

**EKSPLORASI SENTIMEN PENGGUNA *MOBILE BANKING*: STUDI
KASUS APLIKASI BYOND *BY* BSI DI *GOOGLE PLAY STORE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Oleh:

FITRIYAH

NIM 2282110031

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN)

SIBER SYEKH NURJATI CIREBON

TAHUN 2025 M/1447 H

**EKSPLORASI SENTIMEN PENGGUNA *MOBILE BANKING*: STUDI KASUS
APLIKASI BYOND BY BSI DI *GOOGLE PLAY STORE***

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Disusun Oleh:

FITRIYAH

NIM 2282110031

Di Bawah Bimbingan:

Pembimbing I



Dr. Anton Sudrajat, M.A
NIP. 198307212020121001

Pembimbing II



Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M
NIP.198404222011012018

ABSTRAK

FITRIYAH, NIM: 2282110031, “EKSPLORASIS SENTIMEN PENGGUNA MOBILE BANKING: STUDI KASUS APLIKASI BYOND BY BSI DI GOOGLE PLAY STORE”, 2025.

Penelitian ini mengkaji User Experience (UX) pada aplikasi BYOND by BSI melalui analisis ulasan di Google Play Store dan wawancara. BYOND by BSI adalah aplikasi perbankan seluler yang relatif baru yang tentu saja perlu dievaluasi. Salah satunya ulasan pelanggan tentang aplikasi di *Google Play Store*.

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini meliputi, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder. Data dianalisis menggunakan teknik analisis isi melalui proses pengkodean dan kategorisasi berdasarkan enam elemen UX.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua sumber data yang menghasilkan sentimen positif yang konsisten, yaitu elemen *Usable, Desirable, dan Useful*. Sedangkan kedua sumber data yang menghasilkan sentimen negatif dari ulasan dan wawancara tidak sepenuhnya sama. Ulasan menyoroti elemen *Accessible, Desirable, dan Credible* sebagai isu utama sentimen negatif. Sedangkan hasil wawancara menyoroti elemen *Accessible, Usable, dan Findable* sebagai sentimen negatif.

Kata Kunci: Sentimen, *User Experience, Mobile Banking, Google Play Store*

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

ABSTRACT

FITRIYAH, NIM: 2282110031, "EXPLORING MOBILE BANKING USER SENTIMENT: A CASE STUDY OF THE BYOND BY BSI APPLICATION ON THE GOOGLE PLAY STORE", 2025.

This study examines the User Experience (UX) of the BYOND by BSI application through an analysis of reviews on the Google Play Store and interviews.

BYOND by BSI is a relatively new mobile banking app that certainly needs to be evaluated. One of them is customer reviews about the app on the Google Play Store.

The research uses a qualitative approach with a type of case study research. The data collection techniques in this study include interviews, observations, and documentation. The data sources used are primary and secondary data sources. Data analysis uses content analysis techniques through coding and categorization based on six UX elements.

The results of the study show that the two data sources that produce consistent positive sentiment are the elements Usable, Desirable, and Useful. Whereas the two data sources that generate negative sentiment from reviews and interviews are not entirely the same. The review highlighted the elements of Accessible, Desirable, and Credible as the main issues of negative sentiment. Meanwhile, the results of the interview highlighted the elements of Accessible, Usable, and Findable as negative sentiments.

Keywords: Sentimen, User Experience, Mobile Banking, Google Play Store

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

المخلص

فطرية، رقم القيد: ٢٢٨٢١١٠٠٣١، "استكشاف مشاعر مستخدمي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. دراسة حالة لتطبيق بيوند باي بي إس آي في متجر جوجل بلاي"، ٢٠٢٥

يدرس هذا البحث تجربة المستخدم في تطبيق بيوند باي بي إس آي من خلال تحليل المراجعات في متجر جوجل بلاي والمقابلات. بيوند باي بي إس آي هو تطبيق مصرفي للهاتف المحمول جديد نسبيا يحتاج بالتأكيد إلى التقييم. أحد أسهل التقييمات التي يمكن العثور عليها هي مراجعات العملاء حول التطبيق في متجر جوجل بلاي

