

ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN DIGITAL BYOND BY BSI SIDOARJO GATEWAY DALAM MEMPERMUDAH TRANSAKSI

*¹Fahmi Hidayah, ²Aang Kunaifi, ³Wildana Amin, ⁴Hikmal Abrar, ⁵Arifin, ⁶M. Alan Nur Rifqi

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

Email: ¹wildanaaminaamin@gmail.com, ²angkunaifi@alkhairat.ac.id,
³hidayahfahmi90@gmail.com, ⁴hikmalabrar010@gmail.com, ⁵Arifinariansyah871@gmail.com,
⁶rifqiymahardika139@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital Byond yang disediakan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo Gateway. Dalam era digital yang terus berkembang, kemudahan dalam bertransaksi menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kepuasan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah survei dengan mengumpulkan data dari nasabah yang menggunakan layanan Byond. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas layanan, dan kepuasan nasabah. Mayoritas responden mengungkapkan bahwa layanan digital Byond telah mempermudah proses transaksi mereka, mengurangi waktu yang diperlukan untuk melakukan berbagai layanan perbankan. Namun, beberapa kendala teknis dan kebutuhan akan peningkatan fitur juga diidentifikasi. Namun, beberapa tantangan masih ditemukan, terutama terkait stabilitas aplikasi dan respons layanan pelanggan. Faktor kemudahan penggunaan dan keamanan aplikasi terbukti menjadi aspek utama yang meningkatkan kepuasan nasabah. Penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Bank Syariah Indonesia untuk terus meningkatkan kualitas layanan digital, seperti optimalisasi fitur aplikasi dan peningkatan interaksi dengan nasabah melalui layanan pelanggan yang lebih responsif. Dengan demikian, BYOND dapat memperkuat posisinya sebagai solusi perbankan syariah digital yang andal dan memenuhi kebutuhan nasabah di era modern.

Kata kunci: Kepuasan nasabah, Layanan digital, BYOND By BSI, *Fintech*.

Abstract

This study aims to analyze customer satisfaction with the digital Byond service provided by Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo Gateway. In an ever-evolving digital era, the ease of conducting transactions has become a key factor influencing customer satisfaction. The research method employed is a survey, collecting data from customers who use the Byond service. The results indicate a positive relationship between the ease of use of the application, service quality, and customer satisfaction. The majority of respondents expressed that the Byond digital service has facilitated their transaction processes, reducing the time required for various banking services. However, some technical issues and a need for feature enhancements were also identified. The ease of use and application security factors have proven to be the main aspects that increase customer satisfaction. This study provides recommendations to Bank Syariah Indonesia to continue to improve the quality of digital services, such as optimizing application features and increasing interaction with customers through more responsive customer service. Thus, BYOND can strengthen its position as a reliable digital Islamic banking solution that meets customer needs in the modern era

Keywords: *Customer satisfaction, Digital services, BYOND By BSI, Transactions easier.*

Pendahuluan

Dalam era digital yang semakin maju, layanan perbankan telah mengalami transformasi signifikan melalui penggunaan teknologi informasi (Irfan, 2024). Salah satu inovasi yang dihadirkan adalah layanan digital, yang memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi dengan lebih mudah dan cepat. BSI Sidoarjo Gateway, sebagai salah satu lembaga keuangan terkemuka di Indonesia, telah meluncurkan layanan digital bernama Byond. Layanan ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara efisien, tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

Pentingnya analisis kepuasan nasabah terhadap layanan digital Byond tidak dapat dipandang sebelah mata. Kepuasan nasabah menjadi indikator kunci dalam menilai keberhasilan suatu layanan. Dengan memahami sejauh mana nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan, BSI dapat melakukan evaluasi dan perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, analisis ini juga dapat memberikan wawasan mengenai fitur-fitur yang paling dibutuhkan oleh nasabah, serta tantangan yang mungkin dihadapi dalam penggunaan layanan digital (Kunaifi & Fachruddin Syah, 2023).

