

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Kemajuan pesat teknologi informasi telah mengantarkan era baru bagi orang-orang di seluruh dunia, atau disebut sebagai "revolusi industri 4.0". Bank didorong untuk mempercepat peralihan ke perbankan digital karena pergeseran perilaku konsumen tentang konsumsi digital. Transformasi ini bukan hanya sekadar inovasi teknologi, tetapi juga strategi untuk mempertahankan relevansi di tengah perubahan pola interaksi nasabah dengan layanan keuangan.

Selain membawa peluang yang dapat dimanfaatkan oleh industri perbankan, transformasi digital juga memunculkan tantangan maupun risiko yang perlu diwaspadai. Tantangan tersebut antara lain perlindungan data pribadi, risiko terkait kebocoran data, risiko terkait investasi teknologi yang tidak sesuai dengan strategi bisnis, risiko terjadinya ketidaksepahaman dalam kerja sama dengan mitra bank, risiko terkait penyalahgunaan teknologi baru, maupun risiko terkait keamanan siber ([www.ojk.go.id](http://www.ojk.go.id), 2023). Keberhasilan digitalisasi bukan hanya bergantung pada kesiapan teknologi, tetapi kemampuan lembaga keuangan untuk mengendalikan risiko dan menjaga kepercayaan nasabahnya terkait keamanan data.

Industri perbankan saat ini sedang mengalami transisi menuju era digital, sebagai reaksi terhadap kemajuan *fintech* dan revolusi dalam

teknologi digital. Dengan perubahan ini, bank memasuki era layanan perbankan digital, yang bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan dan memberikan akses kepada semua orang ke komunitas tanpa memperhatikan batasan waktu atau lokasi (Ardianto et al., 2024). Bank-bank Syariah berusaha untuk tetap memperbarui diri dengan kemajuan terbaru dalam teknologi *smartphone*. Untuk membuat perbankan lebih nyaman bagi konsumen, aplikasi *mobile (m-banking)*, perbankan *online*, dan perbankan SMS telah diluncurkan. Dalam konteks ini, bank syariah juga harus menyesuaikan diri melalui inovasi transformasi digital agar dapat bersaing dengan lembaga keuangan konvensional.

Meskipun demikian, salah satu tantangan di era perbankan digital adalah menentukan seberapa besar perbankan digital dapat meningkatkan kualitas layanan pelanggan tanpa mengorbankan keamanan transaksi (Kornelis, 2022). Evolusi ekspektasi masyarakat terhadap layanan keuangan yang efektif, cepat, aman, dan dapat diakses di mana saja telah menyebabkan akselerasi digital di sektor perbankan (Tiffani, 2023).

Mirip dengan layanan berbasis *online*, sistem perbankan *mobile (m-banking)* menyediakan sejumlah fitur, seperti kemampuan transaksi seperti pembayaran tagihan dan setoran jarak jauh, serta fitur informasional seperti ringkasan penggunaan kartu kredit, informasi bunga, pemeriksaan saldo terkini, catatan perubahan dana, dan petunjuk ke cabang bank atau ATM terdekat. Namun, ada sejumlah pembatasan yang menghalangi layanan ini untuk sepenuhnya menggantikan operasi perbankan tradisional, seperti

penarikan tunai yang masih perlu dilakukan secara langsung di kantor cabang atau ATM (Lestari & Fasa, 2025).

Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *mobile banking* merupakan layanan yang memungkinkan nasabah bank melakukan transaksi perbankan melalui ponsel atau *smartphone*. Pelanggan dapat mengakses layanan *mobile banking* melalui menu kartu SIM (*Subscriber Identity Module*), USSD (*Unstructured Supplementary Service Data*), atau aplikasi yang dapat mereka unduh dan instal. Fitur-fitur layanan *mobile banking* antara lain layanan informasi (saldo, mutasi rekening, tagihan kartu kredit, suku bunga, dan lokasi cabang/ATM terdekat); dan layanan transaksi, seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, kartu kredit, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya.

Seiring dengan meningkatnya penggunaan *smartphone* dan koneksi internet, yang memungkinkan transaksi keuangan lebih cepat dan efisien, adopsi *mobile banking* telah tumbuh pesat di Indonesia (Al Fitara et al., 2025). Kemudahan akses layanan perbankan melalui perangkat digital menjadikan masyarakat tidak bergantung lagi pada kehadiran fisik bank atau ATM. Fenomena tersebut menandai pergeseran perilaku konsumen ke arah layanan berbasis digital yang lebih praktis dan *real-time*, dibandingkan dengan nasabah yang harus mengunjungi bank atau ATM.



Gambar 1. 1 Nilai transaksi perbankan digital 2021-2024

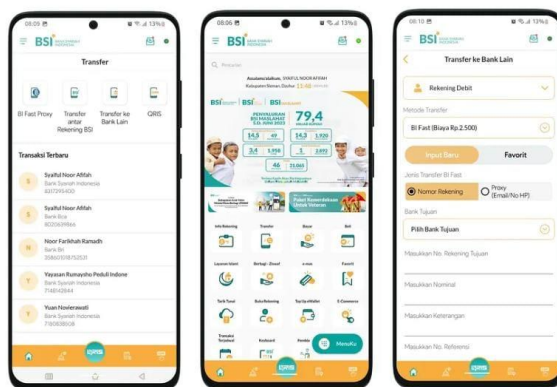
Sumber: Antaranews (2024)

Berdasarkan laporan Antaranews (2024) bahwa sejak 2021, nilai transaksi perbankan digital telah menunjukkan tren kenaikan yang signifikan dan konsisten. Nilai ini meningkat dari IDR 40.853,12 triliun pada 2021 menjadi IDR 52.548,95 triliun pada 2022. Tahun 2023 mencatat perkembangan yang lebih pesat, dengan nilai transaksi mencapai IDR 58.324,90 triliun. Nilai total transaksi perbankan digital per September 2024 mencapai IDR 63.433,78 triliun, sekali lagi menunjukkan tren positif ini dan melampaui angka tahunan sebelumnya. Kenaikan nilai transaksi menunjukkan bahwa konsumen semakin nyaman dan percaya pada layanan perbankan digital untuk kebutuhan keuangan sehari-hari mereka. Peningkatan akses terhadap layanan keuangan di Indonesia dan efisiensi

transaksi keduanya telah mendapat manfaat dari transformasi digital yang telah dilakukan oleh perbankan.

