BAB I
PENDAHULUAN

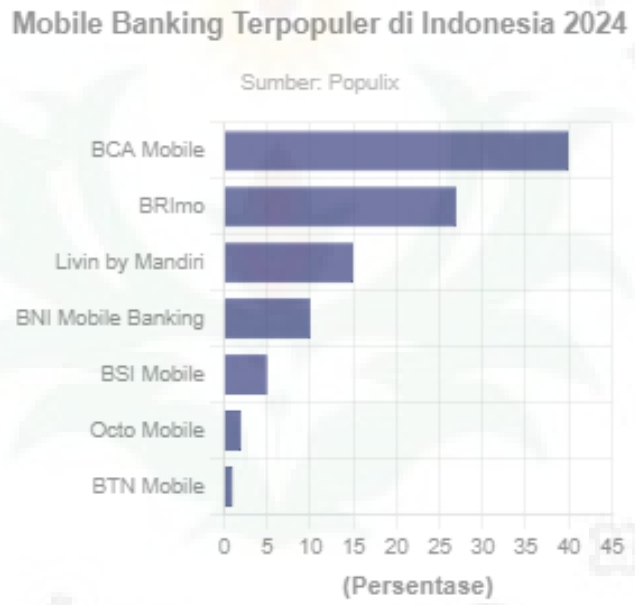
1.1. Latar Belakang

Di era digital, kehidupan manusia sehari-hari tidak lepas dari teknologi informasi digital. Sektor perbankan merupakan salah satu bidang yang sangat jelas terpengaruh oleh perkembangan teknologi informasi. Penggunaan smartphone dan perangkat pintar yang semakin luas, didukung oleh infrastruktur jaringan yang lebih baik, inovasi digital, dan teknologi keuangan *(fintech),* telah membawa perubahan besar menuju era transaksi tanpa kertas *(paperless transaction)* (Al Amin et al., 2022). Dalam era teknologi dan globalisasi, layanan perbankan komersial dituntut untuk memenuhi kebutuhan zaman.

Dalam industri perbankan, transaksi melalui perangkat *Mobile* telah menjadi tren yang populer. Kondisi ini didorong oleh perkembangan teknologi dan digitalisasi serta tuntutan masyarakat yang menginginkan kemudahan dan kesederhanaan prosedur transaksi keuangan. Perbankan seluler atau dikenal sebagai *Mobile banking* telah berkembang menjadi salah satu inovasi yang terbukti memiliki nilai praktis bagi bank dan pengguna. *Mobile banking* memberikan kemudahan berupa efisiensi perbankan melalui transaksi tanpa uang tunai. *Mobile banking* kini semakin lekat dengan aktivitas sehari-hari masyarakat karena memudahkan berbagai kebutuhan, mulai dari melakukan pembayaran dan transaksi, mengecek informasi rekening, berinvestasi, hingga terhubung dengan kartu kredit dan layanan lainnya (Zhou et al., 2021).

Di Indonesia, perusahaan perbankan yang sudah mapan mulai menawarkan versi aplikasi perbankan seluler (Mobile banking). Hal ini ditandai dengan pertumbuhan transaksi mobile banking di Indonesia. Survey Populix, (2022) menunjukkan sebanyak 64% orang yang menjawab memiliki aplikasi layanan perbankan dan finansial. Selain itu, data Bank Indonesia menunjukkan peningkatan sebesar 68,5% dalam jumlah transaksi perbankan melalui perangkat seluler selama sembilan bulan pertama tahun 2024 menjadi 14,09 miliar, meningkat dari 8,36 miliar pada periode yang sama tahun sebelumnya (Kontan.co.id, 2024). Kemudahan dan kenyamanan sistem mobile banking yang dapat digunakan dengan mudah, serta

tersedianya beragam layanan perbankan di dalamnya, telah meningkatkan penerimaan dan penggunaannya, sehingga semakin banyak nasabah beralih ke layanan digital daripada harus datang ke kantor cabang atau ATM (Anjungan Tunai Mandiri). Secara statistik, peningkatan yang sangat pesat pada jumlah pengguna dan nilai transaksi Mobile banking memberikan gambaran jelas mengenai perkembangan teknologi ini.



