

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan globalisasi yang berkembang, teknologi juga mengalami perkembangan pesat dengan banyak inovasi teknologi yang diciptakan. Kemajuan teknologi ini memungkinkan manusia untuk terhubung dengan mudah melalui internet.¹ Penggunaan internet menjadi sangat penting dalam berbagai aspek, termasuk dalam komunikasi dan bisnis, termasuk di sektor perbankan. Sektor perbankan sangat menyadari betapa pentingnya kemudahan bertransaksi bagi masyarakat, terutama dengan mobilitas yang semakin tinggi. Oleh karena itu, mereka menyadari pentingnya menyediakan layanan yang mudah, fleksibel, dan dapat diakses di manapun.² Salah satu sektor yang terdampak dari adanya kemajuan teknologi adalah sektor perbankan. dalam era digitalisasi dituntut untuk memberikan layanan jasa keuangan yang mudah serta efisien dengan tujuan agar memudahkan nasabah dalam menggunakan layanan tersebut.³

Tidak Hanya Itu yang menjadi salah satu inovasi teknologi yang marak digunakan masyarakat dalam era ini adalah *Financial Technology (Fintech)*. Menurut Otoritas Jasa Keuangan (OJK), *Financial Technology (Fintech)* merupakan inovasi industri jasa keuangan dengan memanfaatkan penggunaan teknologi dan biasanya berupa sistem yang dibangun dengan

¹ Y. Wibowo, "Analisis Tingkat Kesuksesan Mobile Banking Dengan Menggunakan Respesifikasi Model Delone Dan Mclean," vol. 8, no. 1, p. 12, 2023.

² IBI. *Memahami Bisnis Bank*. PT. Gramedia Pustaka Utama. Thn. 2012

³ Safeena, R., Date, H., Kammani, A., & Hundewale, N. *Technology Adoption and Indian Consumers: Study on Mobile Banking*. International Journal of Computer Theory. (2012)

tujuan menjalankan transaksi keuangan yang spesifik. Kehadiran *fintech* ini dapat memberikan perubahan dalam alat pembayaran dimana yang awalnya menggunakan uang logam dan uang kertas sekarang beralih menggunakan pembayaran elektronik yang praktis. Seperti halnya perusahaan perbankan juga mulai mengadopsi berbagai teknologi terbaru dengan upaya untuk memberi pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan nasabah, salah satu *fintech* yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah *mobile banking*.⁴

Bank dapat memanfaatkan kemajuan teknologi agar lebih mudah menjangkau segmen pasar yang lebih luas, termasuk daerah-daerah terpencil yang sebelumnya sulit dijangkau melalui cabang fisik. Hal ini juga memberikan pengalaman yang lebih personal dan interaktif bagi nasabah, serta meningkatkan kenyamanan dan keamanan transaksi perbankan secara keseluruhan. Seiring dengan semakin meningkatnya adopsi teknologi dan digitalisasi, memainkan peran yang sangat penting dalam pengembangan layanan perbankan di masa depan.⁵

Perbankan juga merupakan bagian terpenting dari perputaran perekonomian di Indonesia, karena memfasilitasi transaksi keuangan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang berkembang pesat. Dalam menjalankan suatu usaha pada dunia perbankan membutuhkan kemitraan yang kuat antara pihak perbankan dengan nasabahnya. Nasabah

⁴ Pranoto, M.O., & Setianegara, R.G. “*Minat Nasabah Menggunakan mobile banking*”. hal 1–9 (2020)

⁵ Eva Fa’izatul A’yun, “*Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah*” Volume. 3, Tahun 2025

mempunyai peran yang krusial didalam dunia perbankan karena merupakan salah satu sumber dana utama. Bank berfungsi sebagai lembaga keuangan yang mengumpulkan simpanan dari masyarakat yang kelebihan dana dan kemudian disalurkan kembali kepada masyarakat yang membutuhkan dalam bentuk kredit atau dalam bentuk lainnya. Oleh karena itu, nasabah adalah bagian terpenting untuk mempertahankan profit sehingga perbankan dapat bertahan di era yang kompetitif saat ini.⁶