Sebenarnya, kenaikan aktivitas *mobile banking* telah mempengaruhi industri perbankan setidaknya dalam dua cara: ekspansi dana biaya rendah karena kemudahan pembukaan akun dan potensi untuk meningkatkan pendapatan berbasis komisi atau biaya (Laras, 2024).

Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah salah satu bank yang telah mengeluarkan aplikasi perbankan, yang disebut BSI Mobile yang kemudian pada tanggal 9 November 2024, telah diluncurkan aplikasi perbankan digital terbaru, yaitu *BYOND by BSI*. Dalam waktu 2 bulan sejak diluncurkan, pengguna aktif *BYOND by BSI* sudah menembus angka 3 juta pengguna. Ini berarti hanya dalam kurun 2 bulan sejak diluncurkan, sebanyak 85,7% pengguna lama *mobile banking* BSI telah bermigrasi ke *superapps* *BYOND*. Karena ini menegaskan status BSI sebagai bank syariah yang lebih kontemporer yang dapat bersaing secara teknologi, peluncuran *BYOND by BSI* dianggap sebagai inovasi dan transformasi yang signifikan. ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), 2025).





**Gambar 1. 2 Perbedaan tampilan aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI**

Pada gambar 1. 2, tampilan aplikasi Byond *by* BSI juga lebih modern daripada BSI *Mobile*. Byond *by* BSI menawarkan tampilan dengan elemen desain yang berfokus pada kehidupan dan generasi masa kini. Misalnya dengan navigasi-navigasi yang lebih interaktif dan membuat nasabah lebih tertarik untuk mengelola keuangan. Sedangkan BSI *Mobile* dirancang dengan tampilan yang lebih sederhana, mudah diakses, dan navigasi yang nyaman untuk semua kalangan. Konsep ini juga membuat aplikasi BSI *Mobile* memiliki fitur-fitur yang terlihat lebih klasik.

Basis pengguna BYOND *by* BSI telah berkembang pesat, dan per 7 Maret 2025, terdapat 3,5 juta pengguna. Nasabah dapat melakukan transaksi keuangan, sosial, dan spiritual dengan mudah dan nyaman berkat fitur unik BYOND *by* BSI. Pengguna aplikasi yang diluncurkan pada 9 November 2024 telah meningkat secara signifikan sebagai hasil dari ini. Selain itu, perangkat lunak super BYOND *by* BSI menyediakan berbagai kenyamanan, kemudahan, dan rasa aman bagi pengguna untuk melakukan transaksi

Masyarakat merespons dengan baik peluncuran *Super App* terbaru PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), *BYOND by BSI*. Sejak dirilis pertama kali di *App Store* dan *Play Store*, jumlah unduhan, pengguna aktif, dan transaksi harian meningkat, yang semuanya menunjukkan hal ini. Berbeda dengan pendahulunya, *BSI Mobile*, *BYOND by BSI* menghadirkan teknologi yang lebih terkini. *Super App* BSI ini mencakup teknik kerja baru, ekosistem yang bisa mengakomodasi berbagai kebutuhan nasabah, UI/UX baru yang dimodernisasi sehingga memberikan tampilan lebih segar pada aplikasi, dan rebranding selain perubahan teknologi. Bukan hanya itu, *BYOND* juga diperlengkap dengan beragam program yang menarik untuk para nasabah. Seperti kemudahan dan potongan biaya dalam melakukan transaksi transfer dengan menggunakan *BI Fast*, layanan *e wallet*, *top up*, juga transaksi-transaksi lainnya ([www.bankbsi.co.id](http://www.bankbsi.co.id), 2024).

Dalam pemberitaannya, CNBC Indonesia (2024) *BYOND* dirancang dengan beberapa tingkatan keamanan untuk melindungi nasabah. Pertama, nasabah harus terlebih dahulu memasukkan informasi kartu debit dan PIN mereka untuk mengaktifkan. Kedua, sistem pendeteksi penipuan (FDS) yang dapat mengidentifikasi pola transaksi yang tidak biasa diterapkan oleh *BYOND*. Ketiga, *BYOND* memiliki modul keamanan perangkat keras (HSM) yang terpasang. Teknologi canggih ini digunakan untuk melindungi data dan PIN nasabah secara aman. Prosedur keamanan di *BYOND* juga sangat ketat, setiap fitur diuji melalui serangkaian tes penetrasi, termasuk *white box*, *black box*, dan *grey box*, untuk memastikan

tidak ada kelemahan yang bisa dimanfaatkan oleh orang yang tidak bertanggungjawab.

Dalam forum internasional BI-IILM-IFSB-IsDB *Joint High-Level Seminar & Investor Forum* yang berlangsung di Hotel Kempinski, Jakarta. Acara yang mengangkat tema “*Enhancing Resilience and Innovation in Liquidity Management for Islamic Financial Services Industry*” PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) memaparkan strategi digital BSI dalam menjawab pergeseran preferensi nasabah dalam menggarap potensi besar pasar keuangan syariah di Indonesia. Indonesia saat ini bukan hanya negara dengan populasi Muslim terbesar di dunia, tetapi juga menjadi kontributor terbesar kedua aset perbankan syariah di Asia-Pasifik, yakni 13%.

Namun kenyataannya, penetrasi pangsa pasar sektor perbankan syariah di Indonesia relatif datar, kurang dari 5% selama lebih dari satu dekade. Keberadaan BSI sejak 2021 telah menunjukkan bahwa sebuah bank syariah dengan aset yang signifikan dapat mendorong penetrasi pasar keuangan syariah hingga 7-8%. Perubahan ini merupakan indikasi jelas bahwa konsumen kini menginginkan layanan yang sesuai syariah yang kompetitif dan mutakhir. Oleh karena itu, peningkatan kemampuan digital menjadi sangat penting untuk mendorong penggunaan layanan dan produk keuangan yang sesuai syariah. Sebagai bank syariah terbesar, BSI sedang bertransformasi untuk menawarkan layanan digital bagi individu maupun institusi guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang memilih layanan syariah dan mengikuti tren kontemporer. Ini termasuk penggunaan aplikasi

BYOND *by* BSI untuk mendigitalkan layanan perbankan emas yang baru diperkenalkan tahun ini. Nasabah dapat bertransaksi secara finansial, sosial, dan spiritual melalui BYOND *by* BSI.

