

BAB I

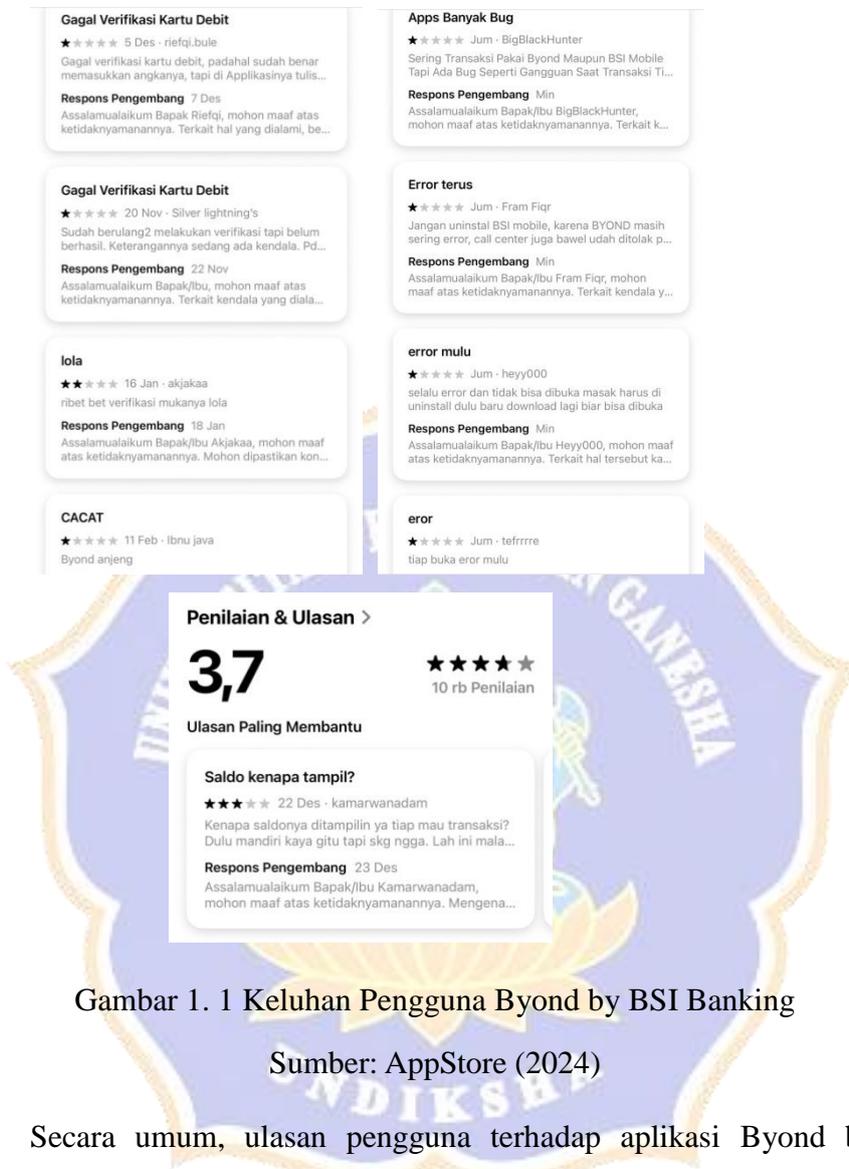
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan terkini di sektor perbankan telah memungkinkan lebih banyak masyarakat mengakses layanan keuangan. Bank adalah lembaga yang menghimpun dana dari masyarakat melalui simpanan dan kemudian menyalurkannya dalam bentuk pinjaman atau layanan keuangan lainnya yang berkontribusi pada peningkatan taraf hidup masyarakat (Ardiansah dan Saraswati, 2020). Beberapa bank yang paling terkenal antara lain Bank Mandiri, BNI, BRI, BCA, dan BTN, serta bank-bank yang menganut prinsip Syariah, seperti Bank Muamalat dan Bank Syariah Indonesia (BSI). Setiap bank tersebut terus berinovasi untuk memberikan kemudahan layanan, terutama melalui pengembangan layanan digital. Hampir semua bank kini menyediakan aplikasi mobile banking yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi secara cepat, aman, dan efisien. Salah satu layanan yang menjadi sorotan adalah Byond by BSI, aplikasi milik Bank Syariah Indonesia yang menggabungkan layanan keuangan syariah dengan teknologi digital terkini. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada 26 Oktober 2024 dan menyediakan beragam fitur, mulai dari transfer dana, pembayaran tagihan, isi ulang dompet digital, hingga fitur bernuansa islami seperti pengingat waktu salat, penunjuk arah kiblat, dan kalkulator zakat. Kehadiran Byond by BSI menjadikan BSI sebagai bank syariah modern yang mampu menjawab kebutuhan nasabah di era digital.