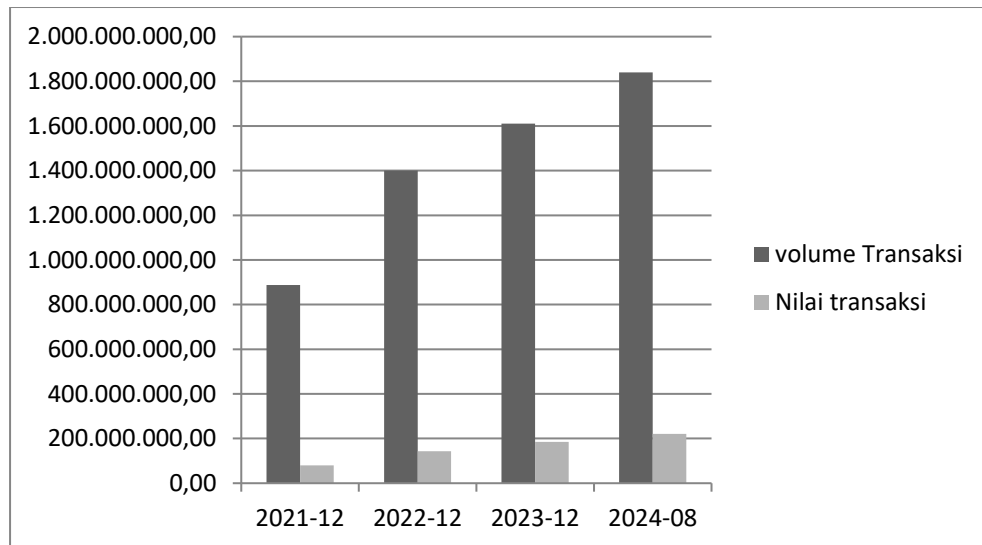
Bukti bahwa kemajuan teknologi juga memengaruhi industri perbankan yaitu hadirnya m-banking. Bank mengalami perkembangan yang pesat karena mampu melihat peluang teknologi dalam memberikan keamanan, kemudahan, dan efektivitas transaksi untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Ini karena perkembangan teknologi di industry perbankan mengharuskan perusahaan bank menjawab kebutuhan nasabah untuk meningkatkan kepuasan nasabah.⁷ Layanan pada M-banking menjawab tuntutan nasabah dalam transaksi finansial, transaksi non finansial, transfer dana, cek saldo, dan pembayaran tagihan yang dilakukan melalui telepon seluler. Saat ini hampir seluruh bank sudah mengaplikasikan M-banking sebagai salah satu peningkatan kualitas pelayanan kebutuhan masyarakat modern yang mengedepankan mobilitas. Didalam Industri perbankan mengalami peningkatan persaingan, baik di Bank konvensional ataupun di Bank syariah, bank bersaing untuk menarik

⁶ Pricylia A. Korah, "Kedudukan Nasabah Dalam Perjanjian Baku Yang Dilakukan Oleh Bank," *Lex Privatum*, Volume 1, Nomor 1 (2013), 5

⁷ Surahmah "Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah" Vol.1, No. 2, August 2024

dan mempertahankan pelanggan, dalam era digital saat ini. Untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada nasabah.⁸

Tabel 1.1: Pertumbuhan nilai transaksi uang elektronik



Sumber: [Databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/nilai-transaksi-uang-elektronik](https://databoks.katadata.co.id/keuangan/statistik/nilai-transaksi-uang-elektronik) di akses 25 desember 2025.

Dari Tabel di atas kita bisa mengetahui, Bank Indonesia (BI) melaporkan bahwa volume transaksi uang elektronik (e-money) sebanyak 1,84 miliar transaksi pada Agustus 2024, volumenya meningkat 4,56% dibanding bulan sebelumnya yang mencatat 1,76 miliar transaksi. Demikian pula nilai transaksi uang elektronik sebesar Rp220,87 triliun pada Agustus 2024, tumbuh 3,18% dibanding bulan sebelumnya.⁹ Secara akumulasi, sepanjang Januari-Agustus 2024, volume transaksi e-money mencapai 13,76 miliar kali transaksi. Angka tersebut turun 0,29%

⁸ Surahmah "Strategi Pengembangan Kualitas Layanan Digital dalam Membentuk Kepuasan Nasabah" Vol.1, No. 2, August 2024