Melalui transformasi digital layanan perbankan yang lebih efektif dan efisien, Bank Syariah Indonesia masih berupaya memperluas jangkauan inklusi keuangan syariah. Sebagai layanan online, BYOND *by* BSI jelas rentan terhadap potensi masalah operasional.

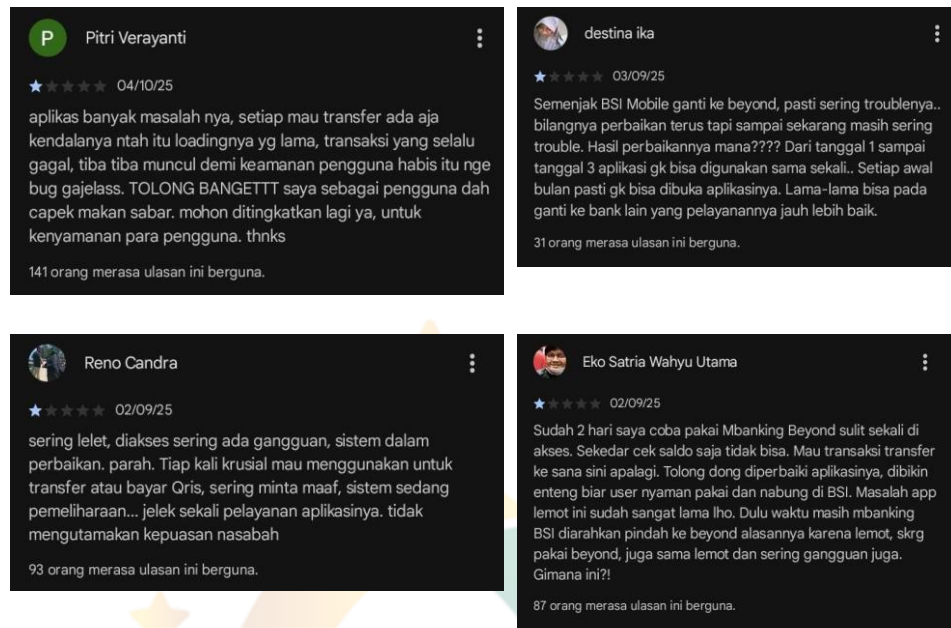
Sebagaimana diberitakan dalam Redaksiku.com (2025) pada tanggal 11 Februari 2025, selama beberapa hari terakhir banyak nasabah mengeluhkan bahwa mereka tidak dapat memeriksa rekening, melakukan transfer, atau bahkan melakukan pembayaran. Karena tidak dapat mengakses dana mereka di BSI, beberapa nasabah bahkan menyatakan bahwa mereka terpaksa meminjam uang atau mencari alternatif lain. Layanan ATM dan transaksi online lainnya juga terdampak oleh gangguan ini.

Berdasarkan laporan CNN Indonesia (2025) PT Bank Syariah Indonesia (BSI) buka suara terkait errornya aplikasi BYOND pada September 2025. Gangguan tersebut terjadi karena volume transaksi yang besar di awal bulan, sebagaimana dijelaskan oleh pihak BSI yang menyatakan saat ini optimasi sistem sudah dilakukan untuk memulihkan layanan.

Beberapa pemberitaan media menyebutkan bahwa aplikasi BYOND *by* BSI sempat mengalami gangguan pada saat awal peralihan karena proses

pembaruan sistem, yang menyebabkan layanan e-channel termasuk Mobile Banking terganggu dan nasabah dianjurkan melakukan transaksi melalui kantor cabang. Dampak yang dirasakan nasabah bukan hanya sebatas transaksi digitalnya yang terganggu. Gangguan tersebut meluas pada layanan perbankan lainnya seperti keterbatasan akses penarikan tunai di ATM. Yang di mana, kondisi ini menyebabkan sebagian tidak dapat melakukan penarikan uang secara mandiri dan harus mendatangi kantor cabang untuk melakukan penarikan melalui teller.

Bahrul Haq (2025) dalam arahpena.com, lebih dari 38.000 pengguna memberikan penilaian terhadap aplikasi Byond berdasarkan pengalaman mereka dalam menggunakannya. Melalui bagian ulasan di halaman *Google Play Store*, ribuan pengguna memberikan penilaian negatif terhadap aplikasi perbankan digital dari Bank Syariah Indonesia (BSI) pada Rabu, 16 April 2025,. Catatan buruk ini diduga disebabkan oleh fitur dan layanan Byond yang tidak memenuhi ekspektasi pengguna. Banyak ulasan yang tidak menguntungkan dan penilaian buruk di halaman *Play Store* mencerminkan hal ini. Masalah dengan verifikasi wajah, kinerja aplikasi yang lambat, fungsi pembayaran *QRIS* yang tidak berfungsi, dan penghapusan fungsi penting seperti struk transaksi serta permintaan akses lokasi yang sering merupakan sebagian dari berbagai keluhan pengguna.



