



Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo

Eva Fa'izatul A'yun¹, Mariyah Ulfah²

^{1,2} Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember, Indonesia

evafaizatulayun@gmail.com¹, mariaulfamjkr@gmail.com²

Abstract. *This study aims to analyze the effectiveness of BYOND by BSI in improving service quality and customer satisfaction at BSI KCP Krian Sidoarjo. BYOND by BSI is a digital banking platform designed to improve service quality with various superior features, such as financial transactions, account opening, and service consultations based on sharia principles. The research method used is a qualitative approach with descriptive method. Data was obtained through interviews and Focus Group Discussions (FGD) with employees from various divisions. The results showed that BYOND by BSI provides significant convenience in banking transactions, reduces queues at tellers, and offers sharia-based features that increase customer loyalty. However, challenges such as low digital literacy and transaction security concerns still need to be addressed. The implementation of BYOND by BSI has been positive in improving service quality and customer satisfaction, and strengthening BSI's image as an innovative Islamic bank. BSI needs to continue to improve digital education, strengthen security systems, and develop new features to make BYOND by BSI more effective in the future.*

Keywords: *Effectiveness, BYOND by BSI, Service Quality and Satisfaction*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. BYOND by BSI merupakan platform perbankan digital yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai fitur unggulan, seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, serta konsultasi layanan berbasis prinsip syariah. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara dan Focus Group Discussion (FGD) dengan karyawan dari berbagai divisi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND by BSI memberikan kemudahan signifikan dalam transaksi perbankan, mengurangi antrian di teller, dan menawarkan fitur berbasis syariah yang meningkatkan loyalitas nasabah. Meskipun demikian, tantangan seperti literasi digital yang rendah dan kekhawatiran keamanan transaksi masih perlu diatasi. Implementasi BYOND by BSI dinilai positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah, serta memperkuat citra BSI sebagai bank syariah yang inovatif. BSI perlu terus meningkatkan edukasi digital, memperkuat sistem keamanan, dan mengembangkan fitur baru agar BYOND by BSI semakin efektif di masa mendatang.

Kata Kunci: Efektivitas, BYOND by BSI, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan.

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah membawa perubahan yang signifikan dalam industri perbankan, termasuk sektor perbankan syariah. Digitalisasi layanan perbankan memungkinkan nasabah untuk bertransaksi dengan lebih cepat dan efisien tanpa harus mengunjungi kantor cabang. Salah satu inovasi yang dihadirkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam mendukung transformasi digital ini adalah **BYOND by BSI**. Layanan ini merupakan platform perbankan digital yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai fitur unggulan, seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, serta konsultasi layanan berbasis prinsip syariah (Huda & Nasution, 2021). Inovasi ini bertujuan untuk meningkatkan daya saing BSI dalam industri perbankan syariah yang terus

berkembang pesat di Indonesia.

Keberadaan layanan digital banking seperti BYOND by BSI berperan penting dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Studi sebelumnya menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan digital memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna, terutama dalam aspek kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta keamanan data yang terjamin (Sutrisno, 2020). Dalam perbankan syariah, kepatuhan terhadap prinsip-prinsip syariah merupakan faktor utama yang membedakan layanan ini dari perbankan konvensional. Oleh sebab itu, perlu dilakukan evaluasi terhadap efektivitas BYOND by BSI guna memastikan bahwa layanan tersebut tidak hanya modern dan efisien, tetapi juga tetap sesuai dengan prinsip-prinsip syariah (Karim, 2019).

Di sisi lain, digitalisasi perbankan syariah masih menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya tingkat literasi digital di beberapa kelompok masyarakat, terbatasnya infrastruktur teknologi di daerah tertentu, serta tingkat kepercayaan nasabah terhadap keamanan transaksi digital (Bank Indonesia, 2021). Banyak nasabah masih merasa ragu dalam menggunakan layanan perbankan digital karena kekhawatiran terhadap risiko keamanan siber dan potensi kesalahan teknis. Oleh karena itu, BSI perlu terus meningkatkan sistem keamanannya serta memberikan edukasi kepada nasabah agar layanan digital ini dapat digunakan dengan lebih optimal (Ramadhani & Lestari, 2022).

