

## **ANALISIS KOMPARATIF SENTIMEN PADA APLIKASI BYOND BSI DAN KANTOR PUSAT BSI MELALUI ULASAN GOOGLE**

**Nijar Kurnia Romdoni<sup>1\*</sup>, Khariidatul Bahiyyah<sup>2</sup>**

<sup>1\*</sup> Universitas Siliwangi, Tasikmalaya, Indonesia

<sup>2</sup> Politeknik Lembaga Pendidikan dan Pengembangan Profesi Indonesia, Tasikmalaya, Indonesia.

E-mail: [nijarkurniaromdoni@unsil.ac.id](mailto:nijarkurniaromdoni@unsil.ac.id) <sup>1\*)</sup>  
[kharii.bahiyyah@plb.ac.id](mailto:kharii.bahiyyah@plb.ac.id) <sup>2</sup>

### **Abstrak**

Perkembangan pesat teknologi informasi telah mengubah cara perbankan beroperasi, salah satunya melalui layanan mobile banking yang memungkinkan nasabah mengakses layanan perbankan melalui perangkat seluler. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan membandingkan kualitas layanan digital melalui aplikasi *Byond BSI* dan layanan tatap muka di kantor pusat Bank Syariah Indonesia (BSI), dengan fokus pada persepsi pengguna terhadap kedua jenis layanan tersebut. Data ulasan dari Google Play Store dan Google Maps digunakan untuk menganalisis sentimen nasabah terhadap kedua layanan, dengan menggunakan metode analisis sentimen berbasis rating (positif, netral, negatif). Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas ulasan terhadap aplikasi *Byond BSI* berisi sentimen negatif yang didominasi oleh keluhan teknis seperti kesulitan login, aplikasi yang sering crash, dan kegagalan transaksi. Sementara itu, layanan tatap muka di kantor pusat BSI juga menghadapi keluhan terkait layanan pelanggan yang kurang responsif dan masalah teknis lainnya. Namun, perbandingan antara keduanya menunjukkan bahwa masalah layanan digital lebih terkait dengan kualitas teknis aplikasi, sedangkan masalah pada layanan tatap muka lebih terkait dengan kualitas interaksi manusia dan koordinasi internal bank. Penelitian ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan nasabah terhadap dua sisi layanan perbankan tersebut, serta menyarankan perbaikan pada stabilitas sistem digital, kualitas interaksi pelanggan, dan pengelolaan operasional cabang untuk meningkatkan pengalaman nasabah. Temuan ini diharapkan dapat menjadi acuan dalam pengembangan layanan perbankan yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna di era digital.

**Kata kunci:** Layanan Mobile Banking, Kepuasan Nasabah, Sentimen Pengguna.

### **Abstract**

*The rapid development of information technology has significantly transformed the banking sector, particularly with the introduction of mobile banking services, which allow customers to access banking services via mobile devices. This study aims to analyze and compare the quality of digital services through the Byond BSI application and in-person services at the head office of Bank Syariah Indonesia (BSI), focusing on user perceptions of both types of services. Review data from Google Play Store and Google Maps are used to analyze customer sentiment toward both services, using a sentiment analysis method based on ratings (positive, neutral, negative). The results show that the majority of reviews for the Byond BSI application contain negative sentiment, primarily related to technical issues such as login difficulties, frequent crashes, and transaction failures. On the other hand, in-person services at the BSI head office also face complaints regarding unresponsive customer service and other technical issues. However, the comparison between both services shows that digital service issues are more related to the technical quality of the application, while in-person service issues are more related to human interaction quality and internal coordination at the bank. This study provides a more comprehensive overview of customer satisfaction with both aspects of banking services and suggests improvements in digital system stability, customer interaction quality, and branch operational management to enhance the customer experience. The findings are expected to serve as a reference for developing more responsive banking services that cater to user needs in the digital era.*

**Keywords:** Mobile Banking Services, Customer Satisfaction, User Sentiment



This is an open access article under the [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

## PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang pesat telah membawa perubahan mendasar dalam industri perbankan. Salah satu inovasi yang paling menonjol adalah kehadiran mobile banking, yang memudahkan nasabah mengakses layanan perbankan kapan pun dan di mana pun melalui perangkat seluler. Fenomena ini terjadi secara global, termasuk di Indonesia, dengan tingkat adopsi yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Menurut data dari Otoritas Jasa Keuangan (OJK), nilai transaksi perbankan digital mencapai Rp87 kuadriliun pada Desember 2024, mengalami lonjakan sebesar 50,6% secara tahunan (kabarbisnis, 2025). Meskipun pengembangan aplikasi perbankan digital terus dilakukan, masih banyak keluhan dari pengguna terkait kualitas layanan. Masalah yang sering disoroti mencakup fitur yang tidak stabil, kendala teknis, serta kekhawatiran terhadap aspek keamanan. Keluhan-keluhan ini umumnya muncul di berbagai platform digital, terutama di Google Play Store.

