

**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY BSI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH
INDONESIA: STUDI KASUS DI BSI KC PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh:

MARIZA HIKMAN

20 0402 0119

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PALOPO
2025**

**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY BSI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH
INDONESIA: STUDI KASUS DI BSI KC PALOPO**

Skripsi

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana
Ekonomi (S.E.) pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan
Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Palopo*



Oleh:

MARIZA HIKMAN

20 0402 0119

Pembimbing:

Dr. Muhammad Alwi, S.Sy., M.E.I.

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI (UIN) PALOPO
2025**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MARIZA HIKMAN
Nim : 20 0402 0119
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya dan segala kekeliruan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 10 November 2025

Yang membuat pernyataan,





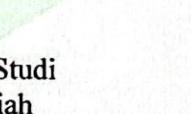

MARIZAHIKMAN
20 0402 0119

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Analisis Pemanfaatan Aplikasi *Byond By* BSI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus di BSI KC Palopo yang ditulis oleh Mariza Hikman Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004020119, Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari senin, tanggal 27 oktober 2025 Miladiyah bertepatan dengan 7 Jumadil Awal 1447 Hijriah, telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Palopo, 06 April 2026

TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. Ketua Sidang ()
2. Ilham, S.Ag., M.A. Sekretaris Sidang ()
3. Ilham, S. Ag., M.A. Penguji I ()
4. Mursyid, S. Pd., M.M. Penguji II ()
5. Dr. Muhammad Alwi. S.E. Sy., M.E.I. Pembimbing I ()

Mengetahui



Rektor UIN Palopo
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.
NIP 198201242009011006



Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.
NIP 198912072019031005

PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةُ وَالسَّلَامُ عَلَى أَشْرَفِ الْأَنْبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا
مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَأَصْحَابِهِ (اما بعد)

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Aplikasi Byond By BSI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus di BSI KC Palopo” dapat diselesaikan tepat pada waktunya.

Tujuan penulisan skripsi ini sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi dalam bidang Perbankan Syariah pada Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo. Penulis telah berusaha semaksimal mungkin untuk memberikan hasil yang terbaik dalam penulisan skripsi ini dan tidak mungkin terwujud tanpa adanya semangat, dorongan, bimbingan, dan bantuan hingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua tercinta Bapak Hikman dan Ibu Warti, yang selalu menjadi sumber kekuatan dan inspirasi dalam hidup saya. Di setiap langkahku, ada doa-doa kalian yang diam diam mengetuk langit, ada peluh yang tak pernah kalian keluhkan, ada cinta yang tak pernah kalian pinta balasannya. Terima kasih atas setiap pengorbanan yang tak terucap, atas pelajaran hidup yang kalian tanamkan dengan sabar, dan atas cinta tanpa syarat yang menjadi pelita di setiap gelapku. Skripsi ini adalah buah dari perjalanan panjang, yang tak mungkin kujalani tanpa

restu dan dukungan kalian. Semoga Allah SWT senantiasa membalas segala kebaikan Bapak dan Ibu dengan limpahan rahmat dan keberkahan.

Selanjutnya penulis juga mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yaitu:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag. selaku Rektor UIN Palopo, beserta Dr. Murni Yusuf, M.Pd. selaku Wakil Rektor Bidang Akademik, dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.HI. selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, dan Dr. Takdir Ishak, M.H., M.K.M selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama yang telah membina dan berupaya meningkatkan mutu perguruan tinggi ini.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palopo, beserta Wakil Dekan Bidang Akademik, Ilham, S.Ag., M.A. Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum, Perencanaan, dan Keuangan, Dr. Alia Lestari, M.si.dan Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerja Sama, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A yang telah memberikan petunjuk sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Edi Indra Setiawan S.E., M.M, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah di IAIN Palopo, M. Ikhsan Ikhsan Purnama, S.E.Sy., M.E. selaku Sekretaris Prodi Perbankan Syariah beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian.
4. Dr. Muhammad Alwi, S.Sy., M.E.I. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka menyelesaikan skripsi.

5. Ilham, S.Ag., M.A selaku penguji I dan Mursyid, S.Pd., M.M. selaku penguji II yang telah memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai UIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada di UIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
7. Zainuddin S S.E., M.Ak selaku kepala unit perpustakaan beserta karyawan dan karyawan dalam ruang lingkup UIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya dalam mengumpulkan literatur yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
8. Kepala Cabang BSI KC Palopo beserta dengan karyawan, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian.
9. Saudara dan saudari serta keluarga besar penulis yang selalu memberikan motivasi dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman dekat penulis yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu, yang telah menemani penulis melewati suka dan duka, memberikan support penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberi manfaat dan semoga usaha penulis bernilai ibadah di sisi Allah *Subhanahu Wata'ala*. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kekeliruan serta masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun, penulis menerima dengan hati yang lapang dan ikhlas. Semoga skripsi ini menjadi salah satu wujud bakti penulis yang dapat memberikan

manfaat bagi yang memerlukan serta bernilai ibadah di sisi-Nya *Aamiin Allahumma
Aamiin.*

Palopo, Agustus 2025

Mariza Hikman

PEDOMAN TRANSLITERASI DAN SINGKATAN

Transliterasi adalah mengalihkan suatu tulisan ke dalam aksara misalnya, dari aksara Arab ke Aksara Latin. Berikut ini adalah surat keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI Nomor: 158 Tahun 1987 – Nomor: 0543 b/u/1997 tentang Transliterasi Arab-Latin yang peneliti gunakan dalam penelitian skripsi ini.

1. *Konsonan*

Daftar huruf bahasa arab dan transliterasinya ke dalam huruf latin dapat dilihat dibawah ini:

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	H	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Ž	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ظ	Đađ	Đ	De dengan titik di bawah

ط	Ṭ	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Za	Z	Zet dengan titik di bawah
ع	‘Ain	‘	Koma terbalik
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Min	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha’	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apostof
ي	Ya’	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (‘).

2. Vokal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda diakritik atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda Vokal	Nama	Latin	Keterangan
أ	<i>Fathah</i>	A	Á
إ	<i>Kasrah</i>	I	Í
أ	<i>Dammah</i>	U	Ú

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
ي	<i>Fathah dan yā'</i>	Ai	a dan i
و	<i>Fathah dan wau</i>	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*

هَوَّلَ : *hauḷa*

3. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ اِ اِوْ	<i>fathah dan alif</i> atau <i>yā</i>	<i>ā</i>	a dan garis di atas
اِ	<i>kasrah dan yā'</i>	<i>ī</i>	i dan garis di atas
و	<i>ḍammah dan wau</i>	<i>ū</i>	u dan garis di atas

مَاتَ : *māta*

رَمَى : *rāmā*

قِيلَ : *qīla*

يَمُوتُ : *yamūtu*

4. *Tā marbūtah*

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t].

sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ	: <i>raudah al-atfāl</i>
الْمَدِينَةُ الْأَفْضَلُ	: <i>al-madīnah al-fādilah</i>
الْحِكْمَةُ	: <i>al-hikmah</i>

5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* (ّ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbānā</i>
نَجِّنَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقُّ	: <i>al-haqq</i>
نُعَمِّ	: <i>nu'ima</i>
عَدُوُّ	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf *ber-tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (ِ), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ : 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)

عَرَبِيٌّ : ‘Arabī (bukan A’rabiyy atau ‘Arabiy)

6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf *ا* (*alif lam ma’rifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa, al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiyah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

الزَّلْزَلَةُ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الفَلْسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (‘) hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta’murūna*

النَّوْعُ : *al-nau’*

شَيْءٌ : *syai’un*

أَمْرٌ : *umirtu*

8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata Al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh.

Contoh:

Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī

Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah

9. *Lafz al-Jalālah*

Kata “Allah swt.” yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

بِاللّٰهِ : *billāh*

دِيْنُ اللّٰهِ : *dīnullāh*

Adapun *tā' marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمُ فِي رَحْمَةِ اللّٰهِ *hum fī rahmatillāh*

10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (al-), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya. Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (al-). Ketentuan yang sama juga berlaku untuk huruf awal dari judul referensi yang didahului oleh kata sandang al-, baik ketika ia ditulis dalam teks maupun dalam catatan rujukan (CK, DP, CDK, dan DR).

Contoh:

Wa mā Muhammadun illā rasūl

Inna awwala baitin wudi 'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan

Syahrū Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān

Nasīr al-Dīn al-Tūsī

Nasr Hāmid Abū Zayd

Al-Tūfī

Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi.

Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muh}ammad Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan, Zaīd, Nasr Hāmid Abū)

11. *Singkatan*

Swt.	: <i>Subhanahu wa ta 'ala</i>
Saw.	: <i>SallAllah swt.u 'alaihi wa sallam</i>
as	: <i>'alaihi al-salam</i>
ra	: <i>RadiAllah swt.u 'anha</i>
H	: Hijriyah
M	: Masehi
No.	: Nomor
Vol	: Volume
QS.	: Qur'an Surah
HR	: Hadist Riwayat

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv

PRAKATA	v
PEDOMAN TRANSLITER ARAB DAN SINGKATAN	ix
DAFTAR ISI	xvii
DAFTAR KUTIPAN AYAT	xix
DAFTAR TABEL	xx
DAFTAR GAMBAR	xxi
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
ABSTRAK	xxiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II KAJIAN TEORI	8
A. Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	8
B. Landasan Teori.....	12
1. Manajemen Strategi.....	12
2. Bank Syariah.....	17
3. BYOND by BSI.....	22
4. Kualitas Layanan.....	29
5. Layanan Digital Bank Syariah Indonesia.....	36
C. Kerangka Pikir.....	44
BAB III METODE PENELITIAN	45
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	45
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	46
C. Subjek Penelitian.....	46
D. Fokus Penelitian.....	46
E. Desain Penelitian.....	47
F. Sumber Data.....	47
G. Instrumen Penelitian.....	48
H. Teknik Pengumpulan Data.....	48
I. Pemeriksaan Keabsahan Data.....	49
J. Teknik Analisis Data.....	51
K. Definisi Istilah.....	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
A. Hasil Penelitian.....	54
B. Pembahasan.....	73
BAB V PENUTUP	84
A. Simpulan.....	84
B. Saran.....	85

**DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN**

DAFTAR KUTIPAN AYAT

Kutipan Ayat 1	QS. Al-Baqarah/2:267	29
----------------	----------------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional	21
Tabel 2.3 Fitur Layanan Aplikasi BYOND by BSI dan BRImo.....	26
Tabel 2.3 Matriks SWOT	40
Tabel 3.1 Desain Penelitian.....	47
Tabel 4.1 Matriks SWOT BSI KC Palopo	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT	41
Gambar 2.2 Kerangka Pikir Penelitian.....	44
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Palopo.....	56

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	93
Lampiran 2 Dokumentasi.....	99

ABSTRAK

Mariza Hikman, 2025. “*Analisis Pemanfaatan Aplikasi Beyond By BSI Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus di BSI KC Palopo*”. Skripsi Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Palopo Universitas Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Muhammad Alwi.

Penelitian ini membahas terkait analisis pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan bank syariah indonesia: studi kasus di BSI KC Palopo. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KC Palopo.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Jenis sumber data yang digunakan yaitu data primer dan data sekunder dengan menggunakan instrument observasi, wawancara, dan dokumentasi. Alat yang digunakan mengambil data dalam penelitian ini ialah telepon seluler, kamera, dan pedoman wawancara. Teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) Pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah BSI KC Palopo berjalan cukup baik dan dapat diakses oleh berbagai kalangan. Aplikasi ini berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan perbankan syariah. 2) Aplikasi BYOND memiliki kekuatan berupa kemudahan akses dan efisiensi waktu, fitur yang lengkap dan relevan, serta tampilan yang ramah pengguna dan berbasis prinsip syariah. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan, seperti rendahnya literasi digital pada kelompok tertentu, kompleksitas navigasi aplikasi, ketergantungan pada koneksi internet, munculnya bug sistem secara tiba-tiba, serta sensitivitas fitur verifikasi wajah. Di sisi lain, peluang pengembangan cukup besar, didukung oleh antusiasme pengguna muda, transformasi digital masyarakat, serta potensi edukasi dan kolaborasi dengan komunitas lokal. Meski demikian, aplikasi ini juga menghadapi ancaman berupa persaingan dengan aplikasi perbankan digital lainnya, rendahnya literasi digital di kalangan tertentu, serta potensi risiko keamanan digital.

Kata Kunci: Aplikasi BYOND by BSI, kualitas layanan, analisis SWOT.

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi yang semakin pesat telah membawa perubahan besar di berbagai sektor kehidupan, termasuk dunia perbankan. Perbankan syariah sebagai bagian dari industri keuangan dituntut untuk mampu beradaptasi dengan dinamika tersebut. Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di tanah air, hadir tidak hanya untuk menawarkan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tetapi juga untuk memberikan solusi perbankan yang modern, praktis, dan berbasis teknologi. Pemanfaatan teknologi ini menjadi salah satu langkah penting agar BSI dapat memberikan pelayanan terbaik dan lebih dekat dengan kebutuhan nasabah.

Seiring perkembangannya, Bank Syariah Indonesia (BSI) telah mulai memantapkan kehadirannya di sektor perbankan, dengan tujuan menjadi salah satu dari 10 Bank Islam Global Teratas. Kehadirannya menghadirkan dimensi dan manfaat baru yang tidak tersedia di bank konvensional karena sistemnya yang unik. Istilah "syariah" erat kaitannya dengan agama, khususnya Islam, dan telah didefinisikan secara beragam oleh para ahli. Menurut Muhammad, salah satu definisi tersebut adalah bahwa syariah dapat dipahami sebagai cara hidup bagi umat Islam, yang mencakup larangan dan anjuran, serta apa yang telah ditetapkan oleh Allah dan Rasul-Nya untuk membimbing kehidupan individu dalam segala aspek. Dengan demikian, layanan yang diberikan BSI tidak hanya berorientasi

pada keuntungan duniawi, tetapi juga mencerminkan nilai-nilai spiritual dan moral.¹

Dalam upaya menghadirkan layanan yang sesuai dengan tuntutan zaman, kualitas pelayanan menjadi kunci utama. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting yang menentukan keberlangsungan sebuah bank, baik untuk mempertahankan loyalitas nasabah lama maupun menarik nasabah baru. Untuk itu, BSI terus berusaha menyiapkan sumber daya manusia yang handal dan fasilitas yang memadai agar dapat menjawab harapan masyarakat. Kepuasan nasabah pada akhirnya tercermin dari sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka. Melalui peningkatan kualitas layanan yang profesional, modern, sekaligus bernuansa syariah, BSI berupaya menciptakan pengalaman perbankan yang nyaman, aman, dan memuaskan bagi seluruh nasabahnya.²

Berbagai upaya dilakukan Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan akses masyarakat terhadap layanan keuangan, salah satunya dengan pengembangan layanan berbasis teknologi yaitu aplikasi BYOND by BSI, sebuah platform digital yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan berbasis syariah. Aplikasi ini menawarkan fitur-fitur unggulan seperti pembukaan rekening online, informasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, hingga fitur-fitur syariah seperti kalkulator zakat, informasi masjid terdekat, dan lainnya. Kehadiran aplikasi BYOND diharapkan mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan

¹ Hardianti Yusuf, Muh Ginanjar, and Mutiara Arlinda, "Customer Engagement in Enhancing Customer Loyalty: Empirical Evidence Non-Muslim Customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tomoni" 5, no. 1 (2025): 15–24, <https://doi.org/10.21154/etihad.v5i1.10427>.

² Puji Hariyanti, "Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Barru [Skripsi, Tidak DiPublikasikan]" (Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare, 2023).

perbankan yang mudah, cepat, aman, dan sesuai syariah. Secara konsep, BYOND by BSI diharapkan menjadi representasi dari semangat BSI untuk "melampaui" (*beyond*) ekspektasi nasabah dan menyediakan layanan syariah yang mudah diakses kapan saja dan di mana saja. Selain itu aplikasi ini juga menjadi jawaban atas kebutuhan masyarakat akan layanan jasa perbankan dan keuangan yang semakin kompleks di era digital.³

Aplikasi BYOND by BSI menawarkan sejumlah fitur khas yang membedakannya dari aplikasi digital perbankan konvensional seperti BRImo milik Bank Rakyat Indonesia (BRI). Jika BRImo lebih dominan dari segi jumlah pengguna dan jangkauan pasar, terutama di kalangan generasi muda dan masyarakat umum, maka BYOND by BSI menonjol melalui fitur layanan keuangan syariah, seperti digitalisasi zakat, infak, sedekah, dan wakaf yang tidak ditemukan pada aplikasi bank konvensional. Meski memiliki fitur-fitur unggulan, pemanfaatan BYOND by BSI belum sepenuhnya optimal di berbagai daerah, khususnya di luar kota-kota besar. Sejumlah tantangan masih dihadapi, seperti rendahnya literasi digital di kalangan masyarakat tertentu, keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa wilayah, serta kekhawatiran nasabah terhadap keamanan layanan digital. Hal ini menjadi hambatan tersendiri dalam upaya BSI untuk memperluas adopsi aplikasi BYOND by BSI sebagai sarana meningkatkan kualitas layanan berbasis syariah.⁴

³Bank Syariah Indonesia. Aplikasi BYOND – Layanan Digital BSI. [online]. www.bankbsi.co.id

⁴ Risa Antika Matondang et al., "Penerapan Byond by BSI Terhadap Nasabah Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Di BSI KCP Panyabungan" 1, no. 4 (2025): 412–19. <https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs>

Aplikasi BYOND by BSI merupakan aplikasi milik Bank Syariah Indonesia yang diimplementasikan di seluruh cabang BSI yang ada di Indonesia, termasuk di BSI KC Palopo. Sebagai salah satu cabang Bank Syariah Indonesia yang beroperasi di wilayah dengan karakteristik sosial dan budaya yang khas, BSI KCP Palopo dihadapkan pada tantangan yang tidak selalu sama dengan daerah lain, khususnya dalam konteks penggunaan layanan perbankan digital. Beberapa kendala yang sering dikeluhkan nasabah antara lain adalah aplikasi BYOND yang mengalami gangguan teknis seperti error sistem, waktu muat yang lambat (lambat loading), kesulitan login, kegagalan transaksi pembayaran melalui QRIS, serta proses verifikasi wajah yang dianggap rumit. Permasalahan ini berdampak pada menurunnya kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi tersebut. Maka dari itu diperlukan strategi yang tepat guna guna mengetahui kekuatan, kelemahan, peluang serta ancaman dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI untuk meningkatkan layanan nasabah khususnya di BSI KC Palopo.

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji tentang penerapan aplikasi BYOND by BSI dari berbagai aspek, seperti pengalaman pengguna, tingkat kepuasan nasabah, hingga efektivitas layanan digital yang disediakan. Salah satunya adalah penelitian oleh Risa Antika Matondang dkk, yang menunjukkan adanya peningkatan penggunaan aplikasi ini secara signifikan, khususnya di kalangan nasabah usia produktif.⁵ Meski demikian, penelitian tersebut terbatas pada

⁵ Risa Antika Matondang et al., "Penerapan Byond by BSI Terhadap Nasabah Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Di BSI KCP Panyabungan" 1, no. 4 (2025): 412–19.

analisis efisiensi layanan di BSI KCP Panyabungan, sehingga belum mencakup konteks yang lebih luas. Hingga saat ini, belum ada kajian khusus yang menganalisis strategi lokal cabang dalam mengadopsi aplikasi BYOND by BSI di wilayah Sulawesi Selatan khususnya di Kota Palopo. Padahal, peran strategi lokal sangat penting dalam memastikan optimalisasi pemanfaatan aplikasi, khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan serta membangun loyalitas nasabah di daerah.

Berdasarkan permasalahan (fenomena) dan gap penelitian yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus di BSI KC Palopo”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah BSI KC Palopo?
2. Bagaimana kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI di BSI KC Palopo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah di BSI KC Palopo.

2. Untuk menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KC Palopo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori dan konsep manajemen strategis perbankan syariah, khususnya dalam konteks digitalisasi layanan perbankan, memperkaya literatur akademik tentang strategi pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam konteks perbankan syariah di daerah berkembang dan memberikan landasan teoritis untuk penelitian selanjutnya terkait pengembangan aplikasi digital pada bank syariah.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Bank Syariah Indonesia KC Palopo, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara menyeluruh tentang posisi strategis layanan BYOND by BSI yang dimiliki, membantu mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan dan pengembangan, menjadi dasar pengambilan keputusan strategis dalam pengembangan layanan digital serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan BYOND by BSI.
- b. Bagi Nasabah, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih baik tentang layanan aplikasi BYOND by BSI dan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank.
- c. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti sendiri mengenai analisis strategi pada layanan aplikasi

BYOND by BSI.