Efektivitas BYOND by BSI juga dapat dinilai dari sejauh mana layanan ini mampu memenuhi berbagai kebutuhan transaksi perbankan syariah. Fitur-fitur seperti transfer dana antarbank, infaq, shodaqoh, pembayaran zakat dan wakaf, serta layanan konsultasi keuangan berbasis syariah yang menjadi nilai tambah atau keunggulan tersendiri dibandingkan dengan layanan digital perbankan konvensional. Semakin lengkap fitur yang ditawarkan dalam layanan perbankan digital ini, semakin tinggi pula tingkat adopsi dan penggunaan oleh nasabah. Oleh sebab itu, pengembangan layanan BYOND by BSI perlu dilakukan secara berkelanjutan agar dapat terus menyesuaikan dengan kebutuhan pengguna serta perkembangan teknologi perbankan digital (Yusuf & Haris, 2020).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. Studi ini akan mengevaluasi sejauh mana layanan digital ini dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam bertransaksi. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi BSI dalam mengembangkan layanan digitalnya agar semakin inovatif, kompetitif, dan sesuai dengan prinsip perbankan syariah.

2. METODE PENELITIAN

1) Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu dengan memberikan deskripsi atau gambaran yang jelas mengenai suatu permasalahan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif, di mana data diperoleh melalui wawancara dan catatan lapangan, yang kemudian diolah menjadi informasi sesuai dengan fakta yang ada.

2) Data dan Instrumen Penelitian

Instrumen data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

a. Data Primer

Data primer diperoleh langsung oleh peneliti melalui wawancara. Dalam penelitian ini, data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan lembaga terkait.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung, seperti dari buku, jurnal, atau penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik penelitian.

3) Metode Pengumpulan Data

Pada penelitian ini peneliti mendapatkan informasi data yang valid melalui beberapa cara atau teknis yang dilakukan yaitu:

a. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian.

b. Observasi

Observasi dilakukan dengan mendatangi lokasi atau objek penelitian secara langsung untuk mengumpulkan data yang akurat dan sesuai dengan kenyataan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi melibatkan pengumpulan data melalui berbagai bukti seperti buku, jurnal dan dokumen lainnya.

4) Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara. Wawancara dilakukan dengan pihak bank untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan objek penelitian.

3. HASIL PENELITIAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. Studi ini dilakukan melalui diskusi kelompok terarah (Focus Group Discussion/FGD) dengan karyawan dari berbagai divisi, seperti customer service, operasional, dan marketing. Melalui pendekatan ini, diperoleh pemahaman yang lebih mendalam terkait manfaat, tantangan, serta dampak implementasi BYOND by BSI terhadap operasional perbankan syariah.

Hasil dari Focus Group Discussion (FGD) mengindikasikan bahwa BYOND by BSI memberikan kemudahan yang signifikan dalam melakukan transaksi perbankan. Salah satu karyawan customer service menekankan bahwa aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pengecekan saldo tanpa perlu datang ke kantor cabang. Hal ini memberikan fleksibilitas lebih bagi nasabah yang memiliki keterbatasan waktu. Dari perspektif operasional, penerapan BYOND by BSI berdampak positif dalam mengurangi antrean di teller, sehingga meningkatkan efisiensi kerja karyawan. Meskipun demikian, kecepatan transaksi masih dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet yang digunakan oleh nasabah, yang menjadi faktor eksternal di luar kendali bank.

Selain memberikan kemudahan dalam transaksi, aplikasi BYOND by BSI juga menawarkan berbagai fitur unggulan. Seorang karyawan dari divisi marketing menjelaskan bahwa BYOND by BSI merupakan Super App yang tidak hanya menyediakan layanan perbankan konvensional tetapi juga fitur berbasis syariah, seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, serta konsultasi keuangan syariah lainnya. Keunggulan ini menjadikan BYOND by BSI berbeda dari aplikasi perbankan lainnya dan berkontribusi dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BSI.