⁹ Viva Budy Kusnandar, "Volume dan Nilai Transaksi Uang Elektronik", Databos di Akses 26 Desember 2024

dibanding periode yang sama pada 2023. Sedangkan nilai transaksi uang elektronik secara akumulasi periode Januari-Agustus tahun ini menjadi Rp1,6 kuadriliun, tumbuh 35,76% dibanding periode yang sama tahun sebelumnya sebesar Rp1,18 kuadriliun. Ini menunjukkan jumlah transaksi uang elektronik (e-money) di Indonesia mengalami peningkatan yang sangat pesat baik di bank konvensional maupun di bank syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia sadar bahwa terlibat dalam arus perkembangan teknologi yang semakin maju akan memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan dengan memberikan pengalaman m-banking yang efektif, dan efisien. Industri perbankan mengalami peningkatan persaingan. Bank bersaing untuk menarik dan mempertahankan pelanggan. Dalam era digital, layanan m-banking menjadi bagian penting dari kemenangan dalam persaingan ini. Untuk tetap relevan dan kompetitif di pasar dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada nasabah, BSI harus terus mengembangkan m-banking setelah merger nya beberapa Bank Umum Syariah menjadi BSI.¹⁰

Layanan e-banking (electronic banking) merupakan salah satu inovasi layanan dari perbankan dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah untuk memudahkan transaksi para nasabahnya, electronic banking adalah sarana strategi baru pada sektor perbankan global untuk menarik

¹⁰ Tomi Alifandi, “Analisis Pengaruh Digitalisasi Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Penggunaan Bank BSI Di Bandar Lampung” Jurnal Intelek dan Cendekiawan Nusantara Vol : 1 No: 5, Oktober - November 2024

nasabah dan meningkatkan kepuasan nasabah dibidang pelayanan jasa keuangan. Layanan e-banking saat ini telah dimiliki oleh hampir semua bank konvensional maupun syariah. Layanan e-banking memungkinkan nasabah bank untuk memperoleh informasi, melakukan komunikasi, dan melakukan transaksi perbankan melalui media elektronik seperti layanan ATM.¹¹

Pada awal kemunculannya BSI menggunakan *mobile banking* mereka dengan nama BSI *mobile*. BSI *mobile* merupakan layanan yang memberikan banyak kemudahan bertransaksi bagi para nasabahnya, selain itu BSI *mobile* juga memberikan layanan islami seperti halnya membayar zakat, waktu sholat, sadaqah.¹² Sesuai data dari pengguna mobile banking PT. Bank Syariah Indonesia tahun 2024 jumlah pengguna BSI *mobile* mencapai 7.12 juta jiwa. Jumlah ini didominasi oleh gen z dan millennial. Meskipun pengguna BSI *mobile* dikatakan cukup tinggi, bukan berarti BSI *mobile* tidak memiliki kelemahan, permasalahan mengenai aplikasi BSI Mobile, walaupun aplikasi menyediakan kemudahan dalam transaksi secara online.¹³ Tapi pengguna masih banyak yang menemukan masalah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Contoh masalah yang sering terjadi diantaranya Selalu gagal Login di BSI Mobile

¹¹ Darian Fahrish Ghofur, "Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Beyond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik" Jurnal Penelitian Nusantara Volume 1 ; Nomor 3 ; Maret 2025 ; Page 358-364

¹² Abdillah et al, "Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung" hal. 128–132. Thn. 2024.

¹³ M. Vadly Azhar Lubis, "Analisis Minat Nasabah pada Penggunaan Aplikasi BSI Mobile dalam Upaya Meningkatkan Loyalitas Pelanggan pada Bank BSI KCP Rantauprapat," Skripsi, vol. 1, no. 1, pp. 1–165, 2021.

meskipun user dan password yang dimasukkan sudah benar, Aplikasi M-banking BSI tiba-tiba menutup sendiri, Transaksi online selalu gagal, Aplikasi BSI tidak bisa dibuka dan permasalahan lainnya. Dalam layanannya, BSI *mobile* seringkali mengalami error sehingga menjadikan BSI *mobile* menduduki peringkat kelima dari beberapa jenis *mobile banking* yang ada di Indonesia. Dalam hal ini, BSI mencoba untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan perbankan di era digital guna memenuhi kebutuhan nasabah.¹⁴ Inovasi yang dilakukan oleh BSI adalah dengan meluncurkan platform pengganti BSI *mobile* menjadi BYOND by BSI. Hal ini dilakukan guna memberikan pengalaman bagi perbankan digital yang lebih *user-friendly*, aman, berteknologi canggih serta sesuai dengan perkembangan zaman. Ini sesuai dengan komitmen BSI yang mendukung transformasi digital dan terus memperkuat posisinya sebagai satu-satunya bank syariah terdepan di Indonesia.

