

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat, termasuk pada aktivitas ekonomi dan layanan keuangan. Transformasi digital tidak hanya memengaruhi pola komunikasi dan interaksi sosial, tetapi juga mengubah cara masyarakat memenuhi kebutuhan sehari-hari secara lebih praktis, cepat, dan efisien. Teknologi digital kini menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari kehidupan masyarakat karena mampu memberikan kemudahan akses terhadap berbagai layanan, termasuk layanan keuangan digital (Ramadhani, 2025).

Perkembangan teknologi digital tersebut mendorong munculnya berbagai inovasi pada sektor jasa keuangan, salah satunya *financial technology* (fintech). Fintech merupakan integrasi antara teknologi dan layanan keuangan yang menghasilkan inovasi berupa produk, aplikasi, prosedur, maupun model bisnis baru yang mampu meningkatkan kualitas layanan keuangan menjadi lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Kehadiran fintech telah mengubah pola transaksi masyarakat yang sebelumnya dilakukan secara langsung menjadi berbasis digital sehingga aktivitas pembayaran, transfer dana, investasi, hingga pembiayaan dapat dilakukan secara lebih mudah melalui perangkat digital (Nurdin et al., 2020).

Pemanfaatan fintech memberikan berbagai manfaat bagi industri perbankan, seperti peningkatan efisiensi layanan, percepatan transaksi, serta perluasan akses layanan keuangan bagi masyarakat. Akan tetapi, implementasi transformasi digital juga menghadirkan berbagai tantangan. Salah satu tantangan utama ialah meningkatnya risiko keamanan data dan ancaman serangan siber akibat besarnya volume data nasabah yang diproses secara digital. Menurut Bank Indonesia (2024), perkembangan digitalisasi sistem keuangan harus diimbangi dengan penguatan keamanan siber dan perlindungan data konsumen agar stabilitas sistem keuangan tetap terjaga.

Selain aspek keamanan, sektor perbankan juga menghadapi persaingan yang semakin ketat akibat perkembangan perusahaan fintech yang menawarkan layanan lebih cepat, fleksibel, dan mudah digunakan. Kondisi tersebut mendorong lembaga perbankan untuk terus berinovasi agar mampu mempertahankan daya saing serta memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan digital. OJK (2024) menjelaskan bahwa percepatan transformasi digital menjadi kebutuhan penting bagi industri perbankan untuk menjawab perubahan perilaku konsumen dan perkembangan teknologi keuangan. Tantangan lain yang dihadapi bank meliputi kebutuhan investasi teknologi yang besar, penyesuaian regulasi, serta peningkatan literasi digital masyarakat agar pemanfaatan layanan digital dapat berlangsung secara optimal dan aman.

Transformasi digital pada sektor keuangan di Indonesia menunjukkan perkembangan yang semakin pesat. Peningkatan akses internet, penggunaan smartphone, serta perubahan preferensi masyarakat terhadap layanan berbasis digital menjadi faktor yang mempercepat pertumbuhan ekonomi digital nasional. Menurut penilaian e-Conomy SEA 2024 dari Google, Temasek, dan Bain & Company, nilai ekonomi digital Indonesia diproyeksikan mencapai US\$360 miliar atau sekitar Rp5,8 kuadriliun pada tahun 2030 (Putri, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aktivitas ekonomi masyarakat semakin terkoneksi dengan teknologi digital, termasuk dalam penggunaan layanan keuangan.

UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON



Gambar 1. 1 Pertumbuhan Nilai Ekonomi Digital Indonesia

(Sumber: Data fintech Indonesia: panduan lengkap)

Peningkatan nilai ekonomi digital menunjukkan bahwa masyarakat Indonesia semakin aktif memanfaatkan layanan berbasis teknologi dalam berbagai aktivitas ekonomi. Pertumbuhan dari US\$76 miliar pada tahun 2022 menjadi US\$90 miliar pada tahun 2024, serta proyeksi mencapai US\$360 miliar pada tahun 2030, mengindikasikan adanya perubahan pola konsumsi masyarakat menuju layanan yang lebih cepat, mudah, dan fleksibel. Perkembangan tersebut juga mencerminkan meningkatnya kebutuhan terhadap layanan transaksi keuangan digital, termasuk penggunaan layanan perbankan berbasis aplikasi seluler.

