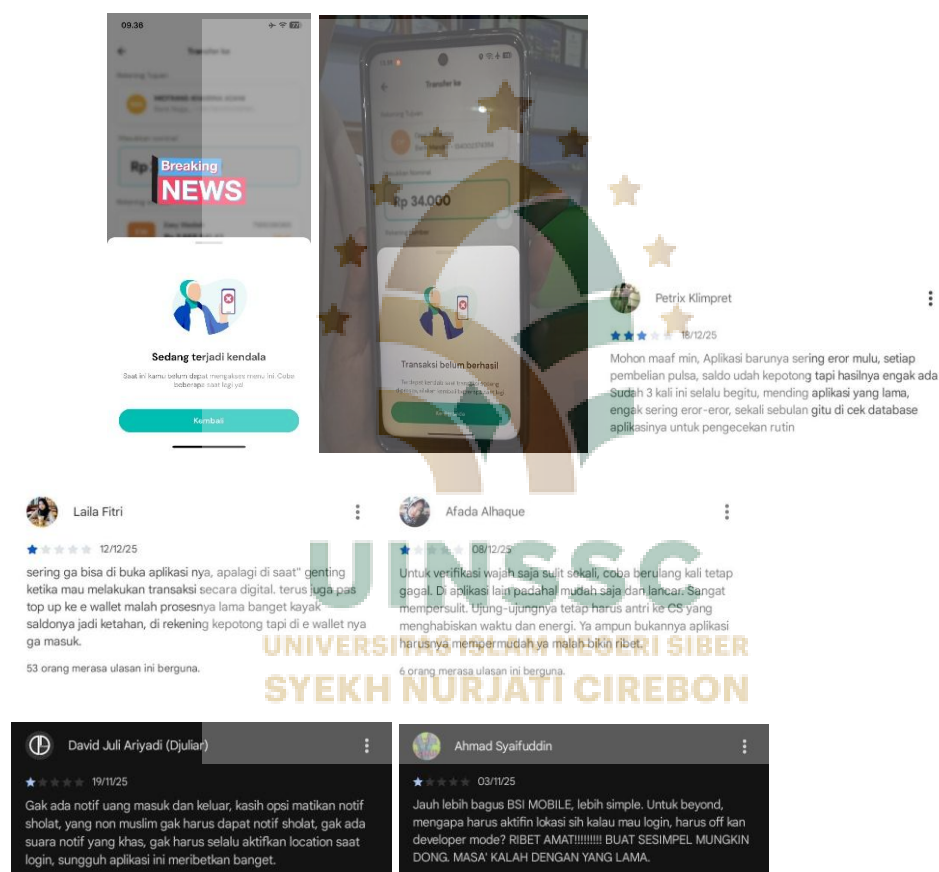


**Gambar 1.1** Pertumbuhan Pengguna BYOND by BSI (2021-2025)

Sumber: BSI (2024), OJK (2024)

Superapp BYOND by BSI meraih pertumbuhan pesat pertumbuhan dari tahun 2021 hingga 2025 memperlihatkan transformasi signifikan dalam adopsi layanan digital syariah di Indonesia. Pada tahun 2021, jumlah pengguna baru mencapai sekitar 1,2 juta, dan meningkat lebih dari tujuh kali lipat menjadi sekitar 9 juta pada tahun 2025. Kenaikan tajam ini tidak hanya mencerminkan keberhasilan strategi digitalisasi BSI, tetapi juga menunjukkan perubahan perilaku masyarakat yang semakin mengandalkan aplikasi terpadu untuk kebutuhan finansial, transaksi sehari-hari, hingga gaya hidup halal. Selain pertumbuhan jumlah pengguna, data juga menyoroti peran dominan Generasi Z dalam adopsi BYOND by BSI. Jika pada tahun 2021 mereka berkontribusi sekitar 45% dari

total pengguna, maka pada tahun 2025 proporsinya meningkat hingga 70% (Azgara & Rozza, 2024b). Hal ini memperlihatkan bahwa Generasi Z bukan hanya segmen pasar utama, tetapi juga penggerak utama perkembangan superapp berbasis syariah. Generasi ini, yang lahir di era digital, terbiasa melakukan transaksi secara cashless, lebih responsif terhadap teknologi, dan memiliki minat kuat pada ekosistem halal yang ditawarkan BSI.



