

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Sebagai respons terhadap perubahan tersebut, Bank Syariah Indonesia meluncurkan layanan digital BYOND. Layanan ini dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, dan akses layanan keuangan lainnya secara cepat, aman, dan praktis kapan saja serta di mana saja. Kehadiran BYOND menjadi langkah strategis BSI dalam meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi kebutuhan nasabah di era digital [1].

Bank syariah merupakan lembaga keuangan yang berperan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan dan menyalurkannya kembali melalui berbagai jenis pembiayaan. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 21 Tahun 2008, pembiayaan merupakan salah satu fungsi utama sekaligus sumber pendapatan terbesar bagi bank syariah. Dibandingkan dengan bank konvensional, kegiatan usaha bank syariah lebih variatif karena mencakup berbagai produk dan akad yang berlandaskan prinsip syariah. [2].

Teknologi digital yang berkembang pesat telah mengubah cara bisnis menyediakan barang dan layanan, termasuk di sektor perbankan. Salah satu inovasi digital BSI adalah Byond by BSI, yang merupakan aplikasi super app yang berfungsi sebagai pengganti aplikasi BSI Mobile dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi finansial nasabah dengan fitur yang lebih canggih. Aplikasi ini

memiliki fitur sosial seperti notifikasi waktu sholat dan petunjuk arah kiblat, serta berbagai layanan keuangan syariah yang lebih interaktif selain layanan perbankan konvensional [3].

Berdasarkan hasil penelusuran pada ulasan pengguna di *Google Play Store* aplikasi BYOND by BSI masih menghadapi berbagai permasalahan yang memengaruhi pengalaman pengguna. Masalah utama yang sering muncul pada Byond by BSI adalah gagal login, *face recognition* error, serta gangguan pada fitur pembayaran seperti QRIS dan transfer. Hal ini menurunkan kepercayaan pengguna meskipun aplikasi memiliki fitur unggulan seperti zakat, arah kiblat, dan layanan keuangan-spiritual, sehingga masih terdapat kesenjangan antara harapan dan kenyataan layanan.

Kepuasan pengguna menjadi salah satu indikator utama dalam menilai keberhasilan layanan digital perbankan [4]. Dalam penelitian ini, digunakan dua pendekatan yaitu metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA). Metode Servqual berfungsi untuk mengukur selisih antara harapan dan persepsi pengguna terhadap beberapa dimensi layanan seperti keandalan, jaminan, serta ketanggapan. Sementara itu, metode IPA digunakan untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerjanya, di mana atribut yang dianggap penting namun memiliki kinerja rendah akan ditempatkan pada Kuadran I yang menunjukkan adanya ketidakpuasan pengguna [5]. Oleh karena itu, pemilihan metode ini didasarkan pada penelitian terdahulu yang menggunakan variabel Servqual dan analisis kinerja *Importance Performance Analysis* (IPA) untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna pada aplikasi Maxim. Hasil penelitian

tersebut menunjukkan bahwa nilai kesenjangan keseluruhan bernilai negatif, yang menandakan bahwa kinerja aplikasi Maxim masih belum mampu memenuhi harapan penggunanya [6]. Melalui penerapan metode Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA), diharapkan dapat diperoleh analisis yang lebih komprehensif terhadap aspek layanan serta kualitas teknis aplikasi[7]. Dengan demikian, diperlukan evaluasi yang mendalam untuk menilai sejauh mana kualitas layanan aplikasi tersebut telah sesuai dengan harapan pengguna.

Dalam mengukur kepuasan pengguna terdapat beberapa metode yang digunakan yaitu metode *servqual*, *Webqual*, *E-Govqual*, *SUS*, *EUCS*, *Importance Performance Analysis* (IPA), *Delone and Mclean*. Model evaluasi yang dipilih untuk menganalisis tingkat kepuasan pengguna yaitu Servqual dan *Importance Performance Analysis* (IPA), penelitian ini bertujuan untuk menganalisis secara mendalam dan mengetahui bagaimana hasil perbandingan analisis kepuasan pengguna aplikasi BYOND by BSI [5]. Dengan menjadikan masyarakat Kota Jambi sebagai studi kasus, hasil studi ini diharapkan memberi masukan strategis bagi manajemen BSI untuk meningkatkan kualitas layanan BYOND serta berkontribusi pada pengembangan kajian kepuasan pengguna mobile banking syariah.