يستخدم البحث منهجا نوعيا مع نوع البحث دراسة الحالة. تشمل تقنيات جمع البيانات في هذا البحث المقابلات والملاحظة والتوثيق. مصادر البيانات المستخدمة هي مصادر البيانات الأولية والثانوية. تم تحليل البيانات باستخدام تقنية تحليل المحتوى من خلال عملية الترميز والتصنيف بناءً على العناصر الستة لتجربة المستخدم.

تظهر نتائج البحث أن كلا مصدرَي البيانات ينتجان مشاعر إيجابية متسقة، وهي عناصر قابلة للاستخدام ومرغوبة ومفيدة. بينما لا تتطابق المشاعر السلبية من كلا مصدرَي البيانات من المراجعات والمقابلات تماما. تسلط المراجعات الضوء على عناصر قابلة للوصول ومرغوبة وموثوقة كقضايا رئيسية للمشاعر السلبية. بينما تسلط نتائج المقابلة الضوء على عناصر قابلة للوصول وقابلة للاستخدام وقابلة للعثور عليها بكمشاعر سلبية

الكلمات المفتاحية: المشاعر، تجربة المستخدم، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، متجر جوجل بلاي

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

LEMBARAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Eksplorasi Sentimen Pengguna *Mobile Banking: Studi Kasus Aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store*”, oleh Fitriyah, NIM: 2282110031, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada tanggal 18 Desember 2025.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

SIDANG MUNAQOSAH


Ketua Sidang

Dr. Waroyo, M.S.I
NIP. 1983070220110110

Sekretaris Sidang

Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M
NIP. 197309302007102001


Penguji I
Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., MM
NIP. 197309302007102001


Penguji II
Eef Saifulloh, M.Ag
NIP. 197603122003121003

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

**EKSPLORASI SENTIMEN PENGGUNA *MOBILE BANKING*: STUDI KASUS
APLIKASI *BYOND BY BSI* DI *GOOGLE PLAY STORE***

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)

Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

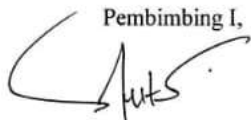
Disusun Oleh:

FITRIYAH

NIM.2282110031

Pembimbing

Pembimbing I,



Dr. Anton Sudrajat, M.A

NIP. 198307212020121001

Pembimbing II,



Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M

NIP.198404222011012018

Mengetahui,

Ketua Jurusan

Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo M.S.I

NIP.198307022011011008

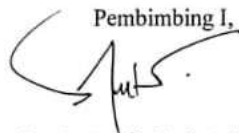
NOTA DINAS

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon
Di,
Cirebon
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Setelah melakukan bimbingan, arahan, dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara/i Fitriyah. NIM 2282110031. Dengan judul "**Eksplorasi Sentimen Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus Aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store:**" kami berpendapat bahwa skripsi tersebut di atas sudah dapat diajukan pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk dimunaqsyahkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Menyetujui,

Pembimbing I,


Dr. Anton Sudrajat, M.A
NIP. 198307212020121001

Pembimbing II,



Dr. Rita Kusumadewi, S.E., M.M
NIP.198404222011012018

Mengetahui,

Ketua Jurusan
Perbankan Syariah



Dr. Wartoyo M.S.I
NIP.198307022011011008

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Bismillahirrahmanirrahin

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Fitriyah
NIM : 2282110031
Tempat, Tanggal, Lahir : Cirebon, 30 Maret 2004
Alamat : Dusun Nangka RT/RW 002/002 Kel/Desa
Astanajapura Kec. Astanajapura Kab. Cirebon

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul “Eksplorasi Sentimen Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus Aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store” ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 06 Desember 2025

Saya yang menyatakan

UINSSC Fitriyah
NIM.2282110031
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

