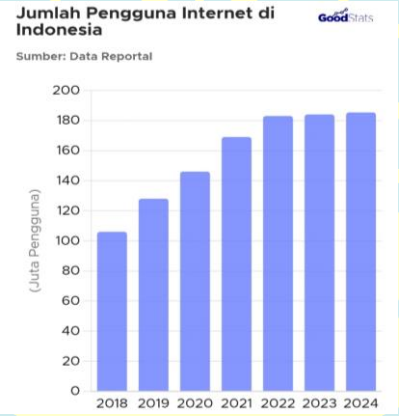
BAB 1
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Indonesia termasuk sebuah negara dengan perkembangan teknologi yang cukup besar. Perkembangan teknologi dan internet yang cukup besar telah membawa perubahan yang signifikan pada saat ini. Perubahan tersebut mewajibkan seluruh elemen baik organisasi maupun manusia untuk bisa beradaptasi. Adaptasi tersebut perlu dilakukan dari segi komunikasi, industri, layanan, jasa, pemasaran hingga perbankan. Pada dasarnya, keberadaan teknologi bertujuan guna memberi kemudahan untuk manusia beraktivitas ataupun melakukan pekerjaan (Utami et al., 2020).



Gambar 1. 1 Jumlah Pengguna Internet di Indonesia

Sumber: GoodStats (2024)

Berdasarkan data pada GoodStats.id yang berasal dari Data Reportal, pengguna internet Indonesia mengalami kenaikan tiap tahunnya dari 2018 hingga 2024. Kenaikan tertinggi mencapai 24,6% terjadi pada tahun 2018 silam.

Pada Januari 2024, jumlah pengguna internet di Indonesia tercatat sampai 185,3 juta orang, mengalami peningkatan sebesar 0,8% dibanding dengan tahun sebelumnya. Tren peningkatan ini juga konsisten terjadi pada beberapa tahun kebelakang. Semakin meningkatnya pengguna internet di Indonesia tentu diikuti oleh penggunaan ponsel di Indonesia. Dikutip dari DataReportal.com, terdapat 353,3 juta sambungan telepon seluler aktif diawal tahun 2024, atau sekitar 126,8% dari banyaknya populasi. Saat ini, ponsel dan akses internet tidak lagi hanya dimanfaatkan untuk keperluan media sosial, tetapi telah menjadi kebutuhan esensial yang hampir wajib dimiliki oleh setiap individu.

Perkembangan teknologi, internet, dan ponsel menjadi momentum penting bagi berbagai sektor, termasuk perbankan. Sebagai sektor jasa yang berkembang pesat, perbankan berperan strategis dalam mendorong pertumbuhan ekonomi melalui fungsi intermediasi dan kontribusi terhadap pendapatan nasional (Mutiasari, 2020). Dikutip dari Peraturan OJK No.12/POJK.03/2018 pelayanan perbankan digital diartikan sebagai bentuk pelayanan perbankan elektronik yang dikembangkan melalui penggunaan data nasabah secara maksimal guna memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, serta disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing nasabah. Layanan tersebut memberikan kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri, dengan tetap menjamin perlindungan dan keamanan dalam setiap prosesnya (Mutiasari, 2020).

Kemajuan teknologi saat ini memiliki dampak signifikan terhadap sistem pembayaran, khususnya dalam pelaksanaan transaksi keuangan. Bank

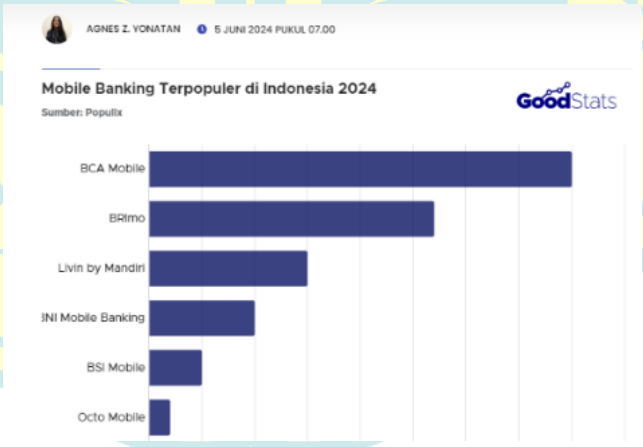
Indonesia melaporkan bahwa nilai transaksi digital perbankan di Indonesia sepanjang tahun 2023 mencapai Rp 58.478 triliun, mengalami pertumbuhan tahunan (*year-on-year*) sebesar 13,48%. Pada tahun 2024, Bank Indonesia memproyeksikan pertumbuhan lanjutan sebesar 9,11% (*year-on-year*), dengan estimasi total transaksi digital perbankan mencapai Rp 63.803 triliun. Penggunaan bank digital atau *mobile banking* memudahkan masyarakat untuk bertransaksi kapan serta dimana saja dengan tidak perlu datang ke ATM ataupun kantor cabang paling dekat. Menurut Makmuriyah & Vanni (2020) melalui layanan *mobile banking*, perbankan berupaya menghadirkan kemudahan transaksi yang bersifat cepat, efisien, dan aman tanpa mengharuskan nasabah hadir secara fisik di kantor cabang, kecuali untuk keperluan penarikan tunai.

