

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong berbagai sektor untuk beradaptasi dengan layanan digital. Menurut Sukmana (dalam Erwin,2020:4) digitalisasi adalah proses dari bentuk fisik menjadi sebuah digital. Digitalisasi telah mendorong sektor perbankan untuk menjadi perbankan digital. Perbankan digital kini menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat yang membutuhkan efisiensi dalam transaksi keuangan.

Perkembangan teknologi informasi berjalan seiring dengan gaya hidup modern, yang tercermin dalam pengembangan sistem pelayanan perbankan melalui *mobile banking* (Mu'asiroh & Darwanto, 2021). Indonesia merupakan negara dengan sistem perbankan yang berkembang pesat. Berbagai bank hadir terdapat bank konvensional atau bank syariah.

Bank syariah Indonesia meluncurkan aplikasi Byond by BSI sebagai respons terhadap perubahan ini. Byond by BSI sebagai bentuk transformasi dan migrasi dari BSI *Mobile*. Bank syariah memiliki peran strategis dalam pembangunan ekonomi, dengan kontribusi dalam transformasi ekonomi menjadi aktivitas produktif dan inklusif (Apriyanti, 2018).

Mobile banking telah menjadi bagian penting dari kehidupan sehari-hari, menawarkan kemudahan dan efisiensi dalam bertransaksi (Maulani et al., 2022). Kehadiran *mobile banking* memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai

aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pengecekan saldo, dan transaksi lainnya tanpa harus datang ke bank secara langsung. Kemudahan ini sangat dihargai oleh nasabah, terutama mereka yang memiliki mobilitas tinggi dan keterbatasan waktu (Pangestu, 2022). Perkembangan teknologi yang pesat telah mengubah cara masyarakat berinteraksi dengan layanan keuangan, dan bank syariah juga tidak ketinggalan dalam memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan kepada nasabah (Fauziah & Apriani, 2021). Transformasi digital dalam perbankan syariah tidak hanya memperbaiki efisiensi operasional, tetapi juga memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan kualitas pengalaman nasabah. (Susanti, 2024).

Bank-bank berlomba-lomba meningkatkan kualitas fitur aplikasi *mobile banking* mereka untuk menarik dan mempertahankan nasabah (Rumastari & Sunindyo, 2019). Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi sejauh mana fitur-fitur yang terdapat dalam aplikasi mobile banking *Byond by Bank Syariah Indonesia* memengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dengan fokus studi kasus pada nasabah di BSI Kantor Cabang Pembantu Bandung Kiaracondong. Kepuasan nasabah menjadi salah satu tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan suatu layanan, karena dapat berdampak pada loyalitas serta minat nasabah untuk terus memanfaatkan layanan tersebut (Andrini, 2020). Dalam konteks perbankan syariah, kepuasan nasabah tidak hanya diukur dari aspek fungsionalitas dan kemudahan penggunaan, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan prinsip-prinsip syariah.

Transformasi *Byond by BSI* ini dilakukan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis digital melalui penyempurnaan fitur-fitur yang lebih lengkap dan

modern. Aplikasi ini diharapkan menjadi solusi perbankan yang tidak hanya berorientasi pada transaksi, tetapi juga terintegrasi dengan gaya hidup nasabah.

Aplikasi Byond by BSI ini hadir dengan fitur layanan terbaru yang dirancang untuk meningkatkan kemudahan dan kenyamanan bertransaksi. Berbagai fitur seperti integrasi pembukaan rekening online, QRIS, zakat, top up e-wallet hingga nontifikasi yang real-time. Keberadaan fitur-fitur tersebut diharapkan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara praktis dan efisien.