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan

1. Penelitian yang dilakukan oleh Risma Haryani Siregar, Muhammad Syahbudi dan Muhammad Ikhsan Harahap yang berjudul “Peningkatan Strategis Inklusi Keuangan melalui Fintech Sesuai Syariah: Analisis SWOT Bank Syariah KCP Indonesia Gunung Tua”⁶. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan pendekatan analisis SWOT untuk mengevaluasi strategi pengembangan layanan keuangan syariah serta berfokus pada lembaga yang sama, yaitu Bank Syariah Indonesia (BSI). Sedangkan perbedaannya adalah penelitian tersebut menitikberatkan pada upaya peningkatan inklusi keuangan melalui pemanfaatan fintech secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik menganalisis strategi layanan digital BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KC Palopo. Selain itu, lokasi penelitian juga berbeda, di mana penelitian sebelumnya dilakukan di KCP Gunung Tua, sedangkan penelitian ini dilakukan di KC Palopo. Adapun hasil dari penelitian tersebut yaitu: pertama, memanfaatkan layanan transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan di mana saja untuk menarik minat masyarakat yang suka bertransaksi melalui *mobile*

⁶ Risma Haryani Siregar, Muhammad Syahbudi, and Muhammad Ikhsan Harahap, “Strategic Enhancement of Financial Inclusion through Shariah-Compliant Fintech: A SWOT Analysis of Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua,” *Jurnal Ilmiah Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan* 8, no. 1 (2021): 195, <https://doi.org/10.29300/mzn.v8i1.4845>.

banking (BSI *Mobile*) (S₃,O₃), kedua: memanfaatkan komunitas mayoritas Muslim di Gunung Tua yang memiliki potensi besar dengan layanan

biaya operasional bank syariah Indonesia yang murah (S_1, O_1), ketiga, memanfaatkan kecenderungan masyarakat yang suka bertransaksi melalui *mobile banking* (BSI Mobile) dengan proses yang mudah di BSI (S_2, O_3).

2. Penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan dan Vemy Suci Asih yang berjudul “Studi Komparatif: Kualitas Layanan *Mobile Banking* BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia”⁷. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama fokus pada kualitas layanan digital perbankan syariah. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian tersebut menggunakan pendekatan kuantitatif yang bersifat komparatif, sementara penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan pendekatan analisis SWOT. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan *mobile banking* dirasakan nasabah di Bank Syariah Indonesia lebih baik dibandingkan dibandingkan BRI Syariah, dilihat dari hasil uji free sample t-test data, penelitian ini tidak mendapatkan perbedaan yang signifikan antara layanan *mobile banking* di BRI Syariah dan Bank Islam.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Acep Samsudin, Rusdi Hidayat Nugroho, Reza Zakaria et.al., yang berjudul “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia”⁸. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama fokus pada peningkatan kualitas layanan digital di Bank Syariah Indonesia, serta

⁷ Muhammad Zulvan Jamalu Ramadhan and Vemy Suci Asih, “Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah Dan Bank Syariah Indonesia,” *Indonesian Journal of Economics and Management* 1, no. 3 (2021): 578–83, <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>.

⁸ Acep Samsudin et al., “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Pada Bank Syariah Indonesia,” *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam* 4, no. 4 (2023): 1163–70.

menggunakan metode deskriptif kualitatif. Adapun perbedaannya, terletak pada objek layanan digital dan pendekatan analisis. Penelitian tersebut berfokus pada BSI Mobile sebagai aplikasi utama yang dianalisis, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji BYOND by BSI. Selain itu, penelitian ini lebih terfokus secara geografis pada layanan di BSI KC Palopo, sedangkan penelitian tersebut berfokus pada BSI secara keseluruhan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa BSI Mobile merupakan super *application* yang dimiliki oleh BSI karena tidak hanya memiliki fitur transaksi tetapi juga menyediakan fitur syariah yang dapat memudahkan nasabah dalam bertransaksi. Dengan BSI Mobile, nasabah dapat bertransaksi secara mandiri melalui BSI Mobile tanpa harus datang ke cabang bank atau ATM. Selain itu, keberadaan BSI Mobile mengurangi antrian nasabah di *banking hall*, meningkatkan jumlah transaksi melalui *e-channel* BSI dan menjadikan kualitas layanan efektif dan efisien.

4. Penelitian yang dilakukan oleh Risa Antika Matondang, Ade Juliana, Nursaibah Tanjung et.al., yang berjudul “Penerapan Byond by BSI terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan di BSI KCP Panyabungan”⁹. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti aplikasi BYOND by BSI, dan fokus pada peningkatan layanan Bank Syariah Indonesia melalui pemanfaatan teknologi digital serta menggunakan analisis kualitatif. Perbedaannya terletak lokasi penelitian yaitu Panyabungan

⁹ Risa Antika Matondang et al., “Penerapan Byond by BSI Terhadap Nasabah Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Di BSI KCP Panyabungan” 1, no. 4 (2025): 412–19. <https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs>

dan Palopo. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi, terutama oleh nasabah usia produktif. Edukasi digital berhasil menurunkan transaksi manual di kantor cabang, meningkatkan kepuasan nasabah, serta mendukung transformasi digital perbankan syariah secara berkelanjutan.

5. Penelitian yang dilakukan oleh Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah yang berjudul "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo"¹⁰. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah sama-sama meneliti aplikasi BYOND by BSI, dan fokus pada peningkatan layanan Bank Syariah Indonesia melalui pemanfaatan teknologi digital serta menggunakan analisis kualitatif. Perbedaannya terletak pada pendekatan dan ruang lingkup analisis. Penelitian tersebut pendekatan deskriptif untuk menilai efektivitas layanan BYOND dalam meningkatkan kepuasan nasabah, sedangkan penelitian ini menggunakan analisis SWOT untuk mengevaluasi strategi BYOND dalam meningkatkan kualitas layanan secara menyeluruh di BSI KC Palopo. Selain itu, lokasi penelitian berbeda, yaitu Krian Sidoarjo dan Palopo. Adapun hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa BYOND by BSI memberikan kemudahan signifikan dalam transaksi perbankan, mengurangi antrean di teller, dan menawarkan fitur berbasis syariah yang meningkatkan loyalitas nasabah. Meskipun demikian, tantangan seperti literasi digital yang rendah dan

¹⁰ Eva Fa'izatul A'yun and Mariyah Ulfah, "Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo," *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3, no. 1 (2025): 301–308, <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>.

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.

B. Landasan Teori

1. Manajemen Strategi

a. Pengertian Manajemen Strategi

Manajemen strategi merupakan suatu kalimat yang berasal dari dua kosa kata “manajemen” dan “strategi”. Manajemen memiliki arti sebuah proses kerangka usaha yang berisikan kegiatan pembimbingan dan pengarahan bagi sekelompok orang menuju realitas tujuan organisasi. Manajemen merupakan proses kegiatan, yang dalam pelaksanaan diistilahkan *managing* (pengelolaan) dan *manager* (pengelola) merupakan istilah bagi orang yang melaksanakan. Dapat dikatakan bahwa manajemen merupakan sebuah seni dan ilmu dalam mengatur, mengelola, dan mengarahkan seseorang agar dapat bekerja demi memenuhi semua tujuan dari organisasi. Sedangkan strategi diartikan sebagai sebuah susunan yang dilakukan tujuan organisasi secara efektif dan efisien.¹¹

Manajemen strategis menurut J. David Hunger dan Thomas L. Wheelen adalah “*Strategic Management is that a set of managerial decisions and actions that determines the long-run performance of a corporation*”, dan jika diterjemahkan

¹¹ Jusniati, Mualimah, and Muh. Immaduddin Basarang, “Hakikat Manajemen Strategi Pendidikan Islam,” *Jurnal IQRA : Jurnal Pendidikan Islam*, 2021, 174–180.

secara bebas maka manajemen strategis adalah serangkaian keputusan dan tindakan manajerial yang menentukan kinerja perusahaan dalam jangka panjang. Fred R. David juga mengungkapkan bahwa manajemen strategi adalah seni dan ilmu untuk memformulasi, mengimplementasi, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuan.¹²

Lebih lanjut, Sedarmayanti mendefinisikan manajemen strategi adalah proses berkenaan penentuan arah masa depan organisasi dan pelaksanaan keputusan dalam mencapai sasaran jangka pendek dan jangka panjang organisasi/perusahaan.¹³ Sedangkan menurut Suhardi, manajemen strategi merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian berbagai tindakan dan keputusan perusahaan untuk memenangkan persaingan, dalam hal ini adalah persaingan bisnis.¹⁴ Dalam konteks perbankan, manajemen strategis dipahami sebagai cara untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman, lalu menyusun kebijakan agar bank mampu bersaing dan beradaptasi di tengah perubahan industri.¹⁵

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa manajemen strategi adalah seni dan ilmu dalam merumuskan, mengimplementasikan, dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi untuk menentukan arah jangka panjang organisasi. Proses ini mencakup perencanaan,

¹² Mimin Yatminiwati. *MANAJEMEN STRATEGI: Buku Ajar Perkuliahan Bagi Mahasiswa*. (Jawa Timur: WIDYA GAMA PRESS, 2019)

¹³ Sedarmayanti. *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja. Cetakan Kesatu*. (Bandung: PT Refika Aditama, 2017)

¹⁴ Suhardi. *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya. Cetakan Kesatu*. (Yogyakarta: Penerbit Gava Media, 2018)

¹⁵ Sri Anugerah Natalina and Arif Zunaidi, "Manajemen Strategik Dalam Perbankan Syariah," *Wadiah* 5, no. 1 (2021): 86–117, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i1.3178>.

pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian berbagai aktivitas agar organisasi mampu mencapai tujuan jangka pendek maupun jangka panjang.

b. Tujuan Manajemen Strategi

Secara garis besar tujuan manajemen strategi menurut Nanang Fatah dapat diuraikan sebagai berikut:

1. Melaksanakan dan mengevaluasi strategi yang dipilih secara efektif dan efisien.
2. Mengevaluasi kinerja, meninjau, dan mengkaji ulang kejadian serta melakukan berbagai penyesuaian dan koreksi jika terdapat penyimpangan di dalam pelaksanaan strategi.
3. Senantiasa memperbaharui strategi yang dirumuskan agar sesuai dengan perkembangan lingkungan eksternal.
4. Senantiasa meninjau kembali kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman bisnis yang ada.
5. Senantiasa melakukan inovasi atas produk agar selalu sesuai dengan selera konsumen.¹⁶

c. Manfaat Manajemen Strategi

Manajemen strategi sangat diperlukan untuk berbagai kegiatan untuk bisa mencapai tujuan dengan baik. Berikut ini dipaparkan beberapa manfaat yang diperoleh organisasi jika mereka menerapkan manajemen strategik, yaitu:¹⁷

¹⁶ Jusniati, Mualimah, and Muh. Immaduddin Basarang, "Hakikat Manajemen Strategi Pendidikan Islam," *Jurnal IQRA : Jurnal Pendidikan Islam*, 2021, 174–180.

¹⁷ I Nengah Suardhika. *Manajemen Strategik Konsep Dasar dan Praktis*. Cetakan Pertama. (Bali: CV. Noah Aletheia, 2018).

1. Manajemen strategik dapat menghasilkan keputusan terbaik bagi organisasi. Kegiatan merumuskan strategi akan membantu meningkatkan kemampuan organisasi dalam menghadapi berbagai tantangan dari lingkungan bisnis yang dihadapi.
2. Keterlibatan karyawan dalam pembuatan strategi akan lebih memotivasi mereka pada tahap pelaksanaannya, pada akhirnya meningkatkan produktivitas kerja mereka.
3. Implementasi manajemen strategi akan membuat organisasi menjadi lebih peka terhadap ancaman dari lingkungan bisnis eksternal, dan memanfaatkan peluang-peluang yang tersedia.
4. Manajemen strategi yang baik akan membantu mencegah atau mereduksi berbagai risiko yang berasal dari dalam ataupun dari luar organisasi.
5. Implementasi manajemen strategi akan membuat proses operasional suatu organisasi menjadi lebih efektif dan efisien.
6. Manajemen strategik membantu perusahaan untuk bisa beradaptasi terhadap perubahan yang terjadi.
7. Pelaksanaan manajemen strategi akan membuat organisasi lebih *profitable* ketimbang organisasi yang belum menerapkannya.

d. Tahapan Manajemen Strategi

Proses manajemen strategi terdiri dari tahapan-tahapan penting yang perlu dilalui yaitu:¹⁸

¹⁸ Sumarsid., et.al. *Manajemen Strategi; Pendekatan secara Teori dan Kajian Kasus*. (Bogor: Mitra Wacana Media, 2021).

1. Perumusan strategi: Meliputi kegiatan untuk mengembangkan visi dan misi organisasi, mengidentifikasi peluang dan ancaman eksternal organisasi, menentukan kekuatan dan kelemahan internal organisasi, menetapkan tujuan jangka panjang organisasi, membuat sejumlah strategi alternatif untuk organisasi, serta memilih strategi tertentu untuk digunakan.
2. Pelaksanaan strategi: Mengharuskan perusahaan untuk menetapkan sasaran tahunan, membuat kebijakan, memotivasi karyawan, dan mengalokasikan sumber daya sehingga perumusan strategi dapat dilaksanakan. Pelaksanaan strategi mencakup pengembangan budaya yang mendukung strategi, penciptaan struktur organisasi yang efektif, pengarahannya kembali usaha-usaha pemasaran, penyiapan anggaran, pengembangan dan pemanfaatan sistem informasi, serta menghubungkan kompensasi untuk karyawan dengan kinerja organisasi.
3. Evaluasi strategi: Tahap ini merupakan tahap akhir dari manajemen strategi. Tiga kegiatan pokok dalam evaluasi strategi adalah: Mengkaji ulang faktor-faktor eksternal dan internal yang menjadi landasan perumusan strategi yang diterapkan sekarang ini. Kemudian mengukur kinerja, melakukan tindakan-tindakan korektif. Evaluasi strategi perlu dilakukan karena keberhasilan saat ini bukan merupakan jaminan untuk keberhasilan di hari esok.

e. Keterkaitan Manajemen Strategi dengan Perbankan

Dalam perbankan, manajemen strategis sangat penting karena:

1. Mengarahkan transformasi digital. Bank dituntut untuk berinovasi, seperti menghadirkan aplikasi *mobile banking* agar mampu bersaing dengan bank konvensional.¹⁹
2. Menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah. Bagi perbankan syariah, strategi tidak hanya fokus pada profit, tetapi juga pada kesesuaian syariah.²⁰
3. Memenangkan persaingan pasar. Manajemen strategis melalui analisis SWOT membantu bank syariah memahami posisinya dibandingkan kompetitor.²¹
4. Meningkatkan kualitas layanan. Dengan strategi yang tepat, bank dapat menciptakan pelayanan cepat, aman, dan sesuai kebutuhan nasabah.

2. Bank Syariah

a. Pengertian Bank Syariah

Keberadaan lembaga keuangan dalam perekonomian nasional tidak dapat diabaikan karena memiliki peranan penting sebagai sarana pendukung dalam meningkatkan kemampuan pelaku usaha dan mendorong pembangunan ekonomi Indonesia.²² Salah satu bentuk lembaga keuangan yang berkembang pesat di tanah air adalah bank syariah atau bank Islam, yakni lembaga keuangan yang beroperasi

¹⁹ Ady Widya Mitra et al., “Analisis Kebijakan Manajemen Strategis Perbankan Dalam Mempersiapkan Dan Menghadapi Disrupsi Digital: Studi Kasus Pada PT Bank Central Asia Tbk,” *Journal of Accounting and Business Studies* 6, no. 2 (2023): 100–115, <https://doi.org/10.61769/jabs.v6i2.550>.

²⁰ Shella Angelica Valentine, “Analisis Manajemen Strategis Dan Manajemen Risiko Terhadap Bank Mandiri Syariah,” *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi* 2, no. 2 (2024): 145–158, <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i2.569>.

²¹ Sri Anugerah Natalina and Arif Zunaidi, “Manajemen Strategik Dalam Perbankan Syariah,” *Wadiah* 5, no. 1 (2021): 86–117, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i1.3178>.

²² Mursyid, Nurherlina, and Isdayanti, “Eksplorasi Brand Loyalty Pada Lembaga Keuangan Non-Bank: Perspektif Anggota Koperasi Simpan Pinjam Balo’ Toraja” 08, no. 5 (2024): 1–10. <https://doi.org/10.29040/jie.v8i4.15193>

berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam. Pengelolaan bank syariah mengacu pada ketentuan Al-Qur'an dan Al-Hadist, sehingga seluruh aktivitasnya diatur oleh hukum Islam. Dalam praktiknya, bank syariah menghindari unsur riba dan lebih menekankan pada sistem investasi berbasis bagi hasil serta pembiayaan perdagangan, sebagaimana praktik usaha yang berkembang sejak zaman Rasulullah, selama tidak bertentangan dengan syariat.²³

Menurut Undang-Undang No. 21 tahun 2008, bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah. Jenis bank syariah meliputi Bank Umum Syariah dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah. Dengan demikian, bank syariah tidak hanya mentaati prinsip-prinsip syariah Islam dalam operasionalnya, tetapi juga diakui secara resmi oleh undang-undang sebagai lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip tersebut.²⁴ Menurut Sri Wahyuni Bank syariah adalah lembaga keuangan yang melaksanakan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip-prinsip syariah. Jenis bank syariah mencakup Bank Umum Syariah (BUS), Unit Usaha Syariah (UUS), dan Bank Pembiayaan Rakyat Syariah (BPRS).²⁵ Bank syariah tidak hanya beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip syariah, tetapi juga menyediakan berbagai jenis lembaga keuangan yang mendukung kebutuhan dan aktivitas usaha berbasis syariah.

²³ Muhammad Rifky Amali, "Analisis SWOT Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Digital Banking Di Masa Pandemi (Studi Kasus Pada Bank BSI KC Tegal) [Skripsi, Tidak Dipublikasikan]" (Universitas Islam Negeri Walisongo, 2023). 28

²⁴ Undang-Undang No. 21 tahun 2008 Tentang Bank Syariah

²⁵Sri Wahyuni, *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kerja, edisi pertama*. (Pasuruan: CV Qiara Media, 2019).

Menurut Wartoyo, kinerja bank syariah dapat didefinisikan sebagai efektivitas dan efisiensi bank syariah dalam mencapai tujuan dengan mematuhi prinsip-prinsip syariah Islam. Hal ini mencakup kepatuhan terhadap hukum dan etika Islam, termasuk larangan riba (bunga), *gharar* (ketidakpastian), dan *maisir* (perjudian), dengan semua produk dan layanan yang disetujui oleh Dewan Pengawas Syariah.²⁶

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan usaha perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam.

b. Fungsi Bank Syariah

Bank syariah memiliki tiga fungsi yaitu:²⁷

1. Fungsi sebagai manajer investasi

Bank syariah bertindak sebagai pengelola dana (*mudharib*) dari nasabah penyimpan (*shahibul maal*) dalam akad *mudharabah*. Dana yang dihimpun akan disalurkan ke sektor-sektor usaha produktif sesuai prinsip syariah, dan keuntungan dibagi berdasarkan nisbah yang disepakati.

2. Fungsi sebagai Investor

Bank syariah juga dapat berperan sebagai pemilik dana (*shahibul maal*) yang menanamkan dananya dalam kegiatan usaha yang halal dan

²⁶ Amba Hamida et al., "The Mediating Role of Reputation on Trust, Governance and Sharia Bank Performance," *Al-Amwal : Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah* 16, no. 2 (2024): 141, <https://doi.org/10.70095/alamwal.v16i2.18423>.

²⁷ Ade Onni, *Lembaga Keuangan dan Perbankan*, (Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri, 2021), 97.

minim risiko melalui akad musyarakah, mudharabah, atau bentuk investasi syariah lainnya.

3. Fungsi sebagai penyedia jasa keuangan lainnya

Bank syariah menyediakan berbagai layanan jasa keuangan, seperti zakat, infak, sedekah, wakaf, dan qardhul hasan, serta jasa umum perbankan seperti kliring, transfer, dan inkaso. Namun, semua jasa ini dilaksanakan berdasarkan mekanisme yang sesuai dengan prinsip syariah.

Fungsi-fungsi tersebut menunjukkan bahwa bank syariah tidak hanya berperan dalam kegiatan komersial, tetapi juga dalam mendukung tujuan sosial dan moral dalam sistem keuangan Islam.

c. Prinsip-Prinsip Bank Syariah

Dalam operasionalnya, perbankan syariah harus selalu dalam koridor-koridor prinsip-prinsip sebagai berikut:²⁸

1. Keadilan, yakni berbagi keuntungan atas dasar penjualan riil sesuai kontribusi dan resiko masing-masing pihak.
2. Kemitraan, yang berarti posisi nasabah investor (penyimpan dana), dan pengguna dana, serta lembaga keuangan itu sendiri, sejajar sebagai mitra usaha yang saling bersinergi untuk memperoleh keuntungan

²⁸ Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah. 2024.[online] Diakses tanggal 03 Mei 2025

3. Transparansi, lembaga keuangan Syariah akan memberikan laporan keuangan secara terbuka dan berkesinambungan agar nasabah investor dapat mengetahui kondisi dananya
4. Universal, yang artinya tidak membedakan suku, agama, ras, dan golongan dalam masyarakat sesuai dengan prinsip Islam sebagai rahmatan lil alamin.

d. Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

Dalam menjalankan bisnis dan operasionalnya bank syariah dan bank konvensional memiliki beberapa perbedaan yaitu:²⁹

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional

No.	Keterangan	Bank Syariah	Bank Konvensional
1	Tujuan pendirian	Bank syariah tidak hanya sekedar berorientasi profit, melainkan juga penegakan, penerapan, dan penyebaran nilai syariah Islam.	Bank konvensional memiliki orientasi keuntungan yang bebas nilai atau menganut pada prinsip masyarakat umum.
2	Prinsip pelaksanaan	Bank syariah menggunakan prinsip syariah Islam, yaitu Al-Qur'an dan Hadist serta diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia (MUI).	Bank konvensional menggunakan ketentuan-ketentuan peraturan nasional dan internasional berdasarkan hukum yang berlaku
3	Sistem operasional	Bank syariah mengharamkan penggunaan bunga dalam operasionalnya. Oleh karena itu bank syariah menggunakan sistem akad bagi hasil atau nisbah dalam menjalankan aktifitasnya.	Bank konvensional dalam operasionalnya menggunakan metode bunga.
4	Hubungan Antara	Dalam bank syariah, hubungan antara nasabah dan bank terbagi menjadi beberapa jenis: meliputi penjual-pembeli, kemitraan,	Dalam bank konvensional, hubungan antara nasabah

²⁹ Mohamad Zahrudin Sahri, "Persamaan Dan Perbedaan Bank Konvensional Dengan Bank Syariah," *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi* 2, no. 1 (2024): 50–66.