Melalui platform Byond by BSI, Bank Syariah Indonesia (BSI) berhasil menjadi salah satu pelopor utama perbankan digital syariah di Indonesia. Walaupun aplikasi ini menawarkan akses mudah melalui fitur-fitur digitalnya, seperti transaksi keuangan, pembayaran tagihan, dan layanan islami, ternyata masih terdapat sejumlah keluhan dari pengguna yang dapat ditemukan melalui ulasan aplikasi. Berdasarkan observasi yang dilakukan pada tanggal 5 Januari 2025 melalui Google Play Store, Byond by BSI memperoleh rating 3,7 dari skala 1 sampai 5, berdasarkan lebih dari 10 rb ulasan. Dengan aplikasi Byond by BSI transaksi digital banking Byond by BSI mengalami pertumbuhan yang signifikan

pada tahun 2024, yaitu sebesar 45,02% per Juni 2024. Tingginya jumlah pengguna mobile banking tentunya berpotensi menimbulkan berbagai kendala akibat padatnya aktivitas nasabah pada layanan tersebut.



Gambar 1. 1 Keluhan Pengguna Byond by BSI Banking

Sumber: AppStore (2024)

Secara umum, ulasan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI di platform digital seperti *Google Play Store* menunjukkan beragam tanggapan, mulai dari yang positif hingga keluhan terhadap kinerja aplikasi. Meskipun aplikasi ini cukup populer di kalangan masyarakat dan telah digunakan oleh jutaan nasabah, terdapat banyak review yang mengindikasikan adanya kendala seperti aplikasi yang sering error, transaksi yang gagal, hingga tampilan antarmuka yang kurang *user-friendly*. Berdasarkan banyaknya ulasan negatif tersebut, muncul kesimpulan awal bahwa terdapat permasalahan yang cukup signifikan dalam pengalaman pengguna Byond by BSI.

Untuk lebih memahami pengalaman ini, para peneliti melakukan observasi awal di kantor BSI di Kabupaten Buleleng. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui jumlah pengguna Byond aktif BSI di wilayah tersebut. Dalam proses observasi, peneliti sempat melakukan wawancara singkat dengan salah satu staf bank untuk menanyakan sejauh mana nasabah memanfaatkan aplikasi Byond by BSI dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Dari hasil wawancara diketahui bahwa cukup banyak nasabah yang aktif menggunakan aplikasi ini, sehingga peneliti melihat adanya peluang untuk menjadikan pengguna Byond by BSI sebagai objek penelitian. Setelah itu, peneliti melanjutkan proses pengumpulan data dengan melakukan wawancara langsung kepada dua orang pengguna aktif aplikasi Byond by BSI, yaitu Ni Putu Eka Yanti dan Putu Budi Artini. Keduanya dipilih karena merupakan pegawai di RS Karya Dharma Husada yang menerima gaji melalui Bank BSI, sehingga secara rutin menggunakan aplikasi Byond by BSI dalam aktivitas keuangan mereka sehari-hari. Melalui wawancara yang dilakukan pada tanggal 13 Januari 2025, peneliti ingin mengetahui secara langsung apakah keluhan-keluhan yang ditemukan dalam ulasan Google Play Store juga dirasakan oleh pengguna di lingkungan lokal. Hasilnya, kedua narasumber mengaku sering mengalami beberapa kendala, seperti tampilan aplikasi yang membingungkan dan kurang menarik, proses login yang lambat, notifikasi transaksi yang tidak muncul, hingga kegagalan transfer yang menyebabkan mereka harus mengulang transaksi beberapa kali. Temuan ini memperkuat ulasan negatif dari Google Play Store dan menunjukkan bahwa permasalahan aplikasi Byond by BSI memang benar dirasakan oleh pengguna aktif di daerah. Dalam konteks digital banking, hal ini menjadi perhatian penting, karena kenyamanan dan kepuasan pengguna sangat berpengaruh terhadap loyalitas nasabah terhadap layanan mobile banking yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia.