**Gambar 1.2 Penilaian & Ulasan Aplikasi BYOND by BSI**

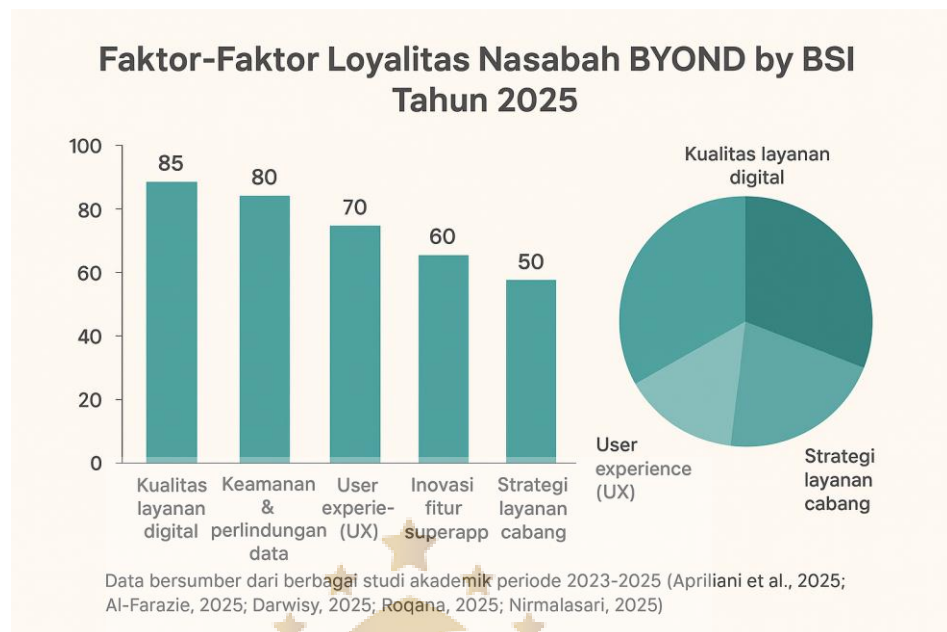
Sumber: Play Store dan Twitter

Pada gambar 1.2 terdapat beberapa penilaian dan ulasan dari pengguna aplikasi BYOND by BSI masih menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaannya. Pengguna mengalami berbagai gangguan seperti aplikasi sering

tertutup secara tiba-tiba (*force close*), keterlambatan dalam transaksi, kegagalan sistem saat login, serta penggunaan fitur masih terkendala. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan digital BYOND by BSI masih belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi pengguna. Selain itu, pengalaman pengguna menunjukkan bahwa respon terhadap keluhan atau kendala masih belum konsisten dan tidak selalu memberikan solusi yang memadai, sehingga menimbulkan ketidakpuasan (Naini dkk., 2022).

Maraknya kasus kejahatan siber seperti serangan *ransomware* yang pernah dialami oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk menimbulkan kekhawatiran terkait keamanan data dan transaksi nasabah. Insiden ini berdampak pada kepercayaan nasabah terhadap keamanan layanan digital yang disediakan. Keamanan menjadi aspek vital yang menentukan keberlangsungan penggunaan mobile banking. Ancaman kejahatan siber membuat nasabah semakin selektif dalam memilih aplikasi yang dianggap aman (Maulana dkk., 2024).