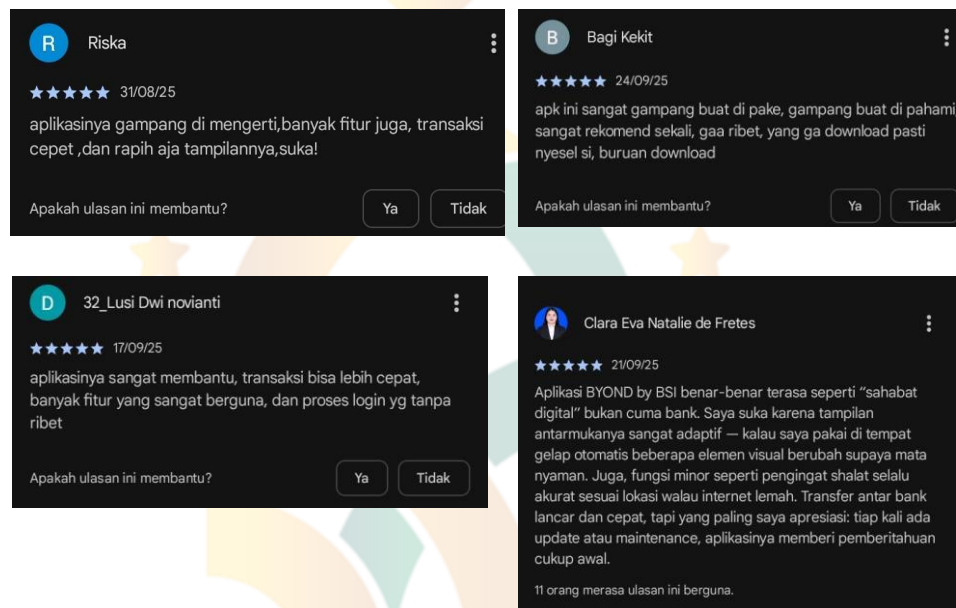
**Gambar 1. 3 Sentimen negatif pengguna aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store**

**Sumber: Google Play Store**

Berdasarkan gambar 1. 3, Menampilkan beberapa ulasan negatif dari pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di Google Play Store yang mengeluhkan gangguan sistem, masalah transaksi, dan lambatnya layanan aplikasi. Ulasan-ulasan ini menunjukkan rendahnya kepuasan dan ketidakpercayaan beberapa pengguna terhadap kinerja aplikasi.

Meskipun BSI mengklaim bahwa BYOND *by* BSI menyediakan pengalaman digital yang lebih modern dan efektif, sejumlah ulasan pengguna di *platform Google Play Store* menunjukkan berbagai keluhan dan opini yang kurang menguntungkan tentang fungsionalitas aplikasi tersebut. Masalah ini menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara peningkatan kualitas Pengalaman Pengguna (UX) yang disampaikan oleh pihak terkait dan apa yang sebenarnya dirasakan pengguna. Sentimen

negatif pelanggan terlihat jelas dalam kasus ini karena adanya perbedaan antara harapan mereka terhadap kualitas layanan digital yang lebih baik dan pengalaman mereka saat menggunakan aplikasi. Sentimen negatif semacam ini biasanya menunjukkan bahwa pengguna tidak puas dengan fungsionalitas yang ditawarkan, tampilan antarmuka, atau masalah teknis.



**Gambar 1. 4 Sentimen pengguna aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store**

**Sumber: Google Play Store**

Berdasarkan gambar 1. 4, menampilkan ulasan positif dari pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di *Google Play Store* yang menyatakan kepuasan mereka terhadap kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, dan berbagai fitur yang mendukung pengalaman perbankan digital.

Meskipun beberapa pengguna merasa aplikasi BYOND *by* BSI sulit digunakan, banyak ulasan menyatakan sentimen positif terhadap layanan digital inovatif ini. Sejalan dengan pernyataan BSI tentang modernisasi layanan digital, sentimen positif ini menunjukkan bahwa beberapa

pengguna percaya kualitas pengalaman pengguna (UX) telah meningkat. Reaksi positif ini dengan demikian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap fungsionalitas, kecepatan akses, dan kemudahan layanan yang disediakan oleh aplikasi tersebut.

Perbankan digital harus terus berinovasi melalui kemajuan teknologi yang sejalan dengan kebutuhan pengguna guna mempertahankan kualitas layanan pelanggan mereka. Meningkatkan kemudahan penggunaan dan kenyamanan aplikasi sangat penting untuk menarik dan mempertahankan pengguna. Dalam konteks perbankan modern, pengalaman pengguna dengan layanan digital sama pentingnya dengan kecepatan dan efisiensi saat mengevaluasi kualitas layanan. Di tengah persaingan yang semakin ketat di sektor perbankan, bank yang dapat mengelola pengalaman pengguna dengan efektif akan meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas.

BYOND *by* BSI adalah aplikasi perbankan seluler yang relatif baru yang tentu saja perlu dievaluasi. Evaluasi ini akan bermanfaat dalam menentukan kelebihan dan kekurangan BYOND *by* BSI, memungkinkan pengembangan dan modifikasi di masa depan sebagai respons terhadap permintaan pengguna (Arifiyanti et al., 2023). Salah satu evaluasi yang paling mudah ditemukan adalah ulasan pelanggan tentang aplikasi di *Google Play Store*. BYOND *by* BSI pasti memerlukan klasifikasi ulasan ini untuk mempelajari lebih lanjut tentang bagaimana pengguna merasa tentang perangkat lunak *m-banking* mereka, juga dapat diterapkan untuk

pemeriksaan lebih lanjut tentang dasar-dasar untuk pengembangan aplikasi di masa depan.

Meskipun *BYOND by BSI* dengan cepat menarik jutaan pengguna aktif, evaluasi pengguna di *Google Play Store* menunjukkan berbagai keluhan tentang efisiensi sistem, desain yang membingungkan, dan proses transaksi yang lambat. Firzatullah & Nuroji (2025), dalam analisis sentimen pengguna aplikasi *BYOND by BSI* menggunakan algoritma SVM dan *random Forest*. Data distribusi sentimen, terdapat 17.104 sentimen negatif dan 15.657 sentimen positif. Secara ringkas, terdapat lebih banyak pandangan negatif daripada positif, yang menunjukkan bahwa pelanggan *Google Play Store* memiliki kesan yang lebih tidak menguntungkan tentang *BYOND by BSI*. Sementara itu Mitsalina (2024), dalam analisis sentimen aplikasi *BSI Mobile* menggunakan Naive bayes dan *latent dirichlet allocation*. Setelah pelabelan, sentimen terhadap ulasan *BSI Mobile* dibagi menjadi 9.695 sentimen negatif dan 25.940 sentimen positif. Bantuan dan kualitas layanan, masalah teknis dan kinerja aplikasi, permohonan bantuan dan dukungan teknis, serta pengalaman pengguna aplikasi merupakan beberapa tema kunci untuk *BSI Mobile*.