Perubahan pola aktivitas ekonomi digital tersebut turut mendorong transformasi industri perbankan menuju digital banking. Perbankan digital memungkinkan nasabah melakukan berbagai aktivitas keuangan tanpa

harus mengunjungi kantor cabang secara langsung. Melalui layanan digital, nasabah dapat melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pengelolaan rekening hanya melalui perangkat seluler. Kondisi ini menjadikan bank semakin terdorong untuk menghadirkan layanan yang lebih inovatif, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat modern (Sefiana & Hana, 2025)

Salah satu bentuk transformasi digital dalam industri perbankan ialah *mobile banking*. *Mobile banking* memungkinkan nasabah melakukan transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat *smartphone*. Kemudahan akses, kecepatan layanan, serta efisiensi waktu menjadikan *mobile banking* sebagai salah satu layanan digital perbankan yang paling banyak digunakan masyarakat (Ramadhani, 2025).

Perkembangan layanan perbankan digital di Indonesia mengalami peningkatan yang signifikan seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan yang praktis, cepat, dan fleksibel. Digital banking memungkinkan masyarakat mengakses layanan perbankan secara lebih efisien tanpa terbatas ruang dan waktu. Berbagai aktivitas seperti transfer antarbank, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, top up dompet elektronik, hingga transaksi *e-commerce* kini dapat dilakukan hanya melalui perangkat seluler. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi layanan perbankan tidak lagi menjadi pelengkap, melainkan telah menjadi bagian penting dalam aktivitas ekonomi masyarakat.

Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa transaksi layanan perbankan digital terus mengalami pertumbuhan dari tahun ke tahun. Pada tahun 2023, nilai transaksi digital banking tercatat mencapai Rp58.478,24 triliun dan diproyeksikan meningkat menjadi Rp63.803,77 triliun pada tahun 2024. Peningkatan ini menunjukkan bahwa masyarakat semakin terbiasa menggunakan layanan berbasis teknologi dalam aktivitas keuangan sehari-hari.



Gambar 1. 2 Pertumbuhan Digital Banking di Indonesia 2021-2025

(Sumber: Bank Indonesia, Statista, Populix 2024)

Peningkatan transaksi digital banking memperlihatkan adanya perubahan preferensi masyarakat terhadap layanan keuangan yang lebih praktis dan efisien. Tingginya pertumbuhan transaksi menunjukkan bahwa layanan berbasis digital semakin diterima oleh masyarakat karena dinilai mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan transaksi, dan fleksibilitas penggunaan. Kondisi tersebut mengindikasikan bahwa persepsi masyarakat terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan layanan digital menjadi faktor penting dalam meningkatkan pemanfaatan teknologi perbankan.

Sejalan dengan meningkatnya penggunaan digital banking, *mobile banking* menjadi salah satu layanan yang mengalami pertumbuhan paling signifikan. Data Bank Indonesia menunjukkan bahwa volume transaksi *mobile banking* pada tahun 2024 mencapai 14,09 miliar transaksi atau tumbuh sebesar 68,5% dibandingkan tahun sebelumnya. Selain itu, total nilai transaksi *mobile banking* pada tahun 2024 mencapai sekitar Rp16.725 triliun. Peningkatan tersebut menunjukkan bahwa masyarakat semakin bergantung pada layanan *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan

transaksi keuangan sehari-hari karena dinilai lebih cepat, mudah, dan efisien dibandingkan layanan perbankan konvensional (Bank Indonesia, 2024).

Peningkatan penggunaan *mobile banking* juga mencerminkan perubahan perilaku transaksi masyarakat. Sebelum berkembangnya layanan digital, masyarakat cenderung menggunakan mesin Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi perbankan. Akan tetapi, perkembangan teknologi digital menyebabkan pola transaksi masyarakat bergeser menuju layanan berbasis aplikasi karena dianggap lebih praktis, mudah diakses, serta mampu menghemat waktu dan biaya transaksi.