Sebagai respons atas dinamika tersebut, pemerintah melalui OJK dan Bank Indonesia mendorong perbankan nasional untuk membangun ekosistem layanan keuangan digital yang inklusif, aman, dan berkelanjutan. Dalam Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital, ditegaskan bahwa adopsi teknologi perlu diimbangi dengan peningkatan kualitas layanan dan jaminan keamanan sistem. Oleh karena itu, penting untuk mengukur kualitas layanan mobile banking secara langsung dari sudut pandang pengguna, untuk mengetahui sejauh mana transformasi digital benar-benar memberikan pengalaman yang memuaskan.

Di Indonesia, Bank Syariah Indonesia (BSI) merupakan hasil penggabungan tiga bank syariah milik negara yang memegang peran strategis dalam mendorong digitalisasi perbankan syariah. BSI awalnya meluncurkan aplikasi BSI Mobile dan kemudian mengembangkan versi terbarunya, Byond BSI, sebagai upaya untuk menghadirkan pengalaman transaksi yang lebih modern, cepat, dan terintegrasi. Di sisi lain, eksistensi kantor pusat dan cabang-cabang kantor BSI tetap menjadi perhatian publik, terutama dalam konteks pelayanan langsung yang berkaitan dengan kepercayaan nasabah.

Seiring meningkatnya ekspektasi terhadap kualitas layanan, baik digital maupun konvensional, muncul berbagai ulasan publik yang tersebar di platform seperti Google Play Store dan Google Maps. Ulasan ini mencerminkan persepsi pengguna terhadap dua sisi layanan perbankan yaitu digital dan tatap muka. Jumlah rating Byond BSI dan pelayanan on-site di kantor pusat BSI sama-sama mendapatkan rating 3+. Fenomena tersebut menunjukkan bahwa diperlukan pemahaman yang lebih mendalam terhadap bagaimana pengguna menilai kualitas layanan digital melalui aplikasi dan layanan tatap muka secara langsung, untuk melihat aspek mana yang paling banyak menimbulkan ketidakpuasan atau sebaliknya.

Layanan mobile banking telah menjadi salah satu elemen penting dalam perbankan modern, di mana nasabah dapat mengakses layanan perbankan melalui perangkat mobile seperti

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

smartphone dan tablet. Salah satu keuntungan utama dari mobile banking adalah kenyamanannya, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja. Sebagai contoh, aplikasi mobile banking dari berbagai bank menyediakan fasilitas untuk memeriksa saldo, mentransfer dana, membayar tagihan, dan bahkan mengajukan pinjaman. Peningkatan kualitas layanan digital seperti kemudahan antarmuka pengguna, kecepatan transaksi, dan keamanan telah menjadi faktor kunci dalam adopsi layanan ini di kalangan nasabah (Hidayat & Ramadhani, 2025). Meskipun banyak keuntungan, beberapa penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan mobile banking tidak selalu sempurna. Hal ini berkaitan dengan masalah teknis seperti gangguan aplikasi, kesulitan login setelah pembaruan, dan kegagalan transaksi yang sering dihadapi oleh pengguna. Misalnya, aplikasi mobile banking sering kali mengalami penurunan performa saat banyak pengguna mengakses secara bersamaan, yang dapat merusak pengalaman nasabah. Sebuah studi yang dilakukan oleh (Fardaningsih & Lutfiyani, 2025) mengungkapkan bahwa masalah teknis ini, meskipun jarang terjadi, dapat sangat mempengaruhi kepuasan nasabah, yang pada gilirannya berdampak pada tingkat loyalitas mereka terhadap bank tersebut.

Kualitas aplikasi dan interaksi digital menjadi sangat penting dalam memastikan kepuasan nasabah. Dalam analisis sentimen yang dilakukan oleh (Arifiyanti et al., 2023), ditemukan bahwa pengguna sangat menghargai aplikasi yang cepat dan mudah digunakan, serta layanan pelanggan yang responsif ketika menghadapi masalah teknis. Oleh karena itu, bank yang ingin menjaga kepuasan pelanggan mereka harus terus menginvestasikan dalam pengembangan aplikasi mobile yang lebih user-friendly, serta memastikan bahwa sistem mereka tetap stabil meskipun digunakan dalam skala besar. Ini sejalan dengan hasil penelitian oleh (Nurfadila et al., 2023), yang menunjukkan bahwa kualitas aplikasi mobile banking berhubungan erat dengan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah.