Metode analisis sentimen yang diterapkan dalam penelitian ini menunjukkan kebaruan metodologis karena melampaui pendekatan kuantifikasi proporsi sentimen positif dan negatif seperti yang diterapkan dalam penelitian sebelumnya. Sebagian besar penelitian terdahulu cenderung hanya memetakan kategori sentimen umum pengguna tanpa

melakukan analisis mendalam terhadap isu utama yang melatarbelakangi sentimen tersebut. Penelitian ini menghadirkan kemajuan metodologis melalui integrasi enam elemen *User Experience (UX)* (*Useful, Usable, Desirable, Findable, Accessible, dan Credible*) sebagai kerangka analisis untuk mengidentifikasi isu utama yang memengaruhi persepsi pengguna. Akibatnya, penelitian ini tidak hanya mengungkap frekuensi kategori sentimen positif dan negatif tetapi juga menjelaskan alasan di balik ulasan tersebut serta elemen-elemen UX yang berkontribusi dalam pembentukan pengalaman tersebut.

Meskipun data penelitian telah tersedia, masih ada keterbatasan penelitian tentang bagaimana sentimen pengguna terhadap aplikasi perbankan digital *BYOND by BSI* dihasilkan dan masalah-masalah mendasarinya dari sudut pandang kualitatif agar dapat mengeksplor lebih dalam persepsi pengguna terhadap aplikasi *BYOND by BSI* melalui evaluasi di *Google Play Store*. Dengan memberikan wawasan mendalam tentang sentimen pengguna, penelitian ini bertujuan untuk menjembatani kesenjangan tersebut. Penelitian ini kemudian dapat digunakan secara strategis oleh BSI untuk mengembangkan aplikasi dan membangun kepercayaan konsumen, serta implikasi terhadap potensi keberlanjutan pengguna aplikasi. Maka dari itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Eksplorasi Sentimen Pengguna *Mobile banking: Studi Kasus Aplikasi BYOND by BSI di Google Play Store.*”**

## B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dipaparkan, beberapa masalah utama yang berhasil diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI yang belum optimal
2. Ketidakstabilan sistem dan efisiensi operasional
3. Masalah teknis akibat pembaruan sistem dan infrastruktur digital
4. Dampak pada transaksi digital dan ATM
5. Kinerja aplikasi BYOND yang buruk berdasarkan ulasan pengguna
6. Adanya sentimen negatif dan ketidakpuasan pengguna

## C. Pembatasan Masalah

Agar lebih terfokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksudkan, serta tidak terjadi kesalahpahaman maka dirasa perlu dilakukan pembatasan masalah. Penelitian ini menitikberatkan pada 'Eksplorasi sentimen pengguna *mobile banking*: studi kasus aplikasi BYOND by BSI di *google play store*'. Hanya berfokus pada bagaimana sentimen dari pengguna terbentuk, dan isu utama apa saja yang mendasari sentimen positif dan negatif.

## D. Rumusan Masalah

Untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai sentimen pengguna *mobile banking* pada aplikasi BYOND by BSI, penelitian ini akan berfokus untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan berikut:

1. Bagaimana sentimen pengguna aplikasi BYOND by BSI di *Google Play Store* terbentuk berdasarkan ulasan yang diberikan?

2. Isu-isu utama apa saja yang mendasari sentimen positif pengguna terhadap aplikasi BYOND *by* BSI di *Google Play Store*?
3. Isu-isu utama apa saja yang mendasari sentimen negatif pengguna terhadap aplikasi BYOND *by* BSI di *Google Play Store*?

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

### **1. Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan untuk memahami bagaimana pengalaman pengguna terhadap layanan *mobile banking* pada aplikasi BYOND *by* BSI dengan eksplorasi sentimen. Penelitian ini diarahkan untuk menggali secara mendalam pola sentimen yang muncul dari ulasan pengguna di *Google Play Store*.

- a. Untuk mengetahui bagaimana sentimen pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di *Google Play Store* terbentuk berdasarkan ulasan yang diberikan.
- b. Untuk mengidentifikasi isu-isu utama yang mendasari sentimen positif pengguna terhadap aplikasi BYOND *by* BSI.
- c. Untuk mengidentifikasi isu-isu utama yang mendasari sentimen negatif pengguna terhadap aplikasi BYOND *by* BSI.

### **2. Manfaat Penelitian**

Berdasarkan tujuan penelitian di atas, penelitian yang dilakukan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak. Adapun manfaat penelitian ini adalah:

#### **a. Manfaat Teoritis**

- 1) Menambah, memperluas, dan memperdalam wawasan dibidang ilmu *digital banking* dan *consumers behavior*, khususnya tentang bagaimana sentimen pengguna aplikasi BYOND by BSI di *Google Play Store* terbentuk berdasarkan ulasan yang diberikan.
- 2) Menambah, memperluas, dan memperdalam wawasan mengenai isu-isu utama yang mendasari terbentuknya sentimen positif dan negatif terhadap aplikasi BYOND by BSI di *Google Play Store*.
- 3) Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sumber acuan atau bisa untuk bahan perbandingan bagi mahasiswa atau peneliti lain yang ingin melakukan penelitian serupa di masa depan, mungkin dengan objek yang berbeda.

**b. Manfaat Praktis**

- 1) Bagi akademis, diharapkan bisa memberikan kontribusi dalam memperkaya literatur di bidang digital banking khususnya terkait eksplorasi sentimen pengguna berbasis ulasan aplikasi.
- 2) Bagi penulis, sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana ekonomi pada jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon. Diharapkan bisa dijadikan sebagai pengalaman, pembelajaran dan wawasan bagi penulis dalam membuat karya ilmiah baru untuk akademis, peneliti lainnya, dan juga masyarakat.

- 3) Bagi perbankan (BSI), diharapkan menjadi bahan evaluasi bagi BSI untuk meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya fitur-fitur yang mendapat ulasan negatif.