	Nasabah dengan Lembaga Perbankan	sewa dan penyewa. Dalam penggunaan akad murabahah, istishna, dan salam, pihak bank berperan sebagai penjual dan nasabah sebagai pembeli; Sementara akad musyarakah dan mudharabah memperlakukan hubungan kemitraan. Akad ijarah memposisikan bank sebagai pemberi sewa dan nasabah sebagai penyewa.	dan lembaga perbankan yaitu debitur dan kreditur. Nasabah bank konvensional berperan sebagai kreditur, sementara perbankan berperan sebagai debitur.
5	Kesepakatan Formal	Bank syariah melakukan akad dengan memperhatikan hukum Islam, yaitu melaksanakan perjanjian berlandaskan rukun dan syarat sah yang harus ditunaikan untuk mengesahkan akad tersebut.	Bank konvensional melakukan perjanjian secara hukum nasional.

Tabel 2.1 Perbedaan Bank Syariah dengan Bank Konvensional Lanjutan

6	Pengawas Kegiatan	Bank syariah diawasi selain oleh Dewan Komisaris juga diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah (DPS) dan Dewan Syariah Nasional-Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI)	Bank konvensional dalam kegiatannya hanya diawasi oleh Dewan Komisaris.
7	Pengelolaan Dana	Pengelolaan dana oleh bank syariah harus disalurkan kepada usaha yang halal, toyyib, dan bebas dari riba.	Dalam pengelolaan dana, bank konvensional dapat menyalurkan dana ke seluruh lini bisnis yang dibawah naungan undang-undang.
8	Sistem Perolehan Keuntungan	Sistem perolehan keuntungan oleh bank syariah pada prinsipnya menggunakan 3 metode, yaitu bagi hasil, <i>profit margin</i> dan <i>fee based</i> .	Sistem perolehan keuntungan bank konvensional pada prinsipnya menggunakan 2 metode, yaitu suku bunga dan <i>fee based</i> .
9	Pembagian keuntungan	Bank syariah mendapatkan keuntungan diperoleh dari hasil jual beli, sewa- menyewa, dan kemitraan dengan nasabah.	Bank konvensional mendapatkan keuntungan dari suku bunga yang dibebankan pada nasabah.
10	Penetapan Denda	Penetapan denda kepada nasabah oleh bank syariah diperbolehkan dengan syarat nasabah tersebut mampu membayar, namun menunda-nunda pembayaran dengan sengaja.	Penetapan denda oleh bank konvensional dibebankan kepada nasabah saat terjadi keterlambatan pembayaran kredit.

3. BYOND by BSI

a. Pengertian BYOND by BSI

Strategi kompetitif Bank BSI tidak berfokus pada penjelasan konsep syariahnya secara detail, melainkan lebih mengutamakan pendekatan branding

dalam menampilkan manfaat dan keunggulan produk-produknya. Bank BSI mencoba menargetkan segmen pasar tertentu dengan menciptakan kanal-kanal edukasi yang mampu memperlihatkan *output* dan *outcome* nyata dari layanan syariah. Strategi ini menunjukkan bahwa BSI berusaha menghadirkan produk yang relevan dengan kebutuhan masyarakat tanpa harus membebani mereka dengan konsep yang terlalu teoritis.³⁰

Hal ini penting mengingat sektor perbankan Indonesia selama lebih dari satu abad telah didominasi oleh sistem konvensional. Dengan adanya perhatian besar dari pemerintah terhadap keuangan Islam, terbuka peluang pasar yang luas bagi perbankan syariah. Namun, tantangan muncul karena masyarakat masih lebih familier dengan bank konvensional, sementara *branding* BSI yang cenderung emosional berbasis persepsi umat Islam belum cukup kuat untuk mendorong partisipasi yang lebih luas. Oleh karena itu, keberhasilan BSI dalam meraih pangsa pasar akan sangat ditentukan oleh kemampuannya merumuskan strategi kompetitif yang adaptif di tengah sistem perbankan ganda yang ada di Indonesia.³¹

Sebagai bagian dari upaya menjawab tantangan tersebut, Bank BSI meluncurkan aplikasi BYOND by BSI. BYOND by BSI adalah sebuah aplikasi digital banking yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bagian dari transformasi digital dalam menyediakan layanan perbankan syariah

³⁰ Ahmad Syarief Iskandar, Muzayyanah Jabani, and Muh. Shadri Kahar Muang, "Bsi Competitive Strategy Affect Purchasing Decisions of Conventional Bank Customers in Indonesia," *International Journal of Artificial Intelligence Research* 6, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.305>.

³¹ Ahmad Syarief Iskandar, Muzayyanah Jabani, and Muh. Shadri Kahar Muang, "Bsi Competitive Strategy Affect Purchasing Decisions of Conventional Bank Customers in Indonesia," *International Journal of Artificial Intelligence Research* 6, no. 1 (2021), <https://doi.org/10.29099/ijair.v6i1.305>.

yang modern, cepat, dan mudah diakses. Aplikasi ini resmi diluncurkan pada tanggal 9 November 2024 oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan secara online, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembukaan rekening, pembelian produk syariah, hingga fitur-fitur gaya hidup yang terintegrasi. BYOND by BSI tidak hanya sekadar aplikasi perbankan, tetapi juga merupakan ekosistem digital yang mengintegrasikan nilai-nilai syariah dengan teknologi terkini. Dengan tampilan antarmuka yang intuitif dan fitur personalisasi, BYOND by BSI bertujuan untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih nyaman, aman, dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.³²

BYOND didesain untuk memberikan pengalaman perbankan yang lebih intuitif dan relevan bagi generasi muda, khususnya yang ingin proses transaksi serba cepat dan mudah. Untuk mengkreasi inovasi, BSI juga memainkan peran besar dalam menciptakan cara kerja baru yaitu dengan membangun Digital Lab. Di sini, BSI menerapkan konsep *agile*, memungkinkan tim bekerja dalam siklus pendek untuk segera menguji dan menyempurnakan fitur BYOND by BSI. Salah satu hasilnya, ada lima solusi yang ditawarkan BYOND by BSI, sekaligus menjadi pembeda dari BSI Mobile, yaitu: Pengkinian teknologi, modernisasi tampilan aplikasi (New UI/UX), *Re-branding*, metode kerja baru dan Ekosistem. Selain itu, ketika merancang BYOND by BSI keamanan nasabah adalah prioritas utama. BYOND by BSI menurut Saladin dibangun dengan berbagai lapisan keamanan

³²Bank Syariah Indonesia (BSI). BYOND by BSI. 2024.[online] <https://www.bankbsi.co.id>. Diakses tanggal 03 Mei 2025

untuk melindungi nasabah. Pertama, untuk aktivasi, nasabah harus memasukkan PIN dan data kartu debit mereka. Kedua, BYOND by BSI menerapkan *fraud detection system* (FDS) yang dapat mengenali pola transaksi anomali.³³ Ketiga, BYOND by BSI dilengkapi dengan *hardware security module* (HSM). Ini adalah teknologi tinggi yang digunakan untuk melindungi PIN dan data nasabah dalam bentuk yang sangat aman. Proses keamanan BYOND by BSI pun sangat ketat. Setiap fitur melewati beragam uji coba *grey box*, *white box*, dan *black box penetration test* untuk memastikan bahwa tidak ada celah yang bisa dieksploitasi oleh pihak tidak bertanggung jawab.

Direktur Utama BSI Hery Gunardi mengungkapkan bahwa aplikasi ini dirancang dengan perlindungan *firewall*, dan kami juga memperhatikan perlindungan di sisi nasabah. Dengan semua langkah ini, BSI ingin membuat BYOND by BSI hadir dengan sistem keamanan berlapis yang bisa diandalkan. Beliau menyebutnya sebagai “benteng double” ada notifikasi, FDS, HSM, aktivasi menggunakan kartu, dan lainnya. Jadi, nasabah bisa menggunakan BYOND dengan tenang dan merasa aman.³⁴ Aplikasi BYOND by BSI menjadi pengganti aplikasi BSI Mobile yang sebelumnya dimiliki oleh BSI. Aplikasi Byond by BSI sudah bisa diunduh secara gratis di *Google Play Store* atau *App Store* dan digunakan oleh nasabah. Nasabah lama BSI yang sudah menggunakan BSI Mobile hanya perlu

³³Bank Syariah Indonesia (BSI). SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses. [online] Diakses tanggal 03 Mei 2025

³⁴Bank Syariah Indonesia (BSI). SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses. [online]. Diakses tanggal 03 Mei 2025

mengunduh dan melakukan verifikasi data diri untuk berpindah ke aplikasi BYOND by BSI. Selain itu, BYOND by BSI juga bisa dinikmati nasabah yang baru membuka rekening BSI.

Berdasarkan penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa aplikasi BYOND by BSI adalah aplikasi perbankan digital dari Bank Syariah Indonesia yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan syariah yang lebih modern, cepat, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja.

c. Fitur-Fitur Layanan BYOND by BSI

Beberapa layanan fitur dimasing-masing bank memiliki kesamaan dan perbedaannya. Berikut beberapa fitur yang dimiliki aplikasi BYOND by BSI yang tidak dimiliki oleh aplikasi *mobile* pada bank konvensional:³⁵

Tabel 2.2 Fitur Layanan Aplikasi BYOND by BSI dan BRImo

Fitur	BYOND by BSI ³⁶	BRImo ³⁷
Buka Rekening Online	Ya	Ya
Transfer Antar Bank	BI-FAST	BI-FAST & QRIS
Buka deposito online	Ya	Tidak tersedia
Tabungan Haji	Ya	Ya
Pembayaran berbagai jenis tagihan.	Ya	Ya
Top Up eWallet	LinkAja, Layanan Syariah Link Aja, Gopay, Paytren dan OVO.	Gopay, Dana, OVO, ShopeePay, dan lain-lain
Fitur Zakat, Wakaf, Infak, pengingat sholat, arah kiblat, Juz 'Amma, kalkulator qurban, dan Asmaul Husna	Ya (fitur unggulan)	Tidak tersedia
QRIS	Ada, tapi belum seluas BRImo.	Sudah sangat luas dan terintegrasi.

³⁵ Sadana Devica, "Pelatihan Internet Banking Dan Mobile Banking Bagi Guru Pemasaran Serta Pelaku Ukm Di Wilayah Surabaya," *PEDULI: Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat* 5, no. 1 (2021): 13–22, <https://doi.org/10.37303/peduli.v5i1.168>.

³⁶ Bank Syariah Indonesia (BSI). BYOND by BSI. [online] Diakses tanggal 03 Mei 2025.

³⁷ Bank Rakyat Indonesia (BRI). BRImo. [online] <https://bri.co.id/brimo>. Diakses tanggal 03 Mei 2025.

Tarik tunai	Tanpa kartu di mesin Atm mesin ATM atau pada outlet merchant yang telah bekerja sama dengan Bank.	Tanpa kartu ATM di ATM BRI atau Indomaret.
Lokasi kantor Cabang & ATM	Ya	Tidak tersedia

d. Kelebihan dan Kelemahan BYOND by BSI

Kelebihan atau keunggulan dari layanan BYOND by BSI adalah:³⁸

1) Keunggulan Keuangan: Semua Transaksi Menjadi Lebih Mudah

Dari perspektif keuangan, BYOND by BSI menawarkan solusi praktis untuk mengelola kebutuhan finansial. Aplikasi ini memungkinkan pengguna untuk melakukan *top up e-money* dengan cepat, sehingga saldo *e-money* dapat diisi untuk berbagai keperluan seperti transportasi, belanja, dan pembayaran online dengan mudah. Seperti aplikasi perbankan lainnya, BYOND by BSI memberikan kemudahan dalam melakukan pengiriman dana ke berbagai tempat tanpa kesulitan melalui fitur Transfer dan Pembayaran. Pengguna juga dapat mengirim uang ke rekening bank lain dengan biaya yang terjangkau. Selain itu, BYOND by BSI menyediakan berbagai jenis tabungan sesuai dengan kebutuhan nasabah, termasuk Tabungan Haji yang memfasilitasi nasabah dalam mempersiapkan ibadah haji mereka.

2) Keunggulan Sosial: Membagikan Kebajikan, Segalanya Menjadi Lebih Mudah

³⁸Dwi Zain Musofa. 3 Keunggulan BYOND by BSI Jadikan Lebih dari Sekadar Aplikasi Perbankan Biasa. [online]. Diakses tanggal 03 Mei 2025

BYOND oleh BSI menawarkan kemudahan dalam berbagi melalui fitur Zakat, Infaq, Sedekah, dan Wakaf. Fitur ini dirancang untuk memastikan donasi disalurkan dengan tepat waktu dan sesuai dengan prinsip syariah, sehingga menjadi sarana untuk berbagi rezeki serta memperkuat solidaritas di masyarakat. Fitur Berbagi dalam BYOND oleh BSI mencakup berbagai program menarik, salah satunya adalah program Orang Tua Asuh. Program ini memfasilitasi nasabah yang ingin menjadi orang tua asuh bagi anak-anak yang kurang beruntung. Di samping itu, tersedia juga program donasi subuh, peduli Palestina, Sedekah Makan Masjid, Sedekah Al-Qur'an, serta program-program lainnya yang memudahkan nasabah untuk menyisihkan sebagian rezeki mereka demi melakukan kebaikan.

3) Keunggulan Spiritual: Melalui Ibadah, Segala Urusan Menjadi Lebih Mudah

BYOND by BSI tidak hanya menawarkan kemudahan dalam bertransaksi dan berbagi dengan orang lain, tetapi juga memiliki keunikan tersendiri yang dapat memperkuat hubungan spiritual pengguna dengan Sang Pencipta melalui berbagai fitur yang tersedia. Salah satu fitur unggulan dari aplikasi ini adalah pengingat waktu sholat yang disesuaikan dengan lokasi pengguna, sehingga mereka dapat melaksanakan ibadah tepat pada waktunya. Selain itu, BYOND by BSI juga dilengkapi dengan fitur penunjuk arah kiblat serta informasi mengenai lokasi masjid terdekat.

Sedangkan kelemahan atau kekurangan dari layanan BYOND by BSI yang sering dikeluhkan oleh nasabah adalah gangguan aplikasi yang menyebabkan

nasabah kesulitan bertransaksi. Gangguan ini seringkali terjadi saat proses pemeliharaan atau peningkatan sistem. Selain itu, beberapa nasabah juga mengeluhkan kendala teknis seperti lambatnya respons layanan pelanggan selama gangguan terjadi.³⁹

4. Kualitas Layanan

a. Pengertian Kualitas Layanan

Persepsi kualitas yaitu kesan atau pemahaman konsumen terhadap suatu produk atau kelebihan dari berbagai suatu produk yang terkait dengan apa yang telah sesuai dengan keinginan konsumen. Persepsi kualitas yaitu respon konsumen yang memberikan gambaran secara keseluruhan terhadap keunggulan dan kelemahan dari suatu produk dengan respon ini yaitu persepsi dari pandangan konsumen-konsumen lain yang sudah melakukan pembelian produk maupun pandangan pembeli itu sendiri terhadap kualitas produk.⁴⁰

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha pada kegiatan yang sifatnya pemberi jasa. Peranan pelayanan akan lebih besar dan menentukan jika pada kegiatan jasa tersebut bersaing dalam upaya merebut pangsa pasar atau pelanggan. Salah satu cara agar penjualan jasa lebih unggul dibandingkan para pesaing adalah dengan memberikan pelayanan yang berkualitas dan bermutu yang memenuhi tingkat kepentingan pelanggan.⁴¹

³⁹ Helena Sari. Aplikasi Beyond BSI Bermasalah, Transaksi Nasabah Terganggu. [online] Diakses tanggal 04 Mei 2025.

⁴⁰ Nurdin Batjo and Maheirina Disman, "The Effect of Perceived Quality and Brand Image on Smartphone Purchase Decisions," *Dinamis : Journal of Islamic Management and Bussiness* 5, no. 1 (2022): 30–42, <https://doi.org/10.24256/dinamis.v5i1.3351>.

⁴¹ Teddy Chandra, Stefani Chandra & Layla Hafni, *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis Cetakan Pertama*. (Malang: CV IRDH, 2020), 60.

Menurut Kotler & Keller kualitas layanan merupakan suatu usaha memenuhi kebutuhan beserta keinginan konsumen dengan baik.⁴² Menurut Tjiptono definisi kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Kualitas pelayanan menurut Rambat Lupiyoadi adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas pelayanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan yang menjadi hal pertama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.⁴³

Dalam konsep islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini sesuai dengan surat Al-Baqarah/2:267 (Surat Al-Baqarah ayat 267 berada di bagian akhir dari juz 2 dan awal dari juz 3 halaman 42):

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا اتَّقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا
الْحَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۗ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ



Terjemahnya:

⁴² Viola Syukrina E Janrosl and Khadijah, “Analisis SWOT Financial Technology Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Kota Batam,” *Jurnal Ekobistek* 9, no. 2 (2021): 70–76, <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v9i2.78>.

⁴³ Indrasari Meithiana. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. (Surabaya: Unitomo Press, 2019), 61-62.

“Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (dijalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan darinya padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji”⁴⁴

Ayat tersebut menegaskan bahwa dalam hal pelayanan publik jadi dalam memberikan pelayanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa memberikan yang berkualitas, jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas kepada orang lain.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen guna memberikan pelayanan lebih pada konsumen. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau *service* yang disampaikan oleh pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, hubungan, kemampuan dan keramahtamahan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen/nasabah. Kualitas layanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, membangun reputasi, dan meningkatkan keuntungan bisnis.

b. Konsep Kualitas Layanan Perbankan

Konsep tentang kualitas layanan di industri jasa dikembangkan sesuai dengan konteks. Layanan dalam konteks perbankan akan berbeda dengan layanan pada jasa telekomunikasi, rumah makan, rumah sakit, dan pendidikan. Di perbankan konsep tentang kualitas layanan berbeda antara perbankan konvensional dan

⁴⁴ Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya, (Bandung: Fokusmedia, 2020)

perbankan syariah. Perbedaan konsep ini lebih pada perbedaan atribut yang terkait dengan unsur spesifik produk dan jasa yang ditawarkan Bank Konvensional dengan Bank Syariah.

Kajian terkait kualitas layanan perbankan (*banking service quality*), dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi nasabah (*customer*) terhadap pelayanan yang mereka terima, disesuaikan dengan standar kualitas layanan perbankan yang dimaksud kepada nasabahnya. Hal ini berarti apabila layanan perbankan yang diterima atau yang dirasakan (*perceived service*) oleh nasabah sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas layanan tersebut dipersepsikan baik atau berkualitas tinggi. Sebaliknya, apabila tingkat layanan yang diterima oleh nasabah lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas layanan perbankan tersebut dapat dipersepsikan buruk atau berkualitas rendah. Dengan demikian, persepsi yang ditunjukkan oleh nasabah akan mempengaruhi loyalitas mereka terhadap perbankan dan akan menyampaikan persepsinya tersebut kepada nasabah yang lain.⁴⁵ Dengan demikian, ada dua faktor utama yang dijadikan acuan nasabah yakni layanan yang diterima dan harapannya tentang layanan yang akan diberikan.

c. Kualitas Layanan Digital (*E-Servqual*)

Electronic Service Quality (E-Servqual) atau *E-Service Quality* adalah model yang dirancang untuk mengukur kualitas layanan elektronik (*e-service*) berdasarkan pengalaman pengguna saat berinteraksi dengan layanan online. *E-Servqual* membantu organisasi untuk mengevaluasi kualitas layanan mereka di

⁴⁵ Adhitya Imanuel Wulannata, "Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis* 20, no. 1 (2017): 133-44.

dunia digital dengan fokus pada kenyamanan pengguna, ketersediaan layanan, kemampuan untuk memenuhi janji, dan keamanan data pribadi. *E-Servqual* dapat meningkatkan pengalaman pelanggan mereka di platform digital.⁴⁶

Menurut Santos *E-Service Quality* yaitu merupakan sebuah kegiatan suatu penilaian dan evaluasi secara menyeluruh atas kualitas layanan kepada konsumen didalam pasar digital. Voss mengemukakan bahwa *E-Service Quality* merupakan sebuah pelayanan baru bagi konsumen memfasilitasi dalam lingkungan elektronik (*e-service*) diartikan sebagai penyerahan jasa dengan media yang lebih canggih dan media baru yaitu web. Sedangkan menurut Zeithaml et. al., mendefinisikan *e-service quality* sebagai peningkatan atas berkembangnya suatu kemampuan teknologi digital seperti situs untuk mempermudah dan mempersingkat kegiatan berbelanja, pembelian, dan pendistribusian barang serta jasa secara efektif dan efisien. Penilaian atas kualitas suatu website tidak hanya saat pengalaman selama melakukan interaksi dengan website tetapi juga interaksi setelah mendapatkan layanan.⁴⁷

E-Servqual difokuskan pada tujuh dimensi utama yaitu :⁴⁸

1. *Efficiency* (Efisiensi): mencerminkan sejauh mana pengguna dapat mengakses dan menggunakan layanan digital dengan cepat dan mudah. Dalam konteks aplikasi BYOND, efisiensi berkaitan dengan kecepatan

⁴⁷ Aldy Ardiansyah, “Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia [Skripsi, Tidak Dipublikasikan]” (Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta, 2021).

