

PERAN APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN EFISIENSI DAN KEPUASAN NASABAH PADA LAYANAN PERBANKAN SYARIAH DI BSI KCP SUMENEP TRUNOJOYO 1

*¹Nor Haliza, ²Abd. Rosid, ³Susi Susanti

^{1,2,3}Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam, Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan

Email: [1norhalizaelis2604@gmail.com](mailto:norhalizaelis2604@gmail.com), [2abdrosyid@alkhairat.ac.id](mailto:abdrosyid@alkhairat.ac.id), [3susisusanti02@gmail.com](mailto:susisusanti02@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan nasabah pada layanan perbankan syariah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang mendorong perbankan syariah untuk menghadirkan layanan yang cepat, mudah, dan efisien melalui platform digital. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Kerja Berbasis Institusi (PLKBI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI memberikan kemudahan dalam transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian secara digital tanpa harus datang ke kantor bank atau ATM. Selain itu, keterlibatan peserta PLKBI dalam membantu aktivasi dan penggunaan aplikasi BYOND turut mendukung peningkatan pemahaman nasabah terhadap layanan digital BSI. Berdasarkan pengalaman pengguna, aplikasi BYOND dinilai mampu meningkatkan efisiensi layanan serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Dengan demikian, BYOND by BSI berperan penting sebagai sarana layanan perbankan syariah digital yang modern dan efektif.

Kata kunci: BYOND by BSI, Layanan Digital, Efisiensi, Kepuasan Nasabah, Perbankan Syariah.

Abstract

This study aims to analyze the role of the BYOND by BSI application in improving service efficiency and customer satisfaction in Islamic banking services at BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. The background of this study is the rapid development of digital technology that encourages Islamic banking institutions to provide fast, easy, and efficient digital services. This research uses a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation conducted during the Institutional-Based Field Practice (PLKBI). The results indicate that the BYOND by BSI application facilitates banking transactions such as fund transfers, bill payments, and digital purchases without requiring customers to visit bank branches or ATMs. In addition, the involvement of PLKBI participants in assisting the activation and use of the BYOND application supports customers' understanding of BSI's digital services. Based on user experiences, the BYOND application is considered effective in improving service efficiency and providing a positive impact on customer satisfaction. Therefore, BYOND by BSI plays an important role as a modern and effective digital Islamic banking service.

Keywords: BYOND by BSI, Digital Services, Efficiency, Customer Satisfaction, Islamic Banking.

Pendahuluan

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam sektor perbankan, termasuk perbankan syariah. Digitalisasi layanan perbankan menjadi kebutuhan strategis dalam meningkatkan efisiensi operasional, kualitas pelayanan, serta kepuasan nasabah. Layanan mobile banking dinilai mampu memberikan kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas layanan yang dapat digunakan kapan saja dan di mana saja oleh nasabah (Sari & Putra, 2021).

Seiring dengan perkembangan tersebut, Bank Syariah Indonesia (BSI) terus melakukan inovasi layanan digital guna menjawab kebutuhan masyarakat modern. Salah satu inovasi yang dikembangkan adalah aplikasi BYOND by BSI, yang merupakan pengembangan dari aplikasi BSI Mobile dan dirancang sebagai superapp perbankan digital yang terintegrasi. Kehadiran BYOND by BSI diharapkan mampu meningkatkan efisiensi layanan perbankan syariah serta memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis bagi nasabah.

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji peran layanan mobile banking dalam meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah. Penelitian yang dilakukan oleh Halimah et al. (2025) menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI berpengaruh positif terhadap efisiensi layanan perbankan, terutama dari aspek kemudahan transaksi, aksesibilitas, dan kecepatan layanan. Selain itu, penelitian Imama et al. (2025) menyatakan bahwa proses migrasi dari BSI Mobile ke BYOND by BSI memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah, seiring dengan peningkatan fitur, keamanan, serta integrasi layanan finansial, sosial, dan spiritual dalam satu aplikasi.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut telah membahas layanan mobile banking dan aplikasi BYOND by BSI, kajian yang mengaitkan implementasi BYOND by BSI dengan pengalaman langsung kegiatan Praktik Lapangan Kerja Berbasis Institusi (PLKBI) di tingkat kantor cabang pembantu masih terbatas. Oleh karena itu, artikel ini memiliki kebaruan ilmiah dengan mengkaji peran aplikasi BYOND by BSI berdasarkan pengalaman langsung selama pelaksanaan PLKBI, termasuk keterlibatan peserta PLKBI dalam membantu proses aktivasi, pelayanan, serta pendampingan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1.