Aplikasi BYOND dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan lebih bagi para pengguna dalam mengakses berbagai layanan perbankan syariah secara digital. Dengan tampilan yang lebih modern dan fitur-fitur yang lebih canggih, BYOND menawarkan berbagai layanan yang lebih komprehensif, seperti transaksi perbankan yang lebih cepat, pengelolaan keuangan yang lebih mudah, serta layanan investasi dan

¹⁴ Lutfiani et al, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Mobile Banking : Studi Kasus BSI Kota Bandar Lampung.”

pembiayaan yang lebih transparan dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.¹⁵

Aplikasi BYOND juga dilengkapi dengan fitur-fitur tambahan yang mendukung transaksi tanpa batas, termasuk kemudahan dalam pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan berbagai layanan lainnya yang semakin memudahkan nasabah dalam beraktivitas sehari-hari. Dengan memperhatikan kebutuhan nasabah yang semakin digital-savvy, BSI memastikan aplikasi ini dilengkapi dengan sistem keamanan yang lebih kuat, sehingga nasabah dapat merasa aman dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara online.¹⁶

Migrasi dari BSI Mobile ke BYOND oleh BSI bukan hanya sebuah langkah pembaruan, tetapi juga sebuah upaya strategis untuk memberikan pengalaman pengguna yang jauh lebih baik dan lebih relevan dengan kebutuhan nasabah masa kini. Dengan peluncuran aplikasi BYOND, Bank Syariah Indonesia berfokus pada pengembangan fitur-fitur baru yang lebih inovatif dan canggih, guna meningkatkan kenyamanan dan kemudahan dalam bertransaksi. Salah satu fitur unggulan yang ditawarkan adalah transaksi berbasis syariah yang lebih transparan dan sesuai dengan prinsip-prinsip Islam, memberikan kepastian bagi nasabah yang ingin memastikan setiap transaksi mereka tidak hanya praktis tetapi juga halal.

¹⁵ Eva Fa'izatul A'yun, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah" Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah Volume. 3, Nomor. 1 Tahun (2025). Hal. 300-304

¹⁶ Eva Fa'izatul A'yun, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah" Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah Volume. 3, Nomor. 1 Tahun (2025). Hal. 304

Selain itu, aplikasi BYOND juga menghadirkan fitur sosial yang memungkinkan nasabah untuk berbagi pengalaman, memberikan feedback, serta terhubung dengan berbagai komunitas keuangan syariah. Fitur ini tidak hanya meningkatkan interaksi antar pengguna, tetapi juga menciptakan lingkungan yang lebih inklusif dan edukatif dalam dunia perbankan syariah. aplikasi yang lebih ramah pengguna juga menjadi salah satu pembaruan penting dalam BYOND. Desain yang lebih intuitif dan responsif memudahkan pengguna untuk menavigasi aplikasi dengan lebih efisien, baik untuk transaksi sehari-hari maupun untuk akses ke layanan keuangan yang lebih kompleks. Semua pembaruan ini bertujuan untuk menjawab kebutuhan nasabah yang semakin berorientasi pada teknologi, memberikan mereka pengalaman digital yang mulus, aman, dan sesuai dengan gaya hidup modern.¹⁷

Dengan demikian, migrasi ke BYOND By BSI tidak hanya sekadar upgrade teknis, tetapi juga sebuah komitmen BSI untuk terus berinovasi dan menyediakan layanan perbankan yang lebih sesuai dengan harapan nasabah, serta mendukung inklusi keuangan yang lebih luas melalui teknologi yang ramah pengguna dan berbasis syariah.¹⁸ Efektivitas migrasi ini penting karena secara langsung memengaruhi kepuasan nasabah dan persepsi BSI sebagai bank syariah yang inovatif. Keberhasilan migrasi

¹⁷ Eva Fa'izatul A'yun, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah" Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah Volume. 3, Nomor. 1 Tahun (2025). Hal. 306

¹⁸ Eva Fa'izatul A'yun, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah" Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah Volume. 3, Nomor. 1 Tahun (2025). Hal. 307

diukur dari seberapa baik aplikasi BYOND By BSI memenuhi kebutuhan transaksi nasabah, meningkatkan efisiensi, dan memberikan nilai tambah melalui fitur-fitur barunya.