Gambar 1. 1 M-Banking Terpopuler di Indonesia
Sumber: Populix (2024)

Berdasarkan Survei Populix pada Mei 2024, terlihat bahwa preferensi masyarakat Indonesia terhadap mobile banking masih didominasi oleh beberapa bank besar, dengan BCA *Mobile* menempati layanan *Mobile* banking dengan tingkat popularitas tertinggi di Indonesia (Gambar1.1). Di posisi kedua diikuti oleh BRImo dari Bank Rakyat Indonesia (27%), Livin *by* Mandiri (15%), BNI *Mobile* (10%), BSI *Mobile* (5%), Octo *Mobile* (2%), dan BTN *Mobile* (1%). Sebanyak 40% responden memilih BCA *Mobile*, karena keunggulan dari segi tampilan dan fitur-fitur yang ada, sehingga banyak responden memilih layanan tersebut.

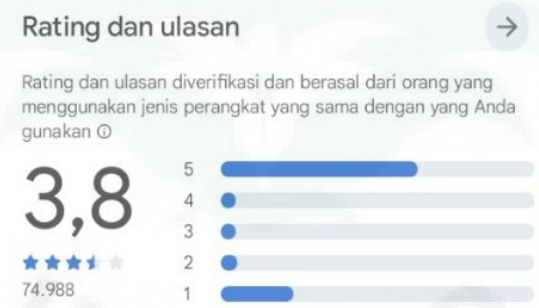
Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah layanan perbankan *Mobile* yang ditawarkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). BSI resmi berdiri 1 Februari 2021 adalah hasil dari merger Bank BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan Bank BNI Syariah. Sejak peluncuran BSI *Mobile* pada Februari 2021 hingga Juni 2024, layanan

ini telah diadopsi oleh sekitar 7,12 juta pengguna, dengan proporsi transaksi digital mencapai 97,9% dari total transaksi nasabah BSI, menunjukkan tingginya tingkat penggunaan layanan digital BSI (BSI, 2024). BSI *Mobile* dikenal sebagai kanal digital Bank Syariah Indonesia dengan konsep layanan yang menggabungkan fungsi finansial dan fitur islami. Selain fungsi perbankan umum seperti transfer dan pembayaran, tersedia juga layanan islami berupa jadwal sholat dan layanan ZISWAF untuk zakat/infak/sedekah, yang memperkuat posisi aplikasi ini di kaum nasabah muslim.

Seiring dengan kebutuhan pasar yang semakin berkembang, PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) memperkenalkan aplikasi BYOND *by* BSI pada tanggal 9 November 2025. Aplikasi tersebut dikembangkan sebagai pengganti BSI *Mobile* yang telah mencapai lebih dari 7 juta pengguna pada tahun 2024. Langkah tersebut merupakan wujud dari strategi digital BSI, yang ditujukan untuk menghadirkan inovasi baru yang lebih adaptif, inovatif, dan relevan serta untuk menyesuaikan kebutuhan nasabah era teknologi modern. BYOND *by* BSI dikembangkan dengan konsep *beyond banking* yang menggabungkan layanan sosial dan spiritual. Sejak awal peluncurannya, tingkat adopsi BYOND *by* BSI tergolong cepat karena BSI secara aktif mendorong migrasi pengguna dari BSI *mobile* ke aplikasi ini. Selama dua bulan awal setelah diperkenalkan, pengguna aktif BYOND menjangkau hampir 3 juta pengguna dan mencatat 15 juta transaksi per Desember 2024 (BSI, 2025). Jumlah pengguna terus mengalami peningkatan hingga pada triwulan III 2025 tercapai 22,6 juta pengguna (Saputra, 2025). Hingga kini, berdasarkan unduhan pada Google Play Store, BYOND *by* BSI telah diunduh sebanyak 5 juta kali.

