BAB I
PENDAHULUAN

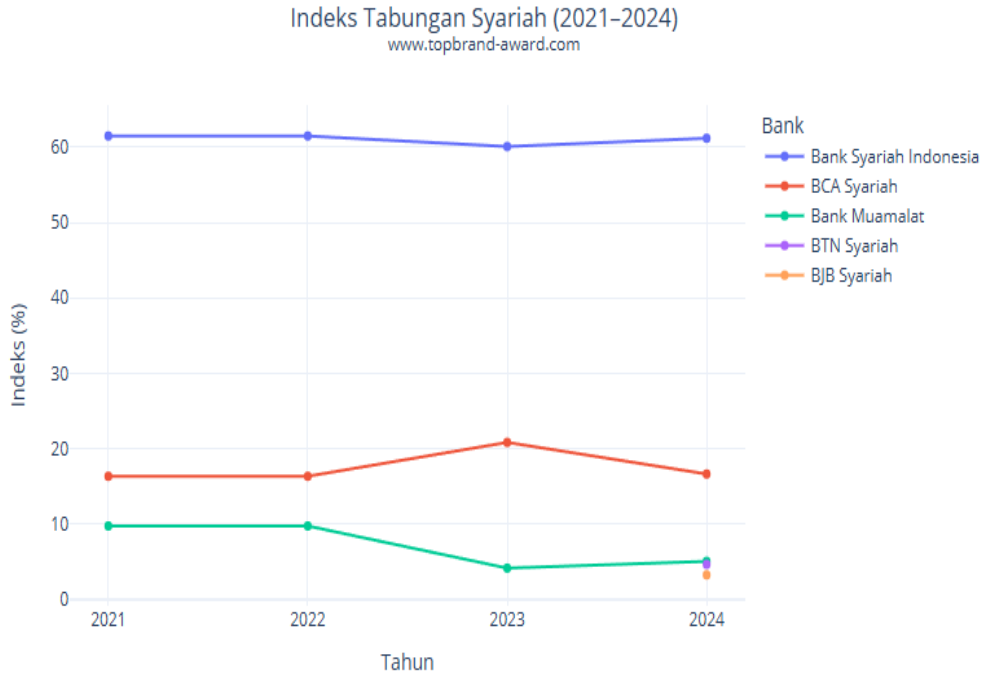
1.1. Latar Belakang

Perkembangan teknologi berkembang sangat pesat, berbagai inovasi terus bermunculan dan memberikan kemudahan bagi manusia. Internet menjadi salah satu inovasi paling signifikan dengan dampak luas di berbagai bidang khususnya dalam komunikasi, bisnis, dan sektor perbankan. Perkembangan ini menjadikan industri perbankan semakin menyadari tingginya kebutuhan masyarakat akan kemudahan transaksi keuangan. Layanan perbankan yang praktis, fleksibel, serta dapat diakses tanpa batasan waktu dan tempat menjadi salah satu bentuk respons atas kebutuhan tersebut. *Mobile banking* dihadirkan sebagai sebuah solusi yang memungkinkan transaksi keuangan dilakukan hanya dengan koneksi internet [1]. Kehadiran *mobile banking* membuktikan bahwa teknologi informasi berperan penting dan tidak terpisahkan dalam operasional perbankan modern. Hampir seluruh proses pengolahan data dan aktivitas transaksi kini bergantung pada dukungan teknologi, salah satunya melalui aplikasi *mobile banking* berbasis *smartphone* yang memfasilitasi nasabah untuk bertransaksi secara mandiri [2].

Untuk memastikan layanan ini memberikan manfaat yang optimal, aspek kualitas layanan perlu menjadi perhatian utama. Studi Gummesson dan Lovelock menunjukkan bahwa kecepatan, keamanan, akurasi, dan kepercayaan merupakan elemen penting yang memengaruhi tingkat kepuasan pengguna [3]. Kepercayaan menjadi sebuah faktor paling dasar yang mendorong nasabah dalam memutuskan pemanfaatan layanan *mobile banking* [4]. Penyelenggaraan teknologi informasi seperti *Mobile banking* merupakan bagian dari salah satu aspek penting yang dapat mendukung keberlangsungan layanan perbankan digital, dan hal itu sejalan dengan diterbitkannya "Peraturan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) nomor 11/POJK.03/2022 tentang penyelenggaraan teknologi informasi oleh bank umum" yang mengatur penyelenggaraan teknologi informasi pada bank umum atau syariah. Penyelenggaraan tekonologi informasi menjadi bagian yang relevan untuk diperhatikan karena berkaitan dengan sistem yang digunakan nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Kehadiran layanan ini tidak hanya menjawab tuntutan pasar dan mendukung peningkatan kepuasan nasabah, tetapi juga terbukti memberikan kemudahan nyata

dalam aktivitas sehari-hari. Contohnya terlihat pada kalangan mahasiswa yang kini dapat melakukan pembayaran UKT secara daring tanpa perlu mengantre [5].

Bank **Syariah Indonesia (BSI)** merupakan bank syariah terbesar di Indonesia yang resmi beroperasi sejak 1 Februari 2021, hasil dari merger yang dilakukan BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah. Sebagai lembaga perbankan milik pemerintah, BSI mengusung visi menjadi "Bank Syariah Kebanggaan Umat dan Rujukan Global Perbankan Syariah." Dalam menghadapi persaingan industri, BSI mempertahankan posisinya sebagai salah satu bank syariah terkemuka melalui reputasi yang kuat dan layanan berbasis teknologi, termasuk *mobile banking* berbasis Android dan iOS yang dirancang untuk memberikan solusi keuangan syariah yang lengkap, mudah diakses, serta menghadirkan pengalaman pengguna yang optimal. Perkembangan layanan digital juga dapat dilihat dari jumlah pengguna yang dimiliki oleh masing-masing bank. Jumlah pengguna menjadi salah satu gambaran mengenai sejauh mana layanan perbankan digital digunakan oleh masyarakat di tengah persaingan antarbank. Perbandingan jumlah pengguna BSI dengan beberapa bank lainnya yang dapat dilihat pada Gambar 1.1.