Dalam penggunaan aplikasi Byond by BSI, sering kali muncul berbagai permasalahan yang dihadapi pengguna. Oleh karena itu, untuk mengatasi permasalahan tersebut, langkah yang diperlukan adalah dengan melakukan pengukuran usability aplikasi terlebih dahulu, diikuti dengan pengukuran kepuasan pengguna. Evaluasi terhadap aspek usability dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kemudahan penggunaan dan pemahaman aplikasi oleh

pengguna. Sementara itu, pengukuran kepuasan pengguna bertujuan memberikan wawasan kepada pengembang mengenai kebutuhan dan harapan pengguna, mengidentifikasi kendala dalam penggunaan, serta merespons masalah atau keluhan yang muncul sejak dini. Temuan dari proses evaluasi ini dapat dimanfaatkan sebagai landasan dalam melakukan inovasi dan pengembangan aplikasi lebih lanjut agar kualitasnya semakin baik, efisien, efektif, dan mudah diakses oleh pengguna.

Dengan menggunakan metode SUS, pengukuran dilakukan untuk mengukur seberapa bermanfaat suatu sistem atau aplikasi (ARIFANDI, 2023). Kemudahan penggunaan digunakan untuk menilai seberapa baik suatu produk atau peralatan dapat digunakan oleh pengguna untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif, efisien, dan memuaskan. Standar ISO 9241-11:1998 dari ISO, 1994, *usability* mengacu pada tingkat di mana pengguna dapat menggunakan suatu produk untuk mencapai tujuan mereka secara efisien, efektif, dan memuaskan. Konsep ini merupakan dasar dari desain interaksi, yang berfokus pada penciptaan sistem yang mudah dipelajari dan digunakan, serta memberikan kenyamanan bagi pengguna. Dalam menganalisis kegunaan, beberapa faktor kunci dipertimbangkan, seperti perilaku pengguna, efisiensi, efektivitas, fleksibilitas, keamanan, kegunaan, kemudahan belajar, dan hafalan.

Salah satu pendekatan yang sering diterapkan untuk mengevaluasi usability suatu produk, baik itu website, aplikasi, maupun sistem informasi, adalah metode System Usability Scale (SUS). Metode ini dikenal sebagai metode evaluasi pengguna yang cepat dan sederhana (*quick and dirty*), memastikan tingkat keandalan yang tinggi. SUS pertama kali diperkenalkan oleh John Brooke pada tahun 1986 (Thomas, 2015) dan dapat diterapkan untuk menganalisis berbagai produk dan layanan, termasuk perangkat keras, perangkat lunak, aplikasi seluler, situs web, dan sistem informasi lainnya. Dalam penelitian ini, SUS dipilih karena merupakan metode yang efektif untuk mengukur tingkat kemudahan penggunaan (*usability*) dari sebuah sistem atau aplikasi. Melalui SUS, peneliti dapat mengetahui seberapa mudah aplikasi digunakan dari sudut pandang pengguna, termasuk dalam hal kecepatan mempelajari aplikasi, efisiensi dalam menjalankan tugas, dan tingkat kepuasan selama menggunakan aplikasi tersebut.