Dengan diluncurkannya Aplikasi BYOND By BSI, pada tanggal 9 November 2024, diharapkan dapat lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Akan tetapi, kenyataannya setelah diluncurkannya BYOND by BSI ini memunculkan sebuah fenomena, sejak tanggal 09 februari 2025 hingga 15 februari 2025 banyak nasabah pengguna BYOND mengatakan bahwa banyak pengguna BYOND by BSI yang mengeluhkan aplikasi ini masih suka error. Beberapa nasabah mengatakan bahwa pada saat ingin transfer tidak bisa padahal saldo masih mencukupi. Ada juga yang mengatakan bahwa pada saat ingin *login* aplikasi BYOND tidak bisa padahal password serta pin sudah benar. Kejadian tersebut terulang lagi pada hari minggu tanggal 1 juni 2025 Apk BYOND mengalami gangguan, karena proses tersebut, transaksi melalui BYOND mengalami perlambatan.

Apabila dari pihak BSI kurang tanggap menanggapi kasus-kasus ini, dan kurang cepat menangani permasalahan (error) apk BYOND ini bisa berdampak kepada kenyamanan nasabah dan akan menimbulkan keraguan masyarakat untuk beralih ke BYOND. Dari fenomena ini juga

menimbulkan masalah apakah dengan adanya BYOND by BSI ini menjadi lebih baik atau tidak.¹⁹

BYOND by BSI juga dapat dinilai dari sejauh mana layanan ini mampu memenuhi berbagai kebutuhan transaksi perbankan syariah. Fitur-fitur seperti transfer dana antarbank, infaq, shodaqoh, pembayaran zakat dan wakaf, serta layanan konsultasi keuangan berbasis syariah yang menjadi nilai tambah atau keunggulan tersendiri dibandingkan dengan layanan digital perbankan konvensional. Semakin lengkap fitur yang ditawarkan dalam layanan perbankan digital ini, semakin tinggi pula tingkat adopsi dan penggunaan oleh nasabah. Oleh sebab itu, pengembangan layanan BYOND by BSI perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dapat terus menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi perbankan digital.²⁰

Sesuai dengan uraian latar belakang di atas, hasil penelitian terdahulu memiliki hasil yang berbeda-beda sehingga perlu diadakannya penelitian lanjutan, maka dari itu judul penelitian yang penulis ambil disini adalah ANALISIS DAMPAK TROUBLE APLIKASI BYOND BY BSI TERHADAP KEPUASAN DAN KENYAMANAN NASABAH DALAM BERTRANSAKSI PADA BSI MOJOSARI.

¹⁹ Natasya ananda putri, skripsi: “Pengaruh fitur layanan, keamanan, literasi keuangan syariah terhadap minat menggunakan byond bsi dengan kepercayaan sebagai variabel intervening” (Kota Salatiga: UIN Salatiga, 2025) Hal. 48

²⁰ Yusuf, M., & Haris, A. “Analisis Adopsi Layanan Digital Banking dalam Perbankan Syariah”. Jurnal Keuangan Islam, Vol.12 No.4(2020) Hal. 223-238,

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam konteks penelitian yang ada, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengalaman nasabah Saat terjadi trouble APK Byond by BSI dalam bertransaksi ?
2. Bagaimana dampak trouble APK Byond by BSI terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KCP Mojosari?

C. Tujuan Penelitian

Ditinjau dari Rumusan Masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk memahami secara mendalam tentang pengalaman nasabah saat terjadi trouble APK Byond by BSI dalam bertransaksi
2. Untuk memberikan gambaran yang lebih detail tentang dampak trouble APK Byond by BSI terhadap kepuasan dan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi pada BSI KCP Mojosari

D. Manfaat Penelitian

Harapan peneliti melalui penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Manfaat karya tulis ilmiah ini bagi peneliti yaitu sebagai media peningkatan pemahaman secara teoritis dalam bidang perbankan

dan meningkatkan jumlah nasabah. Sehingga dapat dijadikan bahan pemikiran dalam mengembangkan kajian tentang perbankan syariah. Sedangkan, bagi akademik karya ini dipakai sebagai referensi untuk penelitian yang akan datang.

2. Secara Praktis

a. Bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan tambahan wawasan mengenai Dampak Trouble Aplikasi BYOND By BSI Terhadap kepuasan dan Kenyamanan Nasabah Dalam bertransaksi.

b. Bagi perbankan syariah

Bagi pihak BSI, dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran bagi perusahaan dalam mengembangkan strategi guna menarik masyarakat untuk terus menggunakan layanan *mobile banking*.