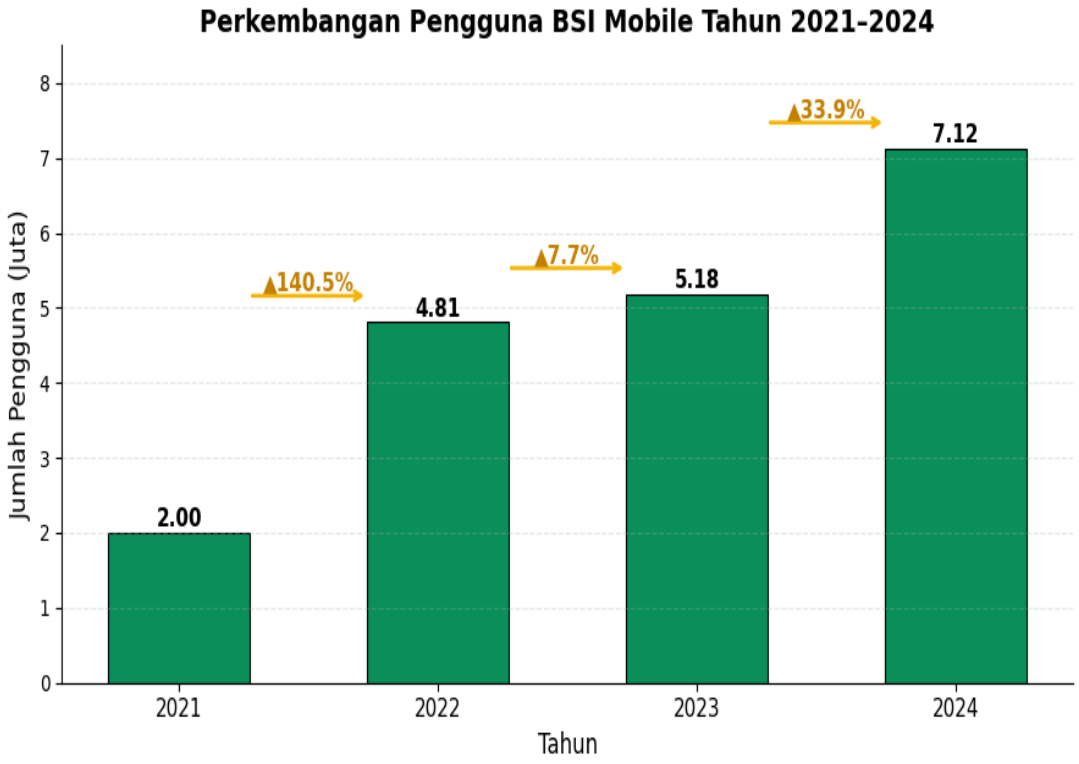


Gambar 1. 1 Perbandingan Indeks Tabungan Syariah Tahun 2021-2024

Sumber Gambar : [6]

Berdasarkan Gambar 1.1 dapat dilihat bahwa Bank Syariah Indonesia menunjukkan performa yang sangat dominan dan stabil di kisaran 60%. Indeks

tertinggi tercatat pada tahun 2021 dan 2022 sebesar 61,50%. Jika dibandingkan dengan pesaingnya, Bank Syariah Indonesia unggul jauh dan mampu menempati posisi pertama secara konsisten. Meskipun terjadi sedikit penurunan pada tahun 2023, kondisi tersebut tidak mengubah posisi Bank Syariah Indonesia secara signifikan karena pada tahun 2024 kembali terlihat adanya peningkatan indeks. Walaupun pada tahun 2024 terdapat dinamika baru dalam persaingan kategori tabungan syariah dengan munculnya pesaing baru, Bank Syariah Indonesia masih menunjukkan keunggulannya dibandingkan dengan bank syariah lainnya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa BSI memiliki posisi yang kuat dalam industri perbankan syariah sehingga kualitas layanan yang diberikan, termasuk melalui layanan digital, menjadi aspek yang penting dan perlu diperhatikan untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan nasabah.



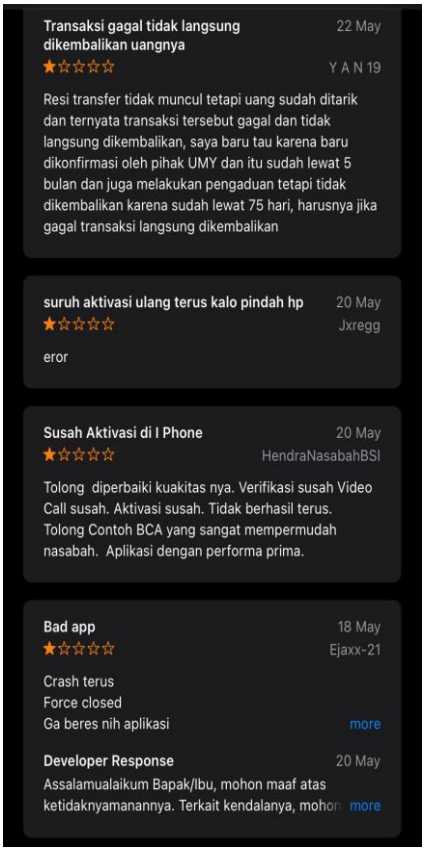
Gambar 1. 2 Jumlah Kenaikan Pengguna BSI *Mobile banking*

Sumber Gambar : Diolah dari [7]

Gambar 1.2 mengilustrasikan pertumbuhan jumlah dari pengguna BSI *Mobile banking* dari tahun 2021 hingga 2024. Peningkatan jumlah pengguna tersebut menunjukkan bahwa layanan BSI *Mobile banking* semakin banyak digunakan sebagai salah satu sarana bagi nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan secara digital.

Semakin besar jumlah pengguna yang memanfaatkan suatu layanan, semakin penting pula bagi penyedia layanan untuk memastikan bahwa sistem mampu memberikan kualitas, kemudahan, serta pelayanan yang sesuai untuk melakukan pemenuhan kebutuhan pengguna. Hasil dari penelitian ini diharapkan agar menjadi masukan untuk Bank BSI dalam meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan aplikasi sehingga penggunaannya menjadi lebih efektif dan efisien. Peningkatan kualitas layanan juga berpotensi mendukung keberlanjutan penggunaan *mobile banking* oleh nasabah.