Selain keamanan, kualitas layanan digital yang meliputi kecepatan respon, kemudahan penggunaan, dan ketersediaan fitur juga sangat menentukan kepuasan nasabah. Pengalaman pengguna (*user experience*) yang baik akan membuat nasabah merasa nyaman dan percaya untuk terus menggunakan aplikasi mobile banking. *User experience* yang baik akan menciptakan kepuasan sekaligus memperkuat ikatan emosional nasabah terhadap aplikasi mobile banking. Pengalaman positif dalam menggunakan aplikasi, mulai dari kemudahan navigasi hingga kecepatan transaksi, terbukti meningkatkan loyalitas



**Gambar 1.3 Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah BYOND by BSI Tahun 2025**

Sumber: Studi Akademik Periode Tahun 2023-2025

Faktor-Faktor Loyalitas Nasabah BYOND by BSI Tahun 2025

Gambar ini menunjukkan faktor utama yang memengaruhi loyalitas nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Lima faktor dominan meliputi kualitas layanan digital, keamanan & perlindungan data, *user experience* (UX), inovasi fitur superapp, serta strategi layanan cabang. Diagram batang menampilkan tingkat pengaruh setiap faktor pada skala 0–100, sedangkan diagram lingkaran menggambarkan diagram relatif antar faktor. Data bersumber dari berbagai studi akademik periode 2023–2025 (Ekonomi Dan Bisnis Islam dkk., 2025).

Penelitian ini mengonfirmasi temuan-temuan sebelumnya. Penelitian oleh Putra et al., (2021) meneliti pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah mobile banking konvensional dan menemukan bahwa kualitas layanan

berperan signifikan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Namun, penelitian ini tidak memasukkan variabel keamanan dan *user experience* secara bersamaan, sehingga kurang menggambarkan faktor-faktor yang saling berinteraksi dalam konteks layanan digital saat ini.

Rahman et al., (2022) fokus pada aspek keamanan dalam layanan perbankan digital dan menunjukkan bahwa keamanan menjadi faktor utama dalam membangun kepercayaan nasabah. Meski demikian, penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada aspek keamanan tanpa mengaitkan secara langsung dengan kualitas layanan dan pengalaman pengguna, sehingga kurang komprehensif dalam menjelaskan loyalitas nasabah secara menyeluruh.

Lestari dan Nugroho, (2023) meneliti pengaruh *user experience* terhadap loyalitas nasabah mobile banking, namun studi mereka terbatas pada aplikasi perbankan konvensional dan tidak mempertimbangkan konteks perbankan syariah yang memiliki karakteristik dan kebutuhan berbeda. Selain itu, penelitian ini belum mengintegrasikan variabel kualitas layanan dan keamanan secara bersamaan.

Dari perbandingan tersebut, terlihat bahwa belum ada penelitian yang secara komprehensif mengkaji pengaruh kualitas layanan digital, keamanan, dan *user experience* secara simultan terhadap loyalitas nasabah, khususnya dalam konteks mobile banking syariah seperti BYOND by BSI. Selain itu, dinamika perubahan perilaku nasabah akibat perkembangan teknologi dan ancaman keamanan yang semakin kompleks juga belum banyak diangkat dalam penelitian

terdahulu. Oleh karena itu, penelitian ini berupaya mengisi gap tersebut dengan pendekatan yang lebih holistik dan kontekstual.

Meskipun berbagai penelitian telah membahas pengaruh kualitas layanan digital, keamanan, dan *user experience* dalam konteks mobile banking secara umum, kajian yang secara spesifik menyoroiti Mobile Banking BYOND by BSI masih terbatas. Padahal, sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI harus mampu mempertahankan loyalitas nasabah agar tetap kompetitif di era digital.

Penelitian ini memberikan kontribusi baru dengan fokus pada mobile banking BYOND by BSI pada Generasi Z, yang hingga kini masih jarang diteliti secara mendalam. Dengan mengintegrasikan ketiga variabel penting kualitas layanan digital, keamanan, dan *user experience* secara simultan, penelitian ini menawarkan pendekatan yang lebih komprehensif dalam memahami faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah.

Selain itu, penelitian ini menggunakan data pengguna aktual dan metode analisis statistik terkini untuk memberikan gambaran yang lebih akurat dan relevan dengan kondisi industri perbankan digital saat ini. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi praktis yang aplikatif bagi BYOND by BSI dalam meningkatkan loyalitas nasabah melalui peningkatan kualitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk mengkaji Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Keamanan, dan User Experience Terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z kota Cirebon Pada Mobile Banking BYOND by BSI, baik dari perspektif akademis maupun praktis.