## **F. Metode Penelitian**

### **1. Jenis dan pendekatan**

Seluruh proses melakukan penelitian, mulai dari merumuskan masalah hingga menarik kesimpulan, dikenal sebagai pendekatan penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Dalam penelitian, pendekatan kualitatif adalah metode atau proses yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata dan perilaku tertulis atau lisan orang yang dapat diamati dengan berfokus pada aspek pemahaman yang lebih dalam tentang suatu masalah daripada hanya melihatnya. Ini juga cenderung menggunakan analisis dan mengungkapkan proses pembuatan makna. Pendekatan kualitatif, sederhananya, adalah strategi (ilmiah) yang menghasilkan hasil tanpa menggunakan prosedur statistik atau metode kuantitatif-numerik lainnya. Data yang dihasilkan dengan menggunakan pendekatan kualitatif juga dapat dipahami sebagai data dalam bentuk frasa daripada angka (Prayogi et al., 2024). Sugiyono (2022), penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna secara mendalam dari suatu gejala.

Alasan peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus intrinsik dikarenakan peneliti bertujuan

untuk mengeksplorasi sentimen pengguna terhadap aplikasi BYOND by BSI. Penelitian ini difokuskan untuk memahami isu-isu dibalik ulasan pengguna aplikasi serta pengalaman dan persepsi pengguna dalam menggunakan layanan digital tersebut. Jenis penelitian studi kasus intrinsik ini dimaksudkan untuk memperoleh gambaran yang mendalam mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan pengguna. Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi BSI dalam mengembangkan aplikasinya di masa depan, serta memberikan gambaran mengenai kecenderungan pengguna apakah akan tetap menggunakan aplikasi byond BSI atau beralih ke kompetitor.

## 2. Subjek/Objek Penelitian

Subjek penelitian adalah pihak yang diteliti, yaitu nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI yang memberikan ulasan di *google play store*. Sedangkan objek penelitian adalah fokus permasalahan atau fenomena yang diteliti, yaitu perbankan digital/*mobile banking*. Terutama, terkait isu-isu yang mendasari pengguna memberikan sentimen positif dan negatif.

## 3. Situasi Sosial

Sugiyono (2019) menegaskan bahwa istilah "situasi" mengacu pada keadaan sosial yang dapat digambarkan sebagai subjek penelitian observasional mendalam dalam penelitian kualitatif. Tiga komponen

membentuk situasi sosial: lokasi, pelaku, serta tindakan yang bekerja secara bersamaan (aktivitas).

Tempat menggambarkan area atau konteks di mana studi dilakukan. Lokasi fisik seperti sekolah, rumah sakit, pabrik, desa, kota, atau bahkan lingkungan alami seperti hutan atau laut mungkin berfungsi sebagai ini. Selain itu, bisa juga berupa platform digital atau lingkungan online. Dalam penelitian ini, dilakukan secara konseptual menggunakan aplikasi *BYOND by BSI*. Serta platform digital seperti *Play Store* sebagai tempat ulasan nasabah.

Individu, kelompok, organisasi, yang menjadi fokus penelitian disebut sebagai pelaku. Mereka adalah orang-orang yang memberikan informasi, melalui pengalaman, atau merupakan bagian dari situasi yang diteliti. Pada penelitian ini, peneliti menetapkan nasabah pengguna perbankan digital *BYOND by BSI* sebagai pelaku utama dalam situasi sosial yang diteliti. Nasabah dipilih karena mereka merupakan pengguna langsung layanan perbankan digital yang memiliki pengalaman, persepsi, dan tingkat kepercayaan yang relevan.

Aktivitas merupakan setiap tindakan atau aktivitas yang dilakukan peneliti untuk mengumpulkan, memproses, memeriksa, dan menafsirkan data. Keberhasilan menghasilkan hasil yang akurat dan terpercaya ditentukan oleh kegiatan ini, yang merupakan inti dari proses penelitian. Layanan perbankan digital adalah layanan atau kegiatan perbankan yang dilakukan secara mandiri dengan menggunakan alat

elektronik atau digital milik Bank dan/atau media digital yang dimiliki oleh nasabah atau calon nasabah Bank.

#### 4. Populasi dan Sampel

Populasi dan sampel adalah dua konsep fundamental yang menjadi pusat dalam menarik kesimpulan yang sah dan dapat digeneralisasikan atau memberikan pemahaman yang mendalam. Dalam penelitian kualitatif, populasi didefinisikan sebagai kumpulan kasus, individu, atau peristiwa yang dipilih secara purposif berdasarkan relevansinya dengan tujuan penelitian, bukan untuk tujuan generalisasi tetapi untuk memperoleh pemahaman kontekstual yang komprehensif. Populasi dalam penelitian kualitatif sering terdiri dari individu atau kelompok yang dipilih berdasarkan keunikan karakteristik mereka atau hubungan yang signifikan dengan topik penelitian. Sampel dalam penelitian kualitatif sering disebut sebagai 'informan' atau 'narasumber,' mengingat peran mereka bukan hanya untuk memberikan jawaban tetapi juga untuk menawarkan wawasan mendalam, narasi, dan perspektif yang kaya mengenai suatu konteks atau fenomena tertentu (Subhaktiyasa, 2024).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh ulasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di *Google Play Store*, dengan sampel berupa 50.778 ulasan. Selain itu, penelitian ini juga melibatkan 40 narasumber pengguna BYOND *by* BSI yang dipilih menggunakan teknik *accidental sampling*, teknik pengambilan sampel non-probabilitas di

mana responden dipilih secara kebetulan atau spontan karena mereka mudah dijangkau oleh peneliti di lokasi penelitian tertentu.

## **5. Sumber Data**

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), data adalah kumpulan fakta atau informasi yang dikumpulkan melalui pengukuran, penyelidikan, atau pengamatan. Biasanya disajikan sebagai teks, angka, atau gambar dan dapat diproses dan diperiksa untuk dipelajari lebih lanjut. Sumber data yang digunakan berupa:

### **a. Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya. Data yang dikumpulkan adalah data dari observasi atau wawancara mendalam. Pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi digunakan untuk mengamati secara langsung bagaimana interaksi dan perilaku yang sesuai dengan topik penelitian (Hardani et al., 2020), seperti halnya pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan bank digital.