BSI KCP Bandung Kiaracondong merupakan salah satu cabang yang telah menjalankan transformasi ini dan memiliki 1.690 nasabah pada data nasabah BSI KCP Bandung Kiaracondong Januari 2025 yang sebelumnya menggunakan BSI *Mobile* dan kini beralih ke Byond by BSI. Dengan jumlah pengguna yang cukup besar, penting bagi pihak bank untuk mengetahui sejauh mana fitur aplikasi Byond by BSI mampu memenuhi harapan dan kebutuhan nasabah, serta bagaimana hal tersebut memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Terdapat hubungan yang kuat antara fitur layanan dalam aplikasi digital dengan kepuasan dan loyalitas nasabah. Ketika nasabah merasa bahwa fitur yang disediakan benar-benar membantu mereka dalam aktivitas perbankan maka besar kemungkinan mereka akan terus menggunakan aplikasi tersebut secara konsisten. Sebaliknya, jika fitur dianggap tidak relevan, sulit diakses, atau tidak berfungsi optimal, maka hal ini dapat menurunkan kepuasan dan potensi loyalitas terhadap bank tersebut.

Berdasarkan observasi penulis pada Bank Syariah Indonesia KCP Bandung Kiaracondong Implementasi fitur dalam aplikasi Byond by BSI masih perlu dikaji

lebih dalam dari sudut pandang pengguna. Tidak semua nasabah merasakan manfaat optimal dari fitur-fitur yang tersedia. Sebagian nasabah merasa bahwa beberapa fitur masih kurang maksimal, sulit diakses, atau tidak sesuai dengan kebiasaan transaksi mereka. Sebagian nasabah mengeluhkan kompleksitas antarmuka, fitur yang sulit ditemukan, atau layanan yang belum sepenuhnya berjalan maksimal karena Byond by BSI masih aplikasi yang baru rilis. Biasanya nasabah bank BSI menggunakan BSI *mobile* untuk transaksi sehari-hari masih perlu penyesuaian dengan fitur-fitur baru dalam aplikasi Byond by BSI. Pada Byond by BSI tabungan junior tidak bisa melakukan aktivasi atau pengecekan saldo masih perlu pengembangan fitur agar dapat digunakan di aplikasi Byond by BSI.

Kepuasan nasabah merupakan indikator penting dari keberhasilan suatu bank syariah dalam memberikan layanan yang berkualitas dan memenuhi harapan nasabah. Bank yang mampu memberikan pengalaman positif kepada nasabah cenderung memiliki tingkat retensi nasabah yang lebih tinggi dan reputasi yang lebih baik di mata masyarakat. Kepuasan nasabah tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk dan layanan yang ditawarkan, tetapi juga oleh faktor-faktor seperti keramahan staf, kecepatan pelayanan, dan penyelesaian masalah yang efektif. Bank syariah perlu secara proaktif mengumpulkan umpan balik dari nasabah melalui survei, wawancara, dan media sosial untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Dengan memahami kebutuhan dan harapan nasabah, bank syariah dapat menyesuaikan produk dan layanan mereka agar lebih relevan dan memberikan nilai tambah yang lebih besar bagi nasabah.

Penelitian terdahulu oleh Juliansyah & Putra (2022) menunjukkan bahwa fitur aplikasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan dan kenyamanan pengguna generasi Z. Pada penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kelengkapan dan keterbaruan fitur sangat berpengaruh terhadap pengalaman positif nasabah. Penelitian tersebut sangat relevan, namun objeknya adalah generasi Z secara umum, bukan nasabah pada cabang tertentu. Belum banyak penelitian yang menyoroti pengaruh fitur aplikasi Byond by BSI secara spesifik terhadap kepuasan nasabah secara umum, terutama di tingkat cabang seperti BSI KCP Bandung Kiaracondong. Padahal, karakteristik nasabah di wilayah ini cukup beragam, baik dari segi usia, pekerjaan, maupun tingkat literasi digital.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tugas akhir dengan judul: **“Pengaruh Fitur Aplikasi Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan *Mobile Banking* Byond By BSI Studi Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bandung Kiaracondong”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasi masalah pada penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana kelengkapan fitur-fitur aplikasi yang tersedia dalam aplikasi Byond by BSI dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah?
2. Bagaimana kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI
3. Bagaimana pengaruh fitur aplikasi Byond by BSI terhadap keputusan nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui bagaimana kelengkapan fitur-fitur aplikasi Byond by BSI dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah.
2. Mengukur tingkat kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI.
3. Mengevaluasi pengaruh fitur aplikasi Byond by BSI terhadap keputusan nasabah untuk terus menggunakan layanan tersebut.