Mobile banking termasuk pelayanan yang membuat nasabah bank melaksanakan berbagai transaksi perbankan menggunakan perangkat ponsel (Atieq & Nurpiani, 2022). Kehadiran *mobile banking* sejalan dengan peraturan OJK yang telah disebutkan sebelumnya. Sekarang, telah banyak bank yang memberikan pelayanan *mobile banking*, termasuk bank umum dan bank syariah. Salah satunya yaitu Bank Syariah Indonesia, yang juga menawarkan layanan digital untuk memberikan kemudahan bagi nasabahnya. Bank syariah adalah jenis lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usahanya sesuai dengan ketentuan hukum Islam (Sukmawati et al., 2021).

Bank Syariah Indonesia memiliki aplikasi *mobile banking* yaitu BSI Mobile yang telah diunduh puluhan juta pengguna di Play Store. BSI Mobile merupakan sebuah platform digital yang disediakan oleh Bank Syariah

Indonesia guna memfasilitasi berbagai transaksi keuangan secara praktis melalui perangkat *smartphone* (Syakura & Wiranata, 2023). Sama halnya dengan *mobile banking* lainnya, BSI Mobile juga memberikan banyak fitur yang menarik seperti pembayaran *e-commerce*, transfer antar bank, pembayaran melalui QRIS, dan yang membedakan dengan bank umum yaitu layanan pembayaran zakat.

Menurut Sukmawati et al. (2021) kesiapan perbankan syariah di Indonesia saat menghadapi era 4.0 dinilai masih relatif tertinggal dibandingkan dengan sektor perbankan lainnya. Salah satu buktinya adalah perilisan aplikasi BSI Mobile yang baru dilakukan pada 2018 silam. Dalam perkembangannya, BSI Mobile masih belum menarik minat masyarakat untuk menggunakannya. Hal ini dibuktikan pada gambar 1.2 berikut.

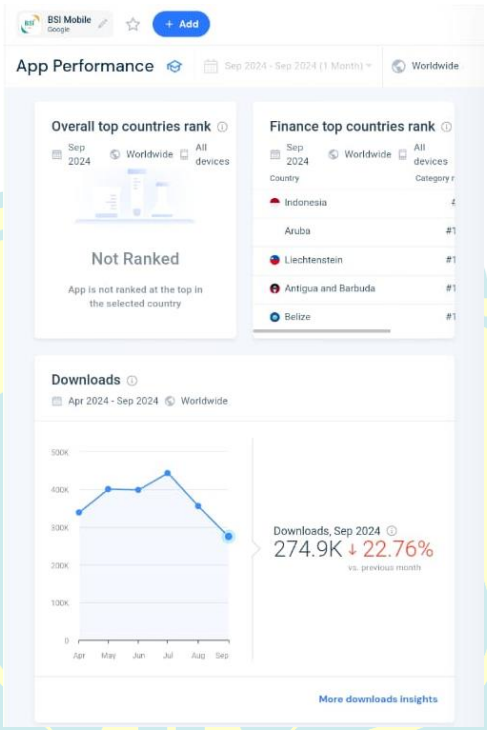


Gambar 1. 2 *Mobile Banking* Terpopuler di Indonesia 2024

Sumber: GoodStats (2024)

Dilansir dari web GoodStats yang bersumber dari Populix, BSI Mobile masih berada di peringkat ke-5 dari 6 sebagai *Mobile Banking* terpopuler di

Indonesia. Hal ini berarti masih sedikit masyarakat Indonesia yang menggunakan BSI Mobile.