Permasalahan penelitian dalam artikel ini adalah bagaimana peran aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan syariah serta bagaimana pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penulisan artikel ini adalah untuk menganalisis peran aplikasi BYOND by BSI dalam mendukung efisiensi layanan perbankan syariah serta menggambarkan pengalaman pelayanan dan pendampingan nasabah selama pelaksanaan PLKBI.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan faktual mengenai peran aplikasi BYOND by BSI dalam meningkatkan efisiensi layanan dan kepuasan nasabah pada BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Pendekatan deskriptif digunakan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang terjadi secara langsung di lapangan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Kerja Berbasis Institusi (PLKBI). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan perbankan, khususnya penggunaan dan aktivasi aplikasi BYOND by BSI dalam proses pelayanan nasabah di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1. Melalui observasi ini, peneliti dapat

memahami alur pelayanan serta peran aplikasi BYOND dalam mendukung efisiensi layanan perbankan syariah.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak Customer Service (CS) serta beberapa nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai tujuan, manfaat, kemudahan, serta pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND sebagai layanan perbankan digital. Selain itu, wawancara dengan pihak CS dilakukan untuk mengetahui peran aplikasi BYOND dalam mendukung pelayanan dan kepuasan nasabah. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang diperoleh selama pelaksanaan PLKBI, berupa catatan kegiatan, foto aktivitas pelayanan, serta dokumen terkait layanan dan penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif dengan cara mengelompokkan, menginterpretasikan, dan menarik kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan.

Hasil Dan Pembahasan

BYOND BY BSI

Perkembangan teknologi digital yang pesat mendorong berbagai sektor, termasuk perbankan syariah, untuk terus melakukan inovasi layanan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi kebutuhan nasabah di era digital, Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan sebuah aplikasi perbankan digital terbaru. Pada tanggal 9 November 2024, Bank Syariah Indonesia memperkenalkan BYOND by BSI sebagai pembaruan dari aplikasi sebelumnya, yakni BSI Mobile.

BYOND By BSI merupakan aplikasi mobile banking terbaru yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk menggantikan aplikasi BSI Mobile. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan pengalaman perbankan digital yang lebih modern, cepat, dan efisien dengan menghadirkan berbagai fitur baru yang inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah era digital. (Imam dkk., 2025: 425). BYOND BY BSI dipersepsikan sebagai bentuk layanan digital yang lebih modern, kompleks, dan terintegrasi. Menurut informasi yang didapat dari kepuasan nasabah menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan pengalaman yang lebih personal dan mendalam dalam mengelola keuangan. Namun demikian, sebagian nasabah juga mengakui bahwa aplikasi ini membutuhkan waktu adaptasi karena tampilannya yang lebih padat dan fiturnya yang lebih banyak. Meski begitu, dari sisi efektivitas, Byond by BSI dianggap telah mencapai indikator perubahan nyata dan pencapaian tujuan, karena mampu menghadirkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang aktif secara digital.

Tujuan BYOND BY BSI

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu Customer Service Bank Syariah Indonesia KCP Sumenep Trunojoyo 1, yaitu Arina, diperoleh informasi bahwa pengembangan aplikasi BYOND by BSI memiliki beberapa tujuan utama. Aplikasi BYOND by BSI bertujuan untuk memberikan kemudahan serta kecepatan layanan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan digital. Selain itu, kehadiran aplikasi ini juga diarahkan untuk meningkatkan *fee based income* serta memperkuat *brand image* Bank Syariah Indonesia sebagai bank syariah yang modern dan terdepan dalam pelayanan digital. Lebih lanjut, BYOND by BSI diharapkan mampu meningkatkan *corporate image* bank sebagai lembaga perbankan yang berbasis teknologi, sekaligus mendorong pertumbuhan pendanaan dan pembiayaan melalui optimalisasi layanan digital kepada nasabah.