1.4 Kegunaan Hasil Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dan kegunaan bagi semua pihak, terutama:

1. Bagi Penulis

Bagi penulis penelitian ini berguna untuk memenuhi syarat menyelesaikan studi pada jurusan D3-Perbankan dan Keuangan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi dan diharapkan menambah wawasan ilmu pengetahuan dan memperdalam materi yang telah dipelajari selama perkuliahan berlangsung

2. Bagi Lembaga Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai referensi tambahan dalam pengembangan kajian akademik, khususnya bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Siliwangi. Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pustaka dalam memahami perkembangan layanan perbankan digital, terutama pada Program Studi D3-Perbankan dan Keuangan.

Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk studi selanjutnya yang relevan.

3. Bagi Masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berupa informasi dan wawasan baru bagi masyarakat umum terkait penggunaan layanan *Mobile banking*. Dengan adanya penelitian ini, masyarakat dapat lebih memahami manfaat, efisiensi, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan perbankan digital. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi sumber inspirasi bagi masyarakat yang tertarik pada bidang teknologi perbankan.

1.4.1 Kegunaan Pengembangan Ilmu

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang manajemen perbankan dan sistem informasi digital syariah. Melalui kajian mengenai tingkat kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi Byond by BSI, penelitian ini dapat memperkaya literatur ilmiah mengenai:

1. Pemahaman perilaku nasabah terhadap layanan digital berbasis syariah.
2. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam konteks aplikasi *Mobile banking*.
3. Evaluasi kualitas layanan digital sebagai dasar perumusan strategi pengembangan layanan keuangan berbasis teknologi.

Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi akademik bagi mahasiswa, peneliti, dan pihak yang berkepentingan dalam mengembangkan studi-studi lanjutan di bidang layanan perbankan digital syariah. Penelitian ini

memberikan sumbangan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan digital dan manajemen pemasaran.

1.4.2 Kegunaan Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini dapat digunakan oleh pihak bank, khususnya BSI, untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas layanan *Mobile banking* mereka. Dengan memahami kebutuhan dan kepuasan pengguna *Mobile banking* BSI dapat merancang strategi layanan digital yang lebih tepat sasaran. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat dimanfaatkan oleh pengembang aplikasi keuangan dan pelaku industri lain sebagai masukan dalam mengembangkan layanan berbasis teknologi digital yang ramah bagi generasi muda.

1.5 Lokasi dan Waktu Penelitian

1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Bandung Kiaracondong melalui pengambilan data kuesioner pada nasabah pengguna *Mobile banking* Byond by BSI.

1.5.2 Jadwal Proposal Penelitian

Tabel 1. 1.
Jadwal Penelitian

No	Tahapan	Tahun 2025																			
		Februari				Maret				April				Mei				Juni			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Pengajuan outline dan rekomendasi pembimbing																				
2	Konsultasi awal dan Menyusun																				

	rencana kegiatan																			
3	Proses bimbingan untuk menyelesaikan proposal																			
4	Seminar Proposal Tugas Akhir																			
5	Revisi Proposal Tugas Akhir dan persetujuan revisi																			
6	Pengumpulan dan pengolahan data																			
7	Proses bimbingan untuk menyelesaikan Tugas Akhir																			
8	Ujian Tugas Akhir																			
9	Revisi Tugas Akhir dan Pengesahan Tugas Akhir																			

Sumber: Data diolah penulis, 2025