Analisis kepuasan pengguna perlu dilakukan untuk mengidentifikasi pengaruh kepercayaan terhadap tingkat kepuasan tersebut. Penilaian individu terhadap sebuah perilaku akan dapat dibedakan menjadi bersifat positif maupun negatif dan berkaitan dengan keyakinannya dalam menggunakan sistem. Dalam ruang lingkup *mobile banking*, tingkat dari kepercayaan pengguna terwujud melalui persepsi terhadap kegunaan dan kemudahan penggunaan layanan [1].



Gambar 1. 3 Keluhan Pengguna BSI *Mobile banking*

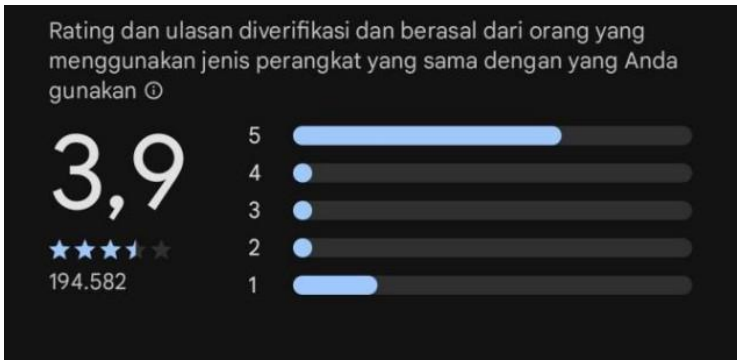
Sumber Gambar : [8]

Meskipun jumlah pengguna BSI *Mobile banking* terus mengalami peningkatan, pertumbuhan tersebut tidak serta-merta menunjukkan bahwa seluruh pengguna telah memperoleh pengalaman penggunaan yang sesuai dengan harapan. Berdasarkan

Gambar 1.3 yang menampilkan keluhan sebagian pengguna BSI *Mobile banking*, diketahui bahwa masih terdapat pengguna yang mengalami kendala dalam mengoperasikan aplikasi serta merasa belum memperoleh kemudahan sebagaimana yang diharapkan. Keluhan tersebut menunjukkan adanya pengalaman penggunaan yang belum sepenuhnya positif. Dalam layanan perbankan digital, kondisi tersebut menjadi penting karena kendala yang dialami pengguna tidak hanya akan berkaitan dengan aspek tertentu seperti bagian teknis, tetapi juga dapat memengaruhi penilaian pengguna terhadap kemampuan dan keandalan layanan yang digunakan. Apabila pengalaman negatif terjadi secara berulang, kondisi tersebut berpotensi memengaruhi tingkat kepercayaan pengguna terhadap BSI *Mobile banking*.

Berdasarkan hasil observasi awal terhadap ulasan pengguna aplikasi di platform digital, ditemukan berbagai keluhan yang mengindikasikan rendahnya *System Quality*, *Service Quality* dan *Customer Satisfaction*. Masalah teknis seperti aplikasi yang sering mengalami *crash*, *force close*, serta kendala aktivasi dan verifikasi *video call* pada perangkat tertentu menunjukkan bahwa dimensi stabilitas serta keandalan sistem belum berjalan secara optimal. Selain itu, ditemukannya kendala pada proses pengembalian dana (*refund*) akibat transaksi gagal yang tidak terproses secara otomatis serta penanganan pengaduan yang lambat mencerminkan lemahnya kualitas layanan dan ketanggapan sistem dalam merespons permasalahan nasabah. Kelemahan pada aspek teknis dan layanan ini secara langsung berdampak negatif terhadap tingkat kepercayaan (*trust*) serta kepuasan pengguna, yang pada akhirnya berpotensi menurunkan minat penggunaan berkelanjutan (*continuance intention*) terhadap aplikasi tersebut. Kualitas Sistem (*System Quality*): Diindikasi oleh masalah aplikasi sering *crash*, *force close*, serta kendala teknis saat aktivasi ulang atau pindah perangkat. Kualitas Layanan (*Service Quality*): Diindikasi oleh proses penanganan pengaduan transaksi gagal yang lambat, masalah *refund* dana, dan sulitnya verifikasi *video call*. Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*): Diindikasi oleh pemberian *rating*

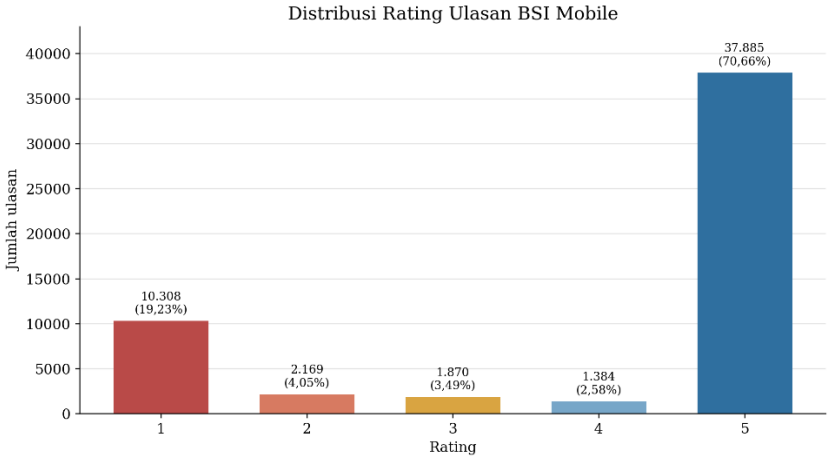
Bintang 1 serta ulasan negatif yang membandingkan performa aplikasi dengan kompetitor.