KATA PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT., yang telah memberikan karunia serta kemudahan, yang pada akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam, selalu terlimpahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Kupersembahkan, karya kecil ini untuk kedua orang tuaku tersayang, tercinta, Bapak Rohmat dan Ibu Rosiah, sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terima kasih yang tak terhingga, yang senantiasa mendoakan, mendukung, memberi nasihat, dan segala perhatian penuh cinta dan kasih tak terhingga untuk anakmu ini. Terima kasih, untuk setiap lelahnya mencari nafkah agar anakmu bisa terus mengejar pendidikan, yang nampaknya hanya dibalas dengan selembar kertas yang bertuliskan kalimat cinta dan persembahan pun masih tak cukup. Bukan untukku, ini untuk kalian. Terima kasih, terima kasih Bapak, terima kasih Ibu. Semoga Allah SWT., selalu melimpahkan kesehatan, umur panjang, dan selalu dalam keberkahan-Nya.

Terima kasih teruntuk kakak-kakakku, Abdul Jalal, Taufik, Turmudzi, dan Muawiyah yang selalu memberikan semangat kepada penuli baik secara langsung maupun tidak langsung. Terima kasih untuk hari-hari di rumah yang membuat perjalanan tak mudah ini terasa mudah karena adanya kalian. Terima kasih juga untuk keluarga besar bapak Saib, terutama Ituk dan Nenek yang sudah dianggap Ibu kedua yang turut membesarkan penulis dari kecil, yang selalu menemani, yang selalu hadir memberikan kenangan kecil yang berharga kepada penulis.

Teruntuk Lola Amaliyah, Nur Laelah, Maryatul Qiftiyah, Lhaeira Hildha Arsheilla, Aiko Syaharani, dan Cihermalia Putri, walaupun tidak sedarah terima kasih sudah searah.

MOTO HIDUP

“Berbuat baiklah karena kamu sebagai manusia yang wajib tolong menolong, bukan karena ingin dibalas kebaikan juga.”

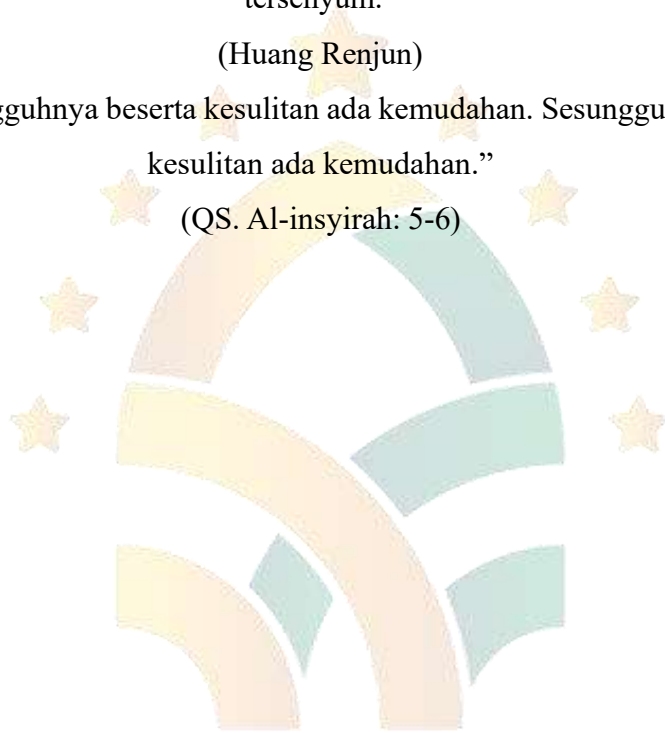
(Penulis)

“Jika kamu punya seribu alasan untuk menangis, maka kamu punya satu alasan untuk tersenyum.”