Digitalisasi dalam perbankan telah mengubah secara signifikan cara bank beroperasi dan berinteraksi dengan nasabah. Dengan menggunakan teknologi seperti aplikasi mobile, open banking, dan komputasi awan, bank dapat menyediakan layanan yang lebih cepat, efisien, dan aman. Hal ini tidak hanya meningkatkan pengalaman nasabah, tetapi juga memungkinkan bank untuk menurunkan biaya operasional melalui pengurangan penggunaan sumber daya fisik. Dalam laporan (Supervision, 2024), disebutkan bahwa digitalisasi telah memperkenalkan inovasi dalam layanan perbankan, tetapi juga menimbulkan tantangan dalam hal regulasi dan pengawasan. Implementasi teknologi baru seperti blockchain dan kecerdasan buatan (AI) dapat meningkatkan efisiensi, namun juga memerlukan perhatian terhadap risiko operasional yang mungkin muncul. Namun, meskipun digitalisasi menawarkan banyak keuntungan, terdapat tantangan besar terkait dengan infrastruktur teknologi yang memadai dan perlindungan terhadap data nasabah. Dalam penelitian yang dilakukan oleh (PwC, 2024), ditemukan bahwa meskipun bank-bank besar telah beralih ke model digital, mereka masih menghadapi masalah keamanan data yang kompleks. Untuk itu, penting bagi bank untuk memastikan bahwa teknologi yang digunakan aman dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. (Deloitte, 2024) juga menyoroti bahwa meskipun adopsi teknologi

baru dapat mempercepat transformasi, keberhasilan digitalisasi sangat bergantung pada kesiapan infrastruktur dan kematangan organisasi dalam mengelola risiko digital.

Meskipun demikian, digitalisasi tidak hanya bermanfaat bagi nasabah dan bank, tetapi juga memiliki dampak besar pada inklusi keuangan. Laporan (Worldbank, 2025) menunjukkan bahwa digitalisasi meningkatkan akses ke layanan perbankan bagi masyarakat yang sebelumnya tidak terlayani, terutama di negara berkembang. Inovasi seperti mobile banking dan pembayaran digital memungkinkan orang untuk mengakses layanan perbankan tanpa harus mengunjungi cabang fisik. Ini sejalan dengan temuan oleh (Twimbit, 2024), yang mengungkapkan bahwa bank digital di Asia menunjukkan pertumbuhan pesat karena adanya peningkatan penetrasi internet dan penggunaan ponsel pintar, yang mengubah cara masyarakat mengakses layanan keuangan.

Layanan tatap muka tetap memiliki peranan penting dalam dunia perbankan meskipun teknologi digital semakin mendominasi. Di banyak negara, terutama yang memiliki masyarakat dengan tingkat adopsi teknologi rendah, cabang fisik tetap menjadi tempat utama untuk interaksi nasabah dengan bank. Layanan ini memberikan kesempatan bagi nasabah untuk berbicara langsung dengan petugas bank, mendapatkan konsultasi terkait produk perbankan yang lebih kompleks, dan menyelesaikan masalah yang tidak bisa diatasi melalui aplikasi digital. (Capgemini, 2024) dalam laporannya menjelaskan bahwa meskipun cabang fisik semakin jarang digunakan untuk transaksi sehari-hari, peranannya dalam memberikan layanan yang lebih personal tetap penting.

Namun, dengan semakin berkembangnya layanan digital, peran cabang fisik juga mulai berubah. Bank sekarang mengubah fungsi cabang mereka menjadi pusat layanan yang berfokus pada konsultasi dan solusi untuk masalah yang lebih rumit, sementara transaksi rutin dilakukan melalui saluran digital. (Capgemini, 2024) juga mencatat bahwa bank-bank besar kini mulai mengimplementasikan strategi omnichannel yang menggabungkan layanan tatap muka dengan layanan digital untuk menciptakan pengalaman nasabah yang lebih mulus. Ini menunjukkan bahwa meskipun ada tren digitalisasi, bank masih membutuhkan cabang fisik untuk mempertahankan hubungan yang lebih kuat dengan nasabah.

Sebuah studi yang dilakukan oleh (Times, 2025) menunjukkan bahwa cabang fisik sangat berperan dalam membangun kepercayaan dengan nasabah, terutama bagi mereka yang masih merasa ragu untuk menggunakan layanan digital. Studi tersebut juga menemukan bahwa nasabah lebih cenderung memilih bank yang menyediakan saluran komunikasi yang beragam, termasuk opsi tatap muka, untuk menyelesaikan masalah atau mendapatkan informasi yang lebih jelas. Oleh karena itu, meskipun digitalisasi perbankan terus berkembang, cabang fisik tetap memiliki peran yang tidak bisa digantikan dalam membangun hubungan jangka panjang dengan nasabah.

