

# BAB 1

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Generasi Z (Gen Z) yang lahir antara tahun 1997-2012 telah menjadi penggerak utama transformasi digital di berbagai sektor, termasuk industri keuangan. Sebagai *digital native*, mereka tidak hanya mahir dalam menggunakan teknologi tetapi juga memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan digital yang cepat, intuitif, dan dapat diakses kapan saja. Karakteristik ini mendorong lembaga keuangan, termasuk perbankan, untuk berinovasi menghadirkan *platform digital* yang tidak hanya memenuhi kebutuhan transaksional tetapi juga selaras dengan gaya hidup generasi muda yang serba instan dan terhubung.<sup>2</sup>

Di Indonesia, gelombang transformasi digital perbankan ini semakin mengemuka yang ditandai dengan pertumbuhan transaksi *digital banking* yang sangat signifikan. Data Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII) pada 2024 mencatat pengguna internet di Indonesia mencapai 221,56 juta jiwa atau 79,5% dari total populasi.<sup>3</sup> Fenomena ini turut mendorong percepatan adopsi layanan keuangan digital, dimana berdasarkan data Bank Indonesia, nilai transaksi *digital banking* pada tahun 2023 mencapai Rp 1.846 triliun,

---

<sup>2</sup> Erine Novianta, Ade Andani, and Sanusi Ghazali Pane, "Financial Technology Dan Literasi Keuangan Terhadap Generasi Z," *Jurnal Ekonomika Dan Bisnis (JEBS)* 4, no. 1 (2024): 1–8.

<sup>3</sup> Sofyan Mufti Prasetyo, Rehan Gustiawan, and Fabian Rizzel Albani, "Analisis Pertumbuhan Pengguna Internet Di Indonesia," *Jurnal Biikma* 2, no. 1 (2024): 65–71.

mengalami peningkatan sebesar 22,43% dibandingkan tahun sebelumnya.<sup>4</sup> Angka ini tidak hanya mencerminkan perubahan perilaku konsumen, tetapi juga menegaskan bahwa layanan perbankan digital bukan lagi sekadar alternatif, melainkan sebuah kebutuhan primer, sehingga menuntut lembaga keuangan untuk berinovasi guna memenuhi ekspektasi nasabah akan layanan yang cepat, mudah, dan aman.

**Gambar 1. 1 Data Pertumbuhan Tingkat Penetrasi Internet di Indonesia**



**Sumber : APJII**

Merespons dinamika tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar meluncurkan aplikasi Byond by BSI, sebuah *platform digital* yang menawarkan beragam layanan *self-service* seperti pembukaan rekening, transfer, pembayaran, investasi, dan pembiayaan. Kehadiran aplikasi ini merupakan bagian dari inisiatif strategis BSI untuk bertransformasi menjadi bank digital yang mampu bersaing di era ekonomi digital. Berdasarkan data

---

<sup>4</sup> Mega Diva and Mochamad Isa Anshori, "Penggunaan E-Wallet Sebagai Inovasi Transaksi Digital: Literatur Review," *MULTIPLE: Journal of Global and Multidisciplinary* 2, no. 6 (2024): 1991–2002.

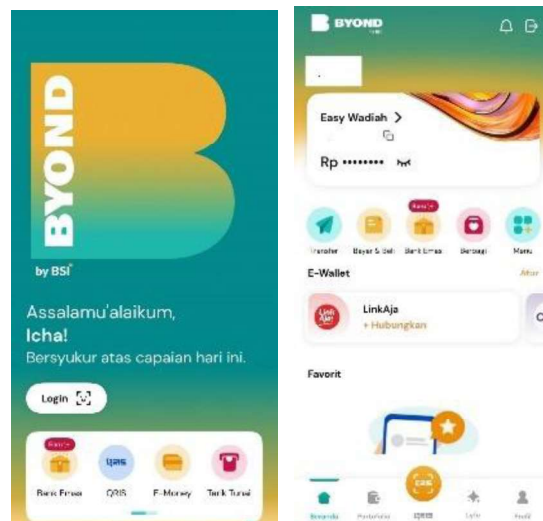
Bank Syariah Indonesia, jumlah pengguna aplikasi Byond by BSI telah mencapai 3,5 juta pengguna per 7 Maret 2025 dan terus mengalami peningkatan seiring transformasi digital yang dilakukan BSI.<sup>5</sup> Selain itu, transaksi melalui layanan digital BSI juga mendominasi aktivitas transaksi nasabah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa layanan digital BSI memiliki tingkat penggunaan yang tinggi dan menjadi bagian penting dalam aktivitas perbankan masyarakat, khususnya generasi muda. Oleh karena itu, aplikasi Byond by BSI dipandang relevan untuk diteliti terkait kualitas layanan *self-service* dan kepuasan pengguna. Selain itu, aplikasi Byond by BSI juga dirancang untuk menjawab tingginya permintaan segmen muda terhadap layanan perbankan yang praktis, *real-time*, dan dapat diakses kapan saja. Aplikasi ini dipilih karena merupakan produk digital unggulan yang secara khusus ditargetkan untuk segmen muda dan *digital native*, sejalan dengan strategi transformasi digital BSI yang tercantum dalam Laporan Tahunan BSI 2023.<sup>6</sup> Berikut adalah tampilan antarmuka utama (*dashboard*) aplikasi Byond by BSI yang menunjukkan navigasi layanan *self-service* yang tersedia.