Meskipun BYOND by BSI membawa berbagai manfaat, implementasinya juga menghadapi beberapa tantangan. Salah satu kendala utama yang diidentifikasi adalah rendahnya literasi digital di kalangan nasabah, terutama mereka yang berusia lanjut. Hal ini menyebabkan perlunya pendampingan lebih lanjut dari customer service dalam memahami cara penggunaan aplikasi. Selain itu, aspek keamanan juga menjadi perhatian utama. Salah satu karyawan dari divisi operasional menekankan pentingnya edukasi kepada nasabah mengenai risiko penipuan online dan perlindungan data pribadi. Dalam menghadapi tantangan ini, BSI terus melakukan pembaruan sistem keamanan BYOND by BSI guna memastikan perlindungan optimal bagi pengguna.

Secara umum, implementasi BYOND by BSI telah membawa perubahan positif dalam kualitas pelayanan di BSI KCP Krian Sidoarjo. Dengan adanya aplikasi ini, karyawan customer

service dapat lebih fokus dalam memberikan layanan konsultasi serta membantu nasabah yang membutuhkan pendampingan lebih lanjut. Selain itu, efisiensi operasional bank juga meningkat, mengingat sebagian besar transaksi kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah melalui aplikasi.

Hasil diskusi menunjukkan bahwa BYOND by BSI memiliki dampak positif terhadap tingkat kepuasan nasabah. Banyak nasabah yang memberikan umpan balik positif mengenai kemudahan dan efisiensi transaksi perbankan melalui aplikasi ini. Dari perspektif strategis, hal ini turut memperkuat citra BSI sebagai bank syariah yang inovatif dan berorientasi pada perkembangan teknologi.

Berdasarkan temuan dari Focus Group Discussion (FGD), dapat disimpulkan bahwa BYOND by BSI berperan efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. Walaupun masih terdapat beberapa tantangan, seperti literasi digital dan keamanan transaksi, manfaat yang ditawarkan oleh aplikasi ini jauh lebih besar. Oleh karena itu, BSI perlu terus meningkatkan edukasi digital bagi nasabah, memperkuat sistem keamanan, serta mengembangkan fitur-fitur baru yang sesuai dengan kebutuhan pengguna guna meningkatkan efektivitas BYOND by BSI di masa mendatang.

4. PEMBAHASAN

Efektivitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, berasal dari kata "efektif", yang berarti memiliki nilai efektif, dampak, pengaruh, atau biasa diartikan sebagai kegiatan yang bisa memberikan hasil yang memuaskan (John M. Echols & Hassan Shadily, 2003). Secara umum, efektivitas dapat diartikan sebagai penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana yang telah dirancang sebelumnya untuk menghasilkan serangkaian kegiatan produk, layanan, atau aktivitas tertentu. Tingkat efektivitas dapat diukur berdasarkan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan terpenuhi atau tidak. Jika hasil yang dicapai mendekati tujuan, maka efektivitasnya dianggap tinggi (Sondan P. Siagian, 2001).

Efektivitas dapat dievaluasi dengan membandingkan hasil yang diperoleh dengan rencana awal. Jika tujuan suatu produk tidak sesuai dengan apa yang diinginkan, maka produk tersebut belum dianggap efektif. Dalam dunia bisnis, efektivitas menjadi indikator utama keberhasilan suatu perusahaan dalam menciptakan produk. Dalam konteks layanan mobile banking, efektivitas perlu diukur untuk mengetahui sejauh mana layanan ini telah mencapai tujuan dan memberikan manfaat bagi penggunanya (Ady Muladi, 2021). Dalam penelitian ini, efektivitas lebih difokuskan pada persepsi nasabah terhadap layanan mobile banking.