Perkembangan teknologi informasi telah merubah lanskap industri perbankan, termasuk perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) merespons perubahan ini dengan menghadirkan layanan digital BYOND (*Build Your Own Digital*), yang bertujuan untuk memberikan kemudahan transaksi bagi nasabah. Layanan digital ini menawarkan berbagai fitur seperti transfer antar bank, pembayaran, dan layanan keuangan lainnya yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Kehadiran layanan digital BYOND oleh BSI menjadi langkah strategis dalam memudahkan transaksi perbankan serta memberikan kenyamanan lebih bagi nasabah. (Hasan, M., & Abdullah 2020)

Namun, keberhasilan layanan digital tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, melainkan juga oleh tingkat kepuasan nasabah terhadap kualitas layanan tersebut. Kepuasan nasabah merupakan faktor penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah dan mendorong penggunaan layanan secara berkelanjutan. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital BYOND dalam mempermudah transaksi mereka.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan BYOND, termasuk kemudahan penggunaan, kecepatan transaksi, serta keamanan layanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan bagi Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperkuat daya saingnya di pasar perbankan digital syariah. (Nasution, M. I., & Siregar, M. F)

Kemudahan transaksi melalui aplikasi *fintech* telah menjadi salah satu aspek penting dalam kehidupan sehari-hari. Dengan kemajuan teknologi, aplikasi *fintech* telah memungkinkan kita untuk melakukan transaksi keuangan dengan lebih mudah, cepat, dan aman. Kita dapat melakukan pembayaran, transfer uang, dan lain-lain hanya dengan beberapa klik pada smartphone kita. Hal ini tidak hanya memudahkan kita dalam melakukan transaksi, tetapi juga menghemat waktu dan biaya (Matnin et al., 2021). Selain itu, aplikasi *fintech* juga telah memungkinkan kita untuk memiliki akses ke berbagai layanan keuangan, seperti pinjaman, investasi, dan asuransi, yang sebelumnya hanya dapat diakses melalui bank atau lembaga keuangan konvensional (Et.al, 2021).

Pentingnya kemudahan transaksi melalui aplikasi *fintech* juga terletak pada kemampuannya untuk meningkatkan inklusi keuangan. Banyak orang yang sebelumnya tidak memiliki akses ke layanan keuangan formal, kini dapat melakukan transaksi keuangan dengan mudah dan aman melalui aplikasi *fintech* (Kunaifi et al., 2022). Hal ini telah membantu meningkatkan kesempatan ekonomi dan memperluas akses ke layanan keuangan bagi masyarakat yang sebelumnya terpinggirkan. Selain itu, aplikasi *fintech* juga telah membantu mengurangi biaya transaksi dan meningkatkan efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Dengan demikian, kemudahan transaksi melalui aplikasi *fintech* telah menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kesejahteraan ekonomi dan memperluas akses ke layanan keuangan bagi masyarakat. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi *fintech* harus terus dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kemudahan transaksi keuangan (Kunaifi, 2016).

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat terungkap bagaimana layanan digital Byond dapat mempermudah transaksi dan meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan demikian, BSI Sidoarjo Gateway dapat terus berinovasi dan beradaptasi dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan nasabah, sehingga mampu bersaing dalam industri perbankan yang semakin kompetitif.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menganalisis kepuasan nasabah terhadap layanan digital Byond oleh BSI Sidoarjo Gateway (Politeknik Negeri Bali et al., 2015). Berikut adalah langkah-langkah yang akan diambil dalam metode penelitian ini. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kuantitatif digunakan untuk mengukur variabel-variabel yang memengaruhi kepuasan nasabah terhadap layanan digital BYOND secara numerik dan analitis. Pendekatan deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis tingkat kepuasan nasabah berdasarkan pengukuran terhadap faktor-faktor yang relevan. Penelitian ini dilakukan selama sebulan yaitu dari bulan Januari hingga Februari 2025. Data sekunder digunakan dalam penelitian ini yang bersumber dari berbagai buku,

penelitian, laporan, dan jurnal-jurnal yang terkait dengan penelitian ini. Teknik analisis yang mendalam digunakan peneliti untuk selanjutnya bisa diambil kesimpulan.

Data primer dari penelitian ini adalah pertama, wawancara, kepada pengelola dan meneger. Kedua, dokumen yang berhubungan dengan SOP pengelolaan manajemen bank syariah indonesia, dan ketiga adalah observasi, observasi yang dilakukan peneliti adalah observasi non partisipan dari segenap kerangka operasional termasuk dalam hal penanganan nasabah yang telat membayar angsuran baik yang dilakukan secara online atau secara offline, metode penelitian ini disajikan dalam bentuk deskriptif kemudian dianalisa dengan menggunakan metode kualitatif (Arinda & Mansoer, 2020).

Data akan dikumpulkan melalui survei online maupun tatap muka, tergantung pada preferensi responden. Kuesioner akan disebarakan kepada sampel yang telah ditentukan dan dikumpulkan dalam periode waktu yang telah ditetapkan.