Gambar 1. 3 Perubahan Perilaku Transaksi Nasabah dari ATM ke *Mobile Banking*

(Sumber: Bank Indonesia 2024 dan; Populix 2024)

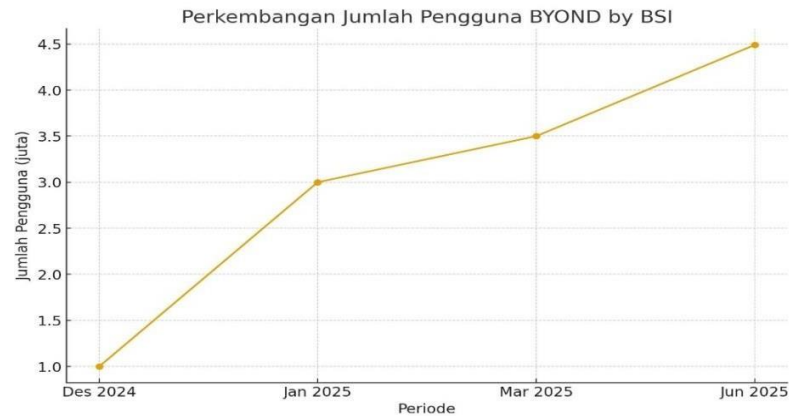
Perubahan perilaku transaksi tersebut menunjukkan adanya pergeseran preferensi masyarakat dari layanan berbasis fisik menuju layanan digital. Penggunaan ATM yang sebelumnya menjadi sarana utama transaksi mulai mengalami penurunan karena dinilai kurang fleksibel dan mengharuskan nasabah datang ke lokasi tertentu. Sebaliknya, *mobile banking* menawarkan kemudahan akses yang memungkinkan transaksi dilakukan kapan saja dan di mana saja melalui smartphone. Kondisi ini memperlihatkan bahwa faktor kemudahan penggunaan dan manfaat layanan menjadi pertimbangan penting dalam keputusan masyarakat menggunakan teknologi digital perbankan.

Perkembangan *mobile banking* tidak hanya terjadi pada perbankan

konvensional, tetapi juga pada industri perbankan syariah di Indonesia. Salah satu institusi yang aktif melakukan transformasi digital ialah Bank Syariah Indonesia (BSI). Sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, BSI terus mengembangkan inovasi layanan digital guna meningkatkan kualitas pelayanan dan menjawab kebutuhan masyarakat terhadap layanan keuangan syariah yang lebih mudah diakses. Salah satu inovasi tersebut diwujudkan melalui peluncuran aplikasi super app BYOND by BSI pada 9 November 2024 sebagai pengembangan dari layanan BSI *Mobile*.

Aplikasi BYOND by BSI dirancang untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih modern dengan menghadirkan berbagai fitur layanan keuangan dalam satu platform digital. Melalui aplikasi tersebut, nasabah dapat melakukan transfer, pembayaran, pembelian produk digital, investasi, pengelolaan keuangan syariah, hingga memperoleh akses terhadap berbagai layanan non-keuangan melalui perangkat seluler. Kehadiran BYOND by BSI menunjukkan upaya BSI dalam memperkuat digitalisasi layanan sekaligus meningkatkan pengalaman pengguna melalui layanan yang lebih terintegrasi.

Transformasi digital yang dilakukan Bank Syariah Indonesia melalui aplikasi BYOND by BSI menunjukkan upaya perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital kepada nasabah. Sejak diluncurkan pada November 2024, aplikasi ini diproyeksikan menjadi platform layanan terintegrasi yang mampu memberikan pengalaman transaksi lebih praktis, cepat, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern. Berdasarkan data resmi Bank Syariah Indonesia, jumlah pengguna BYOND by BSI mencapai sekitar 4,49 juta pengguna pada Juni 2025 dan ditargetkan terus meningkat hingga mencapai 10 juta pengguna pada tahun 2025 (BSI, 2025).