Gambar 1. 4 *Rating* Keseluruhan BSI Mobile 2024

Sumber Gambar: [9]

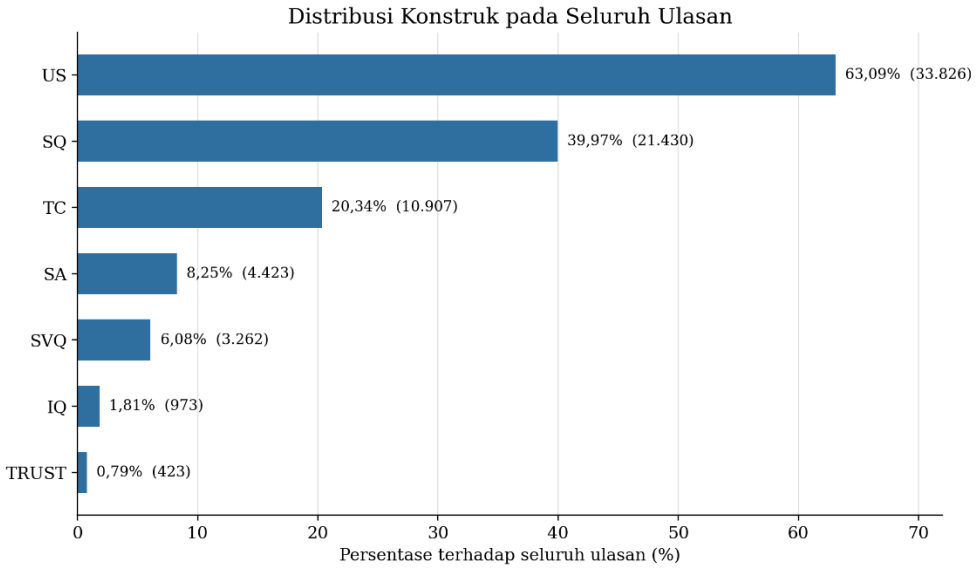
Kondisi tersebut semakin diperkuat oleh Gambar 1.4 yang menunjukkan *rating* keseluruhan BSI Mobile pada Google Play Store pada Juni 2024. BSI Mobile memperoleh *rating* sebesar 3,9 dari skala 5 berdasarkan 194.582 penilaian pengguna. Meskipun nilai tersebut memperlihatkan bahwa banyak pengguna memberikan penilaian positif, distribusi *rating* juga menunjukkan adanya pengguna yang memberikan penilaian rendah, terutama *rating* satu. Keberadaan penilaian rendah tersebut sejalan dengan keluhan pengguna pada Gambar 1.3 dan memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna BSI Mobile belum sepenuhnya seragam. Sebagian pengguna memperoleh pengalaman yang baik, sedangkan sebagian lainnya masih menghadapi kendala yang berpotensi memengaruhi penilaian yang dilakukan individu terhadap kualitas layanan, kepercayaan, dan kepuasan pengguna.



Gambar 1. 5 Distribusi *Rating* Ulasan BSI Mobile Periode Januari 2023-Juni 2024

Sumber Gambar: Hasil pengolahan data penelitian [8] menggunakan [10]

Untuk memperoleh gambaran yang lebih luas daripada informasi *rating* keseluruhan pada Gambar 1.4, dilakukan pengolahan awal terhadap 53.616 ulasan BSI Mobile pada Google Play Store selama periode Januari 2023 hingga Juni 2024. Berdasarkan Gambar 1.5, *rating* lima merupakan penilaian yang paling dominan dengan jumlah 37.885 ulasan atau sebesar 70,66%. Meskipun demikian, masih ditemukan 10.308 ulasan dengan *rating* satu dan 2.169 ulasan dengan *rating* dua. Secara keseluruhan, terdapat 12.477 ulasan atau sebesar 23,28% yang termasuk dalam kelompok *rating* rendah. Proporsi tersebut menunjukkan bahwa di tengah dominasi penilaian positif, masih terdapat sejumlah pengalaman negatif yang perlu diperhatikan dan dianalisis lebih lanjut.



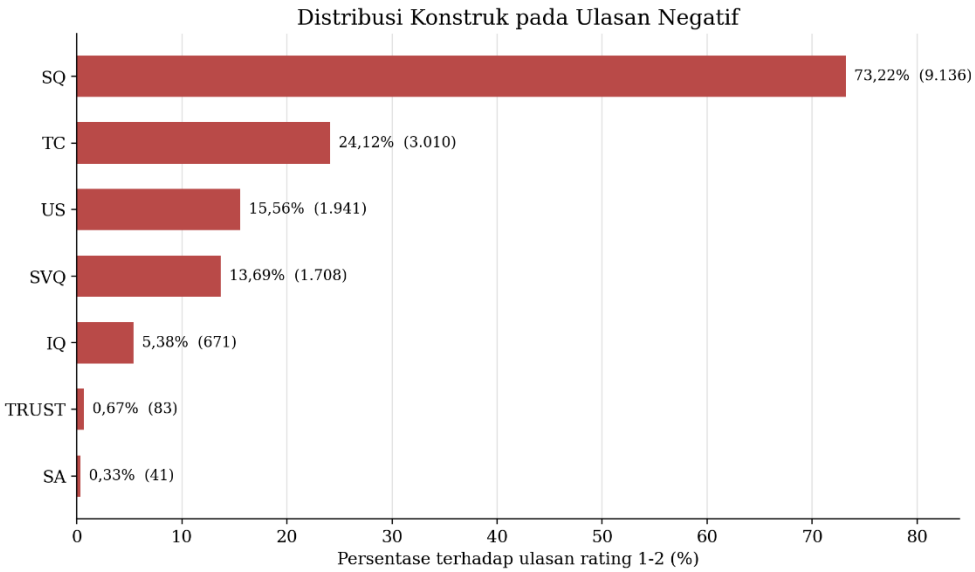
Gambar 1. 6 Distribusi Konstruk pada Seluruh Ulasan BSI Mobile

Sumber Gambar: Hasil pengolahan data penelitian [8] menggunakan [10]

Ulasan pengguna selanjutnya dianalisis menggunakan pendekatan *Natural Language Processing* melalui klasifikasi multilabel untuk mengidentifikasi konstruk yang terkandung dalam setiap ulasan. Pendekatan multilabel digunakan karena satu ulasan dapat membahas lebih dari satu aspek, seperti *System Quality* (SQ), *Service Quality* (SVQ), *Trust*, dan *User Satisfaction* (US). Model klasifikasi dikembangkan menggunakan 900 ulasan yang telah diberi label, merupakan hasil dari representasi teks *Term Frequency-Inverse Document Frequency*, serta algoritma *One-vs-Rest Logistic Regression*. Hasil evaluasi pada 180 data uji menghasilkan *micro F1-score* sebesar 0,78, *macro F1-score* sebesar 0,71, *weighted F1-score* sebesar 0,77, dan *samples average F1-score* sebesar 0,74. Hasil yang diperlihatkan tersebut dapat

menunjukkan bahwa model memiliki kemampuan yang cukup baik secara keseluruhan untuk mengidentifikasi konstruk dalam ulasan pengguna, meskipun kinerja pada konstruk dengan jumlah data yang terbatas masih perlu diinterpretasikan secara hati-hati.