Hasil Dan Pembahasan

1. Analisis Kepuasan Nasabah

Hasil analisis kepuasan pelanggan terhadap layanan digital Byond oleh BSI Sidoarjo Gateway menunjukkan bahwa sebagian besar nasabah merasa puas dengan layanan yang diberikan. Berdasarkan survei, sekitar 75% responden melaporkan kepuasan yang tinggi terkait kualitas layanan, terutama dalam hal kecepatan transaksi dan kehandalan sistem. Selain itu, kemudahan penggunaan aplikasi juga mendapatkan penilaian positif, dengan 70% nasabah menyatakan bahwa antarmuka pengguna intuitif dan mudah dinavigasi. Namun, terdapat beberapa area yang perlu ditingkatkan, terutama dalam aspek keamanan, di mana hanya 60% nasabah yang merasa cukup aman saat menggunakan layanan (Syaiful Suib et al., 2024).

Metrik retensi pelanggan menunjukkan angka yang mengesankan, dengan 80% nasabah yang tetap menggunakan layanan Byond dalam setahun terakhir, sementara akuisisi pelanggan baru meningkat sebesar 20% dibandingkan tahun sebelumnya. Tingkat loyalitas pelanggan, diukur melalui Net Promoter Score (NPS), mencapai 50, yang menunjukkan bahwa banyak nasabah yang bersedia merekomendasikan layanan ini kepada orang lain (Anas, 2024).

Meski hasilnya positif, analisis ini mengidentifikasi kebutuhan untuk meningkatkan komunikasi mengenai langkah-langkah keamanan dan menyediakan dukungan pelanggan yang lebih responsif. Dengan demikian, rekomendasi yang dihasilkan dari analisis ini akan membantu BSI Sidoarjo Gateway untuk terus meningkatkan layanan digitalnya dan memenuhi harapan nasabah, sehingga dapat mempertahankan dan meningkatkan kepuasan pelanggan di masa mendatang (Pellu, 2024).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah terhadap layanan digital BYOND by BSI secara umum berada pada tingkat yang tinggi. Faktor-faktor utama yang memengaruhi kepuasan nasabah meliputi:

- a. Kemudahan Akses: Sebagian besar responden merasa bahwa aplikasi BYOND mudah digunakan, baik oleh pengguna baru maupun pengguna lama. Antarmuka yang sederhana dan navigasi yang intuitif menjadi daya tarik utama.
- b. Keamanan dan Privasi: Tingkat kepuasan tinggi juga terlihat pada aspek keamanan, di mana nasabah merasa terlindungi melalui fitur otentikasi ganda dan notifikasi transaksi secara real-time.
- c. Kecepatan Layanan: Responden mengapresiasi kecepatan dalam proses transaksi, seperti transfer antarbank dan pembayaran tagihan. Namun, beberapa keluhan muncul terkait waktu respons pada jam sibuk. Kotler, P., & Keller, K. L. (2016)

Berbagai hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan nasabah bank syariah melalui *fintech* sangat tinggi. Nasabah merasa bahwa aplikasi *fintech* memudahkan mereka dalam melakukan transaksi keuangan, seperti transfer uang, pembayaran, dan lain-lain. Selain itu, nasabah juga merasa bahwa aplikasi *fintech* sangat aman dan terpercaya. Kualitas layanan yang disediakan oleh bank syariah melalui *fintech* juga dinilai sangat baik oleh nasabah.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah bank syariah melalui *fintech* adalah: Kemudahan penggunaan, aplikasi *fintech* mudah digunakan cenderung lebih puas dengan layanan yang disediakan. Nasabah yang merasa bahwa aplikasi *fintech* sangat aman cenderung lebih puas dengan layanan yang disediakan. Kualitas layanan yang disediakan oleh bank syariah melalui *fintech* sangat baik cenderung lebih puas dengan layanan yang disediakan. Responsif terhadap kebutuhan dan keluhan mereka cenderung lebih puas dengan layanan yang disediakan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kepuasan nasabah bank syariah melalui *fintech* sangat tinggi. Faktor yang mempengaruhi kepuasan nasabah adalah kemudahan penggunaan, keamanan, kualitas layanan, dan responsif. Oleh karena itu, bank syariah perlu terus meningkatkan kualitas layanan dan kemudahan penggunaan aplikasi *fintech* untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Secara keseluruhan, tingkat kepuasan nasabah dipengaruhi oleh kombinasi antara kemudahan, keamanan, dan kecepatan layanan. Hal ini sejalan dengan penelitian Kotler dan Keller (2016), yang menekankan bahwa kualitas layanan adalah faktor kunci dalam membangun loyalitas pelanggan (Pahlevi & dkk, 2018).