Beberapa penelitian terdahulu telah menganalisis sentimen pengguna terhadap aplikasi perbankan digital misalnya, studi oleh (Hidayat & Ramadhani, 2025) menggunakan metode text classification dan topic modeling, serta model IndoBERT untuk analisis sentimen Aplikasi Bank Jago. Penelitian (Nurfadila et al., 2023) menggunakan sentiment analysis untuk kualitas layanan mobile banking new Livin'By Mandiri. Penelitian (Arifiyanti et al., 2023) melakukan analisis

sentimen ulasan pengguna BSI mobile pada Google Play. Namun, penelitian-penelitian tersebut hanya berfokus pada satu sisi layanan, yaitu aplikasi mobile, dan tidak membandingkannya dengan persepsi publik terhadap pelayanan on-site atau tatap muka. Berbeda dari studi-studi terdahulu, penelitian ini merupakan kelanjutan dari studi (Arifiyanti et al., 2023) yang melakukan analisis data sekunder berupa ulasan dan rating pengguna di Google Play Store dan Google Maps.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan membandingkan persepsi pengguna terhadap kualitas layanan digital melalui aplikasi Byond BSI dan pelayanan langsung (on-site) di kantor pusat BSI, berdasarkan data ulasan dan rating dari Google Play Store dan Google Maps. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai kepuasan nasabah terhadap dua sisi layanan perbankan, serta menjadi masukan bagi pengembangan layanan yang lebih responsif dan berorientasi pada kebutuhan pengguna

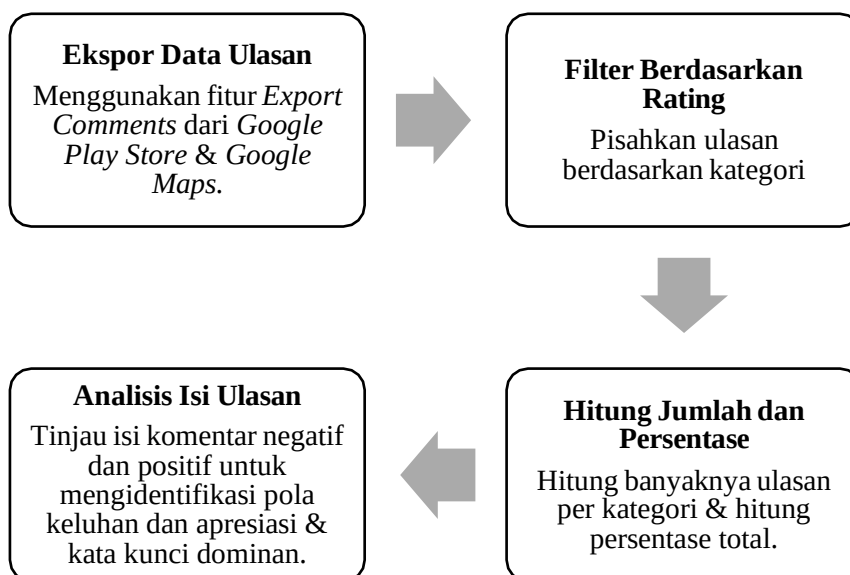
## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah analisis isi (content analysis) dengan pendekatan kuantitatif deskriptif. Data ulasan dipilah berdasarkan rating, dihitung jumlah dan persentase tiap kategori, lalu dianalisis isi ulasan untuk mengidentifikasi pola keluhan, apresiasi, dan kata kunci dominan. Metode *scoring* diklasifikasikan ke dalam tiga kategori berdasarkan skor ulasan (Fardaningsih & Lutfiyani, 2025):

1. Positif (rating 4–5),
2. Negatif (rating 1–2), dan
3. Netral (rating 3).

Pengambilan sampel dilakukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat toleransi (*margin of error*) sebesar 5%. Dari total 51.200 ulasan per tanggal 18 Juli 2025, diperoleh jumlah sampel sebanyak 397 ulasan yang dianalisis. Sedangkan data pelayanan *on-site* yang diperoleh dari ulasan *Google Maps* berjumlah 183 ulasan.

Tahapan analisis data



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Aplikasi

Tabel 1 merupakan jumlah ulasan pengguna Byond BSI berdasarkan kategorisasi sentimen.

| Kategori Sentimen    | Jumlah Ulasan | Persentase (%) |
|----------------------|---------------|----------------|
| Negatif (Rating 1–2) | 241           | 61             |
| Netral (Rating 3)    | 37            | 9              |
| Positif (Rating 4–5) | 119           | 30             |
| <b>Total</b>         | <b>397</b>    | <b>100</b>     |

Berdasarkan data ulasan pengguna yang dianalisis, mayoritas ulasan menunjukkan sentimen negatif, yaitu sebanyak 241 ulasan (61%). Ulasan negatif ini didominasi oleh keluhan terkait:

1. Kesulitan login setelah pembaruan aplikasi.
2. Crash atau aplikasi yang tertutup sendiri secara tiba-tiba.
3. Keterlambatan dalam proses verifikasi wajah (face recognition).
4. Transaksi yang gagal meskipun saldo sudah terpotong.
5. Respon CS yang lambat atau tidak membantu menyelesaikan masalah pengguna.
6. Ketidakstabilan sistem saat digunakan pada jam sibuk.

