

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kemajuan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengakibatkan transformasi yang besar di banyak bidang, termasuk sektor perbankan. Perbankan merupakan satu industri jasa yang mampu mendorong suatu pertumbuhan ekonomi di Indonesia. Pada saat ini banyak bank yang telah beroperasi di Indonesia yaitu bank konvensional dan bank syariah. Bank Syariah adalah lembaga keuangan syariah yang membuka layanan produk perbankan dan keuangan, investasi dalam berbagai sektor sesuai dengan kaidah syariah dan bertujuan merealisasikan pertumbuhan sosial dan ekonomi umat Islam (Faizul, 2022). Pada tanggal 1 Februari 2021 terjadi penggabungan Bank Syariah Mandiri, BNI Syariah, dan BRI Syariah menjadi Bank Syariah Indonesia (BSI). Penggabungan ketiga bank ini merupakan bentuk ikhtiar untuk melahirkan Bank Syariah kebanggaan umat, yang diharapkan menjadi energi baru pembangunan ekonomi nasional serta berkontribusi terhadap kesejahteraan masyarakat luas (Vanni & Nadan, 2023).

Bank Syariah Indonesia baru ditetapkan pada tahun 2021, namun teknologi dan layanan mengalami kemajuan yang pesat. Penggunaan sistem digital dalam layanan perbankan, seperti *mobile banking* dan *internet banking*, menjadi semakin penting dalam memenuhi kebutuhan nasabah akan kemudahan dan kecepatan dalam melakukan transaksi. Hal ini sejalan dengan kesadaran masyarakat pentingnya prinsip syariah dalam sistem keuangan yang dapat meningkatkan efisiensi operasional dan memberikan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan.

Inovasi yang perlu dicatat dalam sektor ini adalah pengembangan *mobile banking*, suatu layanan yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi perbankan dengan mudah melalui perangkat *handphone* mereka. Dalam konteks ini, Bank Syariah Indonesia (BSI) muncul sebagai pelopor dengan merilis layanan *mobile banking*-nya, *BSI Mobile* pada bulan Februari 2021 (Ahsanul et al., 2025). Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan

layanan perbankan yang lebih kompleks di era digital, BSI merilis aplikasi Super App bernama BYOND by BSI pada 9 November 2024. Sebesar 85,7% atau sekitar 3,5 juta pengguna lama BSI *Mobile* telah bermigrasi ke aplikasi BYOND by BSI dalam kurun 2 bulan sejak diluncurkan (Bank Syariah Indonesia, 2025). Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi finansial secara digital. Dengan layanan digital ini, nasabah tidak perlu datang ke kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi. Selain memberikan kemudahan bagi nasabah, BYOND by BSI juga dapat membuat antrian lebih efisien karena nasabah dapat melakukan transaksi secara mandiri (Masrohatin et al., 2025).

Terdapat fenomena menarik di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 sampai saat ini, masih banyak nasabah datang ke *teller* untuk mengantri melakukan berbagai jenis transaksi seperti setoran tunai, tarik tunai, transfer sesama bank, dan transfer antar bank. Rata – rata setiap harinya, antrian di teller mencapai sekitar 70 transaksi. Dari jumlah tersebut, mayoritas transaksi yang dilakukan adalah setoran tunai. Hal ini menunjukkan bahwa nasabah cenderung melakukan setoran tunai yang mungkin disebabkan oleh berbagai faktor seperti kebutuhan untuk menyimpan uang secara langsung. Walaupun terdapat aplikasi *mobile banking*, seharusnya nasabah memiliki alternatif yang lebih praktis dan efisien untuk melakukan transaksi tanpa harus datang ke bank. Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa faktor, salah satunya yaitu kurangnya pemahaman atau ketertampilan dalam menggunakan teknologi.