Berdasarkan penerapan model pada seluruh data, Gambar 1.6 menunjukkan bahwa *User Satisfaction* merupakan konstruk yang paling banyak teridentifikasi, yaitu pada 33.826 ulasan atau sebesar 63,09%. Selanjutnya, *System Quality* ditemukan pada 21.430 ulasan atau sebesar 39,97%, sedangkan *Task Characteristic* (TC) ditemukan pada 10.907 ulasan atau sebesar 20,34%. Konstruk lainnya meliputi *Structural Assurance* (SA) sebesar 8,25%, *Service Quality* sebesar 6,08%, *Information Quality* (IQ) sebesar 1,81%, dan *Trust* sebesar 0,79%. Persentase antarkonstruk tidak dimaksudkan untuk dijumlahkan menjadi 100% karena satu ulasan dapat mengandung lebih dari satu konstruk secara bersamaan.



Gambar 1. 7 Distribusi Konstruk pada Ulasan Negatif BSI Mobile

Sumber Gambar: Hasil pengolahan data penelitian [8] menggunakan [10]

Gambar 1.7 menyajikan pengelompokan aspek yang teridentifikasi dalam ulasan pengguna BSI Mobile dengan penilaian satu dan dua bintang selama periode Januari 2023 hingga Juni 2024. Sebanyak 12.477 ulasan dalam kelompok tersebut digunakan untuk memperoleh gambaran mengenai persoalan yang muncul pada pengalaman penggunaan yang dinilai kurang memuaskan. Pengelompokan ini membantu memperjelas bagian layanan yang dibicarakan pengguna ketika memberikan penilaian rendah, sehingga informasi yang diperoleh tidak berhenti pada jumlah keluhan, tetapi

juga mencakup pokok persoalan yang perlu diperhatikan. Dengan demikian, hasil pengolahan ulasan dapat menjadi bahan observasi awal untuk memahami pengalaman pengguna sebelum dilakukan pengujian lebih lanjut melalui survei.

Aspek kualitas sistem merupakan kategori yang paling banyak teridentifikasi, yaitu pada 9.136 ulasan atau sebesar 73,22% dari keseluruhan ulasan dengan penilaian rendah. Proporsi tersebut menunjukkan bahwa pembahasan mengenai kondisi teknis dan pengoperasian aplikasi muncul dalam hampir tiga perempat ulasan pada kelompok ini. Temuan tersebut memberikan perhatian khusus pada pengalaman pengguna ketika berinteraksi langsung dengan aplikasi, mulai dari mengakses layanan hingga menjalankan fungsi yang dibutuhkan. Jika dikaitkan dengan contoh keluhan yang telah disajikan sebelumnya, gangguan saat membuka aplikasi, kendala aktivasi, serta kesulitan menjalankan proses tertentu merupakan persoalan yang relevan untuk diperhatikan. Meskipun hasil pengelompokan ini tidak menunjukkan seberapa sering setiap jenis gangguan terjadi, banyaknya ulasan yang memuat aspek teknis memperlihatkan bahwa pengalaman mengoperasikan aplikasi menjadi bagian yang menonjol dalam penilaian rendah pengguna.

Dalam konteks layanan perbankan, kendala pengoperasian perlu dipahami dengan mempertimbangkan tujuan pengguna ketika mengakses aplikasi. Pengguna membuka layanan untuk memenuhi kebutuhan tertentu, seperti memeriksa saldo, mengirim dana, atau menyelesaikan pembayaran. Apabila proses tersebut terhambat, persoalan yang dirasakan dapat melampaui kesulitan menggunakan menu karena pengguna juga perlu memastikan bahwa aktivitas keuangannya telah berlangsung sesuai dengan tujuan. Sebagai ilustrasi, keterlambatan munculnya konfirmasi dapat menimbulkan keraguan mengenai status transaksi, sedangkan kegagalan mengakses aplikasi dapat menghambat pemeriksaan informasi rekening pada saat dibutuhkan. Ilustrasi tersebut membantu menjelaskan mengapa pengalaman teknis layak mendapat perhatian dalam penelitian mengenai layanan perbankan digital. Namun, bentuk dan akibat setiap kendala tetap perlu dibedakan dari hasil grafik, yang hanya menunjukkan distribusi aspek dalam ulasan.

Kategori berikutnya berkaitan dengan karakteristik tugas, yang teridentifikasi pada 3.010 ulasan atau sebesar 24,12%. Kemunculan kategori ini memperlihatkan bahwa sebagian pembahasan pengguna berhubungan dengan aktivitas yang ingin mereka lakukan melalui aplikasi. Dari sudut pandang pengguna, tersedianya suatu layanan akan dinilai melalui kemampuannya membantu penyelesaian kebutuhan

sehari-hari. Oleh karena itu, evaluasi aplikasi perlu memperhatikan bagaimana fungsi yang tersedia digunakan dalam situasi nyata, termasuk ketika pengguna membutuhkan akses pada waktu tertentu atau harus menyelesaikan aktivitas secara segera. Hasil pada kategori ini memberikan alasan untuk mencermati keterkaitan antara kebutuhan pengguna dan pengalaman yang diperoleh selama memanfaatkan layanan. Akan tetapi, kemunculannya dalam ulasan berating rendah belum cukup untuk menyatakan bahwa seluruh fungsi aplikasi tidak sesuai dengan kebutuhan, karena satu ulasan dapat membahas pengalaman yang terbatas pada aktivitas tertentu.