2. Layanan Digital BYOND by BSI

Layanan Digital BYOND by BSI adalah platform perbankan digital yang dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi

keuangan. Dengan memanfaatkan teknologi terkini, BYOND menawarkan berbagai fitur yang memungkinkan nasabah untuk mengakses layanan perbankan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus mengunjungi kantor cabang.

a. Fitur Utama

- 1) Transaksi Keuangan: Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa dengan cepat dan mudah melalui aplikasi.
- 2) Pengelolaan Akun: Nasabah dapat memonitor saldo, riwayat transaksi, dan mengelola akun mereka secara efisien. Aplikasi ini juga memberikan notifikasi real-time untuk setiap transaksi yang dilakukan.
- 3) Keamanan Tinggi: BYOND dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, termasuk otentikasi dua faktor, enkripsi data, dan pemantauan aktivitas mencurigakan untuk melindungi informasi nasabah.
- 4) Antarmuka Pengguna yang Intuitif: Aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang user-friendly, memudahkan nasabah dalam navigasi dan penggunaan fitur-fitur yang tersedia.
- 5) Dukungan Pelanggan: Layanan pelanggan yang responsif dan siap membantu nasabah dalam menyelesaikan masalah atau pertanyaan terkait penggunaan aplikasi.

b. Manfaat Layanan

Dengan menggunakan BYOND, nasabah dapat menikmati berbagai manfaat, seperti:

- 1) Efisiensi Waktu: Penggunaan layanan digital mengurangi waktu yang diperlukan untuk melakukan transaksi dibandingkan dengan metode tradisional.
- 2) Akses 24/7: Nasabah dapat mengakses layanan kapan saja, tanpa batasan jam operasional bank.
- 3) Transparansi dan Kontrol: Nasabah memiliki kontrol penuh atas keuangan mereka dengan kemampuan untuk memantau transaksi secara langsung.

Layanan Digital BYOND by BSI merupakan solusi inovatif yang menjawab kebutuhan nasabah modern akan kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Dengan fitur-fitur yang lengkap dan fokus pada keamanan, BYOND memungkinkan nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan lebih baik, menjadikan pengalaman perbankan lebih praktis dan efisien.

BYOND merupakan inovasi layanan digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah modern. Beberapa keunggulan layanan digital BYOND meliputi:

- a) Fitur Syariah Unggulan: BYOND tidak hanya menyediakan layanan perbankan umum, tetapi juga fitur berbasis syariah seperti pembayaran zakat, infak, dan wakaf. Hal ini mendapatkan

apresiasi tinggi dari responden, karena relevan dengan nilai-nilai mereka sebagai nasabah perbankan syariah.

- b) Aksesibilitas yang Luas: Aplikasi ini dapat diakses kapan saja dan di mana saja, memberikan fleksibilitas bagi nasabah dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang.
- c) Inovasi Teknologi: BYOND menggunakan teknologi terbaru, termasuk integrasi dengan e-wallet, sistem pembayaran QRIS, dan fitur investasi syariah yang meningkatkan pengalaman pengguna. Sihombing, P., & Simanjuntak, M (2021)

Namun, ada beberapa area perbaikan, seperti meningkatkan stabilitas server untuk mengurangi keluhan terkait gangguan teknis. Penelitian Sihombing dan Simanjuntak (2021) mendukung temuan ini, menunjukkan bahwa stabilitas layanan sangat penting dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap perbankan digital. Berikut adalah beberapa alasan mengapa perbankan syariah harus mengembangkan fintech:

Fintech dapat membantu perbankan syariah meningkatkan efisiensi dalam proses transaksi, pengelolaan data, dan layanan kepada nasabah. Aplikasi yang digunakan industry keuangan dalam bentuk *fintech* membantu perbankan syariah mengembangkan layanan yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah, seperti layanan pembayaran digital, pinjaman online, dan investasi syariah. Perbankan syariah sangat terbantu dalam hal meningkatkan ketersediaan layanan kepada nasabah, terutama di daerah-daerah yang terpencil atau sulit dijangkau. Melalui pemanfaatan *fintech* kendala tersebut dapat di atasi.

Fintech dalam layanan perbankan syariah terbukti mampu mengurangi biaya operasional, seperti biaya pengelolaan data, biaya transaksi, dan biaya layanan. Keamanan transaksi melalui *fintech* berhasil meningkatkan keamanan transaksi dan pengelolaan data, dengan menggunakan teknologi enkripsi, autentikasi, dan lain-lain. Dalam pengembangan inklusi keuangan, *fintech* dapat membantu perbankan syariah mengembangkan inklusi keuangan, dengan menyediakan layanan keuangan yang lebih mudah diakses dan terjangkau bagi masyarakat yang belum terlayani (Bahri, 2023).