Gambar 1. 4 Perkembangan Pengguna BYOND by BSI

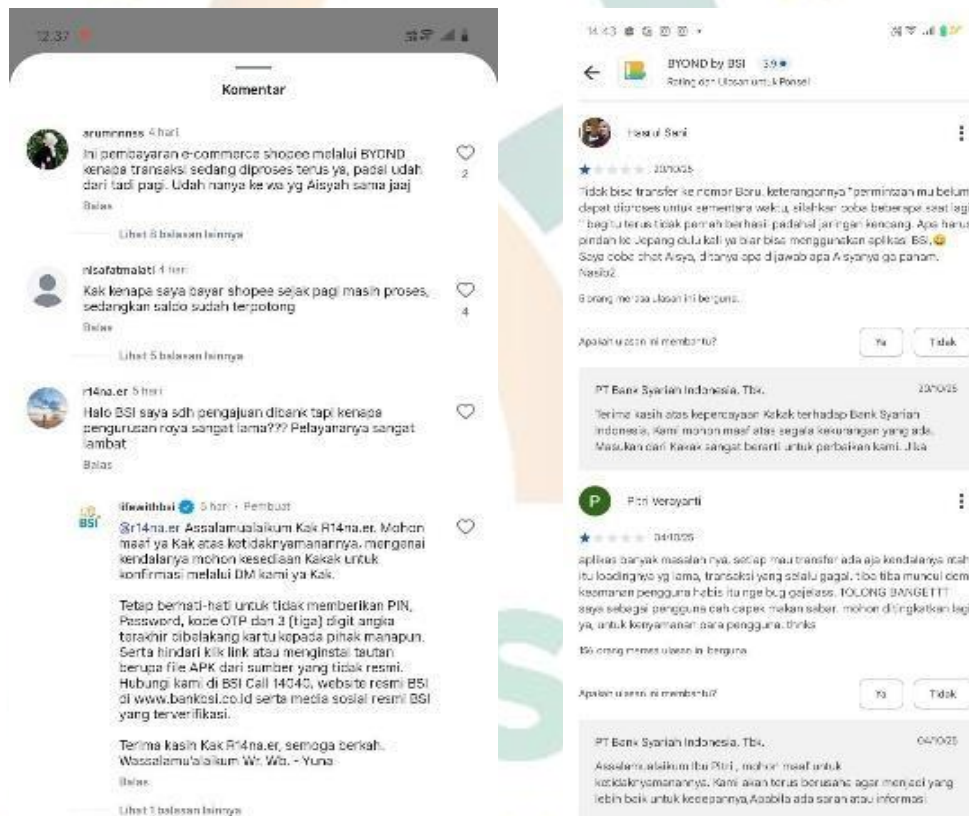
(Sumber: BSI;Republika;Kontan)

Pertumbuhan jumlah pengguna menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI mulai diterima oleh masyarakat sebagai salah satu alternatif layanan transaksi digital perbankan syariah. Akan tetapi, apabila dibandingkan dengan jumlah pengguna BSI *Mobile* pada Juni 2024 yang telah mencapai sekitar 7,12 juta pengguna, tingkat migrasi pengguna menuju aplikasi BYOND by BSI masih belum optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sebagian nasabah belum sepenuhnya beralih ke platform terbaru meskipun aplikasi telah dilengkapi berbagai pengembangan fitur dan layanan yang lebih modern.

Kondisi tersebut memperlihatkan adanya tantangan dalam proses penerimaan teknologi digital oleh nasabah. Secara ideal, layanan digital yang menawarkan kemudahan penggunaan, manfaat yang lebih besar, serta pengalaman transaksi yang lebih baik seharusnya mampu meningkatkan tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna. Namun, fakta empiris menunjukkan bahwa masih terdapat sebagian nasabah yang belum melakukan migrasi ke aplikasi BYOND by BSI. Fenomena tersebut mengindikasikan adanya faktor tertentu yang memengaruhi keputusan nasabah dalam menggunakan layanan digital, terutama berkaitan dengan persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (Setyawati et al., 2025).

Fenomena serupa juga ditemukan pada lingkup operasional BSI KCP

Kuningan A Yani 1. Berdasarkan hasil observasi peneliti selama melaksanakan kegiatan magang, masih ditemukan nasabah yang belum menggunakan aplikasi BYOND by BSI dan cenderung memilih layanan transaksi secara langsung melalui kantor cabang. Selain itu, terdapat sejumlah keluhan yang berkaitan dengan gangguan sistem, navigasi aplikasi yang dinilai belum mudah dipahami, serta manfaat layanan yang belum dirasakan secara optimal oleh sebagian pengguna. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan digital belum sepenuhnya memberikan pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan seluruh nasabah.



Gambar 1. 5 Ulasan di Play Store dan Instagram

(Sumber: PlayStore BYOND by BSI; Instagram @lifewithbsi)

Temuan lapangan tersebut diperkuat oleh berbagai ulasan pengguna pada platform Play Store dan media sosial seperti Instagram, TikTok, Facebook, serta YouTube yang menunjukkan adanya keluhan terhadap

kualitas penggunaan aplikasi. Sebagian besar pengguna menyampaikan kendala berupa gangguan sistem, proses layanan yang dinilai lambat, kesulitan penggunaan fitur, hingga pengalaman penggunaan yang belum stabil. Salah satu keluhan disampaikan oleh nasabah bernama Agus Andriawan dari Jakarta Barat yang mengungkapkan bahwa proses tindak lanjut laporan pada aplikasi BYOND by BSI membutuhkan waktu relatif lama sehingga menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan (Media Konsumen, 2025). Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengalaman aktual pengguna masih menghadapi sejumlah hambatan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan penggunaan layanan digital.