Pembahasan mengenai kepuasan pengguna teridentifikasi pada 1.941 ulasan atau sebesar 15,56%. Angka tersebut perlu dipahami sebagai jumlah ulasan yang dikenali memuat pembahasan mengenai kepuasan, bukan sebagai persentase seluruh pengguna yang merasa tidak puas. Ulasan dengan penilaian rendah dapat disampaikan dengan beragam cara. Sebagian pengguna mungkin mengungkapkan ketidakpuasannya secara langsung, sedangkan sebagian lainnya lebih berfokus menceritakan kendala yang dihadapi tanpa menyatakan penilaian emosionalnya secara jelas. Dengan demikian, rendahnya proporsi kategori ini dibandingkan persoalan teknis tidak berarti bahwa ketidakpuasan hanya terdapat pada ulasan yang masuk ke dalam kategori tersebut. Perbedaan cara pengguna menyampaikan pengalaman menjadi salah satu pertimbangan dalam membaca hasil pengelompokan teks.

Aspek pelayanan muncul pada 1.708 ulasan atau sebesar 13,69%. Temuan ini memperlihatkan bahwa pengalaman pengguna juga mencakup dukungan yang diterima ketika memerlukan bantuan atau menghadapi kesulitan. Dalam layanan digital, pengalaman tersebut dapat melibatkan proses mencari petunjuk, menyampaikan pengaduan, memperoleh tanggapan, serta memahami langkah penyelesaian yang diberikan. Berdasarkan contoh keluhan sebelumnya, persoalan penanganan transaksi gagal dan pengembalian dana menjadi bagian yang relevan untuk dicermati. Pengguna yang mengalami kendala membutuhkan kejelasan mengenai kondisi yang dihadapi dan tindakan yang dapat dilakukan. Oleh sebab itu, pembahasan mengenai layanan pendukung perlu menjadi bagian dari evaluasi pengalaman penggunaan aplikasi secara keseluruhan, meskipun frekuensi kemunculannya dalam ulasan lebih rendah daripada persoalan teknis.

Sementara itu, pembahasan mengenai kualitas informasi ditemukan pada 671 ulasan atau sebesar 5,38%. Informasi memiliki kedudukan penting dalam aktivitas perbankan karena pengguna mengandalkannya untuk memahami keadaan rekening,

memeriksa rincian transaksi, dan memastikan hasil dari tindakan yang dilakukan. Dalam konteks ini, persoalan informasi dapat dibahas melalui kebutuhan akan penjelasan yang mudah dipahami dan sesuai dengan proses yang sedang berlangsung. Sebagai contoh, pengguna perlu dapat membedakan transaksi yang telah selesai, masih diproses, atau memerlukan tindakan lanjutan. Contoh tersebut merupakan penjelasan mengenai relevansi informasi dalam penggunaan layanan, bukan rincian temuan tambahan dari grafik. Proporsi yang relatif kecil pada kategori ini tetap memberikan alasan untuk meninjau bagaimana informasi disajikan dan dipahami oleh pengguna.

Pembahasan mengenai kepercayaan teridentifikasi pada 83 ulasan atau sebesar 0,67%, sedangkan jaminan struktural ditemukan pada 41 ulasan atau sebesar 0,33%. Kedua kategori tersebut memiliki jumlah kemunculan paling rendah dalam kelompok ulasan yang dianalisis. Namun, sedikitnya penyebutan suatu aspek dalam ulasan tidak dapat langsung disamakan dengan kecilnya peran aspek tersebut dalam pengalaman pengguna. Ulasan merupakan tanggapan yang ditulis secara bebas, sehingga pengguna menentukan sendiri hal yang ingin disampaikan. Penilaian mengenai keyakinan terhadap layanan atau perlindungan transaksi belum tentu dinyatakan secara langsung dalam setiap komentar. Selain itu, hasil identifikasi juga bergantung pada kemampuan model mengenali cara pengguna menyampaikan pengalaman. Oleh karena itu, angka pada kedua kategori tersebut belum dapat dijadikan dasar untuk menyimpulkan tingkat kepercayaan pengguna maupun penilaian mereka terhadap perlindungan yang tersedia.

Persentase pada Gambar 1.7 juga perlu dibaca dengan memperhatikan bahwa satu ulasan dapat memuat lebih dari satu aspek. Pengguna dapat menceritakan kendala aplikasi, kesulitan memperoleh bantuan, dan rasa tidak puas dalam komentar yang sama. Karena itu, kelompok yang ditampilkan tidak berdiri sebagai bagian-bagian yang sepenuhnya terpisah, dan persentasenya tidak dimaksudkan untuk dijumlahkan menjadi 100%. Pola tersebut menunjukkan bahwa pengalaman penggunaan dapat melibatkan beberapa persoalan secara bersamaan. Meskipun demikian, grafik ini belum menjelaskan urutan munculnya persoalan, hubungan antaraspek, maupun faktor yang paling besar pengaruhnya terhadap penilaian pengguna. Frekuensi kemunculan suatu topik memberikan gambaran mengenai isi pembahasan, sedangkan pengaruh antarvariabel memerlukan pengujian tersendiri.

Jika dihubungkan dengan Gambar 1.5 dan Gambar 1.6, hasil tersebut memperlihatkan pengalaman penggunaan BSI Mobile dari sudut yang lebih khusus. Penilaian positif tetap mendominasi keseluruhan ulasan yang dikumpulkan, tetapi

kelompok penilaian rendah menunjukkan adanya persoalan yang memerlukan perhatian. Kedua kondisi tersebut dapat ditemukan secara bersamaan karena pengguna menghadapi kebutuhan, situasi, dan pengalaman yang berbeda. Pertumbuhan jumlah pengguna dan dominasi penilaian positif memberikan gambaran mengenai luasnya pemanfaatan layanan, sementara ulasan negatif membantu mengidentifikasi bagian pengalaman yang belum memenuhi harapan sebagian pengguna. Dengan membaca kedua kelompok informasi tersebut, dasar penelitian dapat disusun secara lebih seimbang tanpa menganggap pengalaman negatif mewakili seluruh pengguna.