Gambar 1. 3 Statistik Unduhan Aplikasi BSI Mobile

Sumber: Similar Web (2024)

Pada gambar 1.3 terdapat data statistik yang berasal dari similarweb.com yang menampilkan jumlah unduhan aplikasi BSI Mobile yang menurun selama tiga bulan terakhir. Terlihat pada bulan September 2024 jumlah unduhan aplikasi BSI Mobile menurun sebanyak 22,76% dari bulan Agustus. Hal ini bisa terjadi karena tepat pada bulan Juli aplikasi BSI Mobile mengalami eror yang berdampak pada kepuasan pengguna.

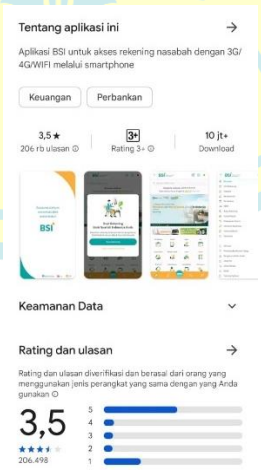
Berdasarkan data pada gambar 1.3 serta 1.2, bisa dipahami bahwasanya BSI Mobile masih memiliki statistik yang belum cukup baik. Dalam hal ini, tentu banyak faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan layanan aplikasi

BSI Mobile, salah satunya faktor kepuasan pengguna. Faktor kepuasan pengguna menjadi salah satu dasar utama dalam mengevaluasi suatu sistem (Aini et al., 2021). Hal ini menjadikan kepuasan pengguna sebagai hal yang perlu diperhatikan. Menurut Giao (2020), kepuasan adalah bentuk reaksi terhadap emosi seseorang dalam menggunakan produk atau layanan untuk memenuhi harapan mereka. Kepuasan pengguna merupakan evaluasi keseluruhan dari pengalaman pengguna kepada produk ataupun layanan yang didapat dari suatu perusahaan. Ini juga mencerminkan sejauh mana layanan atau produk memenuhi preferensi serta kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna berfungsi sebagai ukuran kualitas pelayanan kepada pengguna yang sudah ada dan kemampuan perusahaan untuk menarik perhatian baru (Alam et al., 2020).

Kepuasan pengguna merupakan faktor penting karena berkaitan dengan perasaan kecewa atau senang yang timbul ketika seseorang sudah membandingi kesan atau persepsi mereka kepada hasil atau kinerja dari sebuah produk. Pengguna atau nasabah yang sangat puas terhadap pelayanan atau produk biasanya akan tetap loyal untuk jangka waktu yang lebih panjang (Sharpe et al., 2023). Oleh karena itu, memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah atau pengguna merupakan faktor penting agar mereka merasa nyaman dengan fasilitas yang diberikan. Perusahaan-perusahaan memanfaatkan hal ini untuk menarik minat dan melayani nasabah dengan menawarkan kemudahan bertransaksi melalui teknologi yang semakin maju.

Layanan aplikasi BSI Mobile merupakan garda terdepan yang menghubungkan secara langsung nasabah dengan perusahaan. Apabila layanan

ini memiliki kualitas kinerja yang buruk, tentu citra perusahaan tersebut akan dinilai buruk juga. Secara langsung kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile juga mempengaruhi citra dari Bank Syariah Indonesia sendiri. Beberapa bulan terakhir, banyak keluhan dari pengguna aplikasi BSI Mobile. Salah satu keluhan yang paling dirasakan oleh pihak Bank Syariah Indonesia yaitu adanya eror pada layanan aplikasi BSI Mobile. Dikutip dari detik*finence*.com, nasabah Bank Syariah Indonesia mengeluhkan *mobile banking* yang eror. Bahkan keluhan tersebut ramai dibicarakan di media sosial X. Beberapa akun lain juga membagikan tangkapan layar yang menunjukkan ketidakmampuan mengakses layanan aplikasi BSI Mobile. Ketika aplikasi dibuka, muncul pesan "Informasi permintaan kehabisan waktu," seperti yang terlihat pada salah satu gambar yang dibagikan oleh pengguna. Keluhan ini kemudian mendapat respons positif dari pihak Bank Syariah Indonesia, yang melalui akun resmi media sosial X memberikan klarifikasi terkait masalah yang dikeluhkan oleh pengguna aplikasi BSI Mobile.



Gambar 1. 4 Rating Aplikasi BSI Mobile

Sumber: Google Play Store (2024)

Kepuasan pengguna juga menjadi faktor terhadap rating aplikasi tersebut. Pada gambar 1.4 menunjukan evaluasi ulasan yang dimiliki oleh aplikasi BSI Mobile sebesar 3,5 dari 5 dengan jumlah pengguna sampai 10 juta orang. Menurut QnA pada komunitas Google Play yang artinya besar atau kecilnya rating ulasan tergantung bagaimana respon serta penilaian para konsumen terhadap penggunaan aplikasi tersebut, para pengguna bisa meninggalkan *review* saat memberikan bintang sebagai bentuk kepuasan dalam penggunaan aplikasi.