Pada aplikasi perbankan digital yang digunakan secara rutin dan berulang, tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu faktor penting untuk mengukur efektivitas penerapan layanan. Kepuasan menggambarkan tingkat kenyamanan yang dinikmati pengguna ketika memanfaatkan layanan pembayaran seluler *(m-payment service)*, yang terbentuk dari pengalaman dan hasil kinerja layanan, sehingga kepuasan semakin terbentuk dan menguat setelah pengguna benar-benar mengadopsi layanan atau sistem tersebut (Franque et al., 2021). Pandangan ini didukung oleh Kendle & Chipangura (2024) yang menyatakan bahwa Kepuasan pengguna dalam menggunakan suatu sistem dinilai setelah pengguna menjalani seluruh rangkaian

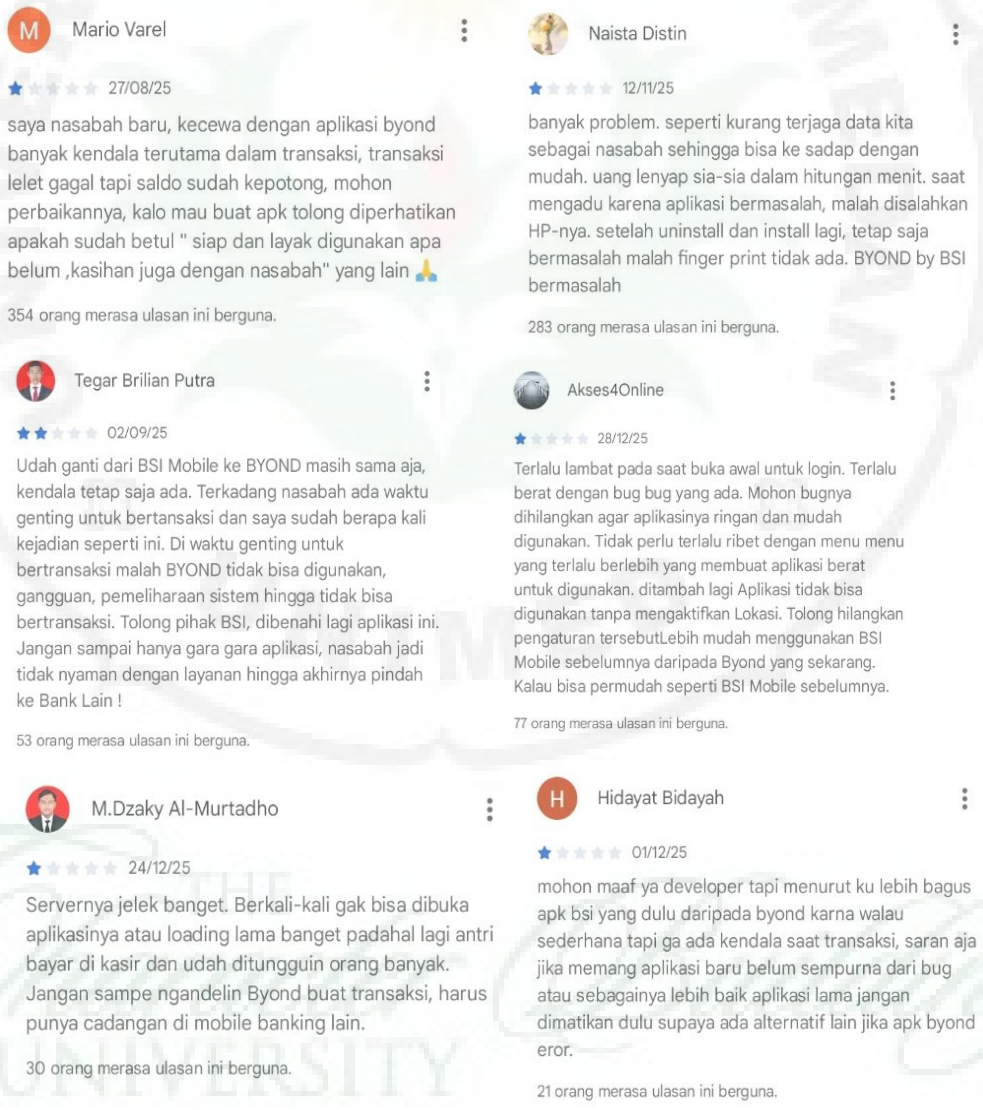
pengalaman penggunaan, seperti mengunduh aplikasi *Mobile*, melakukan pendaftaran, memilih produk, hingga melakukan pembayaran. Kepuasan merupakan konstruk kunci yang dipandang sebagai faktor utama yang mempengaruhi perilaku setelah adopsi dalam berbagai teori, seperti niat penggunaan berkelanjutan dalam *IS Continuance Model* (Bhattacherjee, 2001) dan performa individu dalam Delone and Mclean *IS Successs Model* (DeLone & McLean, 2003). Sebelum pengguna memutuskan untuk tetap menggunakan sistem atau layanan, kepuasan serta sikap positif menjadi hal yang sangat diperlukan. Agar konsumen mau mengadopsi *Mobile banking*, mereka perlu merasa puas akan kinerja layanan terlebih dahulu, yang selanjutnya dapat mendorong penggunaan secara nyata. Ketidaksesuaian antara harapan dan pengalaman dapat menyebabkan pengguna merasa kecewa dan kepuasannya menurun.