⁴⁸ Glaudensius Whimphie Billyarta and Eka Sudarusman, “Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di Sleman Diy,” *Optimal* 18, no. 1 (2021): 41–62.

login, navigasi antarmuka, dan kemudahan melakukan transaksi seperti transfer atau pembayaran.

2. *System Availability* (Ketersediaan Sistem): mengacu pada keandalan sistem dalam memberikan layanan tanpa gangguan, seperti *error*, *bug*, atau *downtime*. Aplikasi BYOND dinilai dari sejauh mana aplikasi ini tersedia 24 jam dalam 7 hari dan mampu melayani transaksi tanpa hambatan.
3. *Fulfillment* (Pemenuhan): berkaitan dengan kemampuan aplikasi dalam memenuhi janji layanan yang ditawarkan, seperti transaksi yang berhasil, informasi saldo yang akurat, dan layanan sesuai ekspektasi.
4. *Privacy* (Privasi): mencakup perlindungan terhadap informasi pribadi dan keamanan dalam bertransaksi. Ini meliputi fitur seperti PIN, OTP, autentikasi biometrik, dan kebijakan privasi data.
5. *Responsiveness* (Daya Tanggap): kecepatan dan ketepatan tanggapan terhadap permintaan atau masalah pengguna.
6. *Compensation* (Kompensasi): bentuk kompensasi atau solusi saat terjadi kegagalan layanan.
7. *Contact* (Kontak): kemudahan pengguna dalam menghubungi pihak penyedia layanan secara langsung saat diperlukan.

d. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan kualitas pelayanan yang baik, perusahaan harus menerapkan prinsip-prinsip tertentu untuk mewujudkannya. Berkaitan dengan hal

tersebut, menurut Fandy Tjiptono dan Chandra ada enam prinsip pokok dalam mewujudkan kualitas pelayanan baik yang di antaranya adalah sebagai berikut:⁴⁹

1) Kepemimpinan

Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen manajemen puncak. Manajemen puncak harus memimpin perusahaannya untuk meningkatkan kualitas hanya berdampak kecil terhadap perusahaannya.

2) Pendidikan

Semua personil perusahaan dari manajer puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. Aspek-aspek yang perlu mendapat penekanan dalam pendidikan tersebut meliputi konsep kualitas sebagai strategi bisnis, alat dan teknis implementasi strategi kualitas, dan peranan eksekutif dalam implementasi strategi kualitas.

3) Perencanaan

Proses perencanaan strategi harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam mengarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.

4) *Review*

Proses *review* merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. Proses ini merupakan suatu mekanisme yang menjamin adanya konstan untuk mencapai tujuan kualitas.

⁴⁹ Fandy Tjiptono, F. & Chandra, G. *Service, quality dan satisfaction*. (Yogyakarta: Penerbit ANDI, 2016), 141.

5) Komunikasi

Implementasi strategi kualitas dalam organisasi dipengaruhi oleh proses komunikasi dalam perusahaan. Komunikasi harus dilakukan oleh karyawan, pelanggan, dan *stakeholder* perusahaan lainnya. Seperti pemasok, pemegang saham, pemerintah, masyarakat umum, dan lain-lain.

6) Penghargaan dan pengakuan

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian diberikan penghargaan dan prestasinya tersebut diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga, rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi, yang pada akhirnya dapat memberikan kontribusi besar bagi perusahaan dan bagi pelanggan yang dilayani.

5. Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

a. Pengertian Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Layanan digital bank syariah Indonesia adalah layanan perbankan elektronik yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi, berkomunikasi, dan mendapatkan informasi secara online. Layanan digital dalam perbankan syariah merupakan bentuk inovasi teknologi yang memadukan prinsip-prinsip syariah dengan transformasi digital. Layanan ini mencakup transaksi keuangan melalui aplikasi *mobile banking*, pembayaran zakat, infak, sedekah, dan

wakaf secara online, serta fitur-fitur yang mendukung transparansi dan kepercayaan terhadap keuangan syariah. Layanan digitalisasi BSI ini antara lain:⁵⁰

- 1) BSI Mobile merupakan fasilitas *mobile banking* yang memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai transaksi online, seperti menabung emas, gadai emas, membayar zakat, dan membeli hewan qurban. BSI mobile juga digunakan untuk mengetahui waktu salat dan lokasi masjid terdekat.
- 2) Layanan *open banking*, yang merupakan kerjasama antara BSI dengan *Ayoconnect*. Layanan ini menggunakan konsep *bank as a service* (baaS) dan diperluas melalui jaringan *Ayoconnect*.
- 3) BYOND by BSI yang merupakan sebuah aplikasi *digital banking* yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bagian dari transformasi digital dalam menyediakan layanan perbankan syariah yang modern, cepat, dan mudah diakses.

Layanan perbankan berbasis digital dirancang untuk memaksimalkan penggunaan data pelanggan agar proses layanan berlangsung lebih cepat, lebih mudah, dan lebih efisien. Teknologi digital mengindikasikan transisi dari metode kerja yang bergantung pada banyak tenaga manusia, menuju sistem operasional yang lebih otomatis dan canggih dengan pemanfaatan komputer. Pembangunan teknologi digital yang sangat cepat ditandai dengan munculnya beragam alat komunikasi modern, di mana setiap individu dapat mengolah, memproduksi, serta mengirimkan dan menerima beragam jenis pesan komunikasi di mana saja dan

⁵⁰ Febritalia Nur Azizah, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani [Skripsi, Tidak Dipublikasikan]" (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2024). 24

kapan saja tanpa batasan ruang dan waktu Saat ini, Indonesia sedang melangkah menuju era digitalisasi dengan mengikuti kemajuan teknologi, terutama dalam bidang informasi dan teknologi. Dengan memanfaatkan teknologi, proses pembuatan, pemasaran, serta distribusi barang dan layanan menjadi lebih efektif dan efisien.⁵¹

Perkembangan teknologi telah banyak digunakan dalam sektor perbankan, pemasaran, promosi, hingga alat bantu transaksi yang menggunakan teknologi. Evolusi teknologi tidak hanya berdampak pada kemajuan produk teknologi, namun saat ini hampir semua bidang usaha memanfaatkan teknologi dan informasi dengan tujuan untuk memperbaiki proses bisnis agar lebih efektif dan efisien.

Jadi, layanan digital merupakan kemajuan dari teknologi digital yang dapat memudahkan masyarakat atau nasabah dalam mengakses layanan dari lembaga perbankan. Teknologi digital juga berperan dalam membantu bank dalam mempromosikan berbagai produk yang tersedia, sehingga lebih banyak orang yang menjadi familiar dengan bank tersebut.

b. Strategi Layanan Digital Bank Syariah Indonesia

Adapun strategi layanan digital Bank Syariah Indonesia (BSI) adalah sebagai berikut:⁵²

- 1) Aksesibilitas, fokus pada nasabah terlebih dahulu, terutama nasabah lanjut usia agar mereka bisa bertransaksi secara elektronik.

⁵¹ Luhur Prasetyo and Khusniati Rofiah, "The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid Al-Sharia," *Justicia Islamica* 18, no. 2 (2021): 318–34, <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>.

⁵² Febritalia Nur Azizah, "Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani [Skripsi, Tidak Dipublikasikan]" (Institut Agama Islam Negeri Ponorogo, 2024). 26

- 2) Ketersediaan, memberikan fasilitas yang sama antara layanan dikantor dan melalui layanan digital.
- 3) Penggunaan, memberikan kemudahan layanan dan notifikasi terhadap pembiayaan.
- 4) Sosialisasi, menyosialisasi produk digital BSI kepada masyarakat, terutama melalui media sosial.

c. Analisis SWOT dalam Konteks Layanan Digital

Analisis SWOT merupakan alat strategis untuk mengevaluasi *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman) dari suatu organisasi atau produk, termasuk dalam pengembangan layanan digital. Menurut Rangkuti matriks SWOT merupakan alat yang dapat dipakai untuk menyusun faktor-faktor strategis perusahaan. Matriks SWOT akan memberikan gambaran dengan jelas bagaimana peluang dan ancaman eksternal yang dihadapi perusahaan dapat disesuaikan dengan kekuatan dan kelemahan yang dimilikinya. Matriks ini dapat menghasilkan empat set kemungkinan alternatif strategis. SWOT tidak hanya menggambarkan kondisi internal dan eksternal, tetapi juga menjadi dasar dalam merumuskan strategi peningkatan daya saing organisasi.⁵³

Tabel 2.3 Matriks SWOT

Faktor-faktor internal (IFAS)	<u>Strength/Kekuatan (S)</u>	<u>Weakness/Kelemahan (W)</u>

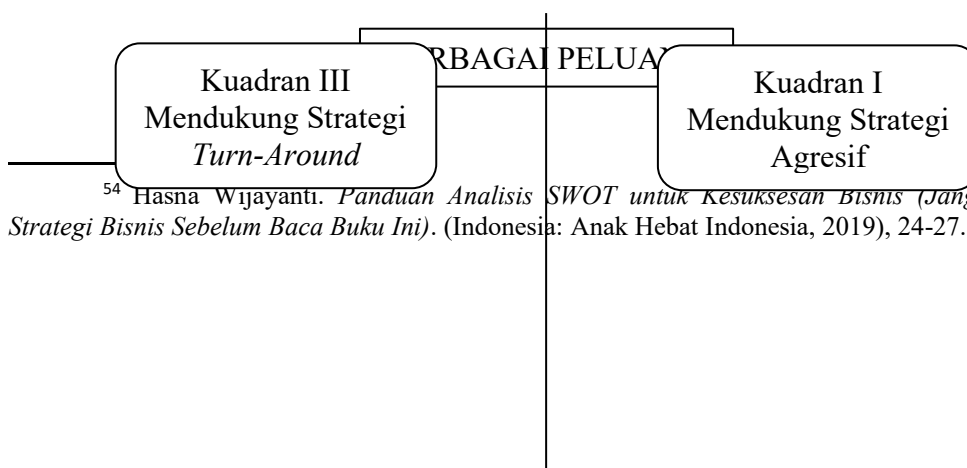
⁵³ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT. Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAT*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016).

Faktor-faktor eksternal (EFAS)	Catat 5-10 kekuatan-kekuatan faktor internal perusahaan	Catat 5-10 kelemahan-kelemahan faktor internal perusahaan
<u>Opportunity/Peluang (O)</u> Catat 5-10 faktor peluang eksternal	<u>Strategi S-O</u> Buat strategi yang menggunakan kekuatan untuk memanfaatkan peluang	<u>Strategi W-O</u> Buat strategi yang memanfaatkan peluang untuk mengatasi ancaman
<u>Threat/Ancaman (T)</u> Catat 5-10 faktor ancaman eksternal	<u>Strategi S-T</u> Buat strategi yang menggunakan kekuatan untuk mengatasi ancaman	<u>Strategi W-T</u> Buat strategi yang meminimalkan kelemahan dan menghindari ancaman

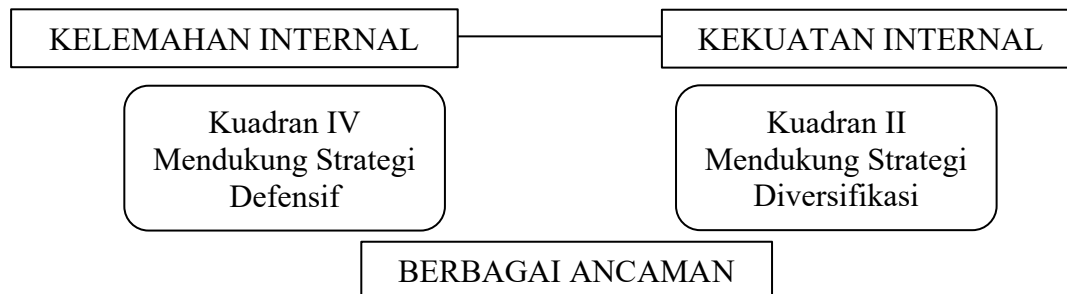
Berikut ini adalah keterangan dari matriks SWOT diatas:

1. Strategi S-O dibuat dengan memanfaatkan seluruh kekuatan untuk merebut dan memanfaatkan peluang semaksimal mungkin.
2. Strategi S-T dibuat berdasarkan bagaimana perusahaan dalam menggunakan kekuatan untuk mengatasi masalah ancaman yang dimiliki.
3. Strategi W-O diterapkan dengan memanfaatkan peluang yang ada dengan cara meminimalkan kelemahan yang ada.
4. Strategi W-T didasarkan pada kegiatan yang bersifat defensif dan berusaha meminimalkan kelemahan yang dimiliki perusahaan serta menghindari ancaman yang ada.

Selain dapat diwujudkan dalam bentuk matriks SWOT, analisis SWOT juga dapat dipahami dalam rupa diagram. Berikut adalah diagram analisis SWOT:⁵⁴



⁵⁴ Hasna Wijayanti. *Panduan Analisis SWOT untuk Kesuksesan Bisnis (Jangan Buat Strategi Bisnis Sebelum Baca Buku Ini)*. (Indonesia: Anak Hebat Indonesia, 2019), 24-27.



Gambar 2.1 Diagram Analisis SWOT

Berikut adalah keterangan dari masing-masing kuadran yang ada:

- a) Kuadran I: Pada kuadran I berisi analisis yang berguna untuk mendukung strategi agresif. Maksudnya, situasi ini menunjukkan situasi yang sangat menguntungkan bagi perusahaan. Kuadran I memberikan gambaran bahwa suatu perusahaan memiliki peluang serta kekuatan untuk dapat memandatkan peluang pasar yang ada. Oleh karena itu, dari gambaram yang diperoleh ini, perusahaan harus mampu menetapkan strategi yang mampu mendukung kebijakan pertumbuhan yang agresif atau *growt oriented strategy*.
- b) Kuadran II: Kuadran ini berisi analisis yang mendukung strategi diversifikasi. Maksudnya, suatu perusahaan mungkin akan menghadapi berbagai ancaman, dan hal ini lumrah terjadi. Namun, perlu juga dipahami bahwa perusahaan tetap masih mempunyai kekuatan dari segi internal. Hal inilah yang tidak boleh dilupakan ketika menghadapi aneka ancaman yang datang dari luar. Untuk itu, perusahaan perlu menggunakan kekuatannya agar dapat memanfaatkan peluang jangka panjang dengan strategi diversifikasi, baik dalam produk maupun jasa.

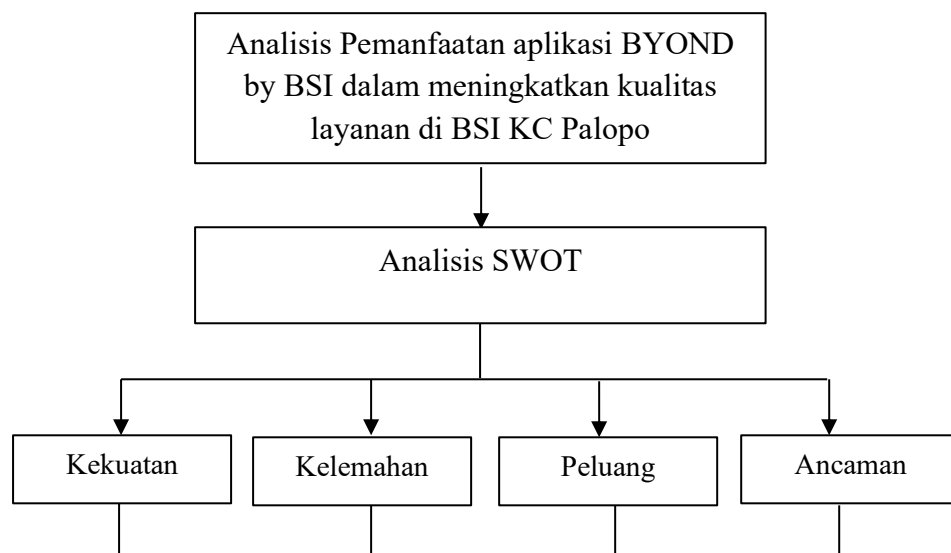
- c) Kuadran III: Kuadran ini berisi analisis yang mendukung strategi *turn – around*. Dalam hal ini, perlu dipahami bahwa suatu perusahaan mungkin akan menghadapi aneka peluang pasar yang sangat besar. Namun, perusahaan juga harus menyadari bahwa di lain pihak, ia juga harus menghadapi kendala-kendala di lingkungan internal ini juga tidak boleh diabaikan ketika anda telah melihat peluang besar. Perusahaan harus tetap fokus untuk meminimalkan masalah-masalah internal perusahaan agar nantinya dapat merebut peluang pasar yang lebih baik, sesuai dengan yang diharapkan.
- d) Kuadran IV: Pada kuadran ini, analisis yang dilakukan bertujuan untuk mendukung strategi defensif perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa suatu ketika, perusahaan memungkinkan akan menghadapi situasi yang sangat tidak menguntungkan. Akan ada ancaman dan kelemahan internal yang harus dihadapi oleh perusahaan. Oleh karena itu, perusahaan sebisa mungkin harus bersiap dengan dukungan strategi defensif atau yang mampu membuat perusahaan bertahan ketika menghadapi situasi sulit.

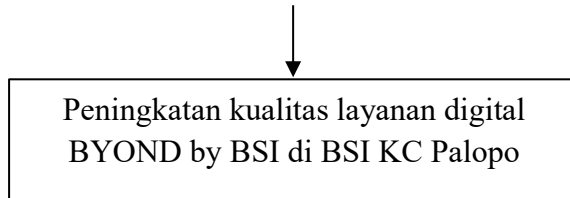
Dalam konteks layanan digital perbankan syariah seperti BYOND by BSI, analisis SWOT dapat digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal seperti fitur unggulan aplikasi (misalnya layanan zakat digital), serta kelemahan seperti keterbatasan literasi digital nasabah. Dari sisi eksternal, peluang bisa berupa tren digitalisasi masyarakat, sementara ancaman meliputi persaingan dari aplikasi konvensional seperti BRImo.

C. Kerangka Pikir

Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi BYOND berupaya menghadirkan layanan digital yang efisien, aman, dan mudah diakses. Namun, implementasi layanan digital tidak terlepas dari berbagai tantangan, baik dari sisi internal lembaga maupun faktor eksternal seperti persaingan, perkembangan teknologi, dan perilaku konsumen. Untuk mengevaluasi efektivitas pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan BSI khususnya di KC Palopo, diperlukan suatu pendekatan analisis yang dapat mengungkap potensi dan hambatan yang dihadapi secara komprehensif. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan analisis SWOT, yaitu suatu metode strategis yang mengidentifikasi kekuatan (*Strengths*), kelemahan (*Weaknesses*), peluang (*Opportunities*), dan ancaman (*Threats*) dalam penerapan layanan digital melalui aplikasi BYOND by BSI.

Melalui analisis SWOT, peneliti berusaha untuk menggambarkan kondisi nyata dari penerapan aplikasi BYOND by BSI di BSI di KC Palopo, baik dari sudut pandang internal (seperti infrastruktur teknologi, kualitas aplikasi, dan sumber daya manusia) maupun eksternal (seperti tingkat adopsi masyarakat, persaingan digital, dan regulasi). Berdasarkan uraian teoritis pada bab sebelumnya, maka secara garis besar, kerangka pikir dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:





Gambar 2.2 Kerangka Pikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengalaman dan perspektif subjek yang diteliti. Menurut Lexy J. Moleong, penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian secara holistik, melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah.⁵⁵ Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus, karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu, yaitu pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KC Palopo. Studi kasus dipilih karena sesuai untuk menggali secara rinci dan mendalam mengenai proses, strategi, serta dampak dari penerapan layanan digital dalam konteks yang spesifik. Robert menjelaskan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak tampak secara tegas.⁵⁶

Dengan pendekatan kualitatif dan jenis studi kasus ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman komprehensif mengenai bagaimana aplikasi BYOND

⁵⁵ Lexy J. Moleong. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*, (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset, 2017).

⁵⁶ Robert K. Yin. *Case Study Research: Design and Methods (Fifth Editions)*, (Amerika Serikat: SAGE Publications, Inc, 2014).

digunakan oleh BSI KC Palopo dalam upaya meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah, serta faktor-faktor pendukung dan penghambat yang muncul

dalam implementasinya. Untuk menganalisis data, peneliti menggunakan teknik analisis SWOT. Menurut Rangkuti analisis SWOT dapat diterapkan dalam konteks kualitatif dengan mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman berdasarkan data hasil wawancara atau observasi.⁵⁷ Penggunaan analisis SWOT dalam studi kasus memungkinkan peneliti melihat posisi strategis aplikasi BYOND dalam meningkatkan layanan digital BSI secara menyeluruh.

B. Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian ini adalah di Bank Syariah Indonesia KC Palopo yang beralamat di Jl. Andi Jemma No.150 Kota Palopo. Penelitian ini akan dilaksanakan pada bulan Juni – Juli 2025.

