BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi telah membawa pengaruh besar di banyak sektor, termasuk sektor perbankan. Layanan aplikasi perbankan secara digital memberikan solusi yang mudah bagi para nasabah, terutama bagi mahasiswa yang memiliki mobilitas tinggi dan memerlukan akses cepat serta efisien untuk layanan keuangan.

Kota Banjarmasin sebagai pusat pendidikan dan ekonomi Kalimantan Selatan, memainkan peran penting dalam pengembangan sumber daya manusia yang terampil. Sistem pendidikan tinggi di kota ini berkembang dengan baik dan menarik mahasiswa dari daerah setempat maupun sekitarnya. Menurut data dari Badan Pusat Statistik (BPS) dan berbagai sumber pendidikan, Banjarmasin memiliki lebih dari 25 lembaga pendidikan tinggi, termasuk universitas negeri dan swasta, politeknik, perguruan tinggi, dan institut yang tersebar di seluruh kota. (Wikipedia 2026)

Menurut data dari data dari jumlah satuan Pendidikan (DIKTI) per kota Banjarmasin Pusdatin Kemendikdasmen 2026, distribusi perguruan tinggi di lima kecamatan di Banjarmasin menunjukkan jumlah total institusi pendidikan tinggi formal yang signifikan: Banjarmasin Selatan: 18 satuan pendidikan tinggi, Banjarmasin Timur: 6, Banjarmasin Barat: 1, Banjarmasin Utara: 6, Banjarmasin Tengah: 4 satuan pendidikan tinggi. (kementrian pendidikan dasar dan menengah 2026)

Beberapa perguruan tinggi besar di Banjarmasin yang memiliki peran penting dalam kehidupan akademik dan sosial kota ini antara lain:

1. Universitas Lambung Mangkurat (ULM)
2. Universitas Islam Negeri (UIN) Antasari
3. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari (UNISKA)
4. Universitas Muhammadiyah Banjarmasin
5. Politeknik Negeri Banjarmasin

Serta sejumlah institusi lainnya seperti sekolah tinggi dan institut profesional yang tersebar di kota ini.

Dalam konteks transformasi perbankan digital, Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan salah satu lembaga keuangan Islam terbesar di Indonesia yang terus berinovasi dalam layanan digital. Aplikasi BSI Mobile sebelumnya menjadi *platform* utama untuk layanan perbankan digital bagi nasabah BSI, termasuk mahasiswa. Berdasarkan laporan resmi BSI, jumlah pengguna aktif BSI Mobile mengalami peningkatan signifikan dan pada bulan Juni 2024, jumlah pengguna aktif BSI Mobile tercatat mencapai 7,12 juta, meningkat sebesar 33,9% dibandingkan tahun lalu (BSI 2024). Seiring perkembangan layanan, BSI memigrasikan sistemnya dari aplikasi BSI Mobile ke aplikasi baru bernama BYOND, yang dirancang untuk menyediakan layanan digital yang lebih terintegrasi, komprehensif, dan *user friendly* bagi nasabah.

Aplikasi BYOND, sebagai super-app terbaru dari BSI, telah mencapai lebih dari 3,5 juta pengguna aktif pada Maret 2025, dengan menyediakan fitur

yang lebih lengkap serta tampilan yang lebih *user-friendly* dibandingkan versi sebelumnya. (BSI 2025) Melanjutkan tren pertumbuhan, data terbaru yang dilaporkan hingga Triwulan III 2025 menunjukkan bahwa jumlah pengguna BYOND by BSI telah mencapai sekitar 5,23 juta pengguna aktif, mencerminkan meningkatnya adopsi layanan digital BSI oleh masyarakat secara luas termasuk generasi muda. (debrinata rizky 2025)

Migrasi ini dilakukan untuk memperluas akses digital dan memberikan layanan keuangan yang lebih terintegritas dan modern. Meningkatnya jumlah pengguna aplikasi BYOND by BSI mencerminkan minat nasabah yang tinggi terhadap layanan perbankan digital yang semakin modern dan komprehensif. Namun, banyaknya pengguna tidak selalu mencerminkan kepuasan nasabah terhadap layanan tersebut. Menurut teori kepuasan nasabah, layanan digital yang memenuhi atau melampaui harapan pengguna akan menghasilkan tingkat kepuasan yang tinggi, sehingga berdampak positif pada loyalitas nasabah. Sebaliknya, jika layanan yang diterima tidak memenuhi harapan, hal ini dapat menyebabkan ketidakpuasan dan kemungkinan nasabah beralih ke layanan lain. (Kevin Lane Keller and Philip Kotler 2020)

Beberapa penelitian terdahulu mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah aplikasi perbankan digital. Misalnya, (Kusumaningrum 2025) juga menemukan bahwa Kualitas sistem dan persepsi manfaat memiliki dampak positif yang signifikan, sedangkan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan tidak memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengguna. Hal ini menegaskan pentingnya keandalan sistem dan

manfaat nyata dari aplikasi BYOND dalam membangun kepuasan nasabah. Penelitian lain oleh (Rahmawati and Hardiyanti 2024) di semarang menunjukan bahwa kualitas pelayanan, kepercayaan, dan aspek keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna BSI Mobile. Namun, penelitian-penelitian ini masih berfokus pada konteks sebelum migrasi ke BYOND dan belum secara spesifik mengevaluasi pengalaman nasabah pasca migrasi ke *super-app* BYOND. Dengan demikian, terdapat kesenjangan penelitian terkait pengukuran indeks kepuasan nasabah pasca migrasi aplikasi perbankan digital.