Tabel 1. 1 Rating Aplikasi *Mobile Banking*

No	Aplikasi *Mobile Banking*	*Rating*
1	BRImo	4,7
2	BNI Mobile	4,6
3	Livin by Mandiri	4,1
4	BCA Mobile	3,7
5	BSI Mobile	3,5

Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Pada tabel 1.1 terdapat rating yang dimiliki oleh aplikasi *mobile banking* di Play Store. Kehadiran BSI Mobile masih belum mampu untuk menyaingi aplikasi *mobile banking* yang lainnya. Pada tabel tersebut, BSI Mobile masih berada di posisi ke-5 dengan rating paling kecil dan terpaut jauh dari BRImo yang memiliki rating 4,7 dari 5. Hal tersebut menandakan bahwa BSI Mobile masih memiliki kualitas yang kurang baik sehingga pengguna masih belum merasa puas dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile.

Menurut Saputri & Alvin (2020), dalam mengukur Tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi dapat menggunakan pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode EUCS menjelaskan bahwa faktor kepuasan

pengguna akhir sistem diakibatkan dari lima variabel atau faktor seperti *Accuracy*, *Content*, *Timeliness*, *Ease of Use*, serta *Format* (Padalia & Natsir, 2022). Dalam konteks aplikasi BSI Mobile, ditemukan berbagai komentar pengguna yang berkaitan dengan dimensi EUCS, seperti kendala teknis berupa lambatnya waktu akses, kesalahan sistem yang sering terjadi, serta fitur-fitur tertentu yang dianggap kurang optimal. Selain itu, terdapat keluhan terkait antarmuka pengguna yang dianggap kurang intuitif, terutama bagi nasabah yang kurang terbiasa dengan teknologi. Komentar negatif mengenai kepuasan pengguna BSI Mobile juga mencerminkan permasalahan pada kelima dimensi EUCS, termasuk *content*, *accuracy*, *format*, *ease of use*, *timeliness*. Berikut ini komentar negatif yang berkaitan dengan dimensi *content*.

Gambar 1. 5 Keluhan Pengguna Ketidaksesuaian Informasi

Sumber: Instagram (2025)

Gambar 1. 6 Keluhan Pengguna Ketidaklengkapan Informasi

Sumber: Instagram (2025)

Gambar 1. 7 Keluhan Pengguna Ketidakmudahan Memahami Informasi

Sumber: Play Store (2024)

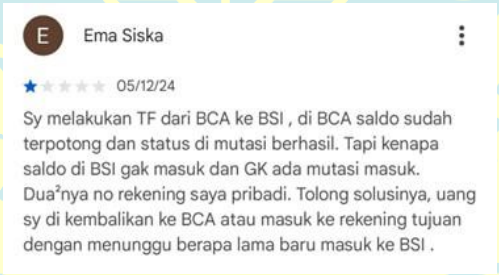
Gambar 1.5 – 1.7 menunjukkan keluhan pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile terkait informasi tidak sesuai dan tidak lengkap. Pengguna merasa bahwa informasi yang disediakan tidak selalu akurat atau relevan dengan kebutuhan mereka, sehingga menimbulkan ketidakpuasan. Selain itu, kelengkapan informasi yang terbatas membuat pengguna kesulitan dalam mendapatkan panduan yang mereka perlukan. Dari sisi kemudahan, ada indikasi bahwa pengguna mengharapkan peningkatan dalam kemudahan informasi agar lebih mudah dipahami dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Hal ini berkaitan erat dengan dimensi *content* dalam metode *End-User Computing Satisfaction*

(EUCS), di mana kualitas serta kelengkapan informasi yang diberikan oleh sistem sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna.

Selanjutnya, terdapat beberapa komentar dari dimensi *accuracy* yang menunjukkan ketidaktepatan informasi atau ketidaksesuaian data dalam aplikasi BSI Mobile. Berikut merupakan komentar-komentar negatif yang merujuk pada dimensi *accuracy*.