C. Subjek Penelitian

Penentuan subjek penelitian sebagai sumber informasi dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling* atau penentuan informan ditentukan sendiri oleh peneliti dengan pertimbangan tertentu yaitu orang tersebut dianggap paling mengetahui tentang permasalahan yang akan diteliti. Adapun subjek penelitian atau informan dalam penelitian ini adalah:

1. *Customer service* Bank Syariah Indonesia KC Palopo
2. Nasabah BSI KC Palopo yang menggunakan BYOND by BSI.

D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat untuk melakukan pembatasan pada objek penelitian yang akan dilakukan dalam penelitian ini berfokus pada analisis

⁵⁷ Freddy Rangkuti, *Analisis SWOT. Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAT*. (Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016).

pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam peningkatan kualitas layanan perbankan di BSI KC Palopo.

E. Desain Penelitian

Adapun desain penelitian yang digunakan adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Desain Penelitian

No.	Aspek	Desain Penelitian
1	Pendekatan penelitian	Kualitatif
2	Jenis penelitian	Studi kasus
3	Fokus Penelitian	Pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan Bank Syariah Indonesia di KC Palopo.
4	Tujuan Penelitian	Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dan menganalisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KC Palopo.
5	Lokasi Penelitian	BSI KC Palopo
6	Subjek/Informan Penelitian	Pegawai bank (<i>customer service</i>), dan nasabah pengguna aplikasi BYOND.
7	Teknik Pemilihan Informan	<i>Purposive sampling</i> (berdasarkan relevansi pengalaman dan keterlibatan dengan aplikasi BYOND).
8	Teknik Pengumpulan Data	Observasi, wawancara dan dokumentasi.
9	Instrumen Penelitian	Instrumen penelitiannya adalah peneliti sendiri dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya.
10	Teknik Analisis Data	Analisis SWOT

F. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara media). Data primer dalam penelitian ini akan diperoleh secara langsung dari pihak BSI KCP Palopo dan Nasabah BSI KCP Palopo yang menggunakan aplikasi BYOND by BSI.
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari laporan-laporan tertulis, buku-buku, jurnal penelitian, artikel dan website yang berkaitan dengan masalah penelitian.

G. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan mengumpulkan data di lapangan. Pada penelitian ini menggunakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang, instrument utama dalam penelitian ini yaitu peneliti sendiri karena hanya peneliti yang bisa berinteraksi langsung dengan informan yang berkaitan dengan variabel yang diteliti. Adapun alat yang menjadi kebutuhan pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu pedoman wawancara, alat tulis dan perekam suara.

H. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

1. Observasi

Observasi adalah proses pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap suatu objek atau fenomena untuk mendapatkan informasi secara

langsung dan terukur. Observasi dalam penelitian ini dilakukan untuk mengamati aktivitas sehari-hari pegawai BSI KC Palopo dalam melayani nasabah.

2. Wawancara (*Interview*)

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara tanya jawab yang dikerjakan dengan sistematis dan berlandaskan pada masalah, tujuan, dan hipotesis penelitian. Dalam pengumpulan data dengan teknik wawancara penulis mengadakan wawancara langsung dengan informan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengambilan data melalui catatan dan keterangan tertulis yang berisi data atau informasi yang berkaitan dengan masalah yang diteliti. Data dokumen-dokumen tersebut bisa berupa tulisan, gambar, arsip dan sebagainya.

I. Pemeriksaan Keabsahan Data

Menurut Sugiyono keabsahan data pada penelitian kualitatif merupakan pembuktian keabsahan atau kevalidan data-data yang ditemukan di lapangan. Data hasil penelitian dapat dikatakan valid apabila data-data tersebut mengandung kebenaran sesuai dengan data yang ada di lapangan.⁵⁸ Dalam penelitian kualitatif, peneliti menggunakan beberapa jenis uji validasi data, antara lain:

1. Perpanjangan pengamatan artinya dalam menguji keabsahan data peneliti harus memfokuskan diri pada data yang telah diperoleh di lapangan, apakah data

⁵⁸ Sugiyono. *Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2019), 365.

tersebut sudah sesuai atau tidak, apabila data tersebut sudah benar setelah dilakukan pemeriksaan maka waktu perpanjangan ini sudah berakhir.

2. Meningkatkan ketekunan dapat dilakukan dengan melakukan penelitian dengan lebih teliti dan dilakukan secara terus menerus. Kepastian data dan urutan kejadian pengumpulan data tersebut kemudian dapat dicatat secara valid dan terstruktur. Semakin tekun seorang peneliti maka ia dapat memeriksa valid atau tidaknya data yang ditemukan sehingga peneliti dapat mendeskripsikan data tersebut secara valid dan terstruktur dalam kaitannya dengan objek penelitian.
3. Triangulasi artinya pengecekan kembali data-data yang telah diperoleh dari berbagai sumber dan berbagai waktu. Ada tiga triangulasi yang digunakan:
 - a. Triangulasi sumber artinya pengujian keabsahan data yang telah diperoleh dari berbagai sumber.
 - b. Triangulasi teknik artinya pengecekan sumber data yang diperoleh dengan berbagai cara, apabila ditemukan perbedaan antara data tersebut maka peneliti harus melakukan diskusi kembali dengan sumber data yang bersangkutan untuk memastikan data mana yang dianggap benar.
 - c. Triangulasi waktu dalam penelitian untuk mengecek keabsahan data maka perlu dilakukan pengecekan yang berhubungan dengan penelitian kita baik dilakukan dengan wawancara, observasi, atau teknik yang berbeda dalam waktu yang berbeda. Apakah data tersebut sudah benar atau tidak, apabila

data tersebut tidak benar maka perlu dilakukan lagi penelitian agar diperoleh kepastian datanya.⁵⁹

4. Analisis kasus negatif adalah kasus yang berlawanan dengan hasil uji. Analisis kasus negatif dilakukan untuk menemukan data yang tidak sesuai atau berlawanan dengan temuan data. Apabila tidak terdapat data yang bertentangan atau sesuai dengan hasil data, maka data yang ditemukan merupakan data yang kredibel. Namun, jika peneliti masih menerima data yang bertentangan dengan kesimpulannya, ia boleh mengubah kesimpulannya.
5. Mengadakan *member check* merupakan suatu proses untuk meninjau data yang telah peneliti peroleh dari penyedia data. *Member check* tersebut berupaya untuk mengetahui apakah data yang diperoleh sesuai dengan data yang diberikan oleh penyedia data. Jika penyedia data mengkonfirmasi datanya, berarti data tersebut valid dan lebih dapat diandalkan. Tujuannya agar informasi yang diperoleh dan digunakan untuk menulis laporan konsisten dengan sumber data atau orang yang memberikan informasi tersebut.⁶⁰

J. Teknik Analisis Data

Adapun teknik analisis yang digunakan pada penelitian yaitu dengan menggunakan analisis SWOT. Analisis SWOT, yaitu suatu analisa dengan mengungkapkan faktor-faktor apa saja yang menjadi unsur *strength* (kekuatan),

⁵⁹ Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2019), 369-370.

⁶⁰ Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2019), 367.

weakness (kelemahan), *opportunity* (peluang), dan *threats* (ancaman) dalam keberhasilan pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI yang optimal bagi Bank Syariah Indonesia KC Palopo.

Adapun tahap – tahap analisa data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal hal yang pokok, menfokuskan pada hal hal penting, dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencari bila diperlukan.

2. Penyajian data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, dilanjutkan dengan mendisplay data. Proses mendisplay data yaitu menampilkan data secara sederhana dalam bentuk kata-kata dan kalimat dengan maksud agar data yang telah dikumpulkan sebagai landasan dalam pengambilan keputusan yang tepat.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah akhir dari analisis data adalah penarikan simpulan yang kemudian diikuti dengan verifikasi data. Kesimpulan merujuk pada pengambilan intisari dari data-data yang telah terkumpul berupa temuan-temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan-temuan tersebut berupa deskripsi dari objek yang

diteliti sehingga setelah diteliti dapat ditemukan hubungan sebab akibat, interaksi, teori maupun hipotesa.⁶¹

K. Definisi Istilah

Adapun definisi istilah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Aplikasi BYOND by BSI adalah aplikasi perbankan digital dari Bank Syariah Indonesia yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan keuangan syariah yang lebih modern, cepat, dan mudah diakses kapan saja dan di mana saja.
2. Kualitas layanan adalah suatu kondisi yang berkaitan dengan produk, layanan atau jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan konsumen guna memberikan pelayanan lebih pada konsumen.
3. Layanan digital merupakan kemajuan dari teknologi digital yang dapat memudahkan masyarakat atau nasabah dalam mengakses layanan dari lembaga perbankan.

⁶¹Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. (Bandung: Alfabeta, 2019), 329.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Data

1. Gambaran Umum BSI KC Palopo

a. Sejarah Singkat Bank Syariah Indonesia

Bank Syariah Indonesia didirikan pada tahun 2021, dengan sejarah perjalanan yang cukup panjang. Pada awal tahun 2016, Otoritas Jasa Keuangan menyiapkan peta jalan atau *roadmap* pengembangan keuangan syariah. 2019, Otoritas Jasa Keuangan atau OJK mendorong Bank Syariah dan Unit Usaha Syariah milik pemerintah berkonsolidasi atau merger perbankan. Di antaranya PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah, Unit Usaha Syariah, PT Bank Tabungan Negara (Persero) Tbk. 11 Desember 2020, Konsolidasi Bank Syariah Himbara menetapkan nama perusahaan hasil merger menjadi PT Bank Syariah Indonesia Tbk. 27 Januari 2021, OJK secara resmi mengeluarkan izin merger usaha tiga Bank Syariah. Surat itu terbit dengan Nomor SR-3/PB.1/2021. 1 Februari 2021, Presiden Jokowi meresmikan PT Bank Syariah Indonesia (BSI).⁶²

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Palopo pertama kali beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021 yang dulunya merupakan Bank Negara Indonesia (BNI) Syariah Kantor Cabang Mikro Palopo, yang berlokasi, di Jl. Andi Jemma No.150, Batupasi, Kec. Wara Utara, Kota Palopo.

⁶²Hasnawati, "Strategi Pemasaran Produk Pembiayaan Mikro BSI KC Palopo". *Skripsi*. (Palopo: IAIN Palopo, 2023), 45-46.

BSI KC Palopo didirikan di Kota Palopo karena merupakan kawasan di Sulawesi Selatan yang sangat potensial untuk Bank Syariah yang perekonomiannya masyarakatnya sangat bagus dan memiliki jumlah masyarakat yang banyak pula. Selain itu, kedatangan BSI KC Palopo disambut baik oleh masyarakat Kota Palopo. Dengan tujuan memperkenalkan kepada masyarakat bahwa Bank Syariah Indonesia tidak kalah dengan bank-bank konvensional, karena dalam pemahaman mereka hanya mengetahui kegiatan-kegiatan dalam bank konvensional. Fungsi Bank Syariah itu sendiri ialah sebagai pihak ketiga antara nasabah yang membutuhkan dana dan nasabah yang kelebihan dana artinya Bank Syariah sebagai tempat menampung dana dan menyediakan dana. Bank syariah membantu masyarakat dalam pembiayaan dana usaha kecil, menengah dan besar.⁶³

b. Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia

Visi

“ Top 10 Global Islamic Bank”

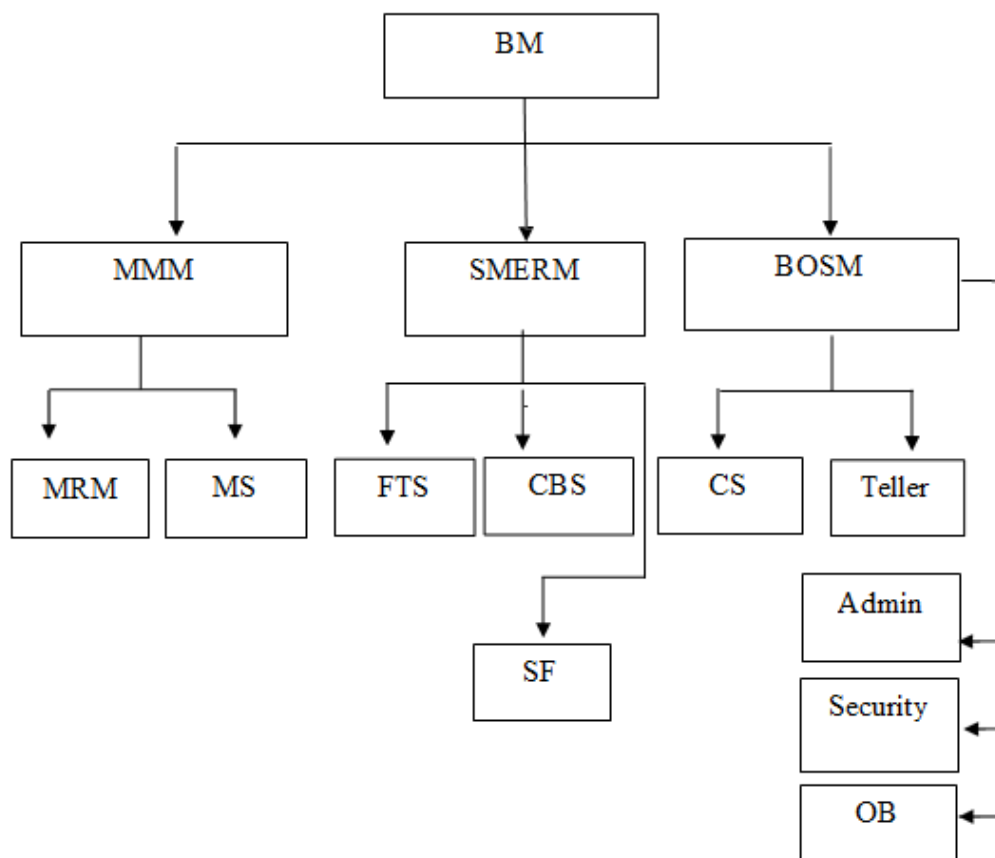
Misi

1. Memberikan akses solusi keuangan syariah di Indonesia
Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.
2. Menjadi bank besar yang memberikan nilai terbaik bagi para pemegang saham
Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

⁶³ Zarah, Karyawan BSI KC Palopo Bagian CS. Wawancara Pada Tanggal 15 Juli 2025.

3. Menjadi perusahaan pilihan dan kebanggaan para talenta terbaik Indonesia
Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.⁶⁴

c. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Palopo



Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KC Palopo

Keterangan:

BM (*Branch Manager*) : Umar

MRM (*Mikro Relationship Manager*): Anto

MS (*Mikro Staf*) : 1.Marsuki 2. Fajrin 3. Asril

⁶⁴ Visi dan Misi BSI, https://ir.bankbsi.co.id/vision_mission.html (online) diakses tanggal 18 Juli 2025

SMERM (*Small Medium Enterprise Relationship Manager*): Hidayat Syahrin

FTS (*Funding Transaction Staf*) : Reski Amelia

CBS (*Consumer Bisnis Staf*) : Adhim Bahri

BOSM (*Branch Operation Service Manager*) : Deliana

CS (*Customer Service*) : Zarah

Teller : Ovhan Salluk

2. Analisis Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia

Dari hasil penelitian di lapangan diperoleh data yang memberikan banyak informasi mengenai pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di Bank Syariah Indonesia KC Palopo. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai pihak internal bank yaitu *customer service* serta beberapa nasabah pengguna aktif aplikasi BYOND. Kota Palopo sebagai salah satu wilayah strategis di Sulawesi Selatan menunjukkan pertumbuhan layanan keuangan syariah yang cukup pesat, termasuk dalam pemanfaatan teknologi digital oleh perbankan. Kehadiran aplikasi BYOND menjadi salah satu inovasi penting dalam mendekatkan layanan perbankan syariah kepada masyarakat secara cepat, efisien, dan berbasis digital. Oleh karena itu, pemanfaatan aplikasi ini di BSI KC Palopo menarik untuk dianalisis guna mengetahui sejauh mana kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan bank syariah.

a. Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI oleh Nasabah BSI KC Palopo

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan *customer service* BSI KC Palopo dan tiga orang nasabah BSI KC Palopo nasabah dari latar belakang yang

berbeda. Aplikasi BYOND by BSI telah dimanfaatkan secara aktif oleh berbagai kalangan nasabah dalam menunjang kebutuhan transaksi perbankan mereka. Aplikasi ini dipandang sebagai inovasi digital yang memudahkan, mempercepat, dan menyederhanakan proses layanan perbankan syariah.

Ketika ditanya mengenai latar belakang peluncuran aplikasi BYOND by BSI, pihak *Customer Service* menjelaskan bahwa aplikasi ini dirancang untuk menjadi solusi layanan digital yang menyeluruh dan sesuai dengan prinsip syariah. Hal tersebut diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut:

“Alasanya itu dek, untuk memberikan solusi layanan perbankan dan keuangan yang lebih menyeluruh, mudah, nyaman, dan aman bagi nasabah di era digital. Terus aplikasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis dalam mengakses layanan perbankan syariah dan ekosistem ekonomi Islam.”⁶⁵

Terkait perkembangan penggunaan aplikasi BYOND by BSI di Palopo, CS mengungkapkan bahwa:

“Alhamdulillah, lumayan berkembang dek. Sudah banyak nasabah di Palopo yang pake ini aplikasi, apalagi anak muda sama pegawai-pegawai. Tapi ada juga masih banyak yang perlu dibimbing, apalagi orang tua yang belum terbiasa pake HP android. Jadi kami tetap bantu jelaskan pelan-pelan kalau mereka datang ke kantor.”⁶⁶

Hal tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi ini berkembang cukup signifikan. Sebagian besar pengguna aktif aplikasi berasal dari kalangan anak muda dan para pegawai, sedangkan kalangan lanjut usia masih menunjukkan tantangan tersendiri dalam hal adaptasi teknologi. Namun demikian, pihak bank

⁶⁵ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁶⁶ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

secara aktif memberikan pendampingan dan edukasi langsung di kantor untuk membantu nasabah yang belum familiar dengan aplikasi tersebut.

Adapun dari sisi pelayanan, aplikasi BYOND memberikan dampak signifikan terhadap efisiensi pelayanan di kantor cabang. Banyak transaksi dasar seperti cek saldo, transfer dana, dan pembayaran tagihan kini dapat dilakukan oleh nasabah secara mandiri dari rumah. Seperti yang diungkapkan oleh CS BSI KC Palopo:

“Sangat membantu dek. Dulu kan kalau mau transfer atau cek saldo, mesti antri dulu di teller atau CS. Sekarang, nasabah bisa lakukan sendiri mi dari rumah. Kita di kantor juga jadi bisa fokus melayani yang betul-betul perlu bantuan langsung.”⁶⁷

Lebih lanjut Pihak CS juga menyampaikan bahwa fitur-fitur utama yang paling banyak digunakan adalah transfer antar bank, pembayaran tagihan, dan belanja online. Apa yang disampaikan oleh CS tersebut, didukung oleh hasil wawancara terhadap tiga orang nasabah yang memiliki latar belakang berbeda. Meskipun berasal dari kelompok usia dan profesi yang beragam, seluruh informan menyatakan bahwa mereka secara aktif menggunakan aplikasi BYOND untuk berbagai kebutuhan transaksi harian.

Salah satu informan yaitu Ibu Kasma selaku nasabah BSI KC Palopo yang merupakan seorang ibu rumah tangga, menyampaikan bahwa:

“Iye, saya aktif pake. Hampir tiap hari kalau ada perlu.”⁶⁸

⁶⁷ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁶⁸ Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

Lebih lanjut Ibu Kasma juga mengungkapkan bahwa ia menggunakan aplikasi BYOND untuk transaksi keuangannya seperti transfer, bayar listrik, dan beli pulsa. Hal ini diungkapkan dalam kutipan wawancara berikut:

“Biasanya saya transfer ke rekening keluarga, sama bayar listrik dan beli pulsa juga lewat situ.”⁶⁹

Hal serupa disampaikan oleh Ibu Hadriyani, seorang pegawai negeri sipil, yang memanfaatkan aplikasi untuk transfer dana, pembayaran tagihan toko, *top up e-wallet*, hingga membayar uang sekolah anak. Ia menilai aplikasi ini memberikan kemudahan dan efisiensi waktu, karena tidak lagi bergantung pada mesin ATM atau antrian di kantor bank. Seperti yang dikutip dalam kutipan wawancara berikut:

“Transfer uang, bayar tagihan, kadang juga top up e-wallet sama bayar uang sekolah anak.”⁷⁰

Indah, seorang mahasiswi, juga mengaku merasakan manfaat besar dari aplikasi BYOND. Selain digunakan untuk transfer dan cek saldo, ia juga memanfaatkan fitur tarik tunai tanpa kartu yang dianggap sangat praktis ketika kartu ATM tertinggal atau hilang. Ia juga menggunakan aplikasi untuk pembayaran UKT, pembelian pulsa, dan *top up e-wallet*. Seperti yang dikutip dalam kutipan wawancara berikut:

“Iye. Membantu sekali buat kegiatan sehari-hari. Misalnya kalau lupa ki bawa kartu ATM, bisa ki tarik tunai tanpa kartu lewat aplikasi ini.”⁷¹

Dari segi kemudahan penggunaan, seluruh informan menyampaikan bahwa aplikasi BYOND tergolong mudah dioperasikan. Beberapa di antaranya menyebut

⁶⁹ Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁷⁰ Hadriyani, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁷¹ Indah, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

bahwa meskipun sempat mengalami kebingungan di awal, namun seiring dengan seringnya digunakan, aplikasi ini menjadi familiar dan mudah diakses. Ini menunjukkan bahwa kemudahan penggunaan aplikasi sangat dipengaruhi oleh intensitas dan pengalaman pengguna dalam menggunakan teknologi digital. Seperti yang disampaikan oleh Ibu Kasma:

“Awalnya saya belajar dulu, karena sudah sering saya pake makanya kayak gampang mi saya pake.”⁷²

Hampir senada, Ibu Hadriyani juga mengungkapkan bahwa:

“Kalau yang biasa pake HP, gampangji. Tapi kadang fiturnya banyak sekali, jadi bingung sedikit.”⁷³

Dari ketiga informan nasabah yang diwawancarai, terlihat bahwa latar belakang profesi dan usia memengaruhi cara mereka menggunakan aplikasi, namun pada dasarnya semua merasakan manfaat yang signifikan dari kehadiran BYOND by BSI. Para pengguna memanfaatkan fitur yang beragam sesuai dengan kebutuhan masing-masing, mulai dari transaksi rutin seperti transfer dan pembayaran tagihan, hingga fitur lanjutan seperti tarik tunai tanpa kartu dan top up e-wallet. Pihak *Customer Service* juga menegaskan bahwa pemanfaatan aplikasi ini telah membantu meningkatkan efisiensi pelayanan di kantor cabang, karena banyak transaksi kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah. Meskipun masih terdapat tantangan dalam hal penggunaan di kalangan tertentu, upaya edukasi secara langsung terus dilakukan oleh pihak bank untuk memastikan aplikasi ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh segmen nasabah.