Fenomena tersebut memperlihatkan adanya kesenjangan (*research gap* dan *empirical gap*) antara kondisi ideal dan kondisi faktual. Dalam perspektif teori *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikembangkan oleh Davis (1989), penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*). Secara teoritis, apabila suatu teknologi dianggap mudah digunakan dan memberikan manfaat yang tinggi, maka pengguna cenderung menerima teknologi tersebut serta menunjukkan tingkat kepuasan penggunaan yang lebih tinggi. Akan tetapi, kondisi empiris pada penggunaan aplikasi BYOND by BSI menunjukkan bahwa sebagian nasabah masih mengalami hambatan dalam penggunaan aplikasi sehingga tingkat penerimaan dan kepuasan penggunaan belum sepenuhnya optimal.

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa *Perceived Ease of Use* dan *perceived usefulness* memiliki pengaruh penting terhadap penggunaan layanan digital perbankan. Penelitian Sudarsono (2022) serta Anisa & Rumanto (2024) menemukan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat berpengaruh terhadap minat maupun niat penggunaan (*behavioral intention*) *mobile banking*. Selain itu, penelitian Hafidhuddin & Nurul Azizah (2023) menunjukkan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan penggunaan berkontribusi terhadap keberlanjutan penggunaan aplikasi digital serta pengalaman pengguna yang lebih positif.

Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada niat penggunaan (*behavioral intention*) dan keputusan adopsi teknologi, sedangkan penelitian mengenai kepuasan aktual pengguna setelah menggunakan aplikasi digital (*post-adoption satisfaction*) masih relatif terbatas, khususnya pada konteks layanan digital perbankan syariah. Selain itu, penelitian mengenai aplikasi super app BYOND by BSI sebagai inovasi baru Bank Syariah Indonesia juga masih terbatas sehingga membuka peluang penelitian yang lebih mendalam.

Dengan demikian, penelitian ini memiliki unsur kebaruan (*novelty*) karena tidak hanya meneliti pengaruh *Perceived Ease of Use* dan *perceived usefulness* terhadap penggunaan layanan digital, tetapi juga menempatkan kepuasan nasabah sebagai fokus utama penelitian pada konteks aplikasi BYOND by BSI. Penelitian ini diarahkan untuk memahami bagaimana persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat memengaruhi kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI pada BSI KCP Kuningan A Yani 1.

Penelitian ini penting dilakukan mengingat percepatan transformasi digital perbankan syariah menuntut lembaga keuangan untuk mampu menghadirkan layanan yang tidak hanya inovatif, tetapi juga memberikan pengalaman penggunaan yang memuaskan bagi nasabah. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi praktis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI, memperkuat kepuasan pengguna, serta mendorong optimalisasi migrasi pengguna dari layanan sebelumnya menuju platform digital yang lebih terintegrasi.

B. Identifikasi Masalah

Latar belakang permasalahan yang disebutkan di atas telah mengarah pada identifikasi tantangan-tantangan berikut, terkait dengan faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap aplikasi BYOND by BSI.:

1. Rendahnya tingkat migrasi dari BSI *Mobile* ke BYOND by BSI

memberitahukan mengenai tingkat adopsi aplikasi baru tersebut masih di bawah standar.

2. Keluhan mengenai navigasi, pemahaman fitur, dan bug sistem menunjukkan kesan kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) belum terpenuhi.
3. Pelanggan belum sepenuhnya menyadari manfaat yang dirasakan (*Perceived Usefulness*), sehingga belum ada nilai tambah dari pengalaman pengguna.
4. Jumlah konsumen yang masih lebih memilih transaksi manual di kantor cabang dan kekhawatiran yang muncul di saluran digital menunjukkan bahwa kepuasan pengguna secara umum berada di bawah tingkat optimal.