(Huang Renjun)

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah: 5-6)



UINSSC

**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON**

RIWAYAT HIDUP



Penulis merupakan perempuan kelahiran Cirebon, 30 Maret 2004. Dengan rasa penuh cinta dan kasih sayang penulis dibesarkan dan diberi nama Fitriyah. Penulis merupakan anak kelima dari lima bersaudara dari pasangan Bapak Rohmat dan Ibu Rosiah. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Dusun Nangka Desa Astanajapura Kecamatan Astanajapura Kabupaten

Cirebon. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh sebagai berikut:

1. SD Negeri II Astanajapura Tahun 2011-2017
2. MTs NU Astanajapura Tahun 2017-2019
3. MA Negeri 3 Cirebon Tahun 2019-2022

Penulis menempuh program Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul “Eksplorasi Sentimen Pengguna Mobile Banking: Studi Kasus Aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store” di bawah bimbingan Bapak Dr. Anton Sudrajat, M.A dan Ibu Rita Kusumadewi, SE., M.M.

UINSSC
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

PEDOMAN LITERASI

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
1	أ	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
2	ب	Ba	B	Be
3	ت	Ta	T	Te
4	ث	Ṣa	Ṣ	Es (dengan tidak jelas)
5	ج	Jim	J	Je
6	ح	Ḥa	Ḥ	Ha dengan titik dibawah)
7	خ	Kha	Kh	Ka dan ha
8	د	Dal	D	De

9	ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (Dengan titik diatas)
10	ر	Ra	R	Er
11	ز	Zai	Z	Zet
12	س	Sin	S	Es
13	ش	Syin	Sy	Es dan Ye
14	ص	Ṣad	Ṣ	Es (Dengan titik di bawah)
15	ض	Ḍad	Ḍ	De (Dengan titik di bawah)
16	ط	Ṭa	Ṭ	Te (Dengan titik di bawah)
17	ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (Dengan titik di bawah)
18	ع	‘ain	ء	Koma terbalik (diatas)
19	غ	Gain	G	Ge
20	ف	Fa	F	Ef
21	ق	Qaf	Q	Ki

22	ك	Kaf	K	Ka
23	ل	Lam	L	El
24	م	Mim	M	Em
25	ن	Nun	N	En
26	و	Wau	W	We
27	هـ	Ha	H	Ha
28	ء	Hamzah	ء	Apostrof
29	ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

1. Vokal Tunggal

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	()	Fathah	A	A
2	()	Kasrah	I	I
3	()	Dammah	U	U

2. Vokal Rangkap

Lambang yang diunakan untuk vokal rangkap adalah gabungan antara harakat dan huruf, dengan transliterasi berupa gabungan huruf.

No	Huruf Arab	Nama	Huruf Lain	Nama
1	ي ° .’..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

2	و ° ..	athah dan Wau	Au	A dan U
3	ي ° ..	Fathah dan Ya	Ai	A dan U

3. Vokal Panjang

No	Huruf Arab	Nama	uruf Latin	Nama
1	ا ° ..	Fathah dan Alif atau Ya	Ā	dan garis diatas
2	ي ° ..	Kasrah dan Ya	Ī	dan garis diatas
3	و ..	Dammah dan Wau	Ū	dan garis diatas

4. Ta'marbutoh

Ta'marbutoh ini diatur dalam tiga kategori:

- Huruf *ta'marbutoh* pada kata berdiri sendiri, huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: *مكح* menjadi *mahkamah*
- Jika Huruf *ta'marbutoh* diikuti oleh kata sifat (*na'at*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /h/, misalnya: *ونملا قنيدملا* menjadi *al-madinah al-munawwarah*
- Jika huruf Ta'marbutoh diikuti oleh kata benda (*isim*), huruf tersebut ditransliterasikan menjadi /t/ misalnya *لا فطلا قضور* menjadi *raudat al-atfa*.