Fungsi Utama

BYOND by BSI merupakan layanan *mobile banking* unggulan dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk yang dirancang untuk memudahkan nasabah dalam mengelola rekening tabungan dan melakukan transaksi finansial secara *real-time*. Layanan ini dapat diakses secara fleksibel kapan pun dan di mana pun melalui perangkat *smartphone*. (Faidah, 2024) Fungsi utama dari BYOND BY BSI yaitu:

1. Untuk mengecek saldo dan riwayat bertransaksi.
2. Membayar transaksi keuangan antar orang.
3. Penyedia informasi lokasi ATM atau kantor cabang bank paling dekat.
4. Melaporkan serta meringkas kegiatan finansial berdasarkan yang diminta debitur.
5. Mengetahui tentang penggunaan transaksi keuangan.
6. Membayar taihan secara elektronik, seperti membayar listrik, paket internet, TV kabel dan layanan lain.

Prosedur Aktivasi

Untuk mengaktivasi aplikasi BYOND by BSI bisa dilakukan sendiri dirumah tanpa harus ke bank, hal ini dianggap mudah terlebih lagi di zaman modern sekarang yang hampir semua sudah menggunakan handpone. Jika Anda elah menggunakan aplikasi BYOND tetapi masih bingung untuk mengaktivasinya ,ikuti langkah-langkah berikut: (Masrohatin dkk., 2025).

1. Download/Instal aplikasi BYOND
Langkah pertama yang harus anda lakukan adalah menggunakan Aplikasi BYOND di perangkat Anda. Aplikasi ini tersedia di Google PlayStore untuk pengguna Android dan App Stor untuk pengguna IOS.
2. Buka aplikasi BYOND
Setelah aplikasi terpasang, buka aplikasi BYOND di perangkat Anda jika Anda sudah memiliki akun BSI Anda hanya perlu memilih (sudah punya rekening) di aplikasi.
3. Baca syarat dan ketentuan
Sebelum melanjutkan, pastikan Anda membaca syarat dan ketentuan yang berlaku untuk penggunaan BYOND. Setelah memahami klik setuju untuk melanjutkanprogrs migrasi.
4. Masukkan no rekening BSI dan NIK
Dihalaman selanjutnya, masukkan nomor rekening BSI dan NIK (Nomor Induk Kependudukan) Anda yang terdaftar di BSI.
5. Lengkapi data kartu debit
Selanjutnya, Anda akan diminta untuk mengisi data kartu debit BSI, termasuk nomor kartu, tanggal kadaluarsa, dan code CVV yang terdapat dibelakang kartu debit.
6. Verifikasi dengan kode OTP
Setelah mengisi data kartu, Anda akan menerima kode OTP (One-Time Password) yang dikirimkan melalui SMS ke nomor ponsel yang terdaftar diakun BSI Anda. Masukkan kode OTP untuk melanjutkan
7. Verifikasi wajah
BYOND juga memerlukan verifikasi wajah untuk memastikan identitas Anda. Ikuti langkah-langkah yang diberikan untuk melakukan verifikasi dengan mudah.
8. Tetapkan PIN transaksi
Untuk meningkatkan keamanan, Anda akan diminta untuk menetapkan PIN yang akan digunakan saat melakukan transaksi BYOND. Pastikan PIN yang Anda buat aman dan mudah diingat.
9. Selesai

Setelah menyelesaikan semua langkah-langkah diatas, aplikasi BYOND by BSI Anda siap digunakan. Anda dapat langsung menikmati berbagai fitur yang ditawarkan oleh aplikasi ini.

Peran dalam layanan mendukung BYOND by BSI

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Kerja Berbasis Institusi (PLKBI) selama kurang lebih satu bulan di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, penulis berperan aktif dalam membantu kegiatan operasional pelayanan nasabah, khususnya pada layanan Customer Service (CS).