Gambar 1. 2 Rating dan Ulasan BYOND by BSI
Sumber: Google Play Store (diakses pada 26 Januari)

Sebagaimana dijelaskan dalam teori Manajemen Pemasaran oleh Kotler & Keller (2016), kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh konsistensi dalam kualitas produk dan layanan serta inovasi yang sesuai dengan kebutuhan pasar. Namun, tingginya tingkat adopsi BYOND by BSI tidak sepenuhnya mencerminkan kelancaran proses peralihan dari BSI Mobile, sebab masih ditemukan sejumlah permasalahan yang mengindikasikan ketidakpuasan pengguna. Ini ditunjukkan oleh rating aplikasi yang masih rendah yaitu sebesar 3,8 (Gambar 1.2) dibanding aplikasi sejenis BCA *Mobile* (4.0), Brimo (4,7) dan Livin *by* Mandiri (4,1). Selain itu, hasil analisis sentimen yang dilakukan oleh Firzatullah dan Nuroji (2025) terhadap tanggapan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di Google Play Store turut mengonfirmasi adanya dominasi ulasan negatif, dengan jumlah sentimen negatif

mencapai 17.104, sedangkan sentimen positif tercatat 15.967. Keluhan-keluhan tersebut didominasi oleh kata kunci ‘error’, ‘aplikasi’, dan ‘transaksi’. Sejumlah pengguna juga menyatakan ketidaknyamanan, keraguan untuk mengandalkan aplikasi dalam transaksi penting, serta keengganan merekomendasikan BYOND *by* BSI kepada pengguna lain (Gambar 1.3). Meskipun hadir dengan inovasi dan integrasi layanan yang lebih luas, BYOND *by* BSI tampaknya belum memenuhi ekspektasi pengguna.