### **b. Data Sekunder**

**UNI**  
**SY** Data sekunder merupakan data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, tetapi berasal dari sumber yang sudah ada, seperti website resmi atau dokumen/laporan resmi (Hardani et al., 2020). Dalam penelitian ini, data sekunder yang digunakan merupakan data yang dipublikasikan oleh website Otoritas Jasa Keuangan, Bank Indonesia, dan lembaga survei lainnya.

## 6. Teknik Pengumpulan Data

Aspek terpenting dari penelitian adalah teknik pengumpulan data. Alasannya adalah bahwa teknik pengumpulan data ini dapat membantu peneliti dalam mengumpulkan informasi untuk sebuah penelitian. Saat memilih teknik pengumpulan data, itu harus didasarkan pada informasi yang dan teknik yang dibutuhkan. Data dengan kredibilitas tinggi akan menjadi hasil dari pengumpulan data yang tepat (Yasin et al., 2024).

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi berupa pengumpulan ulasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI yang tersedia di google play store, serta observasi yang dilakukan secara daring (*online observation*) melalui pengamatan terhadap ulasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI yang tersedia di *google play store*. Dengan tujuan untuk mengidentifikasi pola, tema, dan sentimen yang muncul dari pengalaman pengguna sehingga dapat memberikan gambaran nyata mengenai kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan digital BSI.

### a. Wawancara

Wawancara adalah sesi tanya jawab di mana dua individu saling bertukar informasi untuk menciptakan makna terkait dengan suatu topik tertentu. Wawancara adalah metode pengumpulan data di mana narasumber ditanyai secara langsung mengenai masalah penelitian. Saat ini, wawancara dapat dilakukan melalui telepon atau

panggilan video berkat kemajuan teknologi. Peneliti dapat menggunakan wawancara untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang perspektif atau pengalaman informan. Verifikasi informasi atau pernyataan yang telah diperoleh sebelumnya juga dapat dilakukan melalui wawancara (Fiantika et al., 2022) Dalam penelitian ini, wawancara yang dilakukan menggunakan 40 narasumber pengguna BYOND by BSI.

#### **b. Observasi**

Sebuah metode pengumpulan data yang memanfaatkan kelima indra untuk mengamati dan mendokumentasikan secara sistematis hal-hal, peristiwa, atau fenomena di lapangan dengan detail yang mendalam guna memperoleh pemahaman yang komprehensif tentang suatu subjek (Rahadi, 2020). Metode ini, yang melibatkan peneliti dalam mengamati secara aktif untuk mendapatkan gambaran yang akurat tentang perilaku atau situasi, sangat berguna untuk topik-topik yang kompleks atau subjektif yang tidak dapat diukur secara matematis.

Teknik observasi dilakukan secara non-partisipan, yaitu peneliti mengamati secara langsung aplikasi BYOND by BSI melalui penggunaan dan penelusuran fitur-fitur yang tersedia tanpa terlibat langsung dalam aktivitas pengelolaan aplikasi. Observasi difokuskan pada tampilan aplikasi, fitur layanan, serta permasalahan teknis yang dialami pengguna.

### c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data di mana peneliti menggunakan teks, gambar, atau karya monumental seseorang sebagai sumber penelitian atau objek dokumen atau catatan peristiwa sejarah (Ardiansyah et al., 20230). Itu mungkin berasal dari buku harian, biografi, kisah hidup, aturan, dan sebagainya.

Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa ulasan dari pengguna aplikasi BYOND by BIS di Google Play Store. Data yang dikumpulkan berjumlah 50.778 dari keseluruhan ulasan 72.000.

## 7. Teknik Analisis Data

Analisis isi merupakan Teknik penelitian ilmiah yang bertujuan untuk mengidentifikasi karakteristik isi komunikasi secara sistematis dan objektif (Sakti & Deslia, 2024). Dalam penelitian yang berfokus pada data digital, analisis isi (*content analysis*) merupakan metode yang digunakan untuk menelaah dan menafsirkan makna dari informasi kualitatif yang terkandung dalam berbagai sumber daring (Komor & Grzyb, 2023). Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengorganisasi, mengkategorisasi, serta mengidentifikasi pola tertentu dari teks yang dihasilkan oleh pengguna, seperti ulasan, komentar, atau tanggapan di platform digital. Melalui proses tersebut, data kualitatif yang bersifat subjektif dapat disarikan menjadi pengetahuan yang lebih

terstruktur dan objektif. Dengan demikian, analisis isi berperan penting dalam memahami persepsi, pengalaman, serta kecenderungan opini pengguna terhadap suatu produk atau layanan berdasarkan informasi yang mereka sampaikan secara digital.

Dataset yang digunakan dalam studi ini terdiri dari 50.778 ulasan pengguna aplikasi *BYOND by BSI* dari jumlah keseluruhan ulasan berjumlah 72.000. Data diperoleh melalui platform *Google Play Store* dengan metode *scraping* menggunakan *Google Colab* yang terdiri dari teks ulasan, rating, bintang, serta tanggal.

## 8. Uji Keabsahan Data

Dalam penelitian ini, validitas dan kredibilitas data dilakukan dengan triangulasi sumber. Luthfiyani & Murhayati (2024) Uji validitas bertujuan untuk melakukan pengukuran terhadap instrumen penelitian agar sesuai dengan tujuan-tujuan dari penelitian. Sedangkan triangulasi dapat digunakan untuk untuk memverifikasi daya yang andal, yang memerlukan pemeriksaan data dalam beberapa cara dan pada waktu yang tepat dari berbagai sumber nyata (Susanto et al., 2023). Nurfariani et al., (2024) macam-macam triangulasi yaitu:

- a. Triangulasi sumber: Triangulasi sumber adalah informasi pengujian dari beberapa informan yang datanya akan dikumpulkan.
- b. Triangulasi teknik: Triangulasi teknik digunakan untuk menilai keandalan data dengan menentukan dan menyelidiki kebenaran data terhadap sumber menggunakan berbagai metode

- c. Triangulasi waktu: Triangulasi waktu digunakan untuk menilai keandalan data dengan menentukan dan menyelidiki kebenaran data terhadap sumber menggunakan berbagai metode. Jika temuan pengujian menghasilkan data yang tidak konsisten, proses diulang sampai kepastian data ditetapkan

Dalam penelitian ini, digunakan triangulasi sumber untuk menguji keabsahan data. Dengan membandingkan ulasan dari beberapa pengguna aplikasi BYOND by BSI dan hasil wawancara.