Kebaruan dari penelitian ini terdapat pada fokusnya untuk menilai aplikasi layanan BYOND pasca migrasi, dilihat dari pandangan mahasiswa, yang merupakan kelompok *digital native* yang terbiasa beradaptasi dengan teknologi, serta segmen pasar yang penting untuk pengembangan layanan perbankan digital.

Urgensi penelitian ini juga didasarkan pada pentingnya strategi digital dalam perbankan syariah saat ini. Bank Syariah Indonesia, sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, perlu menjaga kepuasan nasabah. Jika indeks kepuasan nasabah tidak mencapai harapan, hal itu dapat mengakibatkan penurunan loyalitas, peningkatan keluhan, dan migrasi nasabah ke layanan perbankan digital lainnya. Oleh karena itu, mengukur indeks kepuasan nasabah pasca-migrasi sangat penting untuk menentukan sejauh mana aplikasi BYOND dapat memenuhi harapan dan kebutuhan penggunanya.

Dengan memilih topik penelitian ini, peneliti berupaya memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis terhadap pengembangan dan evaluasi transformasi digital dalam perbankan syariah. Judul **“INDEKS**

KEPUASAN NASABAH BSI MAHASISWA PERGURUAN TINGGI DI BANJARMASIN TERHADAP LAYANAN APLIKASI BYOND PASCA MIGRASI DARI BSI MOBILE" penelitian ini dipilih karena mencerminkan isu nyata terkait inovasi layanan digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia dan memerlukan evaluasi dari perspektif nasabah sebagai pengguna langsung. penelitian ini berfokus pada pengukuran tingkat kepuasan nasabah mahasiswa di Kota Banjarmasin terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI setelah bermigrasi dari BSI Mobile. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi empiris terhadap pengembangan penelitian akademis dan berfungsi sebagai masukan strategis bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan kualitas dan keberlanjutan layanan digital di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana indeks kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin terhadap layanan aplikasi BYOND pasca migrasi dari BSI Mobile?
2. Bagaimana tingkat kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin terhadap layanan aplikasi BYOND pasca migrasi ditinjau dari aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, ketersediaan fitur, tampilan aplikasi, dan responsivitas layanan?

C. Tujuan Penelitian

1. Mengukur indeks kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi dari BSI Mobile.
2. Menganalisis tingkat kepuasan nasabah BSI mahasiswa perguruan tinggi di Banjarmasin terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi berdasarkan aspek kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, ketersediaan fitur, tampilan aplikasi, dan responsivitas layanan.

D. Signifikansi Penelitian

1. Secara Teoritis: Penelitian ini diharapkan mampu menambah informasi dan sumber referensi akademis terkait dengan indeks kepuasan nasabah dalam konteks layanan perbankan digital syariah, khususnya aplikasi BYOND by BSI. Selain itu, hasil dari penelitian ini juga diharapkan bisa memperluas penerapan teori mengenai kepuasan nasabah dalam penelitian layanan digital, yang saat ini sedang berkembang di zaman transformasi teknologi.
2. Secara Praktis: hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak.
    a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi dalam menilai kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi, khususnya dari sudut pandang mahasiswa sebagai segmen pengguna digital yang strategis. Temuan penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam perumusan strategi peningkatan fitur, kemudahan akses, serta penguatan keamanan layanan digital.

b. Bagi mahasiswa dan pengguna aplikasi BYOND by BSI, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran objektif tentang kepuasan pengguna terhadap aplikasi BYOND, sehingga memberikan dasar pertimbangan dalam memanfaatkan layanan perbankan digital secara lebih optimal dan informatif. Sementara itu, bagi peneliti di masa mendatang, hasil penelitian ini diharapkan dapat berfungsi sebagai referensi dan titik acuan awal untuk penelitian lebih lanjut terkait kepuasan nasabah, loyalitas pengguna, dan efektivitas transformasi digital dalam perbankan syariah.

E. Definisi Opersional

Definisi operasional memberikan penjelasan mengenai variabel penelitian untuk menetapkan batasan yang jelas dan mencegah perbedaan penafsiran. Variabel yang diteliti dalam penelitian ini adalah kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi BYOND by BSI pasca migrasi dari BSI Mobile.

Dalam penelitian ini, kepuasan nasabah didefinisikan sebagai tingkat kepuasan nasabah dari kalangan mahasiswa terhadap aplikasi BYOND by BSI, yang ditentukan dengan membandingkan harapan sebelum penggunaan dengan pengalaman nyata yang diperoleh setelah menggunakan aplikasi tersebut. Pengukuran kepuasan nasabah didasarkan pada Expectation Confirmation Theory (ECT), yang mencakup empat dimensi: ekspektasi (harapan nasabah sebelum menggunakan aplikasi), pengalaman nyata (perceived performance atau penilaian terhadap kinerja aplikasi setelah digunakan), konfirmasi (kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata), dan kepuasan (tingkat kepuasan pengguna

setelah menggunakan aplikasi BYOND by BSI). Keempat dimensi ini diukur menggunakan skala Likert lima poin melalui kuesioner, kemudian dianalisis menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI) untuk menentukan tingkat kepuasan nasabah secara keseluruhan.