5. Huruf Ganda (Syaddah atau tasydid)

Syaddah atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan arab dilambangkan dengan tanda (ـ ّ -), dalam transliterasi ini tanda *syaddah* tersebut dilambangkan dengan huruf yang sama (konsonan ganda). Contoh: *لزن* menjadi *nazzala*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT., atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Eksplorasi Sentimen Pengguna *Mobile Banking*: Studi Kasus Aplikasi BYOND by BSI di *Google Play Store*”** dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam, selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW., beserta keluarga, sahabat, dan seluruh umatnya.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada program studi Perbankan Syariah, fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI), Universitas Islam Negeri (UIN) Syekh Nurjati Cirebon. Penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak.

Dengan penuh rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya, terutama kepada kedua orang tua tersayang, tercinta, yang selalu memberikan dukungan baik secara langsung maupun dalam bentuk doa yang tidak pernah lelah selalu dipanjatkan. Untuk setiap langkah yang ditempuh, untuk satu tetes keringat yang dikeluarkan, untuk lelah yang dirasakan, semoga Allah SWT., membalas dengan limpahan pahala, kesehatan, kekuatan, dan kebahagiaan. Tanpa adanya bimbingan, doa, dan segala bentuk pengorbanan, penulis tidak akan mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Dengan tulus, penulis juga mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M. Ag., Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Dr. Wartoyo, MSI, Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah beserta seluruh staf, atas bantuan administrasi dan koordinasi yang mempermudah proses akademik penulis.

5. Bapak Anton Sudrajat M, A. dan Ibu Rita Kusumadewi, SE, MM, selaku pembimbing skripsi, yang senantiasa memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga selama proses penyusunan skripsi ini dengan penuh kesabaran dan ketelitian.
6. Seluruh dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, khususnya dosen Jurusan Perbankan Syariah UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon.
7. Teruntuk ayahku tercinta, laki-laki yang selalu memberikan cinta paling tulus di dunia ini. Yang senantiasa memberi dukungan, motivasi, bimbingan, perhatian, kasih sayang dan cinta yang berlimpah, serta segala bentuk pengorbanan lainnya, sampai di mana penulis ada diposisi sekarang. Hingga dirasa kata terima kasih pun masih kurang untuk penulis utarakan. Namun, terima kasih, karena menjadi ayahku. Jika benar ada kehidupan selanjutnya, jadi ayahku lagi, ya.
8. Teruntuk ibuku tersayang, tercinta, terkasih, kalau kata Nadin Amizah “keras kepalku sama denganmu, caraku marah caraku tersenyum”. Terima kasih sudah berjuang penuh pengorbanan seperti ayah, merawat seperti ibu, dan mencintai tanpa syarat. Untuk perempuan kuat yang tak pernah berhenti mendoakan, mendukung, dan menjadi salah satu alasan penulis bertahan sejauh ini. Dari aku, perempuan yang masih tak mengerti cara dunia bekerja, segala bentuk rasa terima kasih di dunia ini, aku utarakan untukmu, bu. Aku mencintaimu, mencintai bentuk marahmu, senyummu, tawamu, khawatirmu.
9. Teruntuk kakak-kakakku, Abdul Jalal, Taufik, Turmudzi, dan Muawiyah, terima kasih untuk dukungan, motivasi, dan semangat kepada penulis selama menyelesaikan skripsi ini.
10. Teruntuk sahabatku, Trio Macan, Lola dan Lela. Terima kasih untuk kalian, yang hadir dengan penuh dukungan, cerita, dan tawa yang menjadikan perjalanan ini terasa lebih ringan, serta segala bentuk semangat yang disampaikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih selalu kebersamai penulis bertahun-tahun lamanya.
11. Teruntuk teman baikku, Maryatul & Hildha, yang selalu menemani penulis selama masa perkuliahan dan selalu menjadi bagian dari mereka yang

memberikan *support* penuh kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi. Terima kasih untuk suka duka bersama kalian yang akan selalu penulis ingat. Semoga di masa depan, hubungan kita masih terus terjalin dengan versi sukses masing-masing.