Proses pengujian usability dengan metode SUS dilakukan melalui pengumpulan data baik secara observasi langsung maupun melalui kuesioner. Data yang terkumpul kemudian dianalisis berdasarkan lima atribut utama dalam usability, yaitu:

1. *Learnability*: tingkat kemudahan pengguna dalam mempelajari sistem saat pertama kali digunakan.
2. *Efficiency*: kecepatan pengguna dalam menyelesaikan tugas setelah mempelajari cara kerja sistem.
3. *Memorability*: kemudahan pengguna dalam mengingat kembali cara penggunaan sistem setelah tidak menggunakannya dalam jangka waktu tertentu.
4. *Errors*: jumlah kesalahan yang dilakukan pengguna, tingkat keparahannya, dan seberapa cepat pengguna dapat mengatasinya.
5. *Satisfaction*: sejauh mana pengguna merasa puas setelah menggunakan sistem secara keseluruhan.

Berdasarkan sejumlah kendala yang dialami oleh pengguna aplikasi Byond by BSI, terdapat beberapa variabel dalam SUS yang berpotensi menimbulkan masalah, yaitu *learnability*, *efficiency*, dan *error tolerance* (bagian dari *errors*). Variabel *learnability* menjadi perhatian karena sejumlah pengguna, khususnya pegawai RS Karya Dharma Husada, menyampaikan bahwa navigasi dalam aplikasi terasa membingungkan, terutama saat penggunaan pertama kali atau pasca pembaruan sistem. Aspek *efficiency* juga dinilai belum optimal, karena pengguna sering mengalami kendala seperti proses masuk (*login*) yang lambat dan transaksi yang gagal sehingga harus diulang, yang pada akhirnya menyebabkan keterlambatan dalam menyelesaikan tugas. Sedangkan dalam aspek *error tolerance*, aplikasi kerap kali mengalami gangguan seperti keluar tiba-tiba (*crash*), terutama saat menjalankan transaksi penting seperti transfer dana. Permasalahan dalam ketiga aspek tersebut menunjukkan bahwa pengalaman pengguna dalam hal kemudahan, kecepatan, dan stabilitas sistem masih memerlukan peningkatan agar aplikasi Byond by BSI dapat berfungsi secara maksimal dan memberikan kepuasan yang lebih tinggi bagi penggunanya.

Makalah ini tidak hanya menggunakan metode SUS untuk memeriksa kegunaan, tetapi juga menggunakan metode EUCS untuk menilai kepuasan pengguna. Pendekatan ini bertujuan agar pengembang dapat memahami kebutuhan pengguna, mengidentifikasi hambatan dalam penggunaan aplikasi, serta menangani keluhan secara lebih dini. EUCS merupakan metode untuk menilai sejauh mana pengguna merasa puas terhadap sistem yang digunakan, dengan membandingkan antara ekspektasi dan kenyataan dari penggunaan sistem informasi tersebut. Menurut Chin & Lee dalam jurnal yang dikutip oleh Sugandi & Alim (2020), EUCS adalah suatu bentuk evaluasi menyeluruh dari pengguna terhadap sistem informasi berdasarkan pengalaman yang mereka peroleh selama penggunaan.

Metode EUCS dipilih karena dirancang untuk menilai perasaan pengguna akhir terhadap aplikasi atau sistem informasi yang mereka gunakan. Menurut Doll dan Torkzadeh (Devi Angelina, 2020), model ini berfokus pada kepuasan pengguna akhir terhadap teknologi informasi dengan menganalisis lima dimensi utama: konten, akurasi, penyajian, ketepatan waktu, dan kemudahan penggunaan. Melalui EUCS, peneliti dapat menganalisis aspek-aspek tertentu dari aplikasi *Byond by BSI* yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna, seperti apakah kontennya sesuai dan relevan, informasi yang ditampilkan akurat, tampilannya mudah dipahami, aplikasi mudah dioperasikan, dan informasi yang diberikan tepat waktu.