Dengan demikian penulis mengangkat masalah tersebut ke dalam tugas akhir yang berjudul **“Analisis Kepuasan Pengguna Pada Aplikasi BYOND by BSI Menggunakan Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis (Studi Kasus : Masyarakat Kota Jambi)”**.

1.2 RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana menganalisa kepuasan penggunaan pada aplikasi BYOND by BSI menggunakan metode servqual Dan *Importance Perfirance Analysis* (studi kasus: masyarakat kota jambi)?

1.3 BATASAN MASALAH

Agar pembahasan tidak terlalu luas, maka penulis melakukan pembatasan pada batasan masalah yaitu :

1. Penelitian ini hanya dilakukan pada pengguna aplikasi BYOND by BSI yang berdomisili atau berada di wilayah Kota Jambi.
2. Analisis dilakukan dengan menggunakan pendekatan gabungan Servqual untuk mengukur kesenjangan harapan dan persepsi,serta *Importance Perfirance Analysis* (IPA) untuk memetakan atribut layanan berdasarkan tingkat kepentingan dan kinerja.
3. Data yang digunakan dalam penelitian ini dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarkan secara online kepada responden yang pernah menggunakan aplikasi BYOND.
4. Skala yang digunakan adalah skala Likert dengan 5 alternatif jawaban

1.4 TUJUAN DAN MANFAAT PENELITIAN

1.4.1 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis dan mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi

BYOND by BSI di kota jambi

2. Mengidentifikasi atribut layanan yang menjadi prioritas perbaikan menggunakan metode Importance Performance Analysis (IPA).
3. Melakukan komparasi hasil perbandingan analisis kepuasan pengguna berdasarkan metode SERVQUAL dan Importance Performance Analysis (IPA).

1.4.2 Manfaat Penelitian

1. Memberikan masukan berbasis data mengenai aspek layanan aplikasi BYOND yang perlu diperbaiki atau ditingkatkan.
2. Diharapkan melalui analisis hubungan variabel menggunakan metode servqual dan IPA, penelitian ini dapat mengidentifikasi aspek layanan yang penting bagi pengguna serta menilai seberapa baik aplikasi memenuhi ekspektasi pengguna.
3. Menjadi referensi dalam kajian kepuasan pengguna layanan digital dengan pendekatan gabungan metode SERVQUAL dan IPA.

1.5 SISTEMATIKA PENULISAN

Untuk memperjelas tahapan dalam pembuatan laporan , adapun sistematika penulisan yang terdiri dari :

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini berisi penjabaran awal mengenai alasan dilaksanakannya penelitian. Di dalamnya mencakup latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat

yang diharapkan, serta penjelasan singkat mengenai sistematika penulisan laporan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini membahas teori-teori yang relevan dan menjadi dasar dalam penelitian, seperti konsep kualitas layanan, metode SERVQUAL dan IPA, serta penjelasan umum mengenai BYOND by BSI. Selain itu, disertakan pula hasil-hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan sebagai bahan perbandingan dan penguatan terhadap studi yang dilakukan.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan pendekatan yang digunakan dalam penelitian, termasuk jenis dan metode penelitian, subjek dan objek penelitian, teknik pengumpulan data, metode analisis data, serta tahapan pelaksanaan penelitian.

BAB IV : INSTRUMEN PENELITIAN

Bab ini menjelaskan instrumen yang digunakan dalam pengumpulan data, seperti kuesioner atau angket, yang dirancang berdasarkan dua metode SERVQUAL dan IPA.

BAB V : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian, analisis gap antara harapan dan persepsi pengguna aktif terhadap layanan aplikasi BYOND By BSI berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, serta pembahasan hasil analisis tersebut dengan

mengaitkannya pada teori dan penelitian terdahulu.

BAB VI : PENUTUP

Bab terakhir berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian dan pembahasan, serta saran yang ditujukan kepada pihak-pihak terkait, khususnya pengelola aplikasi BYOND By BSI sebagai masukan dalam meningkatkan kualitas layanan.