Hasil observasi ini juga memiliki batasan yang perlu dipertimbangkan. Ulasan berasal dari pengguna yang memilih memberikan tanggapan melalui Google Play Store, sehingga tidak mewakili seluruh pengalaman pengguna BSI Mobile. Data tersebut juga tidak secara khusus menggambarkan pengguna yang berdomisili di Surabaya. Selain itu, penilaian satu atau dua bintang digunakan sebagai dasar pengelompokan ulasan berating rendah, sedangkan identifikasi aspek dilakukan melalui pengolahan teks yang memiliki keterbatasan sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya. Oleh karena itu, hasil pengolahan ulasan digunakan sebagai informasi pendukung untuk mengenali permasalahan dan memperkuat alasan penelitian. Pengukuran terhadap persepsi responden tetap diperlukan agar hubungan yang menjadi fokus penelitian dapat dianalisis sesuai dengan cakupan yang ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, persoalan yang perlu diteliti lebih lanjut adalah bagaimana pengalaman menggunakan layanan berkaitan dengan keyakinan pengguna dan kepuasan yang mereka rasakan. Hasil pengelompokan ulasan telah memberikan gambaran mengenai aspek yang banyak dibicarakan ketika pengguna memberikan penilaian rendah, tetapi belum menjawab bagaimana aspek-aspek tersebut saling berhubungan. Untuk memperoleh penjelasan yang lebih terarah, observasi awal ini perlu ditempatkan bersama hasil penelitian terdahulu sebagai dasar penyusunan hubungan yang akan diuji. Penelitian yang telah mengevaluasi BSI Mobile menjadi rujukan penting karena dapat memperlihatkan hubungan yang sudah memperoleh dukungan empiris sekaligus bagian yang masih memerlukan penjelasan lebih lanjut.

Riva'i, Kaniawulan, dan Singasatia telah menguji keberhasilan aplikasi BSI Mobile dengan melakukan penerapan model DeLone dan McLean. Penelitian tersebut membuktikan adanya pengaruh signifikan *User Satisfaction* terhadap *Net Benefits*. Akan tetapi, pengaruh langsung *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* terhadap *User Satisfaction* tidak terbukti signifikan. Hasil tersebut

memperlihatkan bahwa hubungan antara dimensi kualitas sistem informasi dan kepuasan pengguna BSI Mobile masih dapat diteliti lebih lanjut. Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menambahkan *Trust* sebagai variabel yang menjembatani persepsi kualitas dan *User Satisfaction*. *Task Characteristic* dan *Structural Assurance* juga disertakan sebagai faktor yang diduga berperan dalam membentuk kepercayaan pengguna. [11].

Model DeLone dan McLean merupakan model yang dapat digunakan untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi dari perspektif pengguna [12]. [13] Model ini menempatkan *System Quality*, *Information Quality*, dan *Service Quality* sebagai dimensi penting yang berkaitan dengan penggunaan dan *User Satisfaction*. Dalam konteks layanan *mobile banking*, ketiga dimensi tersebut juga dapat berperan dalam pembentukan *Trust* karena pengguna berinteraksi dengan sistem untuk memperoleh informasi dan melakukan transaksi keuangan. Selain ketiga dimensi utama dalam model DeLone dan McLean, penelitian ini mempertimbangkan *Task Characteristic* dan *Structural Assurance* sebagai faktor yang dapat memengaruhi *Trust*. Selanjutnya, *Trust* diuji pengaruhnya terhadap *User Satisfaction* menggunakan data kuesioner pengguna BSI Mobile. Analisis ini penting dilakukan karena pemahaman faktor-faktor pembentuk kepercayaan pengguna dapat membantu menjelaskan kualitas layanan digital dan karakteristik penggunaan dalam melakukan aktivitas perbankan melalui aplikasi *mobile banking*. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada pengukuran kepuasan pengguna, tapi juga mengkaji proses pembentukan kepercayaan sebagai aspek yang berdasarkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan BSI Mobile.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan Uraian yang telah dijelaskan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana *Trust* berpengaruh terhadap *User Satisfaction* pengguna BSI Mobile?
2. Bagaimana *System Quality, Information Quality, Service Quality, Task Characteristic,*dan *Structural Assurance* berpengaruh terhadap *Trust* pengguna BSI Mobile?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Menganalisis pengaruh *Trust* terhadap *User Satisfaction* pengguna BSI Mobile.
2. Menganalisis pengaruh *System Quality, Information Quality, Service Quality, Task Characteristic,* dan *Structural Assurance* terhadap *Trust* pengguna BSI Mobile.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. **Manfaat Akademis:**

   Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang sistem informasi dan perilaku pengguna teknologi. Hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi pengembangan teori terkait kepercayaan dan kepuasan pengguna dengan konteks layanan dari *mobile banking*. Selain itu, penelitian ini juga dapat menjadi rujukan untuk studi-studi selanjutnya yang mengkaji hubungan antar variabel dalam model kualitas sistem informasi, seperti model DeLone dan McLean.

   Penelitian ini juga dapat memberikan kontribusi pada cakupan pengembangan kajian mengenai pembentukan kepercayaan (*Trust*)

pengguna pada layanan *mobile banking* melalui pendekatan DeLone & McLean.

2. **Manfaat Praktis:**

   Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil penelitian ini dapat memberikan informasi empiris terkait pentingnya kepercayaan pengguna dalam membentuk kepuasan terhadap layanan *mobile banking*. Penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar dalam mengevaluasi dan meningkatkan elemen kepercayaan dalam sistem BSI *Mobile banking*, seperti aspek keamanan, privasi data, dan keandalan sistem. Dengan demikian, penelitian ini dapat berkontribusi dalam mendukung pengembangan layanan digital BSI agar lebih responsif terhadap kebutuhan dan harapan pengguna.

   Selain itu, penelitian ini dapat membantu Bank Syariah Indonesia dalam melakukan identifikasi mengenai faktor yang paling berpengaruh terhadap pembentukan kepercayaan pengguna sehingga dapat digunakan sebagai dasar pengembangan layanan BSI Mobile.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus dalam penelitian ini difokuskan hanya pada aplikasi *mobile banking* BSI
2. Populasi yang ditentukan adalah seluruh pengguna *mobile banking* BSI di seluruh Indonesia, dengan sampel yang digunakan adalah pengguna *mobile banking* BSI yang berdomisili Surabaya.
3. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini meliputi *Information Quality*, *Service Quality*, *System Quality*, *Structural Assurance*, *Task Characteristic*, *Trust*, dan *User Satisfaction*.
4. Data mengenai *mobile banking* BSI yang digunakan adalah data yang tersedia pada awal Juli 2024 sehingga analisis yang dihasilkan hanya sebatas menggunakan data yang tersedia sebelum Juli 2024. Batasan ini hanya berlaku pada penggunaan data sekunder yang digunakan dalam penyusunan latar belakang penelitian, sedangkan data utama penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada responden sesuai periode penelitian yang telah ditentukan.