Pada tahap awal, penulis turut serta dalam menyambut kedatangan nasabah dan memberikan pelayanan awal dengan menanyakan kebutuhan nasabah, seperti pembukaan rekening baru, aktivasi aplikasi BYOND by BSI, pembuatan ATM Express (ATM EXP), layanan SPCH, serta penanganan keluhan nasabah lainnya. Dalam proses pembukaan rekening baru, kita membantu nasabah dengan meminta dokumen identitas berupa Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebagai persyaratan administrasi. Selanjutnya, kita membantu mengisi formulir pembukaan rekening sesuai dengan data yang tercantum pada KTP, meliputi nama lengkap dan alamat nasabah. Setelah formulir diisi, nasabah diminta untuk menandatangani formulir tersebut sebagai bentuk persetujuan.

Selain itu, kita juga berperan dalam membantu nasabah mengaktivasi aplikasi BYOND by BSI pada perangkat telepon genggam nasabah. Proses aktivasi dilakukan dengan memberikan pendampingan secara langsung, sehingga nasabah dapat memahami tahapan aktivasi serta penggunaan aplikasi BYOND sebagai layanan perbankan digital BSI.

Setelah seluruh proses administrasi awal selesai, kita mengarahkan nasabah untuk mengambil nomor antrian Customer Service dan menunggu giliran pelayanan selanjutnya. Melalui keterlibatan langsung dalam proses pelayanan tersebut, kita memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran aplikasi BYOND by BSI dalam mendukung efisiensi layanan serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah.

Fitur-fitur di BYOND

1. Informasi dan fitur tambahan seperti (saldo rekening, portofolio, blokir kartu, e-commerce, layanan islami, ziwaf, jadwal solat, transfer terjadwal, promo produk, sosial media BSI, kotak masuk, lokasi kantor cabang dan ATM).
2. Transfer dana.
3. Pembayaran berbagai jenistaihan.
4. Pembelian berbagai jenistransaksi.
5. BSI Call.
6. Buka rekening dan Deposito.
7. Top Up eWallet.
8. Qris.
9. Penarikan tunai tanpa kartu.(Amrullah, 2020)

Kelebihan BYOND

1. Sahabat finansial,memudahkan mengatur finansial dari sekarang menggunakan beberapa fitur finansial BYOND by BSI misalnya transaksi terjadwal,menejemen kartu,dan ada beberapa fitur yang lebih menarik lainnya.
2. Sahabat spritual,layanan islami misalnya lokasi masjid,waktu sholat,dan arah kiblat yang memudahkan dalam melaksanakan ibadah.
3. Sahabat sosial,memudahkan berbagi dengan orang terdekat menggunakan fitur berbagi-Ziwaf yang ada di BYOND by BSI

Kekurangan BYOND

1. Proses transaksi terganggu ketika koneksi internet lemah dan akan "eror" karena kehabisan waktu
2. Tidak banyak jenis ATM yang menyediakan kebutuhan layanan setor tunai Bank Syariah BUMN

Pengalaman Pengguna

Berdasarkan hasil pengamatan dan interaksi langsung selama pelaksanaan PLKBI di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, kami memperoleh gambaran mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Salah satu nasabah pengguna aplikasi BYOND adalah Istiana, yang telah memanfaatkan layanan digital tersebut dalam aktivitas transaksi keuangan sehari-hari.

Berdasarkan keterangan dari Istiana, penggunaan aplikasi BYOND by BSI memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Nasabah dapat melakukan transfer dana ke sesama rekening BSI maupun ke rekening bank lain tanpa harus datang langsung ke kantor cabang atau mesin ATM. Selain itu, aplikasi BYOND juga digunakan untuk melakukan pembayaran belanja online, sehingga transaksi dapat dilakukan secara praktis melalui telepon genggam.