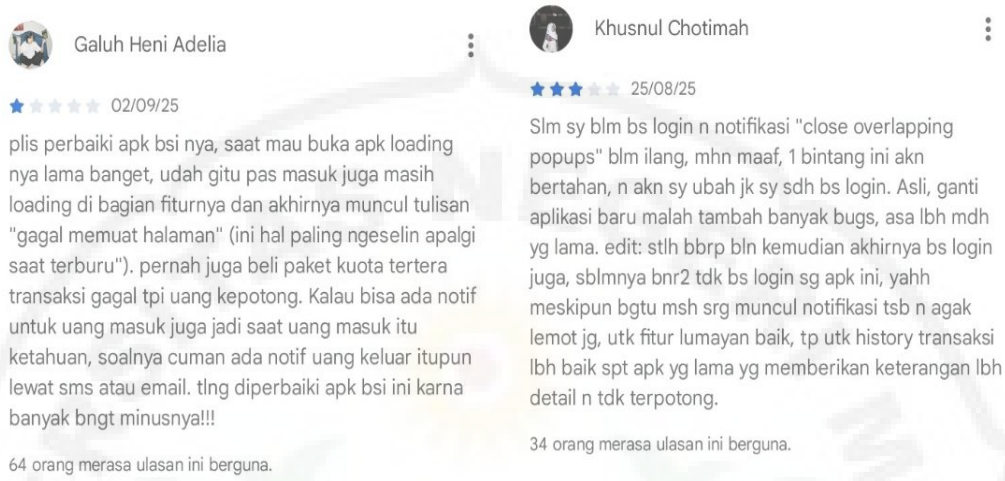


Gambar 1. 3 Beberapa Ulasan Pengguna BYOND by BSI
Sumber: Google Play Store (diakses pada 26 Januari 2026)

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna merupakan kualitas sistem (Kalankesh et al., 2020). Menurut Q. Zhou et al. (2021), kualitas

sistem *mobile banking* merujuk pada kinerja aplikasi, seperti kesesuaian dengan ponsel, kecepatan respon, dan aspek lainnya. BSI secara berkala melakukan *upgrade* sistem untuk meningkatkan performa aplikasi. Namun, pengamatan pada tanggapan pengguna pada Google Play Store, ditemukan sejumlah pengguna menilai aplikasi BYOND *by* BSI masih lambat dalam merespons, khususnya saat mengakses layanan, melakukan login, maupun membuka fitur transaksi. Selain itu, keandalan sistem menjadi sorotan karena sistem kerap mengalami *bug* pada aplikasi. Hal ini menyebabkan transaksi tertunda dan saldo berkurang tetapi belum masuk ke tujuan. Pengguna jadi tidak dapat mengandalkan BYOND *by* BSI sepenuhnya karena kendala tersebut. Ketersediaan layanan dalam aplikasi juga dinilai belum optimal, di mana pengguna tidak dapat mengakses layanan di saat-saat tertentu karena adanya pemeliharaan sistem tanpa pemberitahuan. Dari sisi kemudahan penggunaan, aplikasi dinilai kurang efisien karena alur layanan dianggap rumit dan memerlukan langkah yang lebih panjang untuk menyelesaikan transaksi dan terdapat keraguan terhadap aspek keamanan sistem, terutama terkait perlindungan data dan transaksi keuangan pengguna. Dalam lingkungan perbankan berbasis internet, waktu respon, keandalan, ketersediaan, kemudahan penggunaan, dan keamanan merupakan karakteristik yang dibutuhkan agar sistem dapat bekerja secara optimal (Kaur et al., 2022). Kurangnya karakteristik ini dapat menimbulkan keraguan mengenai kapasitas penyedia layanan. Pengguna mungkin merasa skeptis terhadap kemampuan layanan untuk menawarkan kualitas yang memadai. Rendahnya kualitas sistem dapat memperburuk pengalaman pengguna karena *Mobile banking* justru menambah kesulitan dan tidak dapat memuaskan pengguna (Saadilah et al., 2021).

Disamping kualitas sistem, kepuasan pengguna terhadap aplikasi *mobile banking* juga dipengaruhi oleh kualitas informasi. Menurut (Pushparaj et al., 2025), aplikasi pembayaran seluler harus menyediakan informasi yang relevan dengan kebutuhan konsumen, seperti riwayat transaksi, saldo akun, riwayat transaksi, dan pengingat pembayaran. Namun, terdapat sejumlah kelemahan yang dialami pengguna terkait dengan kualitas informasi pada aplikasi BYOND *by* BSI (Gambar 1.4). Adanya ketidaksesuaian antara informasi status transaksi yang ditampilkan sistem dengan kondisi transaksi sebenarnya, sehingga pengguna merasa informasi yang dihasilkan tidak akurat. Pengguna aplikasi BYOND *by* BSI