---

<sup>5</sup> Bank Syariah Indonesia, “Pengguna Byond by BSI Tumbuh Pesat Tembus 3,5 Juta User,” <https://www.bankbsi.co.id/index.php/news-update/berita/pengguna-byond-by-bsi-tumbuh-pesat-tembus-35-juta-user>, diakses 22 Mei 2026.

<sup>6</sup> Bank Syariah Indonesia, “Ekspansi Dana Akselerasi Bisnis Untuk Pertumbuhan Berkelanjutan”, <https://ir.bankbsi.co.id/misc/AR/AR2023-ID.pdf>.

**Gambar 1. 2 Dashboard aplikasi Byond By BSI**



**Sumber :** Dokumentasi pribadi peneliti, 2025

Meski dirancang untuk segmen muda, berdasarkan temuan awal melalui wawancara informal dengan beberapa mahasiswa pengguna aplikasi Byond by BSI, terungkap bahwa mereka mengalami berbagai kendala dalam menggunakan aplikasi ini dibandingkan dengan aplikasi perbankan digital lainnya. Kesulitan utama yang dihadapi meliputi antarmuka yang dianggap kurang intuitif, lambatnya respons aplikasi pada jam sibuk, serta kesulitan dalam menemukan fitur-fitur tertentu. Temuan awal ini mengindikasikan adanya potensi masalah dalam kualitas layanan elektronik aplikasi Byond by BSI. Alasan kedua yang memperkuat pentingnya penelitian ini adalah status BSI sebagai bank plat merah (BUMN). Sebagai bank syariah terbesar milik negara, BSI memiliki tanggung jawab strategis dalam mendukung inklusi keuangan nasional dan memberikan pelayanan prima. Aplikasi Byond seharusnya menjadi ujung tombak digitalisasi dan daya tarik nasabah masa depan, namun jika layanannya dianggap kurang kompetitif dibandingkan

aplikasi swasta, hal ini dapat berdampak pada citra BSI sebagai institusi BUMN yang diharapkan menjadi pelopor layanan perbankan syariah modern. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk mengidentifikasi dimensi ESQ mana yang perlu diperbaiki, sehingga hasilnya dapat menjadi rekomendasi strategis bagi BSI dalam meningkatkan kualitas layanan digital dan memenuhi ekspektasi segmen muda sebagai calon nasabah potensial.

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2022 dan 2023 di UIN SATU yang merupakan pengguna aplikasi Byond by BSI. Pemilihan populasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan strategis. *Pertama*, dari segi tingkat studi, mahasiswa angkatan 2022-2023 dipilih karena telah menempuh mata kuliah yang dianggap representatif dengan kebutuhan data daripada angkatan 2024 yang masih dalam masa adaptasi. *Kedua*, pemilihan mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah secara khusus didasarkan pada relevansi keilmuan dimana mereka memiliki literasi keuangan syariah yang lebih matang sehingga mampu memberikan evaluasi yang lebih kritis dan substantif terhadap kinerja aplikasi perbankan syariah. Berdasarkan data administrasi program studi, total mahasiswa pada angkatan 2022-2023 tersebut adalah 237 orang. Namun, karena tidak semua mahasiswa merupakan pengguna aplikasi Byond, maka populasi penelitian ini merupakan bagian dari keseluruhan mahasiswa yang memenuhi kriteria spesifik, yaitu sebagai pengguna layanan *self service* aplikasi Byond by BSI.