Permasalahan yang dihadapi oleh pengguna aplikasi *Byond by BSI* seperti kesulitan saat menggunakan aplikasi, tampilan yang kurang menarik, serta gangguan teknis seperti notifikasi gagal atau transaksi transfer yang tidak berhasil, sangat berkaitan dengan variabel-variabel dalam EUCS. Contohnya, kesulitan dalam penggunaan dan navigasi aplikasi berkaitan langsung dengan variabel *ease of use*, sementara tampilan aplikasi yang dinilai membingungkan dan tidak menarik berkaitan dengan format. Adapun masalah notifikasi dan transaksi yang gagal berkaitan dengan variabel *timeliness*, yang menunjukkan bahwa sistem belum sepenuhnya mampu memberikan informasi atau menjalankan transaksi secara tepat waktu. Dengan menghubungkan permasalahan tersebut ke dalam

dimensi-dimensi EUCS, peneliti dapat mengidentifikasi secara lebih rinci bagian mana dari aplikasi yang perlu dilakukan perbaikan.

Melalui pemetaan permasalahan yang telah dijelaskan, penggunaan metode EUCS menjadi solusi yang tepat untuk mengukur pengalaman pengguna secara menyeluruh, tidak hanya dari sisi teknis, tetapi juga dari aspek kenyamanan dan kepuasan pengguna. EUCS memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi variabel-variabel yang menjadi penyebab ketidakpuasan, sehingga dapat dilakukan perbaikan yang lebih terfokus. Metode ini juga membantu tim pengembang dan pihak manajemen dalam memahami aspek mana yang perlu ditingkatkan berdasarkan masukan dari pengguna akhir. Oleh karena itu, jika aplikasi Byond by BSI mengalami sejumlah kendala dalam penggunaannya, metode EUCS dapat digunakan sebagai alat analisis untuk mengidentifikasi variabel yang bermasalah, dan kemudian menjadi dasar dalam menentukan strategi pengembangan dan peningkatan layanan berdasarkan aspek-aspek yang memengaruhi kepuasan pengguna.

Untuk memperkuat landasan dalam penelitian ini, digunakan rujukan dari beberapa penelitian terdahulu yang telah menerapkan metode EUCS dalam menganalisis kepuasan pengguna pada sistem informasi, termasuk pada objek yang sama, yaitu aplikasi Byond by BSI. Penelitian yang dilakukan oleh (Nurhaeda et al., 2021) dengan judul “Analisis Kepuasan Pengguna *Mobile Banking* Bank Syariah Indonesia Dengan Metode *End User Computing Satisfaction* (EUCS)” bertujuan untuk mengevaluasi kepuasan pengguna dalam menggunakan sistem informasi Byond by BSI. Dan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa variabel yang berpengaruh secara signifikan terhadap *user satisfaction* yaitu *content*, *format*, dan *ease of use*.

Selain itu, untuk menunjukkan bahwa metode EUCS juga dapat digunakan bersamaan dengan analisis usability dalam konteks sistem yang berbeda, dapat dilihat pada Penelitian yang dilakukan oleh (Arifandi, 2023) dengan judul “Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Usabilitas Sistem Informasi E-Learning Berbasis Website Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Analysis Usability”. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengukur kepuasan pengguna dan usabilitas sistem e-learning berbasis website. Evaluasi

dilakukan berdasarkan aspek kepuasan seperti konten, akurasi, dan kemudahan penggunaan, serta menilai efektivitas sistem. Hasilnya memberikan gambaran mengenai kekuatan dan kelemahan sistem, serta rekomendasi untuk perbaikan dan optimalisasi sistem agar lebih efektif dan ramah pengguna. Dengan adanya penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa metode EUCS telah terbukti relevan dan efektif untuk digunakan dalam menganalisis kepuasan pengguna, baik dalam konteks aplikasi mobile banking maupun sistem informasi lainnya. Hal ini memperkuat dasar pemilihan metode dalam penelitian ini, yang bertujuan untuk mengukur dan menganalisis kepuasan serta usability pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI.