Contoh ulasan negatif mencakup:

"Kenapa malah update jadi jelek, aplikasi gak bisa dibuka!"

"Baru masuk langsung keluar sendiri, sangat mengecewakan."

"Mau transfer malah error terus, saldo kepotong dua kali."

Sementara itu, ulasan dengan sentimen positif berjumlah 119 ulasan (30%). Ulasan positif umumnya menyatakan:

Apresiasi terhadap tampilan baru aplikasi yang lebih modern.

Fitur yang dianggap lengkap dan praktis untuk kebutuhan perbankan sehari-hari.

Kecepatan dan kemudahan dalam transaksi saat aplikasi berfungsi normal.

Contoh ulasan positif:

"Sudah bagus sekarang tampilannya. Fitur juga banyak."

"Alhamdulillah mudah dan cepat buat transfer ke bank lain."

Dalam melakukan klasifikasi sentimen terhadap ulasan aplikasi BSI *mobile*, penelitian sebelumnya menemukan bahwa sentimen negatif mencapai 40,8% dari total 3066 ulasan yang dianalisis. Penelitian tersebut juga menghasilkan visualisasi *word cloud* yang menunjukkan bahwa kata-kata positif seperti "bantu", "mudah", dan "bagus" lebih dominan dibandingkan kata-kata negatif seperti "tidak", "error", dan "transaksi".

Berbeda dengan peneliti terdahulu yang menggunakan visualisasi *word cloud*. Penelitian ini menggunakan metode manual *scoring* berbasis rating. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas ulasan bersentimen negatif sebesar 60,89%. Perbedaan temuan ini mengindikasikan adanya peningkatan persepsi negatif dari pengguna terhadap aplikasi digital BSI, yang kemungkinan dipengaruhi oleh pengalaman pengguna yang lebih buruk dalam periode waktu yang lebih baru.

### Hasil Analisis Sentimen Ulasan Layanan *on-site*

**Tabel 2 merupakan jumlah ulasan nasabah yang mendapatkan layanan langsung.**

| Kategori Sentimen    | Jumlah Ulasan | Persentase (%) |
|----------------------|---------------|----------------|
| Negatif (Rating 1–2) | 102           | 56             |
| Netral (Rating 3)    | 8             | 4              |
| Positif (Rating 4–5) | 73            | 40             |
| <b>Total</b>         | <b>183</b>    | <b>100</b>     |

Sentimen Negatif 56%. Mayoritas ulasan menunjukkan kekecewaan mendalam terhadap layanan Bank BSI. Keluhan utama mencakup:

1. Pelayanan Customer Service (CS) yang tidak responsif, kasar, atau terkesan "melempar tanggung jawab".
2. Masalah teknis pada aplikasi *mobile banking* seperti error, lemot, hingga kegagalan transaksi.
3. Pemotongan saldo tiba-tiba, dana tertahan, dan pengembalian dana yang sangat lambat atau bahkan tidak dikembalikan.
4. *ATM error*, seperti uang tidak keluar tapi saldo terpotong.
5. Banyak nasabah yang merasa "ditipu" atau "dipermainkan" karena miskomunikasi antara kantor pusat dan cabang.
6. Sebagian ulasan menyatakan kekecewaan terhadap label "syariah" yang dinilai hanya sebagai embel-embel, karena praktik operasional dianggap tidak mencerminkan prinsip syariah.

Contoh kutipan:

"Lu kira ini saldo moyang lu? Main blokir seenaknya."

"Akad syariah rasa konvensional, denda tinggi, sistem buruk."

"CS beneran ga sopan, seperti anak magang digaji murah."

#### 2. Sentimen Positif (21.24%)

Ulasan positif mengapresiasi:

1. Pelayanan cepat dan ramah, khususnya di kantor cabang.
2. Fasilitas kantor yang nyaman, bersih, dan modern.
3. Beberapa pengalaman ibadah atau CSR, seperti tarawih gratis dan makanan berbuka.
4. Akses layanan *mobile banking* yang mudah (meskipun minoritas dibandingkan yang negatif).

Contoh kutipan:

"Saya sangat puas dengan pelayanan Bank BSI. Proses cepat dan staf ramah."

"Pelayanan aktivasi *mobile banking*-nya mudah dan cepat."