## B. Identifikasi Masalah

1. Kualitas layanan digital BYOND by BSI belum optimal, ditunjukkan oleh keluhan pengguna terkait kendala gangguan sistem, keterlambatan transaksi, serta fitur produk masih terkendala.
2. Persepsi keamanan transaksi digital masih menjadi perhatian utama nasabah gen Z, di mana sebagian pengguna merasa belum sepenuhnya yakin terhadap keamanan data pribadi dan sistem perlindungan transaksi pada aplikasi BYOND by BSI.
3. Pengalaman pengguna (*User Experience*) masih ada pengguna yang mengeluhkan kesulitan navigasi, tampilan aplikasi yang kurang intuitif, dan respons aplikasi yang lambat.
4. Loyalitas nasabah gen Z terhadap aplikasi BYOND by BSI tergolong rendah, terlihat dari rendahnya intensi untuk terus menggunakan aplikasi secara berkelanjutan serta kecenderungan mudah berpindah ke aplikasi mobile banking lain.

## C. Pembatasan Masalah

1. Penelitian hanya difokuskan pada nasabah Generasi Z pengguna mobile banking BYOND by BSI sebagai objek penelitian.
2. Variabel independen yang diteliti terbatas pada kualitas layanan digital, keamanan, dan *user experience*. Variabel dependen adalah loyalitas nasabah, yang diukur melalui indikator seperti niat untuk tetap menggunakan aplikasi, kesediaan merekomendasikan, dan konsistensi dalam melakukan transaksi melalui mobile banking BYOND by BSI.

3. Penelitian dilakukan pada periode tertentu sesuai waktu pengumpulan data, sehingga hasil penelitian menggambarkan kondisi pada periode tersebut dan tidak mencerminkan perubahan jangka panjang.
4. Data yang digunakan dalam penelitian diperoleh melalui kuesioner yang disebarakan kepada pengguna mobile banking BYOND by BSI, sehingga temuan penelitian bergantung pada tingkat objektivitas dan kejujuran responden dalam memberikan jawaban.

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

1. Apakah kualitas layanan digital berpengaruh terhadap loyalitas nasabah mobile banking BYOND by BSI?
2. Apakah keamanan berpengaruh terhadap loyalitas nasabah mobile banking BYOND by BSI?
3. Apakah *user experience* berpengaruh terhadap loyalitas nasabah mobile banking BYOND by BSI?

#### **E. Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan digital terhadap loyalitas nasabah mobile banking BYOND by BSI.
2. Untuk menganalisis pengaruh keamanan terhadap loyalitas nasabah mobile banking BYOND by BSI.
3. Untuk menganalisis pengaruh *user experience* terhadap loyalitas nasabah mobile banking BYOND by BSI.

## F. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini menjadi bahan evaluasi yang dapat digunakan untuk pengembangan praktik berdasarkan pengetahuan yang di peroleh, terutama dalam mengatasi pengaruh kualitas layanan digital, keamanan, dan *user experience* terhadap loyalitas nasabah pada layanan mobile banking, khususnya dalam konteks perbankan syariah. Memberikan kontribusi pada literatur penelitian mengenai strategi peningkatan loyalitas nasabah melalui layanan digital.

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian ini akan membahas manfaat secara teoritis dan manfaat secara praktis sebagai berikut:

#### a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)

Memberikan masukan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan digital, memperkuat aspek keamanan, serta memperbaiki *user experience* Mobile Banking BYOND by BSI. Menjadi dasar pertimbangan bagi manajemen BSI dalam merumuskan strategi pengembangan aplikasi agar dapat mempertahankan dan meningkatkan loyalitas nasabah.

#### b. Bagi Praktisi Perbankan

Penelitian ini dapat dijadikan acuan dalam merancang strategi layanan digital yang lebih baik, aman, dan *user friendly* untuk memenangkan persaingan di industri perbankan digital.

c. Bagi Masyarakat/ Nasabah

Penelitian ini dapat memberikan pemahaman mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan dan kepercayaan dalam menggunakan mobile banking, sehingga mendorong penggunaan layanan perbankan digital secara lebih optimal.