Tabel 1. 1 Triangulasi sumber kategori sentimen positif

<i>User Experience (UX)</i>	<b>Ulasan Google Play Store</b>	<b>Wawancara</b>	<b>Pola</b>	<b>Kesimpulan</b>
<i>Usable</i>	Terdapat 9.043 ulasan menyebut aplikasi mudah digunakan, lancar dalam bertransaksi.	Sebagian narasumber mengatakan mudah digunakan dan mudah dipahami	Selaras.	Kedua sumber menunjukkan pengalaman pengguna yang konsisten dan stabil. pengguna merasa aplikasi BYOND by BSI mudah digunakan.
<i>Desirable</i>	7.128 ulasan menyebut	Narasumber menilai	Selaras.	Desain BYOND by BSI sesuai ekspektasi

	tampilan aplikasi BYOND by BSI menarik dan modern	tampilan BYOND by BSI bagus dan modern dan menarik.		estetika kedua dan diakui secara luas
<i>Useful</i>	4.519 ulasan menyatakan fitur-fitur BYOND by BSI dinilai lengkap dan berguna untuk transaksi	Narasumber menyoroti lancarnya transaksi, dianggap membantu kebutuhan transaksi sehari-hari.	Selaras.	Kedua sumber melihat fungsi utama berjalan baik yang dan dirasa berguna oleh pengguna dianggap berguna dan relevan
<i>Credible</i>	2.889 positif menyatakan aplikasi aman untuk transaksi	Sebagian narasumber mengatakan aplikasi aman digunakan	Selaras.	Kedua sumber sama-sama menilai aplikasi aman digunakan untuk kebutuhan sehari-hari dan merasa aman ketika bertransaksi

		untuk transaksi		
<i>Accessible</i>	1.143 menyebut akses lancar ketika tidak ada gangguan.	Dalam wawancara, narasumber juga akses aplikasi stabil kecuali pas awal migrasi	Selaras.	Kedua sumber menyatakan hal yang sama. Aplikasi dinilai mudah diakses, stabil dan dapat digunakan.
<i>Findable</i>	1.140 pengguna merasa menu mudah ditemukan.	Narasumber mengatakan tidak ada kesulitan dalam menemukan fitur/menu.	Selaras.	Pengguna dapat menemukan menu dengan mudah, navigasi aplikais dinilai jelas dan tidak membingungkan.

Diolah oleh peneliti (2025)

Tabel 1. 2 Triangulasi sumber kategori sentimen negatif

<i>User Experience (UX)</i>	<b>Ulasan Google Play Store</b>	<b>Wawancara</b>	<b>Pola</b>	<b>Kesimpulan</b>

<i>Accessible</i>	3.743 ulasan mengenai keluhan gagal login, error, OTP bermasalah	Hampir semua narasumber menyebutkan masalah login dan kesulitan akses pada awal migrasi.	Selaras	Kedua sumber menunjukkan isu negatif terbesar adalah masalah login
<i>Desirable</i>	2.321 ulasan menilai tampilan membingungkan sehingga membandingkan dengan aplikasi sebelumnya.	Hanya beberapa narasumber menilai tampilan membingungkan.	Selaras	Ketidaknyamanan muncul pada kedua sumber.
<i>Credible</i>	1.028 ulasan mengeluhkan bug/error dan gagalnya transaksi.	Narasumber takut dana hilang ketika error atau notifikasi terlambat.	Selaras	Error teknik menurunkan rasa percaya terkait keamanan aplikasi.
<i>Usable</i>	913 ulasan mengeluhkan BYOND by BSI	Narasumber mengalami	Selaras	Kedua sumber data menunjukkan

	dianggap tidak responsif, sulit digunakan,	aplikasi keluar sendiri/lemot		bahwa elemen kemudahan masih perlu ditingkatkan.
<i>Useful</i>	579 ulasan menyebut dan fitur tidak berjalan	Narasumber menyebut beberapa fitur tidak sesuai kebutuhan	Selaras	Kedua sumber menunjukkan bahwa aplikasi belum memberikan kegunaan optimal bagi pengguna.
<i>Findable</i>	532 pengguna merasa menu sulit ditemukan	Narasumber menyebut beberapa fitur seperti pembayaran akademik sulit ditemukan.	Selaras	Navigasi tertentu masih membingungkan pengguna.

Diolah oleh peneliti (2025)

### G. Sistematika Penulisan

Untuk mendapatkan pembahasan yang sistematis, maka peneliti perlu menuliskan sistematika sedemikian rupa sehingga dapat menunjukkan

hasil penelitian yang baik dan mudah dipahami. Adapun lebih jelasnya sebagaimana yang ada di bawah ini:

**BAB I PENDAHULUAN.** Pendahuluan ini berisi latar belakang masalah, identifikasi masalah, batasan masalah, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan metode penelitian.

**BAB II KAJIAN TEORI.** Bab ini berisi kajian teori, kerangka pemikiran, dan kajian literatur.

**BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.** Berisi uraian mengenai gambaran umum objek penelitian yang menjadi fokus penelitian.

**BAB IV HASIL PENELITIAN.** Bab ini berisi gambaran umum, hasil dari penelitian, serta pembahasannya.

**BAB V PENUTUP.** Terdiri dari kesimpulan dan saran, kesimpulan merupakan uraian jawaban atas pertanyaan yang diajukan dalam rumusan masalah yang telah dianalisis pada bab selanjutnya. Sedangkan saran berisi rekomendasi dari penulis tentang masalah yang diteliti berdasarkan kesimpulan yang diperoleh.