Gambar 1. 8 Keluhan Pengguna Ketidakakuratan Sistem

Sumber: Google Play Store (2024)



Gambar 1. 9 Keluhan Pengguna Ketidakakuratan Transaksi

Sumber: Google Play Store (2024)

Gambar 1. 10 Keluhan Pengguna Ketidakakuratan Informasi Data

Sumber: Google Play Store (2024)

Gambar dari 1.8 – 1.10 menunjukkan keluhan pada aplikasi BSI Mobile terkait dimensi *Accuracy* tentang ketidakakuratan pada aplikasi BSI Mobile. Beberapa keluhan menunjukkan bahwa informasi yang disajikan tidak selalu akurat atau sesuai dengan kondisi sebenarnya, sehingga menimbulkan kebingungan dan ketidakpercayaan. Selain itu, kegagalan transaksi yang sering terjadi semakin memperburuk pengalaman pengguna, terutama ketika transaksi tidak berjalan sesuai harapan.

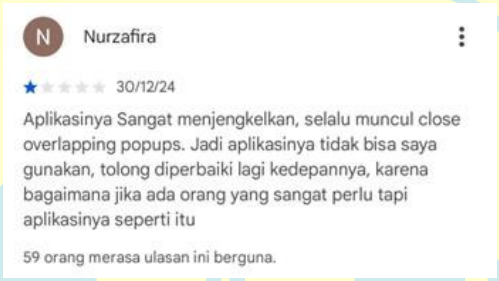
Selanjutnya, terdapat beberapa komentar dari dimensi *format* yang menyoroti desain antarmuka dan tampilan aplikasi BSI Mobile yang kurang optimal. Berikut merupakan komentar-komentar negatif yang merujuk pada dimensi *format*.

Gambar 1. 11 Keluhan Pengguna Tampilan tidak Estetika

Sumber: Google Play Store (2024)

Gambar 1. 12 Keluhan Pengguna Tampilan tidak Jelas

Sumber: X (2024)



Gambar 1. 13 Keluhan Pengguna Ketidakjelasan Sistem

Sumber: Play Store (2024)

Gambar 1.11 dan 1.13 menunjukkan komentar yang menyoroti masalah terkait dimensi *Format* pada aplikasi BSI Mobile, Beberapa keluhan menyoroti tampilan antarmuka yang kurang menarik dan sulit dipahami, sehingga menghambat kenyamanan serta efektivitas penggunaan aplikasi. Selain itu, kurangnya kejelasan fitur menyebabkan pengguna kesulitan dalam mengakses atau memahami fungsi yang tersedia.

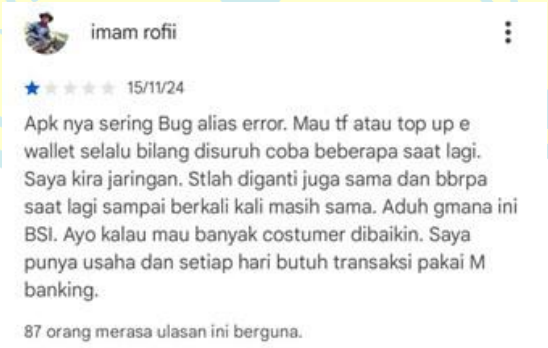
Selanjutnya, terdapat beberapa komentar dari dimensi *ease of use* yang menyoroti kesulitan pengguna dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi BSI Mobile. Berikut merupakan komentar-komentar negatif yang merujuk pada dimensi *ease of use*.

Gambar 1. 14 Keluhan Pengguna Ketidakmudahan Akses

Sumber: Google Play Store (2024)

Gambar 1. 15 Keluhan Pengguna Ketidakmudahan Sistem

Sumber: Google Play Store (2024)

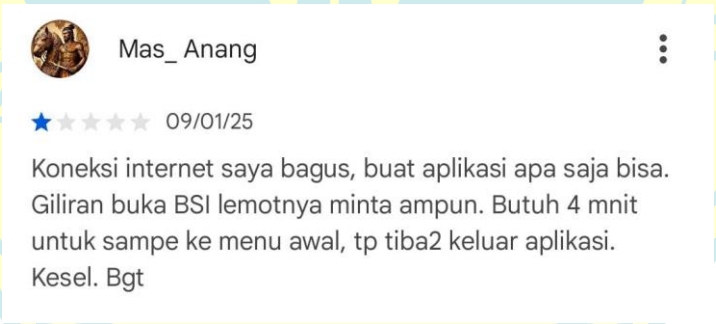


Gambar 1. 16 Keluhan Ketidakefektivitas

Sumber: Google Play Store (2024)

Pada gambar dari 1.14 dan 1.16 menunjukkan keluhan pengguna yang merasa susah menggunakan aplikasi BSI Mobile terutama dalam hal kemudahan sistem, efektivitas, dan kemudahan akses. Beberapa keluhan menunjukkan bahwa alur aktivasi atau transfer dalam aplikasi terasa rumit dan tidak intuitif, sehingga menyulitkan pengguna dalam menyelesaikan transaksi dengan cepat. Selain itu, efektivitas sistem yang kurang optimal membuat pengguna mengalami kendala dalam menjalankan berbagai fitur aplikasi.