"Tempat nyaman, staf sangat ramah, saya bangga dengan BSI."

### Pembahasan

Sentimen ulasan negatif pada layanan Beyond BSI terutama berasal dari berbagai keluhan yang berkaitan dengan aspek teknis dan kualitas layanan. Rincian interpretasi dari masing-masing kategori keluhan adalah sebagai berikut:

**1. Kesulitan login setelah pembaruan aplikasi**

Mengindikasikan adanya masalah pada proses *update* sistem yang tidak diikuti dengan pengujian kompatibilitas memadai. Hal ini dapat mengganggu aksesibilitas layanan dan menurunkan kepercayaan pengguna terhadap kualitas pengembangan aplikasi. Sejalan dengan penelitian (Fianto et al., 2021) masalah teknis semacam ini sering muncul akibat kurang optimalnya pemeliharaan sistem dan pengujian sebelum rilis.

**2. Crash atau aplikasi tertutup sendiri**

Menunjukkan rendahnya stabilitas aplikasi. Gangguan ini dapat mengurangi kenyamanan pengguna dan memicu frustrasi, terutama ketika terjadi pada saat transaksi penting. Sesuai temuan (Sugiono et al., 2025) gangguan teknis (*system failure*) menjadi faktor dominan yang menurunkan kepuasan dan loyalitas pengguna *mobile banking*.

**3. Keterlambatan verifikasi wajah (face recognition)**

Mengindikasikan bahwa fitur keamanan berbasis biometrik belum berjalan optimal. Kinerja yang lambat justru menjadi hambatan, sehingga mengurangi persepsi efisiensi teknologi yang ditawarkan. Hasil penelitian (Lee et al., 2024) bahwa kepercayaan terhadap kompetensi teknologi dan kekhawatiran privasi memengaruhi kelanjutan penggunaan teknologi berbasis wajah keterlambatan atau kegagalan verifikasi dapat menurunkan stickiness pengguna terhadap fitur biometrik.

**4. Transaksi gagal meskipun saldo terpotong**

Memunculkan persepsi risiko tinggi terhadap keamanan dana. Ketidaksesuaian antara status transaksi dan saldo akan mengurangi rasa aman nasabah, apalagi jika penyelesaiannya lambat. Hal ini konsisten dengan penelitian (Gazi et al., 2024), yang menyatakan bahwa kegagalan transaksi secara langsung akan merusak persepsi keamanan dan kredibilitas aplikasi perbankan digital.

**5. Respon CS lambat atau tidak membantu**

Menggambarkan kelemahan pada lini pelayanan. Kurangnya kecepatan dan efektivitas CS membuat keluhan teknis semakin berdampak negatif terhadap kepuasan nasabah. (Ali et al., 2023) membuktikan bahwa responsivitas mempengaruhi loyalitas pelanggan dan kepuasan dalam layanan *e-banking*.

**6. Ketidakstabilan sistem pada jam sibuk**

Mengindikasikan kapasitas server atau infrastruktur yang belum memadai untuk menangani lonjakan trafik. Kondisi ini dapat merugikan nasabah yang melakukan transaksi pada waktu kritis. (Kumalasari et al., 2022) menunjukkan bahwa *system quality* merupakan variabel yang sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengguna *mobile banking*, dan sistem yang kurang stabil pada waktu sibuk bisa merusak persepsi pengguna terhadap kualitas layanan.

Hasil temuan layanan langsung menunjukkan bahwa sebagian besar sentimen negatif dalam ulasan nasabah berkaitan dengan kualitas pelayanan, keandalan teknologi, keamanan transaksi, efektivitas koordinasi internal, dan persepsi terhadap penerapan prinsip syariah.

**1. Pelayanan Customer Service (CS) yang tidak responsif, kasar, atau melempar tanggung jawab.**

Menunjukkan lemahnya kompetensi layanan dan etika kerja. Hal ini dapat mengikis kepercayaan nasabah dan memperkuat sentimen negatif terhadap institusi, khususnya pada interaksi tatap muka atau media resmi bank. Sejalan dengan penelitian (Sugiari & Meilani, 2023) yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan nasabah.



Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketidakpuasan terhadap layanan bisa secara nyata mengurangi kepuasan nasabah.

**2. Masalah teknis pada aplikasi mobile banking (error, lemot, gagal transaksi).**

Mengindikasikan kurangnya stabilitas sistem dan pemeliharaan infrastruktur digital. Kendala ini menghambat kenyamanan pengguna, sehingga dapat membuat nasabah ragu memanfaatkan layanan digital bank. Keamanan dan kenyamanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan penggunaan. Error, lemot, gagal transaksi, adalah hambatan serius untuk adopsi layanan.