Oleh karena itu, studi ini berfokus pada pengukuran persepsi pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI menggunakan metode Kepuasan Pengguna Akhir (EUCS). Variabel dari Skala Kegunaan Sistem (SUS) ditambahkan untuk memperkaya analisis. SUS digunakan untuk mengevaluasi berbagai produk dan layanan, seperti aplikasi seluler, perangkat lunak, dan perangkat keras. Meskipun kedua metode ini memiliki pendekatan yang berbeda, keduanya saling melengkapi: SUS menilai kegunaan dan kemudahan penggunaan aplikasi, sementara EUCS menilai kepuasan pengguna secara keseluruhan, yang mencakup aspek-aspek seperti konten, akurasi, tata letak layar, dan ketepatan waktu informasi.

Dengan mengombinasikan kedua metode tersebut, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih menyeluruh mengenai kualitas layanan dari aplikasi Byond by BSI. Metode SUS memberikan informasi terkait kendala teknis serta tingkat kemudahan penggunaan sistem oleh pengguna, sementara metode EUCS menyajikan gambaran umum mengenai tingkat kepuasan pengguna terhadap fitur dan layanan yang ditawarkan oleh aplikasi. Pendekatan gabungan ini memungkinkan peneliti memberikan rekomendasi yang lebih mendalam dan menyeluruh untuk meningkatkan kualitas aplikasi secara keseluruhan.

Dalam penelitian ini, digunakan model dan variabel tertentu yang dirancang untuk mengidentifikasi komponen sistem informasi yang menjadi tolok ukur keberhasilan aplikasi, sekaligus memperluas cakupan generalisasi dan menyusun aspek-aspek yang membentuk kepuasan pengguna sebagai dasar analisis. Berdasarkan permasalahan yang telah diidentifikasi, maka penelitian ini akan mengukur tingkat kepuasan pengguna aktif aplikasi Byond by BSI yang

berada di Kabupaten Buleleng, dengan fokus terhadap kualitas layanan yang diberikan aplikasi, melalui pendekatan gabungan antara metode System Usability Scale (SUS) dan End-User Computing Satisfaction (EUCS).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang sebelumnya, maka permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah:

1. Seberapa besar tingkat usability dalam layanan aplikasi Byond by BSI menggunakan metode SUS (*System Usability Scale*)?
2. Seberapa besar tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan aplikasi Byond by BSI berdasarkan metode EUCS (*end user computing satisfaction*)?
3. Faktor Kepuasan berdasarkan metode EUCS mana yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna Byond by BSI?

1.3 Tujuan Penelitian

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

1. Evaluasi kegunaan aplikasi Byond by BSI menggunakan SUS.
2. Nilai kepuasan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI menggunakan metode EUCS.
3. Identifikasi dan periksa variabel-variabel metode EUCS yang secara signifikan memengaruhi kepuasan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI.

1.4 Batasan Masalah

Dalam penelitian ini terdapat batasan-batasan dalam penelitian yaitu:

- 1) Responden yang terlibat dalam penelitian ini merupakan pengguna aktif aplikasi Byond by BSI yang berdomisili di Kabupaten Buleleng.
- 2) Untuk mengukur pendapat responden menggunakan Skala Likert dengan 5 pilihan jawaban, mulai dari Sangat Tidak Setuju hingga Sangat Setuju.
- 3) Microsoft Excel 2010 dan SPSS versi 26.00 digunakan untuk melakukan analisis data dalam studi ini.
- 4) Studi ini berfokus pada pengukuran kegunaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi Byond by BSI menggunakan dua metode: SUS dan

EUCS. Selain itu, saran perbaikan juga dikembangkan berdasarkan hasil evaluasi.

1.5 Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemaparan diatas maka manfaat penelitian ini yaitu:

- 1) Memberikan gambaran mengenai tingkat kualitas layanan dan usability aplikasi Byond by BSI berdasarkan persepsi pengguna di Kabupaten Buleleng melalui metode *System Usability Scale* (SUS).
- 2) Untuk mengevaluasi persepsi pengguna terhadap berbagai aspek aplikasi BSI Byond, seperti konten, akurasi, desain, kegunaan, dan ketepatan waktu, menggunakan metode EUCS.
- 3) Temuan analisis ini diharapkan dapat menjadi panduan bagi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam upaya meningkatkan kualitas layanan perbankan selulernya agar lebih memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna, khususnya di wilayah Buleleng.