Kepuasan nasabah tercapai jika apa yang diharapkan mereka terpenuhi, sehingga dunia

perbankan harus terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi. Salah satunya BYOND by BSI yang hadir untuk mempermudah nasabah dalam bertransaksi dan memenuhi kebutuhan mereka, terutama di era modern yang serba canggih ini. Kepuasan nasabah erat kaitannya dengan kualitas layanan. Menurut Tse dan Wilton (1988), kepuasan nasabah mengacu pada respon nasabah terhadap penilaian perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian dengan kinerja aktual produk setelah pemakaiannya. Dengan kata lain, kepuasan nasabah adalah hasil perbandingan antara persepsi nasabah terhadap suatu produk atau jasa dengan kinerja aktualnya setelah digunakan. Nasabah akan merasa puas jika hasil kerja sesuai dengan atau melebihi harapannya. Ketika kualitas layanan dianggap memuaskan dan memenuhi harapan, maka layanan tersebut dianggap baik dan berkualitas (Fandy Tjiptono, 2006).

Bank Syariah Indonesia terus berupaya untuk meningkatkan jangkauan inklusi keuangan syariah melalui transformasi digital layanan perbankan yang lebih efektif dan efisien. Salah satu langkah nyata dalam upaya ini adalah peluncuran SuperApp BYOND by BSI pada 9 November 2024. Aplikasi ini dirancang sebagai platform terpadu yang menggabungkan antara layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu aplikasi yang *user-friendly* dengan memiliki sistem keamanan yang lebih ditingkatkan. BYOND by BSI menghadirkan inovasi yang signifikan dalam segi teknologi dan fitur dibandingkan dengan pendahulunya, BSI Mobile. Dengan teknologi terbaru, Super App ini juga dilengkapi dengan pembaruan UI/UX yang lebih modern, membuat tampilan aplikasi lebih segar dengan metode kerja yang lebih efisien, serta ekosistem yang mampu memenuhi beragam kebutuhan para nasabah. Dengan adanya layanan ini, BYOND by BSI dapat memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis dan efisien bagi nasabah.

Dalam hal ketepatan sasaran, Layanan BYOND by BSI telah menjadi pilihan yang tepat di era digital saat ini, di mana transaksi sekarang semakin bergantung pada sistem online. Sehingga banyak nasabah memanfaatkan layanan ini untuk berbagai kebutuhan transaksi karena kemudahannya. Kecepatan layanan BYOND by BSI sendiri bergantung pada kualitas jaringan provider yang digunakan nasabah. Jika koneksi jaringan stabil, maka layanan ini akan dapat berjalan cepat. Dalam hal efisiensi, misalnya untuk pengecekan riwayat transaksi, penggunaan BYOND by BSI jauh lebih praktis dibandingkan harus datang langsung ke kantor cabang, yang harus mengantri dan menghabiskan waktu. Hal ini membuat nasabah merasa lebih puas karena transaksi dapat dilakukan dengan lebih efektif dan efisien.

Sebagai layanan berbasis online, BSI Mobile tentu tidak terlepas dari kemungkinan akan adanya kendala dalam pengoperasiannya. Namun, kendala yang muncul, baik dari fitur aplikasi maupun perangkat yang digunakan oleh nasabah, tidak mengurangi minat nasabah

untuk tetap menggunakan layanan ini. Untuk memastikan pengalaman pengguna tetap optimal, Bank Syariah Indonesia terus melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah terhadap fitur dan layanan transaksi yang tersedia di BYOND by BSI. Salah satu bentuk upaya peningkatan kepuasan ini adalah penyediaan layanan call center customer service 24 jam melalui nomor 14040, di mana nasabah dapat menyampaikan keluhan atau kendala yang dialami, dan tim customer service akan memberikan solusi yang dibutuhkan.