**Tabel 1. 1 Data Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022-2023**

| No.          | Kriteria                                  | Jumlah     |
|--------------|-------------------------------------------|------------|
| 1            | Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022 | 120        |
| 2            | Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2023 | 117        |
| <b>TOTAL</b> |                                           | <b>237</b> |

**Sumber :** *Front Office* FEBI UIN SATU, 2025

Berdasarkan temuan awal tersebut, untuk menganalisis masalah ini, penelitian ini menggunakan tiga variabel bebas dari model E-S-QUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra sebagai *grand theory*. Pertama, variabel Efisiensi ( $X_1$ ) dipilih bahwa sebagai *digital native*, mahasiswa mengutamakan kemudahan dan kecepatan akses dalam menggunakan aplikasi perbankan. Kedua, Pemenuhan ( $X_2$ ) dipilih bahwa aplikasi perbankan digital harus mampu memenuhi ekspektasi fungsional pengguna, seperti kemudahan melakukan transaksi keuangan secara lengkap dan akurat tanpa harus mengunjungi kantor bank. Ketiga, Ketersediaan Sistem ( $X_4$ ) dipilih untuk menilai keandalan teknis aplikasi dalam kondisi penggunaan sehari-hari. Selanjutnya Kepuasan mahasiswa ( $Y$ ) sebagai variabel terikat diharapkan terbentuk ketika aplikasi Byond by BSI tidak hanya menawarkan kemudahan akses (efisiensi) dan kelengkapan fitur (pemenuhan), tetapi juga didukung oleh stabilitas sistem yang andal (ketersediaan sistem).

Secara teoritis, model *E-Service Quality* yang dikembangkan oleh Parasuraman menjelaskan bahwa dimensi efisiensi, pemenuhan sistem, dan ketersediaan sistem berperan penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna layanan digital. Layanan yang efisien seharusnya memudahkan pengguna

dalam mengakses fitur, mempercepat proses transaksi, serta memberikan pengalaman penggunaan yang nyaman dan intuitif. Namun berdasarkan data awal yang diperoleh dari pengalaman penggunaan aplikasi Byond by BSI oleh mahasiswa, ditemukan adanya kendala seperti lambatnya respons aplikasi pada jam sibuk, kesulitan dalam menemukan fitur tertentu, serta antarmuka yang dianggap kurang intuitif. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara konsep teoritis kualitas layanan elektronik dengan kondisi penggunaan aktual aplikasi Byond by BSI, sehingga menjadi dasar utama dilakukannya penelitian ini.

Beberapa penelitian terdahulu telah menguji hubungan antar variabel ini pada konteks yang berbeda. Penelitian yang dilakukan Oscar Christadin Noventa menguji kualitas layanan elektronik pada layanan pesan antar makanan *online*,<sup>7</sup> sementara Putri Dana Yanti, dkk. meneliti aplikasi Livin By Mandiri *Mobile Banking*.<sup>8</sup> Namun, terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*) yang jelas. Pertama, penelitian yang secara spesifik menguji aplikasi Byond by BSI masih sangat terbatas. Kedua, penelitian dari Jelyta Palittin, dkk.<sup>9</sup> lebih berfokus pada nasabah aplikasi *mobile banking* Livin By Mandiri di Kota Samarinda, sehingga belum menyentuh karakteristik unik segmen

---

<sup>7</sup> Oscar Christadian Noventa, "Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Elektronik Dan Loyalitas Pelanggan Elektronik Pada Layanan Pesan Antar Makanan Online The Influence of Electronic Service Quality on Electronic Customer Satisfaction and Electronic Customer," *Jurnal Bisnis Mahasiswa* 5, no. 3 (2025): 1138–1150.

<sup>8</sup> Putri Dana Yanti and Agus Maolana Hidayat, "The Effect of Electronic Service Quality on Loyalty through Customer Satisfaction on Livin by Mandiri Mobile Banking," *Journal Of Economic, Business, and Accounting* 7, no. 5 (2024): 4439–4446.