**3. Pemotongan saldo tiba-tiba, dana tertahan, dan pengembalian dana yang lambat atau tidak dikembalikan.**

Memunculkan persepsi risiko tinggi pada keamanan dana. Situasi ini dapat memicu keresahan, terutama jika komunikasi penyelesaian kasus tidak transparan.

**4. ATM error (uang tidak keluar tetapi saldo terpotong).**

Mencerminkan kelemahan kontrol dan monitoring pada jaringan ATM. Masalah ini juga menunjukkan perlunya sistem penanganan keluhan yang cepat agar tidak memperburuk citra bank.

**5. Nasabah merasa “ditipu” atau “dipermainkan” akibat miskomunikasi kantor pusat dan cabang.**

Mengindikasikan kurangnya koordinasi internal yang berakibat pada informasi yang tidak konsisten. Hal ini bisa membuat nasabah bingung dan merasa tidak dihargai. (Sari et al., 2025) menunjukkan bahwa persepsi negatif terhadap koordinasi, transparansi, keamanan, dan keandalan menjadi faktor yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap bank syariah.

**6. Kekecewaan terhadap label “syariah” yang dianggap hanya embel-embel.**

Menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan nasabah terhadap prinsip syariah dan realitas operasional. Jika dibiarkan, persepsi ini dapat melemahkan keunggulan kompetitif bank syariah di pasar. Sejalan dengan penelitian (Nuriatullah et al., 2024) bahwa kepatuhan syariah dan persepsi nasabah memiliki pengaruh penting terhadap loyalitas dan keputusan penggunaan produk bank syariah.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil analisis ulasan menunjukkan bahwa sentimen negatif pada layanan Byond BSI terutama dipicu oleh faktor teknis aplikasi dan respons layanan yang kurang optimal. Keluhan dominan mencakup kesulitan login pasca-pembaruan aplikasi, aplikasi yang crash, keterlambatan verifikasi wajah, transaksi gagal meskipun saldo telah terpotong, respon CS yang lambat, dan ketidakstabilan sistem saat jam sibuk. Temuan ini mengindikasikan bahwa permasalahan pada layanan digital BSI berkaitan erat dengan kualitas infrastruktur teknologi dan kecepatan penanganan keluhan, sehingga berpotensi mengganggu pengalaman pengguna dan mengurangi tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan digital.

Sementara itu, sentimen negatif pada layanan langsung lebih beragam dan mencakup masalah pelayanan tatap muka, teknis, keamanan dana, koordinasi internal, serta persepsi terhadap prinsip syariah. Keluhan yang muncul meliputi CS yang tidak responsif atau bersikap kasar, masalah teknis pada mobile banking (error, lemot, gagal transaksi), pemotongan saldo mendadak, error pada ATM, miskomunikasi antara kantor pusat dan cabang, serta kekecewaan terhadap penerapan prinsip syariah. Berbeda dengan Byond BSI yang mayoritas masalahnya bersifat teknis

digital, layanan langsung menghadapi tantangan yang lebih kompleks karena mencakup aspek interaksi manusia, operasional cabang, dan citra institusi syariah.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa meskipun kedua jenis layanan memiliki irisan permasalahan pada sisi teknis dan respons CS, Beyond BSI lebih membutuhkan peningkatan pada stabilitas sistem dan kecepatan penanganan gangguan teknis, sedangkan layanan langsung memerlukan perbaikan pada kualitas interaksi petugas, konsistensi informasi antarunit, serta penguatan implementasi nilai syariah yang sesuai dengan ekspektasi nasabah.