Berdasarkan dari analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa efektivitas BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan kepuasan nasabah di Bank Syariah Indonesia KCP Krian Sidoarjo sudah dapat dikatakan efektif. Para nasabah pun merasa terbantu dengan kemudahan transaksi yang ditawarkan. Sementara itu dari sisi bank, adanya perkembangan fitur di BYOND by BSI juga membawa dampak positif, yaitu dapat dengan meminimalisir nasabah untuk datang ke kantor cabang.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui Focus Group Discussion (FGD), dapat disimpulkan bahwa implementasi BYOND by BSI memiliki peran signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. Aplikasi ini memberikan kemudahan dalam berbagai transaksi digital, mengurangi antrean di kantor cabang, serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai perbankan.

Keunggulan utama BYOND by BSI terletak pada fitur-fiturnya yang tidak hanya mencakup layanan perbankan konvensional, tetapi juga menyediakan fasilitas berbasis syariah, seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, dan konsultasi keuangan syariah lainnya. Hal ini menjadikan aplikasi ini lebih unggul dibandingkan layanan digital perbankan lainnya dan meningkatkan loyalitas nasabah terhadap BSI.

Namun, penelitian ini juga menemukan beberapa tantangan dalam penerapan BYOND by BSI, seperti rendahnya literasi digital di kalangan nasabah tertentu, terutama yang berusia lanjut, serta kekhawatiran mengenai keamanan transaksi digital. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang lebih intensif dari pihak BSI dalam meningkatkan edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi dan memperkuat sistem keamanan agar memberikan rasa aman dan kenyamanan dalam bertransaksi.

Secara keseluruhan, **BYOND by BSI** dapat dikatakan efektif dalam meningkatkan mutu layanan dan kepuasan nasabah, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dan disempurnakan. Pengembangan fitur-fitur inovatif yang sesuai dengan kebutuhan pengguna, serta edukasi berkelanjutan terkait digitalisasi perbankan syariah,

diharapkan dapat semakin mengoptimalkan efektivitas BYOND by BSI di masa depan.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Bank Indonesia. (2021). *Transformasi Digital Perbankan Syariah*. Laporan Bank Indonesia, 25(3), 89-102.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality & Satisfaction Edisi 3* Yogyakarta: Andi, 295.
- Fandy Tjiptono. (2006). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi, 60.
- Huda, N., & Nasution, A. (2021). *Digital Banking: Perkembangan dan Tantangan di Indonesia*. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- John M. Echols dan Hassan Shadily. (2003). *Kamus Bahasa Indonesia*, Jakarta: Gramedia.
- Karim, A. (2019). *Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Muladi Ady. (2021). *Efektivitas Sistem Layanan Mobile Banking Dalam Merespon Kebutuhan Nasabah Di Era Pandemic Covid-19 (Studi Pada Nasabah PT Bank Syariah Indonesia, Tbk KCP Bulukumba Sam Ratulangi)*, Skripsi. Makassar: Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 14.
- Nining Wahyuningsih & Nurul Janah. (2018). "Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Menggunakan Internet Banking Pada Bank Muamalat". *Al-Amwal*, Volume 10, Nomor 2, 300.
- Pratama, Rika Andriany. (2022). *Efektivitas Pelayanan BSI Mobile Untuk Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Cokroaminoto Ponorogo*, Skripsi. Ponorogo: IAIN Ponorogo.
- Ramadhani, F., & Lestari, D. (2022). *Keamanan Digital dalam Perbankan Syariah: Studi Kasus pada Layanan Mobile Banking*. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 18(1), 45-60.
- Sondan P. Siagian. (2001). *Definisi Efektivitas*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sutrisno, H. (2020). *Kepercayaan dan Loyalitas dalam Layanan Perbankan Digital*. *Jurnal Ekonomi Islam*, 15(2), 120-135.
- Yusuf, M., & Haris, A. (2020). "Analisis Adopsi Layanan Digital Banking dalam Perbankan Syariah". *Jurnal Keuangan Islam*, 12(4), 223-238.
- Kompas. (2024, 13 November). SuperApp BYOND by BSI, Tonggak Transformasi Digital BSI. Diakses dari https://www.kompas.id/baca/adv_post/superapp-byond-by-bsi-tonggak-transformasi-digital-bsi3