<sup>9</sup> Rahmawati Fitriana Jelyta Palittin, Achmad Rudzali, "Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Kepercayaan Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Aplikasi Mobile Banking Livin' By Mandiri Di Kota Samarinda," *Jurnal Akuntansi Politeknik Negeri Samarinda* 21, no. 2 (2025): 105–114.

mahasiswa perbankan syariah yang memiliki literasi keuangan syariah yang lebih tinggi dan ekspektasi yang berbeda. Oleh karena itu, kebaruan (*novelty*) penelitian ini terletak pada: (1) Penerapan model ESQ untuk menganalisis kualitas layanan aplikasi Byond by BSI; (2) Fokus objek pada aplikasi Byond by BSI; dan (3) Segmentasi populasi yaitu mahasiswa perbankan syariah angkatan 2022-2023 UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang menggunakan layanan *self service* aplikasi Byond By BSI.

Dengan mengisi kesenjangan tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi yang signifikan. Secara praktis, hasil penelitian akan menghasilkan rekomendasi strategis bagi manajemen BSI untuk meningkatkan kualitas antarmuka, kinerja, dan fitur aplikasi Byond by BSI, sehingga dapat memaksimalkan kepuasan. Secara teoretis, penelitian ini memberikan kontribusi empiris bagi pengembangan literatur perbankan syariah digital dengan menguji dan memperluas aplikabilitas model E-S-QUAL pada konteks layanan *self-service* syariah yang masih jarang diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penelitian ini dirasa penting untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh faktor kualitas layanan (*e-service quality*) terhadap kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini berjudul: **“Pengaruh Efisiensi, Pemenuhan Sistem dan Ketersediaan Sistem terhadap Kepuasan pengguna pada Layanan Self-Service Aplikasi Byond By BSI (Studi pada Mahasiswa Perbankan Syariah Angkatan 2022-2023 UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung)”**.



## B. Identifikasi dan Batasan Masalah

### 1. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, permasalahan utama dalam penelitian ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

a. Kendala teknis dan fungsional aplikasi

Observasi awal mengungkap masalah pada layanan, seperti lambatnya respons aplikasi (*lag*), dan kompleksitas dalam mengakses fitur-fitur tertentu, yang diduga menjadi penyebab ketidakpuasan.

b. Ketidakpuasan pengguna

Adanya kendala teknis dan fungsional tersebut diduga menyebabkan tingkat kepuasan mahasiswa dalam menggunakan layanan *self-service* pada aplikasi Byond by BSI belum optimal.

c. Kesenjangan antara harapan dan kenyataan

Mahasiswa memiliki ekspektasi tinggi terhadap layanan digital. Kinerja Byond by BSI yang dirasakan diduga belum sepenuhnya sesuai dengan harapan mereka, sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan.

d. Kesenjangan penelitian (*Research Gap*)

Masih terbatasnya penelitian yang mengintegrasikan model ESQ secara spesifik untuk menganalisis kepuasan pengguna aplikasi Byond by BSI pada segmen mahasiswa perbankan syariah.

## 2. Batasan Masalah

Agar penelitian tetap fokus, terarah, dan sesuai dengan kemampuan peneliti, maka penelitian ini dibatasi pada hal-hal berikut:

### a. Subjek Penelitian

Penelitian hanya melibatkan pada mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah angkatan 2022 dan 2023, UIN Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung yang menggunakan layanan *self service* aplikasi Byond by BSI.

### b. Variabel Penelitian

Analisis dibatasi pada pengaruh tiga variabel independen, yaitu Efisiensi, Pemenuhan, dan Ketersediaan Sistem terhadap satu variabel dependen, yaitu Kepuasan pengguna.

### c. Kajian Teoritis

Kerangka teori yang digunakan dibatasi pada model (*Electronic Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra untuk menganalisis kualitas layanan elektronik aplikasi Byond by BSI.

## C. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah Efisiensi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI?

2. Apakah Pemenuhan Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI?
3. Apakah Ketersediaan Sistem berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI?
4. Apakah Efisiensi, Pemenuhan Sistem dan Ketersediaan Sistem secara simultan (bersama-sama) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI?

#### **D. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk menguji pengaruh Efisiensi terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI.
2. Untuk menguji pengaruh Pemenuhan Sistem terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI.
3. Untuk menguji pengaruh Ketersediaan Sistem terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI .
4. Untuk menguji pengaruh Efisiensi, Pemenuhan Sistem dan Ketersediaan Sistem secara simultan terhadap kepuasan pengguna pada layanan *self-service* aplikasi Byond by BSI.

## **E. Kegunaan Penelitian**

### **1. Kegunaan Teoritis**

Studi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berdasarkan data empiris dalam pengembangan pengelolaan layanan, pemasaran digital, dan perbankan syariah, terutama terkait dengan elemen-elemen yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam ranah Kualitas Layanan Elektronik.