Gambar 1. 4 Keluhan Terkait Notifikasi dan Tampilan Historis Aplikasi BYOND by BSI

Sumber: Google Play Store (diakses pada 26 Januari 2026)

juga mengharapkan adanya informasi transaksi dana masuk melalui notifikasi tanpa harus login ke dalam aplikasi, namun ulasan pengguna menunjukkan bahwa informasi transaksi yang dihasilkan sistem belum lengkap, terkait detail waktu transaksi berhasil dan notifikasi dana masuk. Terdapat ulasan juga yang menyatakan bahwa tampilan riwayat transaksi lebih baik pada pada aplikasi yang sebelumnya, yaitu BSI *Mobile*. Penyampaian informasi pada aplikasi BYOND *by* BSI juga dinilai belum tepat waktu. Status transaksi sering kali bertahan dalam kondisi diproses atau menunggu tanpa kejelasan durasi penyelesaian, sementara pembaruan informasi tidak segera diberikan kepada pengguna. Di sisi lain, aplikasi kerap melakukan pemeliharaan sistem *(maintenance)* yang berlangsung tanpa pemberitahuan. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpastian dan keterlambatan pengguna dalam mengambil keputusan transaksi. Kualitas informasi yang rendah dapat membuat pengalaman pengguna menjadi tidak nyaman karena pengguna harus mengeluarkan usaha lebih untuk mencari informasi, sehingga tingkat kepuasan mereka menurun (M. A. Almaiah et al., 2022).

Bersumber pada hasil pra survey awal yang diadakan terhadap 20 pengguna aplikasi BYOND *by* BSI (Gambar 1.4) pada mahasiswa jurusan manajemen UNIMED, ditemukan indikasi awal bahwa mayoritas pengguna pernah mengalami kendala pada saat menggunakan aplikasi. Permasalahan dominan berupa kegagalan login atau aplikasi tidak dapat diakses sebanyak 8 responden, diikuti oleh *loading*



Gambar 1. 5 Jenis Masalah Pada Aplikasi BYOND by BSI
Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra Survey Februari 2026

aplikasi yang lambat sebanyak 7 responden. Selain itu, beberapa responden juga melaporkan kendala lain seperti transaksi tertahan serta error atau *bug* pada aplikasi yang masing-masing dialami oleh 4 responden, serta notifikasi transaksi yang tidak muncul dan riwayat transaksi kurang jelas.

Tabel 1. 1 Jenis Masalah Pada Aplikasi BYOND by BSI

No	Pernyataan	Jawaban	
		Ya	Tidak
1.	Secara umum, saya puas menggunakan aplikasi BYOND *by* BSI.	42,9 %	57,1 %
2.	BYOND *by* BSI sesuai dengan harapan saya sebagai pengganti BSI *Mobile*.	47,6 %	52,4 %
3.	Saya akan merekomendasikan BYOND *by* BSI kepada orang lain.	47,6 %	52,4 %

Sumber: Hasil Olah Data Kuesioner Pra-Survey Februari 2026

Meskipun terdapat lima responden yang menyatakan tidak mengalami masalah berarti, secara umum hasil pra survey ini menunjukkan adanya potensi permasalahan pada aspek kualitas sistem aplikasi (Tabel 1.1). Selain itu, lebih dari separuh responden menyatakan tidak puas (57,1%) serta tidak bersedia merekomendasikan aplikasi tersebut (52,4%).

Dalam teori Delone dan Mclean *IS Success Model* (2003), kepuasan pengguna dipengaruhi oleh kualitas sistem dan kualitas informasi. Kendala teknis pada aplikasi BYOND *by* BSI seperti *error*, keterlambatan respon, dan kegagalan

akses mencerminkan kualitas sistem aplikasi belum sepenuhnya optimal dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Ketika pengguna menilai sistem sulit diakses, respon lambat, atau informasi transaksi kurang memberikan kejelasan, pengalaman tersebut berpotensi mempengaruhi evaluasi akhir mereka terhadap sistem. Rendahnya tingkat kepuasan pengguna yang teridentifikasi pada pra-survey menunjukkan perlunya pengujian empiris untuk mengetahui sejauh mana kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna BYOND *by* BSI pada mahasiswa.