Temuan dari penelitian ini memberikan beberapa implikasi yang penting bagi pengembang dan manajemen BSI Mobile, antara lain: Stabilitas Aplikasi Perlu Ditingkatkan Keluhan crash, gagal login, dan sistem keluar sendiri menunjukkan bahwa performa teknis aplikasi masih menjadi perhatian utama pengguna. Peningkatan Fitur Verifikasi dan Transaksi Masalah verifikasi wajah dan transaksi yang gagal dapat menimbulkan ketidakpercayaan terhadap sistem. Perlu perbaikan menyeluruh pada modul tersebut. Peningkatan Kualitas Layanan Pelanggan Respons customer service yang lambat atau tidak membantu memperburuk pengalaman pengguna. Pelatihan dan SOP penanganan komplain perlu ditingkatkan. Evaluasi Terhadap Update Aplikasi Beberapa pengguna justru mengalami penurunan pengalaman setelah update aplikasi. Ini menunjukkan pentingnya uji coba internal dan uji coba terbatas sebelum rilis besar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ali, R. A., Azhar, M., & Sherwani, H. (2023). The Impact of E-Banking Service Quality ( Responsiveness ) on Customer Purchase Intention with Mediating Effect of Customer Satisfaction. *Journal of Excellence in Management Sciences*, 2(2), 177–188. <https://doi.org/doi.org/10.69565/jems.v2i2.219>
- Arifiyanti, A. A., Shantika, N. R., & Syafira, A. O. (2023). Analisis Sentimen Ulasan Pengguna Bsi Mobile Pada Google Play Dengan Pendekatan Supervised Learning. *Jurnal Informatika Polinema*, 9(3), 283–288. <https://doi.org/10.33795/jip.v9i3.1003>
- Capgemini. (2024). *World Retail Banking Report 2024*.
- Deloitte. (2024). *The Digital Transformation of Banking*.
- Fardaningsih, T., & Lutfiyani, A. (2025). Perbandingan Analisis Sentimen Pengguna Aplikasi Shopee dan Lazada pada Situs Google Play Store Menggunakan Algoritma K-Nearest Neighbor dan Naive Bayes. 4(3), 563–578. <https://doi.org/10.55123/insologi.v4i3.5646>
- Fianto, B. A., Rahmawati, C. K., & Supriani, I. (2021). Mobile banking services quality and its impact on customer satisfaction of Indonesian Islamic banks. *Jurnal Ekonomi & Keuangan Islam*, 7(1), 59–76. <https://doi.org/doi.org/10.20885/JEKI.vol7.is s1.art5>
- Gazi, M. A. I., Masud, A. Al, Amin, M. Bin, Hossain, M. A., bin S Senathirajah, A. R., & Abdullah, M. (2024). Evaluating customer satisfaction with the quality of online banking services after COVID-19: developing country perspective. *Cogent Business and Management*, 11(1). <https://doi.org/10.1080/23311975.2024.2423057>
- Hidayat, B., & Ramadhani, D. P. (2025). Analisis E-Service Quality Aplikasi Bank Jago Melalui Ulasan Di Google Playstore Menggunakan Metode Text Classification Dan Topic Modeling. *E-Proceeding of Management*, 12, 1207–1213.
- kabarbisnis. (2025). *Hingga Akhir 2024, Transaksi Digital Perbankan RI Tembus Rp87 Kuadriliun*. Kabarbisnis.Com.
- Kumalasari, R. A. D., Permanasari, K. I., Karismariyanti, M., & Munandar, D. (2022). Mobile Banking : System Quality , Information Quality , Service Quality , Customer Satisfaction ,

DOI: <https://doi.org/10.24127/jp>

- and Loyalty. *Jurnal Administrare: Jurnal Pemikiran Ilmiah Dan Pendidikan Administrasi Perkantoran*, 9(1), 141–148. <https://doi.org/doi.org/10.26858/ja.v9i1.33951>
- Lee, J. C., Bi, L., & Liu, H. (2024). User stickiness to facial recognition payment technology: insights from Sako's trust typology, privacy concerns, and a cross-cultural context. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1–15. <https://doi.org/10.1057/s41599-024-03569-2>
- Nurfadila, N., Ariyanti, M., & Trianasari, N. (2023). Analisis Kualitas Layanan Mobile Banking New Livin' By Mandiri Menggunakan Sentiment Analysis. *JIBR: Journal of Indonesia Business Research*, 1(1), 77–82.
- Nuriatullah, Ahmed, I., & Rusanti, E. (2024). Shariah Compliance , Customer Relationship Marketing , And Loyalty In Islamic Banking : The Role Of Customer Satisfaction. *Jurnal Ilmu Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 6(1), 54–72. <https://doi.org/doi.org/10.24239/jiebi.v6i1.281.54-72>.
- PwC. (2024). *Digital Transformation in Banking: 2024 Insights*.
- Sari, F., Sarmigi, E., & Zaini, M. Z. H. J. (2025). Public Perception of Security and Reliability : How to Build a Trust in Islamic Banking ? *Jurnal Manajemen Dan Perbankan Syariah*, 7(1), 68–89. <https://doi.org/oi.org/10.35905/banco.v7i1.11016>
- Sugiari, D., & Meilani, A. (2023). Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Jasa Mobile Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru' : Islamic Banking and Finance*, 6(2), 518–529. [https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6\(2\).14820](https://doi.org/https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).14820)
- Sugiono, O. D., Dewi, C. K., & Madiawati, P. N. (2025). The Influence of Service Failure on Mobile Banking Usage and Its Relation to User Satisfaction. *Journal of The Community Development in Asia*, 8(1), 62–79. <https://doi.org/10.32535/jcda.v8i1.3672>
- Supervision, B. C. on B. (2024). *Digitalisation of Finance: Impact on Banking and Regulation*.
- Times, F. (2025). *Customer Satisfaction in Banking Branches*.
- Twimbit. (2024). *The Rise of Digital Banks in Asia*.
- Worldbank. (2025). *The Global Findex Database 2025*. Worldbank.Org