⁷² Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁷³ Hadriyani, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah BSI KC Palopo telah berjalan dengan cukup baik dan merata, terutama di kalangan yang melek teknologi. Aplikasi ini tidak hanya memudahkan transaksi perbankan syariah, tetapi juga memberikan pengalaman layanan yang lebih praktis, cepat, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam. Meski demikian, penguatan literasi digital dan pendampingan penggunaan aplikasi masih menjadi kebutuhan penting, khususnya bagi nasabah yang belum terbiasa menggunakan layanan digital.

b. Analisis Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di BSI KC Palopo

Dalam upaya memahami secara mendalam posisi strategis aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KC Palopo, peneliti melakukan analisis berdasarkan pendekatan SWOT. Analisis ini memuat empat komponen utama, yaitu kekuatan (*strengths*), kelemahan (*weaknesses*), peluang (*opportunities*), dan ancaman (*threats*). Masing-masing komponen dianalisis berdasarkan temuan lapangan dari hasil wawancara yang telah dilakukan, sehingga dapat memberikan gambaran yang utuh mengenai potensi, hambatan/kendala, serta langkah strategis yang dapat diambil oleh BSI dalam mengoptimalkan pemanfaatan aplikasi BYOND dalam konteks pelayanan kepada nasabah.

1) Kekuatan (*strengths*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* dan beberapa nasabah BSI KC Palopo, terdapat sejumlah keunggulan yang menjadi kekuatan utama dari aplikasi BYOND by BSI dalam mendukung peningkatan kualitas

layanan perbankan syariah secara digital. Salah satu aspek yang paling menonjol adalah komitmen aplikasi ini dalam menghadirkan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam.

Hal ini disampaikan oleh pihak *customer service* BSI KC Palopo yang menyatakan bahwa:

“Keunggulannya itu karena dia syariah dek, sesuai prinsip Islam. Terus tampilan aplikasinya juga lebih menarik dan gampang digunakan. Tidak ribet. Ada juga fitur-fitur Islami yang tidak ada di aplikasi bank lain, misalnya kalkulator zakat dan pembelian paket umroh. Sekarang ini BYOND sudah bisa mitraguna, cicil emas, deposito, gadai emas, sukut, dan OTO.”⁷⁴

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa aplikasi BYOND tidak hanya menawarkan fitur perbankan digital yang umum dijumpai pada aplikasi lain, tetapi juga memperluas fungsinya dengan menghadirkan layanan khas Islami, yang menjadi identitas utama Bank Syariah Indonesia.

Selain itu, dari sisi pengguna atau nasabah, tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah digunakan juga dianggap sebagai salah satu kelebihan utama. Seorang nasabah bernama Ibu Kasma yang merupakan ibu rumah tangga, mengungkapkan bahwa:

“Tampilannya bagus, tidak ribet. Terus bisa juga sedekah atau zakat langsung dari aplikasi.”⁷⁵

Ibu Hadriyani juga menyampaikan bahwa:

“Lengkap fiturnya, dan cepat prosesnya kalau jaringan bagus.”⁷⁶

⁷⁴ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁷⁵ Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁷⁶ Hadriyani, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

Dukungan atas fitur-fitur Islami juga dikemukakan oleh Indah, seorang mahasiswi yang menyebutkan:

“Menurut saya itu, aplikasi BYOND by BSI ini memiliki kelebihan yang belum diterapkan pada mobile banking yang lain, kayak ada layanan islaminya seperti sedekah, zakat, ada mi pale juga aplikasi pembelian umrohnya, jadi gampang miki kalau mau pergi umroh tinggal beli saja diaplikasi BYOND. Terus masalah keamanannya juga sudah bagus karena sudah pake verifikasi wajah jadi ndk sembarang mi orang bisa gunakan akun ta.”⁷⁷

Hal ini menunjukkan bahwa kekuatan aplikasi ini tidak hanya terletak pada aspek nilai syariah dan kelengkapan fitur, tetapi juga pada kemudahan akses serta keamanan sistem. Verifikasi biometrik seperti pemindai wajah dinilai sangat membantu menjaga kerahasiaan dan kenyamanan dalam bertransaksi, khususnya bagi kalangan muda yang sangat memperhatikan privasi digital.

Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dan informan yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa kekuatan utama dari aplikasi BYOND by BSI terletak pada komitmennya dalam menghadirkan layanan keuangan berbasis syariah yang terintegrasi dengan fitur-fitur Islami, tampilan antarmuka yang *user-friendly*, serta sistem keamanan yang mendukung kenyamanan dan kepercayaan nasabah. Fitur-fitur seperti kalkulator zakat, pembayaran paket umroh, hingga layanan cicil emas dan tarik tunai tanpa kartu menjadi nilai tambah yang tidak hanya membedakan aplikasi ini dari layanan perbankan digital lainnya, tetapi juga memperkuat identitas BSI sebagai bank yang mengedepankan prinsip-prinsip Islam dalam setiap inovasinya.

2) Kelemahan (*weaknesses*)

⁷⁷ Indah, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 16 Juli 2025.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* dan beberapa nasabah BSI KC Palopo, ditemukan sejumlah kelemahan yang masih menjadi kendala dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI. Kelemahan-kelemahan ini umumnya berkaitan dengan faktor teknis dan keterbatasan penggunaan, khususnya dalam hal kestabilan aplikasi, jaringan, serta kendala penggunaan pada kalangan tertentu.

Pihak *customer service* BSI KC Palopo mengungkapkan beberapa kendala teknis yang masih sering dikeluhkan oleh nasabah, seperti yang dijelaskan dalam pernyataan berikut:

“Kadang lambat loadingnya dek, apalagi kalau sinyal kurang bagus. Terus ada juga fitur yang belum maksimal, tapi itu biasa ditingkatkan lewat update. Kadang juga tiba-tiba aplikasinya eror. Ada juga nasabah yang belum tahu cara pakai, jadi datang dulu ke kantor minta diajarkan. Tapi ada juga satu masalah yang dihadapi yaitu ada 1 merk hp yang belum bisa diinstal aplikasi BYOND seperti redmi, itupun juga baru 1 orang yang saya temukan seperti itu, jadi ndak semua hp merk redmi yang begitu mungkin ada tipe redmi memang yang belum bisa menggunakan aplikasi BYOND ini.”⁷⁸

Dalam penjelasan tersebut, terlihat bahwa meskipun aplikasi ini terus mengalami pembaruan, tetap saja ada beberapa fitur yang belum berfungsi secara optimal, serta keterbatasan kompatibilitas perangkat tertentu yang berpotensi menghambat pengalaman pengguna. Keluhan juga datang dari beberapa nasabah yang pernah mengalami kendala saat pertama kali menggunakan aplikasi, terutama yang berkaitan dengan verifikasi data atau proses login. CS BSI KC Palopo mengungkapkan bahwa:

“Iye dek, sudah ada mi beberapa yang datang. Biasanya itu orang tua kasian yang kurang paham tentang email, ada juga karena data tidak sesuai seperti nik tidak sesuai di data dukcapil dan nomor hp tidak sesuai karena

⁷⁸ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

terdapat perubahan nomor hp yang dilakukan oleh nasabah. Masalah lainnya itu pada saat foto wajah ruangnya gelap atau silau itu bisa ditolak aplikasi, karena diaplikasi itu ada verifikasi wajah yang mencocokkan kemiripan wajah pada saat foto dengan yang ada di KTP, tingkat kemiripan itu mulai dari 1-10, jadi kalau misalnya tingkat kemiripannya cuma 5 itu langsung di tolak aplikasi. Kemudian ada juga yang lupa password, atau salah masuk PIN.”⁷⁹

Dari sisi pengguna, keluhan juga muncul dari beberapa nasabah terkait keterbatasan akses akibat jaringan yang buruk, error aplikasi, serta ketidaksesuaian fitur QRIS. Ibu Kasma mengungkapkan bahwa:

“Kadang lambat loading, susah ki login kalau jelek jaringan, apalagi kalau di rumahku yang sinyalnya kurang bagus.”⁸⁰

Sementara itu, Ibu Hadriyani juga menambahkan bahwa:

“Suka tiba-tiba error ndak tau kenapa. Baru toh kalau mau ki bayar pake qris kadang tidak bisa.”⁸¹

Indah yang merupakan seorang mahasiswi, juga mengungkapkan keluhan serupa:

“Kalau kekurangannya yang saya rasakan itu cuma masalah jaringan ji saja, jadi kalau jaringan ta kurang bagus tidak bisa juga dipake atau biasa lalo i.”⁸²

Hal ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan dalam pengelolaan dan pengembangan aplikasi BYOND. Beberapa kelemahan yang muncul seperti ketergantungan pada jaringan internet yang kuat, sistem verifikasi yang masih menyulitkan bagi sebagian pengguna, serta keterbatasan dalam edukasi teknologi bagi masyarakat awam menjadi tantangan tersendiri dalam optimalisasi layanan.

⁷⁹ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁸⁰ Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁸¹ Hadriyani, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁸² Indah, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 16 Juli 2025.

Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dan para informan yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa kelemahan utama dari aplikasi BYOND by BSI terletak pada aspek teknis seperti ketergantungan terhadap jaringan internet yang stabil, bug sistem yang kadang muncul secara tiba-tiba, serta proses verifikasi data yang masih menyulitkan bagi sebagian pengguna. Di samping itu, masih adanya nasabah yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital menunjukkan perlunya edukasi dan pendampingan lebih lanjut, agar pemanfaatan aplikasi ini dapat berjalan secara optimal di berbagai kalangan.

3) Peluang (*opportunities*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* dan beberapa nasabah BSI KC Palopo, aplikasi BYOND by BSI dinilai memiliki peluang besar untuk terus berkembang dan meningkatkan kualitas layanan digital keuangan syariah, khususnya di wilayah seperti Kota Palopo. Peluang tersebut muncul seiring dengan meningkatnya literasi digital masyarakat, gaya hidup yang serba praktis, dan kebutuhan akan layanan keuangan yang terintegrasi dengan nilai-nilai spiritual.

Customer service BSI KC Palopo menegaskan bahwa aplikasi BYOND memudahkan nasabah dalam berbagai aspek transaksi, baik yang bersifat finansial maupun administratif. Hal ini disampaikan melalui pernyataan berikut:

“Memudahkan nasabah, karena sudah banyak mi fiturnya dan sekarang itu BYOND sudah punya rekening Koran, bisa juga reset password atau pin lewat aplikasi maksimal 3 kali. Jadi ndak perlu mi lagi repot-repot datang ke bank kalau cuma lupa pin saja, lewat hp sudah bisa. Apalagi kalau cuma cek saldo saja mudah sekali mi, kah ndak sama aplikasi mobile yang dulu itu harus masukkan ki lagi pin baru bisa cek saldo.”⁸³

⁸³ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

Lebih lanjut, CS BSI juga melihat bahwa aplikasi BYOND memiliki potensi untuk menjadi lebih dari sekadar platform transaksi finansial, tetapi juga sebagai mitra dalam kehidupan sosial dan spiritual nasabah. Hal ini tergambar dalam kutipan berikut:

“Iya tentu, karena aplikasi BYOND bisa menjadi sahabat financial, sosial, dan spiritual bagi nasabah. Contohnya seperti ketika nasabah mau shalat untuk menentukan arah kiblat, nasabah akan mencari BYOND, mau umroh nasabah juga cari BYOND, mau sedekah atau bayar zakat ingat lagi BYOND, nah itulah yang diinginkan oleh BSI.”⁸⁴

Peluang serupa juga diakui oleh para nasabah. Mereka memandang bahwa aplikasi BYOND sangat relevan untuk dikembangkan di Kota Palopo karena masyarakatnya sudah mulai beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital. Misalnya, Ibu Kasma menyampaikan:

“Sangat cocok dek. Karena masyarakat di sini sudah mulai terbuka dengan teknologi.”⁸⁵

Senada dengan itu, Ibu Hadriyani juga menyatakan bahwa:

“Iye, apalagi sekarang serba teknologi mi toh.”⁸⁶

Sementara Indah, seorang mahasiswi, menegaskan bahwa generasi muda menjadi salah satu potensi utama dalam pengembangan aplikasi digital seperti BYOND:

“Cocok sekali. Apalagi anak muda di sini sudah terbiasa pakai aplikasi digital.”⁸⁷

⁸⁴ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁸⁵ Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁸⁶ Hadriyani, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁸⁷ Indah, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 16 Juli 2025.

Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI tidak hanya dilihat sebagai media transaksi digital biasa, melainkan telah mulai membentuk citra sebagai platform yang adaptif terhadap kebutuhan nasabah secara menyeluruh. Kemampuan aplikasi ini untuk menyediakan layanan yang praktis, efisien, dan bernuansa syariah menjadikannya memiliki daya tarik tersendiri di tengah perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi. Selain itu, kesadaran masyarakat Palopo terhadap pentingnya digitalisasi layanan keuangan semakin meningkat, sehingga membuka peluang besar bagi penguatan dan perluasan penggunaan aplikasi BYOND ke segmen pengguna yang lebih luas, khususnya generasi muda yang lebih akrab dengan perangkat digital.

Berdasarkan hasil wawancara antara peneliti dan para informan yang telah disebutkan, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BYOND by BSI memiliki peluang besar untuk dikembangkan lebih lanjut di tengah masyarakat yang semakin melek teknologi. Fitur-fitur yang terintegrasi dengan kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual menjadi kekuatan yang bisa dimaksimalkan untuk memperluas jangkauan dan loyalitas pengguna. Dukungan dari masyarakat yang sudah siap beradaptasi dengan teknologi memperkuat posisi BYOND by BSI sebagai solusi perbankan digital syariah yang relevan dan berkelanjutan di masa depan.

4) Ancaman (*threats*)

Berdasarkan hasil wawancara dengan *customer service* serta beberapa nasabah BSI KCP Palopo, terdapat beberapa potensi ancaman yang dapat

mempengaruhi efektivitas dan keberlanjutan penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Salah satu tantangan utama yang dihadapi adalah rendahnya tingkat literasi digital sebagian masyarakat, khususnya kalangan lanjut usia, serta meningkatnya persaingan dengan aplikasi digital perbankan lainnya yang terus berkembang. Sebagaimana dijelaskan oleh *customer service* BSI KCP Palopo yang mengungkapkan bahwa:

“Iye ada, tantangannya itu sekarang banyak pesaing. Aplikasi digital lain juga makin bagus. Terus masyarakat kita belum semua paham cara pakai teknologi. Kadang juga ada risiko penipuan online, makanya kita selalu edukasi nasabah supaya hati-hati.”⁸⁸

Pernyataan tersebut menegaskan bahwa meskipun aplikasi BYOND memiliki fitur-fitur unggulan, keberadaan pesaing yang semakin inovatif dan kurangnya pemahaman teknologi di kalangan tertentu menjadi hambatan yang harus ditangani secara berkelanjutan. Risiko kejahatan siber juga menjadi tantangan tersendiri yang dapat merugikan nasabah jika tidak dilakukan mitigasi dengan baik.

Hal senada juga diungkapkan oleh para nasabah. Ibu Kasma, misalnya, menyatakan bahwa:

“Mungkin karena tidak semua orang tahu cara pakainya. Jadi perlu edukasi terus, apalagi untuk orang tua kasian.”⁸⁹

Ibu Hadriyani juga menambahkan bahwa:

“Mungkin dari pesaing bank lain seperti Brimo kan banyak juga fiturnya itu baru gampang ji kayaknya juga digunakan, baru itu juga e masalah penipuan online, dek. Kalau tidak hati-hati, bisa tertipu. Jadi perlu disosialisasikan juga soal keamanan.”⁹⁰

⁸⁸ Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁸⁹ Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁹⁰ Hadriyani, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

Sementara itu, Indah, seorang mahasiswi, menambahkan bahwa tantangan lainnya berkaitan dengan infrastruktur digital, seperti yang disampaikan dalam kutipan wawancara berikut:

“Menurut saya tantangannya itu soal jaringan dan literasi digital bagi orang tua.”⁹¹

Menghadapi ancaman tersebut, pihak BSI KC Palopo telah menyiapkan berbagai strategi. Dalam wawancara, pihak *customer service* menyatakan bahwa:

“Kita selalu berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan kendala yang terjadi, misalnya membantu langsung mengajari nasabah yang datang. Kita juga adakan edukasi digital, dan kerja sama dengan komunitas untuk sosialisasi. Terus melakukan pengembangan terhadap aplikasi agar semua merek hp android bisa menggunakan aplikasi ini dan masukan dari nasabah kita sampaikan ke pusat supaya aplikasinya bisa diperbaiki terus.”⁹²

Dukungan terhadap strategi tersebut juga terlihat dari saran-saran yang disampaikan oleh nasabah. Misalnya, Ibu Hadriyani menyarankan:

“Fitur edukasi nasabah ditambah, dan aplikasinya jangan usahakan yang simpel-simpel saja supaya tidak bingung kasian orang kalau mau pake.”⁹³

Ibu Kasma juga menyampaikan masukan:

“Mungkin aplikasinya dibikin lebih simple lagi, biar lancar di semua HP. Sama sering-sering edukasi di media sosial.”⁹⁴

Sedangkan Indah menyarankan pendekatan yang lebih interaktif dan menysasar generasi muda:

⁹¹ Indah, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 16 Juli 2025.

⁹² Zarah, wawancara CS BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁹³ Hadriyani, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

⁹⁴ Kasma, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 15 Juli 2025.

“BSI bisa lebih aktif promosi di kampus-kampus, dan bikin tutorial yang lebih interaktif.”⁹⁵

Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan aplikasi BYOND dalam jangka panjang sangat bergantung pada kemampuan BSI dalam mengantisipasi ancaman eksternal dan internal melalui upaya peningkatan literasi digital, penguatan edukasi keamanan, pengembangan teknologi aplikasi yang adaptif, serta keterlibatan aktif dalam promosi dan edukasi yang menysasar semua lapisan masyarakat.

Hasil wawancara yang dilakukan peneliti bersama *customer service* dan beberapa nasabah BSI KC Palopo mengungkapkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI masih menghadapi sejumlah tantangan yang signifikan. Salah satu yang paling mencolok adalah rendahnya literasi digital, terutama di kalangan orang tua dan masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan perbankan berbasis teknologi. Hal ini menghambat pemanfaatan fitur aplikasi secara optimal dan menuntut adanya pendampingan dalam penggunaannya.

Selain itu, persaingan dengan aplikasi perbankan digital lain yang terus berinovasi juga menjadi ancaman tersendiri. Sebagian nasabah menilai aplikasi seperti Brimo lebih sederhana dan mudah digunakan, sehingga BYOND perlu terus melakukan pembaruan dan penyederhanaan antarmuka agar tetap kompetitif. Aspek keamanan digital juga turut menjadi perhatian. Terdapat kekhawatiran terhadap maraknya kasus penipuan online yang dapat merugikan nasabah apabila tidak disertai edukasi dan sistem keamanan yang kuat. Kendala

⁹⁵ Indah, wawancara Nasabah BSI KC Palopo pada tanggal 16 Juli 2025.

teknis seperti kesalahan dalam proses verifikasi wajah atau sensitivitas sistem terhadap pencahayaan turut memperparah kekhawatiran tersebut, sehingga menurunkan kepercayaan sebagian pengguna terhadap keandalan aplikasi.

Meski begitu, BSI KC Palopo telah menunjukkan keseriusan dalam mengatasi berbagai ancaman tersebut. Strategi yang dilakukan meliputi edukasi digital langsung kepada nasabah, pendampingan individu, pengembangan sistem agar sesuai dengan berbagai perangkat, serta kolaborasi dengan komunitas untuk memperluas literasi digital. Seluruh upaya ini mencerminkan komitmen BSI dalam memberikan layanan yang adaptif, solutif, dan berfokus pada kepuasan nasabah.