Sejumlah penelitian terdahulu telah mengkaji pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi pada layanan *mobile payment*, yang secara konsisten menunjukkan bahwa kedua faktor tersebut berperan penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Penelitian Albashrawi & Motiwalla (2020) menemukan bahwa kualitas sistem mencakup aspek daya tarik visual, kemudahan penggunaan, dan navigasi aplikasi, serta kualitas informasi yang terkait dengan pengorganisasian informasi secara tepat di layar ponsel yang kecil berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Selain itu, penelitian pada *payments banks* di India oleh Kaur et al (2022) mendukung bahwa keandalan operasional sistem dan konten informasi yang lengkap secara signifikan berkontribusi pada kepuasan pengguna dalam melakukan transaksi digital.

Namun, hasil yang berbeda terdapat pada studi oleh Pushparaj et al (2025) menemukan bahwa kualitas sistem tidak memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan pengalaman pengguna. Kegagalan kualitas sistem dalam membentuk kepuasan dipicu oleh kendala teknis terjadi seperti keterlambatan transaksi dan masalah integrasi perbankan yang menghambat kenyamanan pengguna. Beberapa literatur juga menolak pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna. Penelitian oleh Bouhlel et al. (2023) pada aplikasi mobile banking di Arab Saudi menolak hipotesis kualitas informasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna. Dalam penelitian ini, pengguna aplikasi mobile banking cenderung menggunakannya untuk tindakan cepat seperti pembayaran/transfer, sehingga tidak terlalu mementingkan informasi yang detail. Temuan serupa di dukung oleh (Vaddhano, 2023) di Indonesia yang menyatakan bahwa kualitas informasi dianggap sebagai fitur bawaan standar yang sudah pasti ditawarkan oleh semua aplikasi, sehingga tidak lagi

relevan dalam meningkatkan kepuasan.

Sebagian besar penelitian tentang *mobile banking* berfokus pada calon pengguna *(intention to use)* atau adopsi awal teknologi, sehingga pemahaman mengenai pengalaman penggunaan aktual *(actual use)* masih terbatas. Penelitian ini memperluas kajian tersebut dengan menempatkan pengguna aktif sebagai subjek penelitian, khususnya penggunaan aplikasi BYOND *by* BSI. Penelitian ini secara spesifik menyoroti pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI. Selain itu, penelitian sebelumnya menunjukkan adanya inkonsistensi dalam hasil yang berhubungan dengan pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna di mana beberapa penelitian menunjukkan pengaruh signifikan, sementara yang lain menunjukkan hasil yang lemah atau tidak signifikan. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan guna memperluas pemahaman mengenai faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna *mobile banking*.

Penelitian ini menargetkan mahasiswa menjadi subjek penelitian. Mahasiswa termasuk dalam generasi Z merupakan kelompok usia yang tumbuh dalam era global, sehingga mempunyai adaptivitas yang sangat tinggi terhadap teknologi baru. Menurut laporan Surveillance Perbankan Indonesia oleh Otoritas Jasa Keuangan (2024), generasi ini cenderung memilih *mobile banking*, dompet digital, serta aplikasi investasi untuk mengelola keuangan. Dengan demikian, mahasiswa dianggap sebagai representasi generasi Z yang relevan dalam mengkaji pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi *mobile banking* seperti BYOND *by* BSI.