1.6. Relevansi Sistem Informasi

Dapat diketahui bahwa dalam penelitian ini memiliki beberapa relevansi yang bermakna dan selaras dengan bidang keilmuan Sistem Informasi, khususnya dengan Manajemen Sistem Informasi. Khususnya dalam rumpun penelitian Evaluasi Keberhasilan Sistem Informasi dengan fokus utama yang mencakup pengembangan dan evaluasi sistem berbasis aplikasi digital, pengukuran tingkat keberhasilan sistem informasi melalui pendekatan model-model teoritis, serta analisis perilaku pengguna terhadap teknologi finansial, khususnya *mobile banking*.

Penggunaan model DeLone & McLean dalam penelitian ini mendukung pengembangan keilmuan di bidang Sistem Informasi karena memberikan kerangka evaluatif yang komprehensif terhadap keberhasilan implementasi aplikasi digital. Fokus pada *Trust* dan satisfaction juga mendukung *roadmap* penelitian Program Studi Sistem Informasi dalam tema *Digital Trust and User Experience in Financial Technology*, yang saat ini menjadi prioritas akademik dan kebutuhan industri.

Jogiyanto mendefinisikan aplikasi sebagai seperangkat instruksi atau pernyataan yang diorganisasikan sedemikian rupa sehingga memungkinkan komputer memproses *input* menjadi *output* [14]. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, aplikasi diartikan sebagai penerapan [15], Dalam bidang teknologi informasi, aplikasi atau yang biasa disebut sebagai perangkat lunak yang digunakan sebagai alat untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan pekerjaan tertentu [16]. Abdurahman dan Riswaya menjelaskan bahwa aplikasi merupakan program yang dibuat untuk menjalankan dan menyelesaikan tugas-tugas khusus sesuai kebutuhan pengguna [17].

Menurut Riswandi, *mobile banking* merupakan sebuah bagian dari layanan perbankan dalam bentuk digital yang disediakan oleh pihak bank agar nasabah dapat melakukan transaksi melalui *smartphone* dengan dukungan koneksi internet [18]. Melalui aplikasi BSI *Mobile banking*, pengguna dapat mengakses berbagai layanan transaksi secara mandiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam pemanfaatan *mobile banking* BSI di wilayah Surabaya dengan menggunakan Model DeLone & McLean.

Model DeLone & McLean digunakan untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu aplikasi maupun kepuasan pengguna dalam menggunakannya melalui sejumlah variabel terkait. Pertama, kualitas sistem merupakan pengukuran proses sistem informasi yang menitikberatkan pada interaksi dari pengguna dan sistem. Kedua,

kualitas informasi mencerminkan persepsi pengguna terhadap mutu informasi yang diperoleh dari aplikasi untuk memenuhi kebutuhan informasi pengguna. Ketiga, kualitas layanan diartikan sebagai kesesuaian antara layanan yang seharusnya ditawarkan dan layanan yang benar-benar disediakan [19].

1.7. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan disusun sebagai pedoman agar pembahasan dalam laporan tetap terarah dan sesuai dengan batasan masalah yang telah ditetapkan. Laporan penelitian ini dibagi menjadi lima bab dengan susunan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi uraian mengenai latar belakang permasalahan yang dijadikan dasar dalam melakukan penelitian ini. Pada bab ini juga akan mencakup beberapa hal sebagai berikut ini, rumusan masalah yang dirumuskan secara spesifik, batasan masalah yang menjadi ruang lingkup penelitian, serta tujuan dan manfaat penelitian. Selain itu, dicantumkan pula relevansi penelitian dengan bidang keilmuan Sistem Informasi, serta adanya sistematika penulisan yang akan berisi gambaran umum isi laporan secara keseluruhan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan teori-teori yang mendasari penelitian serta kajian literatur yang relevan. Bab ini juga menyajikan hasil-hasil penelitian terdahulu yang memiliki kesamaan konteks maupun pendekatan, sebagai dasar pembentukan kerangka berpikir, model penelitian, dan hipotesis. Dengan adanya tinjauan pustaka ini, penelitian dapat berdiri di atas fondasi ilmiah yang kuat dan teruji.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini akan mencakup penguraian dari tahapan dan metode pelaksanaan penelitian yang mencakup alur penelitian, studi literatur dan observasi, identifikasi masalah, penyusunan model konseptual dan hipotesis, penentuan populasi dan sampel, penyusunan instrumen, pengujian validitas dan reliabilitas, penyebaran kuesioner, pengolahan serta analisis data, hingga penyusunan kesimpulan dan saran.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini menyajikan data hasil penelitian yang diperoleh dari responden, baik secara kuantitatif. Pada bab ini dilakukan analisis deskriptif dan inferensial terhadap data, serta pembahasan terhadap hasil pengujian hipotesis. Temuan-temuan penelitian

akan dikaitkan dengan teori yang ada dan penelitian sebelumnya, guna memberikan interpretasi yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini kesimpulan dari hasil penelitian yang dilakukan dan saran-saran akan ditulis dan ditujukan bagi pihak terkait maupun peneliti selanjutnya. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis yang telah dibahas sebelumnya, sedangkan saran disampaikan sebagai bentuk kontribusi akademis maupun praktis terhadap pengembangan sistem informasi yang diteliti.

LAMPIRAN

Pada bagian ini memuat seluruh dokumen dan data penunjang yang digunakan dalam proses penelitian. Isi lampiran mencakup instrumen kuesioner, hasil uji validitas dan reliabilitas, *output* pengolahan data, serta dokumen lain yang mendukung keabsahan dan kelengkapan laporan penelitian ini.