B. Pembahasan

1. Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI oleh Nasabah BSI KC Palopo

Berdasarkan hasil wawancara diperoleh bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI di BSI KC Palopo mendapat respons cukup positif, terutama dari generasi muda dan nasabah yang akrab dengan teknologi digital. Aplikasi ini digunakan untuk berbagai transaksi, seperti transfer dana, cek saldo, pembayaran, pembelian, sedekah, zakat, hingga pemesanan paket umroh. Fitur-fitur tersebut dinilai sangat membantu nasabah karena memudahkan aktivitas keuangan tanpa harus datang ke kantor cabang.

Peluncuran aplikasi ini juga sejalan dengan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks di era digital. BYOND by BSI tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai platform layanan terpadu yang mendukung ekosistem ekonomi Islam. Hal ini tercermin dari fitur-fitur Islami yang terintegrasi

dalam satu aplikasi, menjadikan BYOND by BSI lebih dari sekadar aplikasi perbankan biasa.

Sebagian besar nasabah merasa terbantu karena aplikasi ini dinilai efisien dan cepat, khususnya bagi pengguna yang terbiasa dengan layanan digital. Namun, masih ada kelompok tertentu, terutama kalangan orang tua, yang mengalami kesulitan akibat keterbatasan literasi digital. Untuk mengatasi hal ini, pihak *customer service* memberikan edukasi dan pendampingan langsung agar pengguna dapat lebih mudah beradaptasi.

Kemudahan penggunaan aplikasi menjadi salah satu poin utama yang disampaikan oleh para informan. Meskipun awalnya sebagian pengguna mengalami kendala, seiring waktu dan frekuensi penggunaan, mereka menjadi lebih mahir. Hal ini menunjukkan bahwa intensitas penggunaan berpengaruh terhadap kenyamanan dan persepsi terhadap kemudahan aplikasi. Dari sisi pelayanan, aplikasi BYOND by BSI berkontribusi pada peningkatan efisiensi layanan di kantor cabang. Banyak transaksi kini dapat dilakukan secara mandiri oleh nasabah, sehingga antrian dan waktu tunggu berkurang. Hal ini memberi kesempatan bagi petugas bank untuk lebih fokus menangani layanan yang membutuhkan interaksi langsung.

Meski demikian, tidak semua segmen nasabah dapat langsung beradaptasi. Kalangan lanjut usia dan mereka yang belum terbiasa menggunakan perangkat digital masih menghadapi kendala. Untuk itu, BSI KC Palopo menerapkan pendekatan edukatif melalui pendampingan langsung sebagai bagian dari upaya meningkatkan literasi digital dan inklusi layanan syariah berbasis teknologi.

Secara keseluruhan, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah BSI KC Palopo berjalan cukup baik dan dapat diakses oleh berbagai kalangan. Aplikasi ini berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan perbankan syariah. Namun, diperlukan upaya berkelanjutan dalam edukasi dan sosialisasi, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital, agar manfaat aplikasi ini dapat dirasakan secara lebih luas dan merata.

2. Analisis Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di BSI KC Palopo

Analisis pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI dapat dipahami melalui pendekatan manajemen strategi, yaitu suatu proses perumusan, implementasi, dan evaluasi strategi untuk mencapai tujuan organisasi. Salah satu instrumen yang umum digunakan dalam manajemen strategi adalah analisis SWOT, yang berfungsi untuk mengidentifikasi faktor internal (kekuatan dan kelemahan) serta faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang memengaruhi keberhasilan suatu strategi. Dengan menggunakan analisis ini, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh BSI KC Palopo dapat dilihat bukan hanya sebagai fenomena pelayanan digital, tetapi juga sebagai bagian dari strategi bank syariah dalam memperkuat daya saing di tengah persaingan industri perbankan digital.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan maka dapat diketahui bahwa kekuatan, kelemahan, peluang dan juga ancaman yang dihadapi oleh BSI KC Palopo adalah sebagai berikut:

a. Kekuatan (*Strengths*)

Kekuatan adalah sebuah kondisi yang menjadi sebuah kekuatan dalam perusahaan. Faktor-faktor kekuatan merupakan suatu kompetisi khusus atau sebuah kompetensi keunggulan yang terdapat pada perusahaan itu sendiri. Faktor-faktor tersebut merupakan nilai tambah atau keunggulan dari perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, kekuatan yang dimiliki oleh aplikasi BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

1) Kemudahan Akses dan Efisiensi Waktu

Aplikasi BYOND by BSI memungkinkan nasabah melakukan berbagai jenis transaksi secara mandiri, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, *top up e-wallet*, dan tarik tunai tanpa kartu, tanpa harus datang ke kantor cabang atau mesin ATM. Kemudahan ini sangat dirasakan oleh berbagai kalangan, termasuk ibu rumah tangga, pegawai, dan mahasiswa, karena memberikan fleksibilitas waktu dan mempercepat proses transaksi.

2) Fitur yang Lengkap dan Relevan

Aplikasi BYOND dilengkapi dengan beragam fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah masa kini, seperti transfer antarbank, pembayaran listrik dan pulsa, kalkulator zakat, pembelian paket umroh, hingga *top up e-wallet*. Fitur-fitur ini membuat aplikasi lebih fungsional dan mendukung gaya hidup digital masyarakat modern.

3) Tampilan Sederhana dan Ramah Pengguna (*User-Friendly*)

Antarmuka aplikasi dirancang sederhana dan intuitif. Banyak nasabah, khususnya generasi muda, menyatakan bahwa aplikasi ini mudah

digunakan, tampilannya menarik, dan responsif, sehingga memudahkan proses adaptasi, bahkan bagi pengguna baru.

4) Berbasis Prinsip Syariah

Keunggulan utama BYOND terletak pada prinsip syariah yang menjadi dasar semua layanannya. Fitur-fitur dalam aplikasi disusun berdasarkan nilai-nilai ekonomi Islam, memberikan kenyamanan sekaligus ketenangan spiritual bagi nasabah yang ingin tetap berada dalam koridor syariah saat bertransaksi.

b. Kelemahan (*Weaknesses*)

Kelemahan yaitu kondisi atau segala sesuatu hal yang menjadi kelemahan atau kekurangan yang terdapat pada perusahaan. Pada dasarnya, sebuah kelemahan merupakan suatu hal yang wajar ada pada perusahaan namun yang terpenting adalah bagaimana perusahaan membangun sebuah kebijakan sehingga dapat meminimalisir kelemahan kelemahan yang ada. Berdasarkan hasil wawancara yang telah peneliti lakukan, kelemahan yang dimiliki oleh aplikasi BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

1) Rendahnya Literasi Digital pada Kalangan Tertentu

Salah satu kendala utama dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI adalah belum meratanya literasi digital di kalangan nasabah, khususnya pada kelompok usia lanjut atau mereka yang tidak terbiasa menggunakan teknologi. Kelompok ini seringkali merasa kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi dan membutuhkan bantuan langsung dari pihak *customer service*.

2) Kompleksitas Tampilan dan Navigasi Aplikasi

Meskipun aplikasi memiliki banyak fitur, kompleksitas tampilan dan banyaknya menu justru menimbulkan kebingungan, terutama bagi pengguna awam. Hal ini mengurangi kenyamanan pengguna dalam menavigasi aplikasi dan menyelesaikan transaksi.

3) Ketergantungan pada Koneksi Internet yang Stabil

Aplikasi BYOND sangat bergantung pada jaringan internet. Di daerah yang memiliki sinyal lemah atau tidak stabil, pengguna kesulitan mengakses aplikasi, bahkan hingga mengalami kegagalan dalam melakukan transaksi.

4) *Bug Sistem* dan *Error* yang tiba-tiba

Beberapa pengguna mengeluhkan munculnya gangguan sistem seperti *bug* atau *error* secara tiba-tiba, yang menghambat kelancaran proses transaksi dan menimbulkan ketidaknyamanan.

5) Sensitivitas Verifikasi Wajah terhadap Pencahayaan

Fitur verifikasi wajah dinilai terlalu sensitif terhadap kondisi pencahayaan. Hal ini menyebabkan proses login menjadi sulit ketika dilakukan di lingkungan yang pencahayaannya tidak ideal.

6) Beberapa Jenis HP Tidak Cocok dengan Aplikasi

Sebagian nasabah mengalami kendala karena aplikasi BYOND by BSI tidak bisa diinstal pada jenis HP tertentu, seperti merk HP redmi.

Namun tidak semua tipe Redmi yang bermasalah mungkin hanya tipe-tipe tertentu saja.

c. Peluang (*Opportunities*)

Peluang merupakan suatu kondisi lingkungan diluar organisasi yang sifatnya menguntungkan bahkan dapat menjadi senjata untuk memajukan sebuah perusahaan atau organisasi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, peluang yang dimiliki oleh BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

1) Tingginya Antusiasme Kalangan Muda

Berdasarkan wawancara, kalangan muda seperti mahasiswa dan pegawai cukup antusias dalam memanfaatkan aplikasi ini, membuka peluang perluasan layanan berbasis digital.

2) Transformasi Digital di Kalangan Masyarakat

Adanya dorongan penggunaan layanan digital di masa kini, termasuk pasca pandemi, menjadi peluang besar bagi pengembangan dan promosi aplikasi BYOND by BSI.

3) Potensi Edukasi dan Sosialisasi Berkelanjutan

BSI memiliki peluang untuk meningkatkan kualitas layanan melalui program edukasi, seperti pelatihan penggunaan aplikasi, penyuluhan digital, dan pendampingan langsung, guna mengatasi kendala literasi digital.

4) Pengembangan Aplikasi sebagai Platform Finansial, Sosial, dan Spiritual

Aplikasi BYOND dapat dikembangkan lebih luas untuk memenuhi kebutuhan finansial, spiritual, dan sosial masyarakat sesuai dengan prinsip syariah.

5) Peluang Kolaborasi dengan Komunitas Lokal

Kolaborasi antara BSI dan komunitas lokal dapat memperkuat penetrasi penggunaan aplikasi sekaligus meningkatkan literasi digital masyarakat dari berbagai latar belakang.

d. Ancaman (*Threats*)

Ancaman merupakan kondisi eksternal yang mengganggu kelancaran berjalannya sebuah perusahaan, ancaman dapat meliputi hal-hal dari lingkungan yang tidak menguntungkan bagi sebuah perusahaan. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, ancaman yang dimiliki oleh BYOND by BSI adalah sebagai berikut:

1) Persaingan dengan Aplikasi Perbankan Digital Lain

Aplikasi BYOND menghadapi kompetisi dari platform perbankan digital lainnya yang terus melakukan inovasi, menghadirkan fitur lebih sederhana dan user-friendly bagi pengguna.

2) Rendahnya Literasi Digital di Kalangan Tertentu

Masih banyak masyarakat, khususnya orang tua atau yang belum terbiasa dengan teknologi, mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi digital, termasuk BYOND by BSI.

3) Risiko Keamanan Digital dan Penipuan Online

Ancaman seperti penipuan online, *phising*, atau kebocoran data menjadi kekhawatiran yang dapat mengurangi kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital.

Adapun strategi yang digunakan oleh BSI KC Palopo dalam menghadapi berbagai tantangan tersebut adalah dengan melakukan berbagai upaya seperti edukasi langsung kepada nasabah, pengembangan sistem keamanan, pendampingan individual, serta sosialisasi digital melalui komunitas guna meningkatkan literasi dan rasa aman pengguna.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa BSI KC Palopo telah memanfaatkan aplikasi BYOND by BSI sebagai salah satu strategi utama untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis digital dan memperkuat keunggulan kompetitifnya. Temuan ini sejalan dengan teori manajemen strategi yang menekankan bahwa keberhasilan organisasi sangat ditentukan oleh kemampuan dalam mengenali kekuatan dan kelemahan internal, sekaligus memanfaatkan peluang dan mengantisipasi ancaman dari lingkungan eksternal secara adaptif dan berkelanjutan.⁹⁶

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Risa Antika Matondang, et.al yang menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi BYOND, terutama pada nasabah usia produktif, serta keberhasilan edukasi digital dalam mengurangi transaksi manual di kantor

⁹⁶ Sri Anugerah Natalina and Arif Zunaidi, "Manajemen Strategik Dalam Perbankan Syariah," *Wadiah* 5, no. 1 (2021): 86–117, <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i1.3178>.

cabang dan meningkatkan kepuasan nasabah.⁹⁷ Demikian pula dengan penelitian yang dilakukan oleh Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah yang menegaskan bahwa BYOND memberikan kemudahan transaksi, mengurangi antrean, dan memperkuat citra BSI sebagai bank syariah inovatif, meskipun masih menghadapi tantangan literasi digital dan keamanan layanan.⁹⁸ Temuan-temuan tersebut konsisten dengan hasil penelitian di BSI KC Palopo, di mana analisis SWOT menunjukkan bahwa aplikasi BYOND telah dimanfaatkan sebagai strategi utama dalam meningkatkan kualitas layanan berbasis digital sekaligus memperkuat daya saing.

Keseluruhan hasil wawancara yang dianalisis melalui analisis SWOT dapat dilihat pada matriks SWOT berikut ini:

⁹⁷ Risa Antika Matondang et al., "Penerapan Byond by BSI Terhadap Nasabah Dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan Di BSI KCP Panyabungan" 1, no. 4 (2025): 412–19.

⁹⁸ Eva Fa'izatul A'yun and Mariyah Ulfah, "Efektivitas BYOND By BSI Dalam Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Di BSI KCP Krian Sidoarjo," *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3, no. 1 (2025): 301–308, <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>.

Tabel 4.1 Matriks SWOT BSI KC Palopo

<p><u><i>Strength/Kekuatan (S)</i></u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kemudahan Akses dan Efisiensi Waktu 2. Fitur yang Lengkap dan Relevan 3. Tampilan Sederhana dan Ramah Pengguna (<i>User-Friendly</i>) 4. Berbasis Prinsip Syariah 	<p><u><i>Weakness/Kelemahan (W)</i></u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Rendahnya Literasi Digital pada Kalangan Tertentu 2. Kompleksitas Tampilan dan Navigasi Aplikasi 3. Ketergantungan pada Koneksi Internet yang Stabil 4. Bug Sistem dan Error yang Tiba-Tiba 5. Sensitivitas Verifikasi Wajah terhadap Pencahayaan 6. Beberapa Jenis HP Tidak Cocok dengan Aplikasi
<p>Analisis SWOT BYOND by BSI KC Palopo</p>	
<p><u><i>Opportunity/Peluang (O)</i></u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tingginya Antusiasme Kalangan Muda 2. Transformasi Digital di Kalangan Masyarakat 3. Potensi Edukasi dan Sosialisasi Berkelanjutan 4. Pengembangan Aplikasi sebagai Platform Finansial, Sosial, dan Spiritual 5. Peluang Kolaborasi dengan Komunitas Lokal 	<p><u><i>Threat/Ancaman (T)</i></u></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Persaingan dengan Aplikasi Perbankan Digital Lain 2. Rendahnya Literasi Digital di Kalangan Tertentu 3. Risiko Keamanan Digital dan Penipuan Online

BAB V

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan melalui wawancara dengan *customer service* (CS) dan beberapa nasabah BSI KC Palopo, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI oleh Nasabah BSI KC Palopo

Pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah BSI KC Palopo berjalan cukup baik dan dapat diakses oleh berbagai kalangan. Aplikasi ini berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan perbankan syariah. Namun, diperlukan upaya berkelanjutan dalam edukasi dan sosialisasi, terutama bagi nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital, agar manfaat aplikasi ini dapat dirasakan secara lebih luas dan merata.

2. Analisis Pemanfaatan Aplikasi BYOND by BSI dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di BSI KC Palopo

- a. Kekuatan: kemudahan akses dan efisiensi waktu, fitur yang lengkap dan relevan, tampilan sederhana dan ramah pengguna (*user-friendly*) dan berbasis prinsip syariah.
- b. Kelemahan: rendahnya literasi digital pada kalangan tertentu, kompleksitas tampilan dan navigasi aplikasi, ketergantungan pada koneksi internet yang stabil, *bug sistem* dan *error* yang tiba-tiba, sensitivitas verifikasi wajah terhadap pencahayaan, beberapa jenis hp tidak cocok dengan aplikasi.

- c. Peluang: tingginya antusiasme kalangan muda, transformasi digital di kalangan masyarakat, potensi edukasi dan sosialisasi berkelanjutan, pengembangan aplikasi sebagai platform finansial, sosial, dan spiritual dan peluang kolaborasi dengan komunitas lokal.
- d. Ancaman: persaingan dengan aplikasi perbankan digital lain, rendahnya literasi digital di kalangan tertentu, dan risiko keamanan digital dan penipuan online.

B. Saran

Berdasarkan temuan dan kesimpulan yang telah dipaparkan, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Pihak BSI KC Palopo

Diharapkan lebih proaktif dalam menyelenggarakan edukasi dan pendampingan bagi nasabah, khususnya yang belum familiar dengan teknologi digital, seperti kelompok usia lanjut. Hal ini penting untuk meningkatkan literasi digital serta kenyamanan dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Selanjutnya perlu memperluas kegiatan sosialisasi berbasis komunitas atau melalui media sosial lokal untuk menjangkau lebih banyak segmen pengguna potensial, khususnya generasi muda yang melek teknologi. Dan disarankan untuk menyiapkan layanan bantuan cepat (*help desk*) di kantor cabang bagi nasabah yang mengalami kendala teknis saat menggunakan aplikasi.

2. Bagi Nasabah BSI KC Palopo

Diharapkan dapat lebih aktif mencari informasi, mengikuti pelatihan digital yang disediakan BSI, serta tidak ragu meminta bantuan kepada pihak bank jika

mengalami kesulitan saat menggunakan aplikasi dan disarankan untuk menjaga keamanan data pribadi dan berhati-hati terhadap potensi penipuan digital yang mengatasnamakan layanan BSI.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan karena hanya mencakup satu cabang BSI di Kota Palopo. Untuk itu, disarankan bagi peneliti berikutnya untuk memperluas wilayah kajian, melibatkan lebih banyak informan, atau membandingkan beberapa aplikasi digital perbankan syariah lainnya agar memperoleh hasil yang lebih komprehensif. Penelitian lanjutan juga dapat mengkaji aspek efektivitas penggunaan aplikasi dalam jangka waktu panjang, atau menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan digital BSI secara kuantitatif.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiansyah, A. Pengaruh Kualitas Layanan Digital, Promosi, Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopeefood Pada Mahasiswa Universitas Satya Negara Indonesia [Skripsi, Tidak Dipublikasikan]. Universitas Satya Negara Indonesia Jakarta. 2021.
- A'yun, E. F., & Ulfah, M. Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, 3(1), (2025):301–308. <https://doi.org/https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>
- Azizah, F. N. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani [Skripsi, Tidak Dipublikasikan]. Institut Agama Islam Negeri Ponorogo. 2024.
- Bank Rakyat Indonesia (BRI). [online] BRImo. <https://bri.co.id/brimo>. Diakses tanggal 03 Mei 2025.
- Bank Syariah Indonesia (BSI). BYOND by BSI. 2024. [online] <https://www.bankbsi.co.id>. Diakses tanggal 03 Mei 2025.
- Bank Syariah Indonesia (BSI). SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses. 11 November 2024. [online] <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>. Diakses tanggal 03 Mei 2025.
- Bank Syariah Indonesia (BSI). BYOND by BSI. 2024. [online] <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>. Diakses tanggal 03 Mei 2025.
- Batjo, N., & Disman, M. The Effect of Perceived Quality and Brand Image on Smartphone Purchase Decisions. *Dinamis : Journal of Islamic Management and Bussiness*, 5(1), (2022): 30–42. <https://doi.org/10.24256/dinamis.v5i1.3351>
- Chandra, Teddy, Stefani Chandra & Layla Hafni. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty: Tinjauan Teoritis Cetakan Pertama*. Malang: CV IRDH. 2020.
- Departemen Agama RI, Al-Qur'an dan Terjemahannya. Bandung: Fokusmedia. 2020.