Berdasarkan fenomena yang telah diuraikan, dapat diketahui meskipun BYOND *by* BSI merupakan inovasi layanan perbankan dengan fitur yang beragam, masih ditemukan berbagai keluhan pengguna terkait kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Kepuasan pengguna menjadi aspek penting dalam mengevaluasi keberhasilan suatu sistem atau aplikasi/platform karena pengalaman yang dirasakan pengguna berkaitan dengan keberlangsungan penggunaan aplikasi, kepercayaan pengguna, dan loyalitas pengguna. Oleh karena itu penulis merumuskan judul penelitian **"Pengaruh Kualitas Sistem Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi BYOND *By* BSI Pada Mahasiswa Jurusan**

Manajemen UNIMED”

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dan pembahasan latar belakang penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat dirumuskan identifikasi masalah sebagai berikut:

1. Terdapat komentar negatif pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di Google Play Store terkait ketidaknyamanan, kekecewaan, serta pernyataan keraguan untuk mengandalkan aplikasi dalam aktivitas transaksi digital. Selain itu, aplikasi ini memiliki rating rendah dibandingkan aplikasi perbankan digital sejenis. Fenomena ini mengindikasikan rendahnya tingkat kepuasan sebagian pengguna BYOND *by* BSI.
2. Kualitas sistem aplikasi BYOND *by* BSI belum optimal, ditandai dengan seringnya terjadi error, gangguan login, *maintenance* tanpa pemberitahuan, lambatnya waktu respon, serta kasus saldo terpotong namun transaksi belum berhasil.
3. Kualitas informasi dalam aplikasi belum sepenuhnya memenuhi harapan pengguna, terlihat dari keluhan mengenai status transaksi yang tidak jelas, informasi historis yang kurang detail, notifikasi yang tidak akurat, serta kurangnya kepastian penyelesaian transaksi.
4. Minimnya studi terdahulu yang mengidentifikasi faktor paling berpengaruh dalam membentuk kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI di kalangan mahasiswa.

1.3. Batasan Masalah

Guna menjaga ruang lingkup penelitian agar tidak meluas dari permasalahan yang telah dirumuskan serta tetap sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan, maka penelitian ini dibatasi pada beberapa hal berikut:

1. Objek dalam penelitian ini adalah aplikasi *mobile banking* BYOND *by* BSI khususnya menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna.
2. Subjek dalam penelitian ini adalah mahasiswa aktif jurusan Manajemen UNIMED angkatan 2023 yang terdiri dari program studi Manajemen, Bisnis

Digital, dan Kewirausahaan dengan tujuan untuk memfokuskan analisis pada kelompok usia *digital native*.

1.4. Rumusan Masalah

Dari uraian latar belakang dan identifikasi masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, dapat disusun rumusan masalah penelitian yang dirumuskan dalam bentuk pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan Manajemen UNIMED?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan Manajemen UNIMED?
3. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa juruasan Manajemen UNIMED?
4. Apakah terdapat pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan Manajemen UNIMED?

1.5. Tujuan Penelitian

Dari uraian rumusan masalah yang telah dipaparkan, maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan Manajemen UNIMED.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan Manajemen UNIMED.
3. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem terhadap kualitas informasi pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa juruasan Manajemen UNIMED.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan pengguna aplikasi BYOND *by* BSI pada mahasiswa jurusan Manajemen UNIMED.

1.6. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dapat diperoleh penelitian ini, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pihak-pihak terkait, adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti

   Melalui penelitian ini, diharapkan peneliti memperoleh wawasan dan pemahaman mendalam mengenai bagaimana kualitas sistem dan kualitas informasi dapat mempengaruhi kepuasan pengguna aplikasi mobile banking seperti BYOND by BSI.

2. Bagi Universitas Negeri Medan

   Melalui penelitian ini, diharapkan dapat menambah pemahaman, informasi, referensi, dan kontribusi bagi Universitas Negeri Medan, terutama Program Studi Bisnis Digital. Temuan penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai dokumen pembelajaran dan perbandingan bagi penelitian-penelitian berikutnya yang berkaitan dengan evaluasi kepuasan pengguna pada layanan digital, khususnya *mobile banking*.

3. Bagi Perusahaan

   Melalui penelitian ini, diharapkan dapat tersedia masukan dan bahan pertimbangan bagi perusahaan dalam mengevaluasi serta meningkatkan kualitas sistem dan kualitas informasi pada aplikasi BYOND *by* BSI, guna menetapkan prioritas perbaikan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.