Munculnya aplikasi BYOND by BSI dianggap sebagai inovasi yang berhasil, tetapi terdapat beberapa komentar negatif di Google Play Store dan Apple App Store mengenai aplikasi tersebut. Pengguna menilai kualitas dari aplikasi tersebut kurang efisien dan sulit dipahami, yang pada akhirnya berdampak negatif bagi pengguna. Kondisi ini membuat pengguna merasa kecewa dan mengurangi ketertarikan dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI (Azkia & Jatnika, 2025). Terdapat berbagai aspek yang perlu diperhatikan terkait dengan persepsi pengguna mengenai kemudahan penggunaan dalam bertransaksi. Pengalaman pengguna berperan penting dalam menilai efektivitas

suatu aplikasi. Beberapa aspek seperti kecepatan transaksi dan tampilan fitur yang menjadi aspek utama mempengaruhi tingkat kemudahan pengguna terhadap layanan *mobile banking* (Mahrani & Harahap, 2025). Apabila kemudahan penggunaan aplikasi ini tidak tercapai, dapat berpengaruh dalam layanan bertransaksi dan mengurangi tingkat kepuasan pengguna dalam memanfaatkan *mobile banking*.

Persepsi pengguna memiliki peran terhadap layanan perbankan dalam menilai kualitas aplikasi, sehingga penting untuk mempertimbangkan pandangan mereka mengenai kemudahan penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Kemampuan aplikasi dalam merespon keluhan dan memberikan petunjuk penggunaan dengan jelas kepada pengguna merupakan aspek penting untuk menciptakan layanan perbankan digital yang optimal. Penilaian terhadap kemudahan penggunaan aplikasi berorientasi pada persepsi nasabah maupun dari produk dan layanan yang ditawarkan. Dengan demikian, konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas menjadi strategi yang penting untuk mempertahankan nasabah.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**MIGRASI APLIKASI BSI *MOBILE* ke BYOND by BSI PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA di KCP KLATEN PEMUDA 1**”. Peneliti tertarik untuk mengetahui kemudahan penggunaan dan persepsi nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 karena masih banyak nasabah yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI, namun memilih untuk melakukan transaksi secara langsung di teller.

1.2 Cakupan Pembahasan

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kemudahan penggunaan BYOND by BSI dibandingkan dengan BSI *Mobile* pada nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1?
2. Bagaimana persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 mengenai migrasi aplikasi BSI *Mobile* ke BYOND by BSI?

3. Apa saja kelebihan BYOND by BSI yang dirasakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 saat menggunakan aplikasi tersebut?
4. Apa saja kekurangan BYOND by BSI yang dirasakan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 saat menggunakan aplikasi tersebut?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari peneliti melakukan penelitian terhadap PT Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui kemudahan penggunaan BYOND by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1.
2. Untuk mengetahui persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 mengenai migrasi dari aplikasi BSI *Mobile* ke BYOND by BSI.
3. Untuk mendeskripsikan kelebihan yang dirasakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
4. Untuk mengevaluasi kekurangan yang dirasakan oleh nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 saat menggunakan aplikasi BYOND by BSI.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak, antara lain:

1. Bagi PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Klaten Pemuda 1, yaitu:
 - a. Dapat memberikan wawasan kepada bank mengenai kemudahan penggunaan dan persepsi nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
 - b. Bank dapat menggunakan informasi mengenai kelebihan dan kekurangan dari aplikasi BYOND by BSI untuk meningkatkan daya tarik nasabah dan mempertahankan nasabah sebelumnya.

2. Bagi Politeknik YKPN Yogyakarta, yaitu:
 - a. Digunakan sebagai sumber informasi dan referensi bagi mahasiswa yang ingin mengembangkan penelitian mengenai perbankan, khususnya dalam aplikasi *mobile banking*.
 - b. Dapat membuka peluang bagi Politeknik YKPN Yogyakarta untuk menjalin Kerjasama dengan industri perbankan dalam bentuk magang.
3. Bagi Peneliti, yaitu:
 - a. Dapat memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu pengetahuan dibidang teknologi informasi dan pengalaman pengguna.
 - b. Membangun jaringan pada industri perbankan yang dapat bermanfaat untuk pengembangan karir di masa mendatang.