- Devica, S. Pelatihan Internet Banking Dan Mobile Banking Bagi Guru Pemasaran Serta Pelaku Ukm Di Wilayah Surabaya. *PEDULI: Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 5(1), (2021): 13–22. <https://doi.org/10.37303/peduli.v5i1.168>
- Hamida, A., Mursyid, M., Erwin, E., Maharani, I., Ramadhani, A., & Sulkifra, S. The Mediating Role of Reputation on Trust, Governance and Sharia Bank Performance. *Al-Amwal: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syari'ah*, 16(2) (2024): 141-159. <https://doi.org/10.70095/alamwal.v16i2.18423>
- Hariyanti, P. Strategi Peningkatan Layanan Kepada Nasabah Dengan Penggunaan Aplikasi Mobile Banking Di Bank Syariah Indonesia KCP Barru [*Skripsi, Tidak diPublikasikan*]. Institut Agama Islam Negeri Pare-Pare. 2023.
- Iskandar, A. S., Jabani, M., & Kahar Muang, M. S. BSI Competitive Strategy Affect Purchasing Decisions of Conventional Bank Customers in Indonesia. *International Journal of Artificial Intelligence Research*, 6(1) (2021): 1-10. DOI: 10.29099/ijair.v6i1.305
- Janrosl, V. S. E., & Khadijah. Analisis SWOT Financial Technology Terhadap Kualitas Layanan Perbankan di Kota Batam. *Jurnal Ekobistek*, 9(2), 2021: 70–76. <https://doi.org/10.35134/ekobistek.v9i2.78>
- Jusniati, Mualimah, & Muh. Immaduddin Basarang.. Hakikat Manajemen Strategi Pendidikan Islam. *Jurnal IQRA : Jurnal Pendidikan Islam*, (2021): 174–180.
- Matondang, R. A., Juliana, A., Tanjung, N., Pulungan, S., Chaniago, L. S., Saputra, A., Futri, I., & Wildan, M. Penerapan Beyond by BSI terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan di BSI KCP Panyabungan. 1(4) (Maret 2025): 412–419. <https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs>
- Meithiana, Indrasari. *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*. Cetakan Pertama. Surabaya: Unitomo Press. 2019.
- Mitra, A. W., Putri P.D, A. I., Rufaedah, D. S., Santoso, H., & Fahmi, M. S. Analisis Kebijakan Manajemen Strategis Perbankan dalam Mempersiapkan dan Menghadapi Disrupsi Digital: Studi Kasus pada PT Bank Central Asia Tbk. *Journal of Accounting and Business Studies*, 6(2), (2023): 100–115. <https://doi.org/10.61769/jabs.v6i2.550>
- Moleong, Lexy J. *Metode Penelitian Kualitatif, cetakan ke-36*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset. 2017.
- Musofa, Dwi Zain . 3 Keunggulan BYOND by BSI Jadikan Lebih dari Sekadar Aplikasi Perbankan Biasa. 12 Desember 2024. [online]

<https://www.merdeka.com/gaya/3-keunggulan-byond-by-bsi-jadikan-lebih-dari-sekadar-aplikasi-perbankan-biasa-257855-mvk.html?page=3>.
Diakses tanggal 03 Mei 2025

- Mursyid, M., Nurherlina, N., & Isdayanti, I. Eksplorasi Brand Loyalty Pada Lembaga Keuangan Non-Bank: Perspektif Anggota Koperasi Simpan Pinjam Baloâ€™™ Toraja. *Jurnal Ilmiah Edunomika*, 8(4) (2024): 1-10. <https://doi.org/10.29040/jie.v8i4.15193>
- Natalina, S. A., & Zunaidi, A. Manajemen Strategik Dalam Perbankan Syariah. *Wadiah*, 5(1), (2021): 86–117. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v5i1.3178>
- Onni, Ade. *Lembaga Keuangan dan Perbankan*. Sumatera Barat: Insan Cendekia Mandiri. 2021.
- Otoritas Jasa Keuangan. *Bijak Ber-Electronic Banking*. Otoritas Jasa Keuangan. Jakarta. 2015.
- Otoritas Jasa Keuangan (OJK). Prinsip dan Konsep Dasar Perbankan Syariah. 2024. [online] <https://ojk.go.id/id/kanal/syariah/tentang-syariah/Pages/Prinsip-dan-Konsep-PB-Syariah.aspx>. Diakses tanggal 03 Mei 2025
- Prasetyo, L., & Rofiah, K. The Formulation of Islamic Bank Performance Based on Contemporary Maqasid al-Sharia. *Justicia Islamica*, 18(2), (2021): 318–334. <https://doi.org/10.21154/justicia.v18i2.3163>
- Ramadhan, M. Z. J., & Asih, V. S. Studi Komparatif: Kualitas Layanan Mobile Banking BRI Syariah dan Bank Syariah Indonesia. *Indonesian Journal of Economics and Management*, 1(3) (2021): 578–583. <https://doi.org/10.35313/ijem.v1i3.3492>
- Rangkuti, Freddy. *Analisis SWOT. Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAT*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2016.
- Sahri, M. Z. Persamaan dan Perbedaan Bank Konvensional dengan Bank Syariah. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, Dan Akuntansi*, 2(1), 2024: 50–66. <https://doi.org/10.62421/jibema.v2i1.57>
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4) (2023): 1163-1170. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2682>

- Sari, Helena. Aplikasi Byond BSI Bermasalah, Transaksi Nasabah Terganggu. 10 Februari 2025 <https://www.rmolaceh.id/aplikasi-byond-bsi-bermasalah-transaksi-nasabah-terganggu>. Diakses tanggal 04 Mei 2025.
- Sedarmayanti. *Perencanaan dan Pengembangan SDM Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja, dan Produktivitas Kerja*. Cetakan Kesatu. Bandung: PT Refika Aditama. 2017.
- Siregar, R. H., Syahbudi, M., & Harahap, M. I. Strategic Enhancement of Financial Inclusion through Shariah-Compliant Fintech: A SWOT Analysis of Bank Syariah Indonesia KCP Gunung Tua. *Jurnal Ilmiah Mizani: Wacana Hukum, Ekonomi Dan Keagamaan*, 8(1) (2021): 195-204. <https://doi.org/10.29300/mzn.v8i1.4845>
- Suardhika, I. N. *Manajemen strategik: Konsepsi dasar dan praktis* (Cet. 1). Bali: CV Noah Aletheia. 2018.
- Sugiyono. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta. 2019.
- Suhardi. *Pengantar Manajemen dan Aplikasinya*. Cetakan Kesatu. Yogyakarta: Penerbit Gava Media. 2018.
- Sumarsid, S., Asti, E. G., Pangestuti, R. S., & Tartiani, Y. A. T. *Manajemen strategi: Pendekatan secara teori dan kajian kasus*. Bogor: Mitra Wacana Media. 2021.
- Tjiptono, Fandy & Chandra, G. *Service, quality dan satisfaction*. Yogyakarta: Penerbit ANDI. 2016.
- Undang-Undang No. 21 tahun 2008 Tentang Bank Syariah
- Valentine, S. A. Analisis Manajemen Strategis Dan Manajemen Risiko Terhadap Bank Mandiri Syariah. *Anggaran : Jurnal Publikasi Ekonomi Dan Akuntansi*, 2(2), (2024): 145–158. <https://doi.org/10.61132/anggaran.v2i2.569>
- Wahyuni, Sri. *Perbankan Syariah: Pendekatan Penilaian Kerja, edisi pertama*. Pasuruan: CV Qiara Media. 2019.
- Wardhana, Aditya. *Service Quality & E-Service Quality In The Digital Edge – Edisi Indonesia*, Cetakan Pertama. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara. 2024.
- Whimphie Billyarta, G., & Sudarusman, E. Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Marketplace Shopee Di

Sleman Diy. *Optimal*, 18(1), (2021): 41–62.
<https://jurnal.stieieu.ac.id/index.php/opt/article/view/193>.

Wijayanti, Hasna. *Panduan Analisis SWOT untuk Kesuksesan Bisnis (Jangan Buat Strategi Bisnis Sebelum Baca Buku Ini)*. Indonesia: Anak Hebat Indonesia. 2019.

Wulannata, A. I. Analisis SWOT Implementasi Teknologi Finansial Terhadap Kualitas Layanan Perbankan Di Indonesia,. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 20(1), (2017): 133–144. <https://doi.org/10.24914/jeb.v20i1.641>

Yatminiwati, M. *Manajemen strategi: Buku ajar perkuliahan bagi mahasiswa*. Jawa Timur: Widya Gama Press. 2019.

Yin, Robert K. *Case Study Research: Design and Methods (Fifth Editions)*, Amerika Serikat: SAGE Publications, Inc, 2014.

Yusuf, H., Ginanjar, M., & Arlinda, M. *Customer Engagement in Enhancing Customer Loyalty: Empirical Evidence Non-Muslim Customers of Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tomoni*. 5(1), (2025): 15–24. <https://doi.org/10.21154/etihad.v5i1.10427>

LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA KARYAWAN BSI KC PALOPO**A. Identitas Informan**

Nama Lengkap : Zarah Muhammad
 Jabatan : Customer Service (CS)
 Lama Bekerja : 4 Tahun
 Usia : 27
 Pendidikan Terakhir : S1
 Tanggal Wawancara : Selasa, 15 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Apa latar belakang BSI meluncurkan aplikasi BYOND by BSI?	Alasannya itu dek, untuk memberikan solusi layanan perbankan dan keuangan yang lebih menyeluruh, mudah, nyaman, dan aman bagi nasabah di era digital. Terus aplikasi ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan dinamis dalam mengakses layanan perbankan syariah dan ekosistem ekonomi Islam.
2	Bagaimana perkembangan penggunaan aplikasi ini di KC Palopo?	Alhamdulillah, lumayan berkembang dek. Sudah banyak nasabah di Palopo yang pake ini aplikasi, apalagi anak muda sama pegawai-pegawai. Tapi ada juga masih banyak yang perlu dibimbing, apalagi orang tua yang belum terbiasa pake HP android. Jadi kami tetap bantu jelaskan pelan-pelan kalau mereka datang ke kantor.
3	Menurut Anda, bagaimana aplikasi BYOND by BSI membantu proses layanan kepada nasabah?	Sangat membantu dek. Dulu kan kalau mau transfer atau cek saldo, mesti antri dulu di teller atau CS. Sekarang, nasabah bisa lakukan sendiri mi dari rumah. Kita di kantor juga jadi bisa fokus melayani yang betul-betul perlu bantuan langsung.
4	Apa saja fitur utama BYOND by BSI yang dianggap paling bermanfaat?	Fitur yang paling bermanfaat itu seperti transfer antar bank, bayar tagihan dan belanja online.
5	Apa kelebihan aplikasi BYOND by BSI dibandingkan layanan lainnya?	Keunggulannya itu karena dia syariah dek, sesuai prinsip Islam. Terus tampilan aplikasinya juga lebih menarik dan gampang digunakan. Tidak ribet. Ada juga fitur-fitur Islami yang tidak ada di aplikasi bank lain, misalnya kalkulator zakat dan pembelian paket umroh.

		Sekarang ini BYOND sudah bisa mitraguna, cicil emas, deposito, gadai emas, sukut, dan OTO.
6	Apa kelemahan dari aplikasi BYOND by BSI?	Kadang lambat loadingnya dek, apalagi kalau sinyal kurang bagus. Terus ada juga fitur yang belum maksimal, tapi itu biasa ditingkatkan lewat update. Kadang juga tiba-tiba aplikasinya eror. Ada juga nasabah yang belum tahu cara pakai, jadi datang dulu ke kantor minta diajarkan. Tapi ada juga satu masalah yang dihadapi yaitu ada 1 merk hp yang belum bisa diinstal aplikasi BYOND seperti redmi, itupun juga baru 1 orang yang saya temukan seperti itu, jadi ndak semua hp merk redmi yang begitu mungkin ada tipe redmi memang yang belum bisa menggunakan aplikasi BYOND ini.
7	Sejak diluncurkannya aplikasi BYOND by BSI, apakah sudah ada nasabah yang datang meminta bantuan terkait masalah yang timbul saat menggunakan aplikasi tersebut?	Iye dek, sudah ada mi beberapa yang datang. Biasanya itu orang tua kasian yang kurang paham tentang email, ada juga karena data tidak sesuai seperti nik tidak sesuai di data dukcapil dan nomor hp tidak sesuai karena terdapat perubahan nomor hp yang dilakukan oleh nasabah. Masalah lainnya itu pada saat foto wajah ruangnya gelap atau silau itu bisa ditolak aplikasi, karena diaplikasi itu ada verifikasi wajah yang mencocokkan kemiripan wajah pada saat foto dengan yang ada di KTP, tingkat kemiripan itu mulai dari 1-10, jadi kalau misalnya tingkat kemiripannya cuma 5 itu langsung di tolak aplikasi. Kemudian ada juga yang lupa password, atau salah masuk PIN.
8	Menurut Anda, apakah aplikasi BYOND by BSI memudahkan atau malah menyulitkan nasabah dalam melakukan transaksi digital?	Memudahkan nasabah, karena sudah banyak mi fiturnya dan sekarang itu BYOND sudah punya rekening Koran, bisa juga reset password atau pin lewat aplikasi maksimal 3 kali. Jadi ndak perlu mi lagi repot-repot datang ke bank kalau cuma lupa pin saja, lewat hp sudah bisa. Apalagi kalau cuma cek saldo saja mudah sekali mi, kah ndak sama aplikasi mobile yang dulu itu harus masukkan ki lagi pin baru bisa cek saldo.
9	Apakah Anda melihat peluang pengembangan atau peningkatan layanan melalui aplikasi ini?	Iya tentu, karena aplikasi BYOND bisa menjadi sahabat financial, sosial, dan spiritual bagi nasabah. Contohnya seperti ketika nasabah mau shalat untuk menentukan arah kiblat, nasabah akan mencari BYOND, mau umroh nasabah juga cari BYOND, mau sedekah atau bayar zakat ingat lagi BYOND, nah itulah yang diinginkan oleh BSI.
10	Apa ancaman atau kendala yang mungkin dihadapi dalam penggunaan aplikasi ini?	Iye ada, tantangannya itu sekarang banyak pesaing. Aplikasi digital lain juga makin bagus. Terus masyarakat kita belum semua paham cara pakai

		teknologi. Kadang juga ada risiko penipuan online, makanya kita selalu edukasi nasabah supaya hati-hati.
11	Apa strategi BSI KCP Palopo dalam menghadapi kendala atau tantangan ini?	Kita selalu berusaha semaksimal mungkin menyelesaikan kendala yang terjadi, misalnya membantu langsung mengajari nasabah yang datang. Kita juga adakan edukasi digital, dan kerja sama dengan komunitas untuk sosialisasi. Terus melakukan pengembangan terhadap aplikasi agar semua merek hp android bisa menggunakan aplikasi ini dan masukan dari nasabah kita sampaikan ke pusat supaya aplikasinya bisa diperbaiki terus.

PEDOMAN WAWANCARA NASABAH BSI KC PALOPO

A. Identitas Informan

Nama Lengkap : Kasma
 Pekerjaan : IRT
 Usia : 43 tahun
 Pendidikan Terakhir : SMA
 Tanggal Wawancara : 15 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BSI?	Kurang lebih dua tahun dek, sejak BSI pertama kali buka cabang di Palopo.
2	Apakah Anda menggunakan aplikasi BYOND by BSI?	Iye, saya aktif pake. Hampir tiap hari kalau ada perlu.
3	Apa saja transaksi yang biasa Anda lakukan menggunakan aplikasi tersebut?	Biasanya saya transfer ke rekening keluarga, sama bayar listrik dan beli pulsa juga lewat situ.
4	Menurut Anda, apakah aplikasi ini membantu kebutuhan transaksi Anda?	Sangat membantu dek. Tidak perlu mi ki ke bank, cukup buka HP saja.
5	Apakah aplikasi ini mudah untuk digunakan?	Awalnya saya belajar dulu, karena sudah sering saya pake makanya kayak gampang mi saya pake.
6	Menurut Anda, apa saja kelebihan dari aplikasi BYOND by BSI?	Tampilannya bagus, tidak ribet. Terus bisa juga sedekah atau zakat langsung dari aplikasi.
7	Apa kekurangan dari aplikasi BYOND by BSI?	Kadang lambat loading, susah ki login kalau jelek jaringan, apalagi kalau di rumahku yang sinyalnya kurang bagus.
8	Menurut Anda, apakah aplikasi BYOND cocok dikembangkan di Palopo?	Sangat cocok dek. Karena masyarakat di sini sudah mulai terbuka dengan teknologi.
9	Apa tantangan atau ancaman yang mungkin dihadapi oleh BSI KC Palopo dalam penerapan aplikasi ini?	Mungkin karena tidak semua orang tahu cara pakainya. Jadi perlu edukasi terus, apalagi untuk orang tua kasian.
10	Apa saran Anda agar aplikasi BYOND bisa lebih baik ke depan?	Mungkin aplikasinya dibikin lebih simple lagi, biar lancar di semua HP. Sama sering-sering edukasi di media sosial.

A. Identitas Informan

Nama Lengkap : Hadriyani
 Pekerjaan : PNS
 Usia : 48 tahun
 Pendidikan Terakhir : S1
 Tanggal Wawancara : 15 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BSI?	Sudah lama mi kayaknya, adami sekitar 2 tahun.
2	Apakah Anda menggunakan aplikasi BYOND by BSI?	Iye
3	Apa saja transaksi yang biasa Anda lakukan menggunakan aplikasi tersebut?	Transfer uang, bayar tagihan, kadang juga top up e-wallet sama bayar uang sekolah anak.
4	Menurut Anda, apakah aplikasi ini membantu kebutuhan transaksi Anda?	Sangat membantu. Tidak perlu mi ki keluar ke ATM untuk transfer atau bayar tagihan.
5	Apakah aplikasi ini mudah untuk digunakan?	Kalau yang biasa pake HP, gampangji. Tapi kadang fitur nya banyak sekali, jadi bingung sedikit.
6	Menurut Anda, apa saja kelebihan dari aplikasi BYOND by BSI?	Lengkap fitur nya, dan cepat proses nya kalau jaringan bagus.
7	Apa kekurangan dari aplikasi BYOND by BSI?	Suka tiba-tiba error ndak tau kenapa. Baru toh kalau mau ki bayar pake qris kadang tidak bisa.
8	Menurut Anda, apakah aplikasi BYOND cocok dikembangkan di Palopo?	Iye, apalagi sekarang serba teknologi mi toh.
9	Apa tantangan atau ancaman yang mungkin dihadapi oleh BSI KC Palopo dalam penerapan aplikasi ini?	Mungkin dari pesaing bank lain seperti Brimo kan banyak juga fitur nya itu baru gampang ji kayaknya juga digunakan, baru itu juga e masalah penipuan online, dek. Kalau tidak hati-hati, bisa tertipu. Jadi perlu disosialisasikan juga soal keamanan.
10	Apa saran Anda agar aplikasi BYOND bisa lebih baik ke depan?	Fitur edukasi nasabah ditambah, dan aplikasinya usahakan yang simpel-simpel saja supaya tidak bingung kasian orang kalau mau pake.

A. Identitas Informan

Nama Lengkap : Indah Ayu Putri

Pekerjaan : Mahasiswi

Usia : 22 tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

Tanggal Wawancara : 16 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Sudah berapa lama Anda menjadi nasabah BSI?	4 tahun
2	Apakah Anda menggunakan aplikasi BYOND by BSI?	Iye
3	Apa saja transaksi yang biasa Anda lakukan menggunakan aplikasi tersebut?	Transfer, cek saldo, tarik tunai tanpa kartu, pembayaran UKT, top up e-wallet, pembelian pulsa
4	Menurut Anda, apakah aplikasi ini membantu kebutuhan transaksi Anda?	Iye. Membantu sekali buat kegiatan sehari-hari. Misalnya kalau lupa ki bawa kartu ATM, bisa ki tarik tunai tanpa kartu lewat aplikasi ini.
5	Apakah aplikasi ini mudah untuk digunakan?	Iye gampang ji, apalagi kalau untuk anak muda
6	Menurut Anda, apa saja kelebihan dari aplikasi BYOND by BSI?	Menurut saya itu, aplikasi BYOND by BSI ini memiliki kelebihan yang belum diterapkan pada mobile banking yang lain, kayak ada layanan islaminya seperti sedekah, zakat, ada mi pale juga aplikasi pembelian umrohnya, jadi gampang miki kalau mau pergi umroh tinggal beli saja diaplikasi BYOND. Terus masalah keamanannya juga sudah bagus karena sudah pake verifikasi wajah jadi ndk sembarang mi orang bisa gunakan akun ta.
7	Apa kekurangan dari aplikasi BYOND by BSI?	Kalau kekurangannya yang saya rasakan itu cuma masalah jaringan ji saja, jadi kalau jaringan ta kurang bagus tidak bisa juga dipake atau biasa lalo i.
8	Menurut Anda, apakah aplikasi BYOND cocok dikembangkan di Palopo?	Cocok sekali. Apalgi anak muda di sini sudah terbiasa pakai aplikasi digital.
9	Apa tantangan atau ancaman yang mungkin dihadapi oleh BSI KC Palopo dalam penerapan aplikasi ini?	Menurut saya tantangannya itu soal jaringan dan literasi digital bagi orang tua.
10	Apa saran Anda agar aplikasi BYOND bisa lebih baik ke depan?	BSI bisa lebih aktif promosi di kampus-kampus, dan bikin tutorial yang lebih interaktif.

Lampiran 2: Dokumentasi

Wawancara dengan CS BSI KC Palopo



Wawancara dengan Ibu Kasma Nasabah BSI KC Palopo



Wawancara dengan Ibu Hadriyani Nasabah BSI KC Palopo



Wawancara dengan Indah Nasabah BSI KC Palopo



RIWAYAT HIDUP



Mariza Hikman, lahir di Riwang 21 juni 2002, Penulis merupakan anak kedua dari 4 bersaudara dari pasangan seorang Bapak bernama Hikman dan ibu Warti. Saat ini, penulis bertempat tinggal di Dusun Cerekang Desa Murante Kec. Suli Kab. Luwu. Penulis menempuh pendidikan pertama kali di bangku sekolah dasar di SDN 10 Murante (*tahun lulus 2014*) dengan tahun yang sama penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Sekolah Menengah Pertama di MTs Murante (*tahun lulus 2017*) dan di tahun yang sama penulis melanjutkan SMA Negeri 1 Luwu penulis mengambil jurusan IPA (*tahun lulus 2020*) hingga akhirnya melanjutkan studi perguruan tinggi pada tahun yang sama di Universitas Islam Negeri (UIN) Palopo dengan program studi Perbankan Syariah (PBS). Sebelum menyelesaikan tugas akhir studi, penulis menyusun skripsi dengan judul “Analisis Pemanfaatan Aplikasi Byond By Bsi Dalama Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Studi Kasus: Bsi Kc Palopo” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada jenjang Stra Satu (S1) dengan gelar Sarjana Ekonomi (S. E).