### **2. Kegunaan Praktis:**

#### **a. Bagi Bank Syariah Indonesia (BSI)**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan acuan dan pertimbangan oleh bank untuk meningkatkan mutu aplikasi Byond By BSI yang disuguhkan kepada pengguna.

#### **b. Bagi Mahasiswa/Pengguna**

Temuan dari studi ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi mahasiswa atau pengguna dalam menilai dan memanfaatkan layanan perbankan digital syariah dengan cara yang lebih efektif dan optimal.

#### **c. Bagi Peneliti Selanjutnya**

Studi ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber rujukan dan dasar untuk penelitian selanjutnya dengan fokus pada variabel, objek, atau populasi yang berbeda.

## **F. Ruang Lingkup Penelitian**

### **1. Subtansi Masalah**

Penelitian ini mengkaji pengaruh dimensi kualitas layanan elektronik yaitu efisiensi, pemenuhan, dan ketersediaan sistem terhadap tingkat kepuasan pengguna, yaitu mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah UIN SATU angkatan 2022-2023 dalam menggunakan layanan *self-service* pada aplikasi Byond by BSI.

### **2. Variabel dan Teori Penelitian**

Ruang lingkup variabel mencakup tiga variabel bebas (Efisiensi, Pemenuhan, dan Ketersediaan Sistem) dan satu variabel terikat (Kepuasan Mahasiswa). Seluruh variabel tersebut dianalisis menggunakan kerangka teori *E-Service Quality* (E-S-QUAL) yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra sebagai landasan utama penelitian.

## **G. Penegasan Istilah**

Untuk menghindari penafsiran ganda, istilah-istilah kunci dalam penelitian ini didefinisikan secara konseptual dan operasional sebagai berikut:

### **1. Definisi Konseptual**

#### **a. Efisiensi**

Efisiensi dalam penelitian ini diartikan sebagai kemampuan layanan elektronik dalam memberikan kemudahan kepada pengguna

dalam mengakses dan menggunakan sistem untuk mencapai tujuan penggunaan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman.<sup>10</sup> Dalam konteks layanan elektronik, efisiensi mengacu pada kemampuan sistem untuk meminimalkan usaha dan waktu yang diperlukan pengguna dalam melakukan navigasi, dan penyelesaian transaksi.

#### **b. Pemenuhan**

Pemenuhan sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kemampuan layanan elektronik dalam memenuhi janji layanan yang telah disampaikan kepada pengguna secara tepat, akurat, dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman.<sup>11</sup> Pemenuhan berkaitan dengan sejauh mana sistem dapat memberikan apa yang diharapkan oleh pengguna tanpa kesalahan atau ketidaksesuaian.

#### **c. Ketersediaan Sistem**

Ketersediaan sistem mengacu pada kemampuan teknis suatu aplikasi untuk dapat diakses dan berfungsi dengan baik setiap saat, tanpa mengalami gangguan atau kegagalan yang signifikan. Konsep ini mencakup aspek stabilitas dan konsistensi operasional sistem yang memastikan pengguna dapat menggunakan layanan kapan pun diperlukan. Ketersediaan yang tinggi mengurangi risiko *downtime* dan meningkatkan kepercayaan pengguna.

---

<sup>10</sup> A. Valarie A. Zeithaml Arvind Malhotra Parasuraman, "A Multiple-Item Scale for Assessing Electronic Service Quality," *Journal Of Service Research* 7, no. 3 (2003): 1–21. yang diterjemahkan by AI.

<sup>11</sup> *Ibid.*, 5.

#### d. Kepuasan

*E-Satisfaction* (kepuasan elektronik) dalam penelitian ini didefinisikan sebagai respons evaluatif pengguna yang muncul setelah membandingkan antara harapan awal dengan kinerja layanan yang dirasakan setelah menggunakan layanan *self service* pada aplikasi BYOND by BSI, sebagaimana dikemukakan oleh Oliver.<sup>12</sup> Dengan demikian, *e-satisfaction* menjadi ukuran keberhasilan aplikasi dalam memenuhi harapan pengguna melalui kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) yang diberikan.

#### e. Layanan *Self Service*

Layanan *self-service* adalah bentuk layanan di mana pengguna dapat mengakses dan menggunakan fasilitas layanan secara mandiri tanpa interaksi langsung dengan penyedia layanan.<sup>13</sup> Dalam konteks perbankan, layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan beragam transaksi seperti transfer, pembayaran, dan pengecekan saldo secara otomatis melalui *platform digital* seperti aplikasi atau *website*. Konsep ini menekankan pada kemandirian pengguna dan efisiensi proses.