Selanjutnya, terdapat beberapa komentar dari dimensi *timeliness* yang menyoroti lambatnya respon aplikasi BSI Mobile dalam memproses transaksi. Berikut merupakan komentar-komentar negatif yang merujuk pada dimensi *timeliness*.

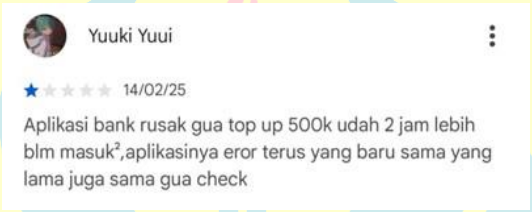


Gambar 1. 17 Keluhan Pengguna Ketidaktepatan Waktu

Sumber: Google Play Store (2024)

Gambar 1. 18 Keluhan Pengguna Ketidakcepatan Fitur

Sumber: Play Store (2024)



Gambar 1. 19 Keluhan Pengguna Ketidakcepatan Transaksi

Sumber: Play Store (2024)

Merujuk dari gambar 1.17 dan 1.19 menunjukkan keluhan pengguna terhadap aplikasi BSI Mobile yang dinilai lambat dan tidak responsif. Pengguna mengeluhkan proses untuk membuka aplikasi BSI Mobile yang terlalu lama walaupun koneksi internetnya bagus, fitur transaksi melalui QRIS juga dinilai sangat lama, dan transaksi yang dinilai cukup lama. Masalah-masalah ini mencerminkan kurangnya optimalisasi dalam kecepatan dan keandalan aplikasi, yang seharusnya mempermudah pengguna dalam bertransaksi.

Kepuasan pengguna berasal dari hasil penilaian pengguna tentang apa yang diharapkannya saat ingin menggunakan suatu layanan. Kemudian, harapan tersebut dibandingkan dengan hasil setelah menggunakan layanan

tersebut. Pengguna akan merasakan kepuasan apabila layanan yang diterima memenuhi atau melampaui ekspektasi mereka. Sebaliknya, apabila kualitas layanan berada di bawah harapan, pengguna cenderung mengalami ketidakpuasan (Heryanti, 2023).

Saat ini, Bank Syariah Indonesia juga meluncurkan aplikasi baru yang bernama Byond by BSI pada 9 November 2024. Meskipun demikian, BSI Mobile masih aktif digunakan karena proses transisi berlangsung secara bertahap. Aplikasi baru ini merupakan langkah strategis dalam menghadapi kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Peluncuran aplikasi baru ini diharapkan dapat meningkatkan layanan digital semakin optimal.

Merujuk dari latar belakang yang sudah dijelaskan sebelumnya, peneliti tertarik untuk mengangkat tema "**Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi BSI Mobile dengan Pendekatan *End-User Computing Satisfaction* (EUCS)**"

B. Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan uraian masalah di atas, dapat membuat pertanyaan penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimana kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian yang dilakukan adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile dengan dimensi *content, accuracy, format, ease of use, timeliness*.

D. Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat secara teoretis dan praktis sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan rujukan atau panduan untuk peneliti lain yang ingin meneliti topik yang sama, yaitu analisis kepuasan pengguna aplikasi melalui metode EUCS (*End-User Computing Satisfaction*). Selain itu, hasil ini juga diharapkan dapat memberi wawasan tambahan bagi para pembaca.

2. Manfaat Praktis

Penelitian pada kepuasan pengguna aplikasi BSI Mobile ini diharapkan dapat memberi wawasan untuk perusahaan guna mengembangkan aplikasi terbarunya, yaitu *Byond by BSI*. Dilain sisi, penelitian ini juga bisa dijadikan panduan kepada masyarakat yang ingin membuat atau mengembangkan aplikasi, khususnya terkait kepuasan pengguna. Berharap teori dan metode yang digunakan dalam penelitian ini juga bisa memberi manfaat yang bisa dijadikan rujukan bagi berbagai penelitian berikutnya.