12. Teruntuk orang yang selalu hadir dalam cerita, Aiko Syaharani, terima kasih. Untuk selalu mendukung dan menyemangati penulis di samping banyaknya segala keluh kesah yang kita hadapi bersama pada masa skripsi ini, untuk tawa dan tangis yang kita keluarkan, dan untuk tetap berjuang bersama. Semoga setelah ini, masih ada kita yang sekarang berjalan beriringan.
13. Teruntuk yang pernah menjalani suka duka selama magang, Aiko Syaharani dan Cihermalia Putri, terima kasih. Terima kasih untuk tetap mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, di perjalanan yang sulit ini terima kasih masih tetap berjuang bersama.
14. Teruntuk teman seperjuanganku, teman-teman kelas Perbankan Syariah A, terima kasih sudah turut mendukung dan memberikan semangat kepada penulis selama masa skripsi, dan sudah memberikan penulis cerita-cerita indah selama masa perkuliahan. Semoga kalian selalu diberi kesehatan dan kebahagiaan.
15. Dan yang terakhir, teruntuk diriku sendiri, Fitriyah, kamu hebat. Untuk segala hal yang hampir membuatmu menyerah dan untuk segala hal yang membuatmu mempertanyakan arti hidup, kamu hebat dengan tetap berjalan dan bertahan hingga kini. Terima kasih, terima kasih, terima kasih, beribu terima kasih aku panjatkan untuk diri yang berhasil bertahan hingga penyusunan skripsi ini selesai. Kamu, hebat.

Penulis hanya dapat mengucapkan sehingga skripsi ini dapat selesai pada waktunya. Terima kasih yang sebesar-besarnya, dan berdoa semoga Allah SWT agar melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
ABSTRACT.....	ii
LEMBARAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN.....	v
NOTA DINAS.....	vi
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
KATA PERSEMBAHAN.....	viii
MOTO HIDUP.....	ix
RIWAYAT HIDUP.....	x
PEDOMAN LITERASI.....	xi
KATA PENGANTAR.....	xv
DAFTAR ISI.....	xviii
DAFTAR TABEL.....	xxi
DAFTAR DIAGRAM.....	xxii
DAFTAR GAMBAR.....	xxiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xxiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	16
C. Pembatasan Masalah.....	16
D. Rumusan Masalah.....	16
E. Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	17

F. Metode Penelitian	19
1. Jenis dan pendekatan	19
2. Subjek/Objek Penelitian	20
3. Situasi Sosial	20
5. Sumber Data	23
6. Teknik Pengumpulan Data	24
7. Teknik Analisis Data	26
8. Uji Keabsahan Data	27
G. SISTEMATIKA PENULISAN	32
BAB II	34
KAJIAN TEORI	34
A. Kajian Teori	34
1. Tinjauan Tentang Sentimen	34
2. Konsep Layanan Digital Perbankan	45
3. Mobile Banking	48
B. Kajian Literatur	50
C. Kerangka Teori	60
BAB III	64
DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	64
A. Profile Singkat Bank Syariah Indonesia (BSI)	64
B. Profile Aplikasi BYOND by BSI	66
C. Struktur Perusahaan	75
BAB IV	79
HASIL DAN PEMBAHASAN	79
A. Hasil Penelitian	79

1. Gambaran Umum Data Ulasan Pengguna.....	79
2. Identifikasi Isu Sentimen Positif	82
3. Identifikasi Isu Sentimen Negatif.....	85
4. Hasil Wawancara.....	90
B. Pembahasan Temuan	112
1. Pembentukan Sentimen Berdasarkan Elemen User Experience (UX).....	114
2. Analisis isu sentimen positif.....	115
3. Analisis Isu Sentimen Negatif.....	116
C. Analisis Ekonomi	119
BAB V.....	122
KESIMPULAN DAN SARAN.....	122
A. Kesimpulan.....	122
B. Saran.....	123



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
 SYEKH NURJATI CIREBON