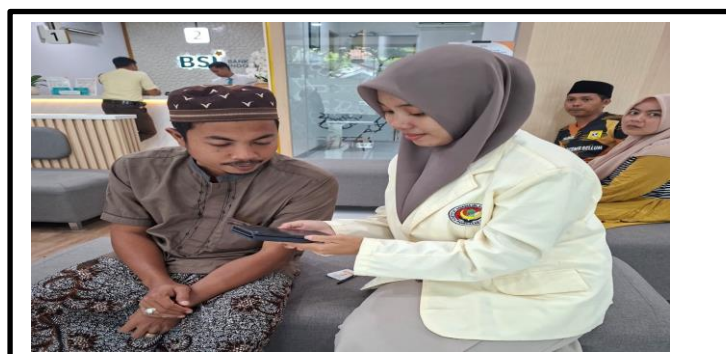
Istiana menyampaikan bahwa dengan adanya aplikasi BYOND by BSI, aktivitas transaksi keuangan menjadi lebih efisien dari segi waktu dan tenaga. Nasabah tidak perlu lagi mengantre di ATM atau datang ke bank untuk melakukan transaksi sederhana, karena seluruh proses dapat dilakukan dari rumah atau lokasi lain sesuai kebutuhan.

Berdasarkan pengalaman nasabah tersebut, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BYOND by BSI memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas penggunaan aplikasi menjadi faktor utama yang mendukung peningkatan kualitas layanan perbankan syariah berbasis digital di BSI.



Gambar 1

Proses penyiapan dokumen administrasi pembukaan rekening nasabah



Gambar 2
Pemberian penjelasan mengenai produk perbankan syariah kepada calon nasabah.



Gambar 3
Mahasiswa membantu nasabah mengakses layanan digital via ponsel.



Gambar 4
Tampilan aplikasi mobile banking BSI sebagai sarana transaksi digital.

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Kerja Berbasis Institusi (PLKBI) di BSI KCP Sumenep Trunojoyo 1, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BYOND by BSI memiliki peran yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi layanan perbankan syariah. Aplikasi ini memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi perbankan secara digital, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian, tanpa harus datang langsung ke kantor bank atau mesin ATM. Selain meningkatkan efisiensi layanan, aplikasi BYOND by BSI juga memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah. Kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas penggunaan aplikasi menjadi faktor utama yang meningkatkan kenyamanan nasabah dalam bertransaksi. Keterlibatan peserta PLKBI dalam membantu proses aktivasi dan penggunaan aplikasi BYOND turut mendukung pemahaman nasabah terhadap layanan perbankan digital BSI. Dengan demikian, aplikasi BYOND by BSI dapat disimpulkan sebagai salah satu inovasi layanan digital yang efektif dalam mendukung pelayanan perbankan syariah yang modern, efisien, dan berorientasi pada kepuasan nasabah. Keberadaan

aplikasi ini diharapkan terus dikembangkan guna meningkatkan kualitas layanan serta daya saing Bank Syariah Indonesia di era digital.

DaftarPustaka

- Amrullah. (2020). Analisis pemanfaatan layanan mobile banking dalam meningkatkan kualitas pelayanan perbankan syariah. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 8(2), 115–126.
- Faidah. (2024). Digitalisasi layanan perbankan syariah melalui mobile banking di era teknologi finansial. *Jurnal Perbankan Syariah*, 6(1), 45–56.
- Halimah, S., Rahman, A., & Putri, N. A. (2025). Pengaruh penggunaan BSI Mobile dan BYOND by BSI terhadap efisiensi layanan perbankan syariah. *Jurnal Prospeks*, 5(1), 465–472.
- Imam, M., Sari, D. P., & Putra, R. A. (2025). Migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND by BSI dan dampaknya terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Keuangan Syariah*, 7(2), 420–432.
- Masrohatin, N., Lestari, A., & Hidayat, F. (2025). Implementasi superapp perbankan syariah dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 9(1), 88–101.
- sari,D.P.,&Pura,R.A.(2021).Pengaruh layanan mobilebankingterhadap kepuasannasabah perbankan syariah.*Jurnal manajemen Perbankan*,4(2),101-112.