C. Pembatasan Masalah

Cakupan penelitian yang luas ini mengharuskan penetapan batasan penelitian yang tepat dan jelas. Batasan-batasan tersebut mencakup batasan pada objek penelitian dan subjek penelitian. Kepuasan Nasabah (Y) merupakan satu-satunya variabel terikat, *Perceived Ease of Use* (X1) dan *Perceived Usefulness* (X2) merupakan variabel independen kedua di dalam penelitian ini, dan berfokus pada pengguna aplikasi BYOND by BSI.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka timbul permasalahan sebagai berikut:

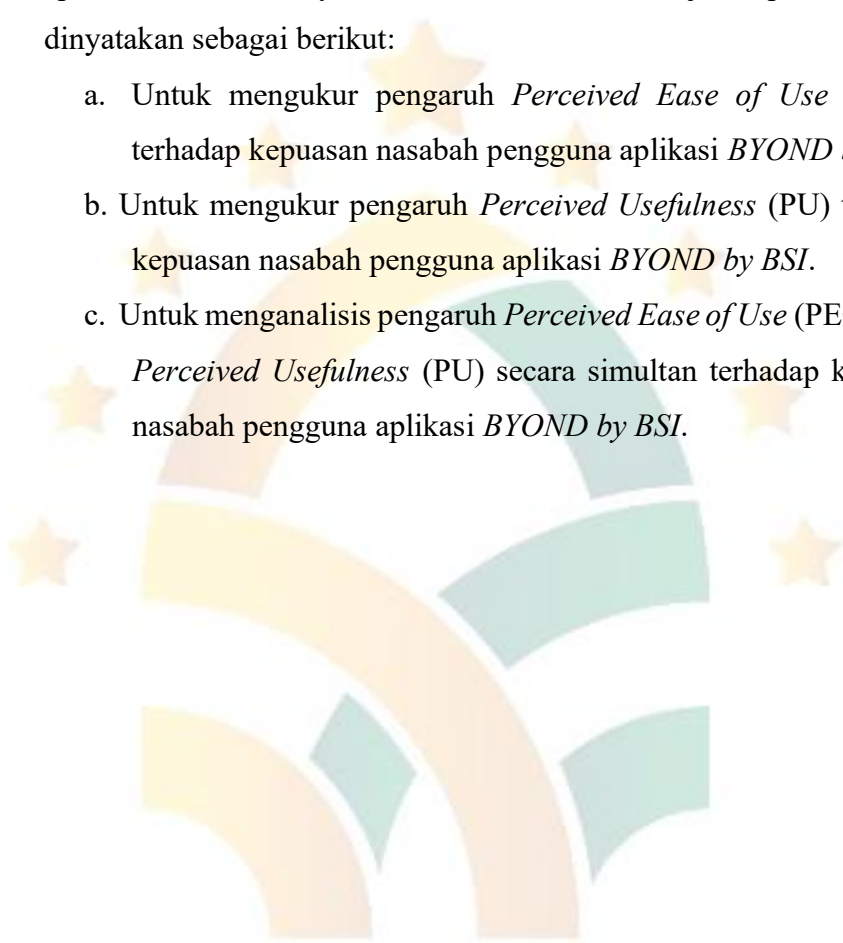
1. Apakah *Perceived Ease of Use* (PEOU) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI*?
2. Apakah *Perceived Usefulness* (PU) berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI*?
3. Apakah *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI*?

E. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk melakukan investigasi menyeluruh terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap aplikasi BYOND by BSI. Secara khusus, tujuan penelitian ini dinyatakan sebagai berikut:

- a. Untuk mengukur pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI*.
- b. Untuk mengukur pengaruh *Perceived Usefulness* (PU) terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI*.
- c. Untuk menganalisis pengaruh *Perceived Ease of Use* (PEOU) dan *Perceived Usefulness* (PU) secara simultan terhadap kepuasan nasabah pengguna aplikasi *BYOND by BSI*.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON

2. Manfaat Penelitian

Diharapkan bahwa kesimpulan penelitian ini akan memiliki manfaat secara teoritis ataupun praktis:

a. Manfaat Teoritis:

Memperkaya pengetahuan, terutama di bidang penerimaan teknologi (*Technology Acceptance Model*) dan kepuasan pelanggan di kalangan pengguna aplikasi digital di industri perbankan syariah, dengan fokus pada Super Apps BYOND by BSI.

b. Manfaat Praktis:

Memberikan wawasan strategis dan rekomendasi kepada Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dapat dimanfaatkan oleh manajemen BSI untuk meningkatkan standar kualitas aplikasi BYOND by BSI serta meningkatkan kepuasan, loyalitas, dan retensi pelanggan.