---

<sup>12</sup> Richard L. Oliver, "A Cognitive Model of the Antecedents and Consequences of Satisfaction Decisions," *Journal of Marketing Research* 17, no. 4 (2013): 460–469. yang diterjemahkan by AI.

<sup>13</sup> Matthew L Meuter et al., "Self-Service Technologies: Satisfaction with Technology-Based" *Journal Of Marketing* 64, no. 7 (2000): 50–64. yang diterjemahkan by AI.

#### **f. Aplikasi Perbankan Digital**

Aplikasi perbankan digital adalah suatu *platform* berbasis teknologi yang dikembangkan oleh institusi perbankan untuk memfasilitasi nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara elektronik.<sup>14</sup> Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, mengelola rekening, dan memperoleh informasi perbankan secara *real-time* melalui perangkat seperti *smartphone* atau komputer. Keberadaannya merupakan wujud transformasi digital dalam industri perbankan.

#### **g. Bank Syariah**

Dalam penelitian ini, bank syariah diartikan sebagai institusi finansial yang melaksanakan operasionalnya sesuai dengan aturan-aturan syariat Islam, yang tidak mengandung elemen riba, gharar, dan maisir, serta berlandaskan pada asas keadilan dan kemitraan, seperti yang diatur dalam Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 mengenai Perbankan Syariah.<sup>15</sup>

### **2. Definisi Operasional**

Secara operasional, yang dimaksud dengan pengaruh efisiensi, pemenuhan sistem dan ketersediaan sistem terhadap kepuasan mahasiswa dalam penggunaan layanan *self-service* aplikasi Byond by

---

<sup>14</sup> Is Susanto Nora Helda Sari, Muhammad Iqbal Fasa, "Pemahaman Nasabah Tentang Digital Banking Dan Implikasinya Bagi Kinerja Bank Syariah," *Jurnal Media Akademik* 2, no. 11 (2024): 1–13.

<sup>15</sup> Maria Eleos Tiurma P, "Perbankan Syariah Dalam Perspektif Hukum Ekonomi Syariah," *Jurnal Media Hukum Indonesia* 3, no. 2 (2025): 540–543.



BSI pada mahasiswa Perbankan Syariah adalah peneliti ingin mengetahui sejauh mana kemudahan dan kecepatan penggunaan aplikasi, kemampuan aplikasi dalam memenuhi janji layanan, serta stabilitas dan ketersediaan sistem aplikasi memengaruhi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa sebagai pengguna.

## **H. Sistematika Penulisan**

### **1. Bagian Awal**

Bagian awal meliputi halaman sampul depan, halaman judul, persetujuan pembimbing, pengesahan penguji, motto, persembahan, kata pengantar, daftar isi, daftar tabel, daftar gambar, daftar lampiran, serta abstrak.

### **2. Bagian Utama**

Bagian ini terdiri dari beberapa bab, diantaranya :

- |                |                                                                                                                                                                                                      |
|----------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>BAB I</b>   | Pendahuluan berisi latar belakang, identifikasi dan batasan masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian, ruang lingkup penelitian, penegasan istilah dan sistematika penulisan. |
| <b>BAB II</b>  | Landasan Teori berisi teori yang digunakan, penelitian terdahulu, kerangka konseptual dan hipotesis penelitian.                                                                                      |
| <b>BAB III</b> | Metode Penelitian berisi pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, sumber data, variabel dan pengukuran, populasi, sampling dan sampel penelitian,                                         |

instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, dan analisis data.

**BAB IV** Hasil Penelitian berisi gambaran umum objek penelitian, karakteristik responden, deskripsi variabel penelitian dan hasil analisis data.

**BAB V** Pembahasan berisi penjelasan serta penguatan atas temuan penelitian, selanjutnya membandingkan temuan penelitian dengan teori dan penelitian terdahulu yang kredibel.

**BAB VI** Kesimpulan disusun berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya sesuai dengan rumusan masalah. Selain itu, bab ini juga memuat saran yang ditujukan kepada pihak terkait dan peneliti selanjutnya sebagai bahan perbaikan dan pengembangan di masa mendatang.

### **3. Bagian Akhir**

Bagian akhir terdiri dari daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan biodata penulis.