F. Sistematika Penulisan

BAB I. Pendahuluan menyoroti permasalahan yang muncul dari pengamatan lapangan dan menjelaskan alasan dilaksanakannya penelitian ini. Definisi masalah menguraikan pertanyaan penelitian, serta tujuan dan manfaat penelitian, yang diturunkan dari sasaran yang ingin dicapai. Bab ini juga menjelaskan ruang lingkup penelitian untuk memastikan fokus yang lebih jelas, yang mencakup variabel-variabel yang diteliti, lokasi penelitian, populasi, dan periode penelitian. Selain itu, rencana penelitian menyajikan ringkasan singkat mengenai kerangka kerja keseluruhan penelitian ini.

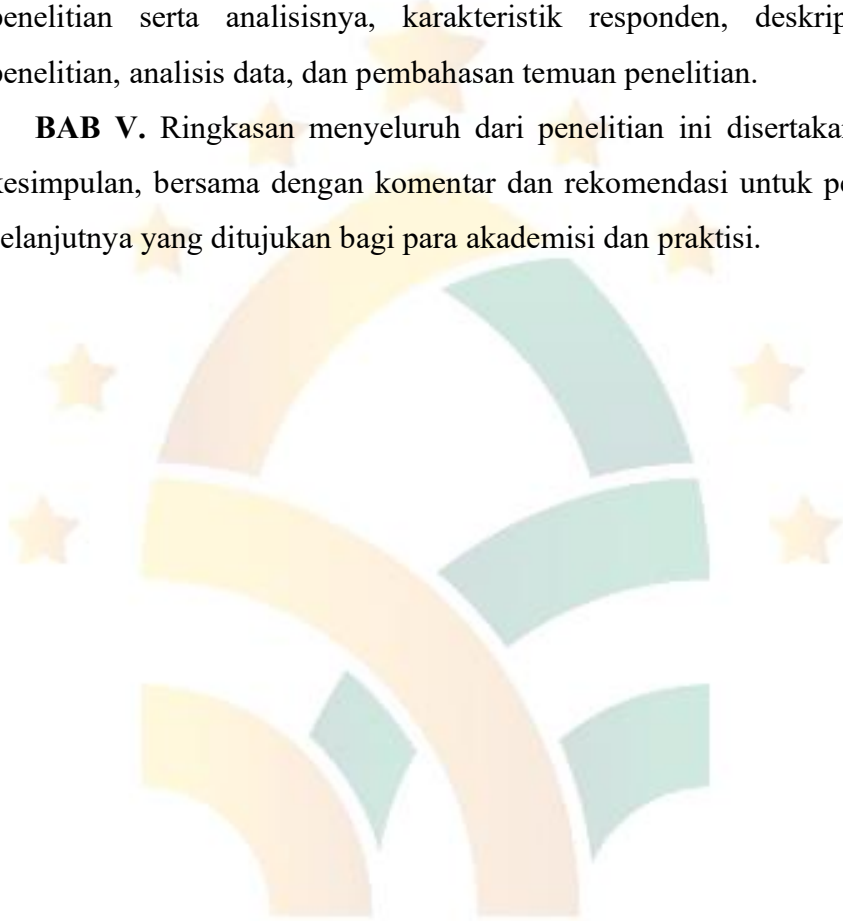
BAB II. Tinjauan Pustaka, yang menjelaskan kesenjangan penelitian yang mendasari penelitian ini serta memberikan landasan teoretis dari penelitian nasional dan internasional sebelumnya yang relevan dengan variabel penelitian.

BAB III. Metodologi Penelitian, yang secara sistematis menguraikan desain penelitian yang dipakai dalam studi ini, subjek penelitian, waktu dan lokasi penelitian, latar belakang penelitian, sumber data, populasi, sampel,

metode pengumpulan data, definisi operasional variabel dan instrumen penelitian, dan metode analisis data.

BAB IV. Temuan dan Pembahasan Penelitian, yang mencakup temuan penelitian serta analisisnya, karakteristik responden, deskripsi data penelitian, analisis data, dan pembahasan temuan penelitian.

BAB V. Ringkasan menyeluruh dari penelitian ini disertakan dalam kesimpulan, bersama dengan komentar dan rekomendasi untuk penelitian selanjutnya yang ditujukan bagi para akademisi dan praktisi.



UINSSC

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER
SYEKH NURJATI CIREBON