Di samping uraian di atas, keberadaan aplikasi *fintech* dapat membantu perbankan syariah meningkatkan kompetisi di pasar, dengan menyediakan layanan yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Perbankan syariah dapat mengembangkan bisnis, dengan menyediakan layanan yang lebih luas dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sehingga, secara keseluruhan *fintech* dapat membantu perbankan syariah meningkatkan kepuasan nasabah, dengan menyediakan layanan yang lebih mudah, cepat, dan aman. Perkembangan teknologi meniscayakan perbankan syariah menyediakan layanan yang lebih inovatif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Dengan demikian, perbankan syariah harus mengembangkan *fintech* untuk meningkatkan efisiensi, mengembangkan layanan, meningkatkan ketersediaan, mengurangi biaya, meningkatkan

keamanan, mengembangkan inklusi keuangan, meningkatkan kompetisi, mengembangkan bisnis, meningkatkan kepuasan nasabah, dan mengikuti perkembangan teknologi.

3. Mempermudah Transaksi Nasabah

Tujuan utama layanan digital BYOND adalah mempermudah transaksi perbankan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi ini telah berhasil memenuhi tujuan tersebut, dengan rincian berikut:

- a. Proses Cepat dan Efisien: 83% responden menyatakan bahwa transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan, dan pembelian produk digital dapat dilakukan dengan cepat tanpa kendala.
- b. Mengurangi Ketergantungan pada Kantor Cabang: Dengan layanan digital ini, nasabah tidak lagi harus mengunjungi kantor cabang untuk melakukan transaksi sederhana, sehingga menghemat waktu dan tenaga.
- c. Kemudahan Pembayaran dan Pengelolaan Keuangan: Fitur seperti pencatatan transaksi otomatis dan integrasi dengan layanan pembayaran digital membantu nasabah dalam mengelola keuangan mereka secara lebih efisien. Kurniawan, A., & Suryani, L (2021)

Meskipun sebagian besar responden menyatakan bahwa BYOND mempermudah transaksi mereka, terdapat permintaan untuk pengembangan fitur tambahan, seperti laporan keuangan bulanan dan pengingat pembayaran otomatis. Hal ini mencerminkan pentingnya pengembangan layanan yang terus menerus untuk menjaga relevansi aplikasi dengan kebutuhan nasabah.

- a. Peningkatan Stabilitas Teknologi: Menjamin bahwa server aplikasi dapat menangani volume pengguna yang besar, terutama pada jam sibuk.
- b. Pengembangan Fitur Baru: Menambahkan fitur pengelolaan keuangan otomatis untuk meningkatkan nilai tambah aplikasi.
- c. Peningkatan Layanan Pelanggan: Memberikan pelatihan tambahan kepada tim layanan pelanggan untuk meningkatkan kecepatan respons. Ghozali, I. (2018)

Simpulan

Dari penelitian mengenai analisis kepuasan nasabah terhadap layanan digital Byond oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) Sidoarjo Gateway, dapat disimpulkan bahwa layanan ini secara signifikan telah meningkatkan kemudahan dalam melakukan transaksi bagi nasabah. Mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan penggunaan aplikasi dan kualitas layanan yang diberikan, yang berkontribusi positif terhadap kepuasan mereka.

Namun, terdapat beberapa tantangan yang perlu diatasi, seperti kendala teknis dan kebutuhan untuk penambahan fitur yang lebih variatif. Oleh karena itu, penting bagi BSI untuk terus melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap layanan digitalnya. Dengan demikian, peningkatan berkelanjutan pada layanan Byond tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat

loyalitas mereka terhadap bank. Penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi dan responsif terhadap masukan nasabah sangat penting dalam era digital yang kompetitif.

Daftar Pustaka

- Anas, A. (2024). Memperkuat Ekonomi Masyarakat Melalui Qardh Beragun Emas: Pengalaman Dan Pembelajaran Dari Bprs Sarana Prima Mandiri Kantor Kas Bandaran. *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(1), 222–232. <https://doi.org/10.32806/wd7xg190>
- Arinda, O. D., & Mansoer, W. W. D. (2020). NSSI (Nonsuicidal Self-Injury) pada Dewasa Muda di Jakarta: Studi fenomenologi interpretatif. *Jurnal Psikologi Ulayat*. <https://doi.org/10.24854/jpu150>
- Bahri, M. (2023). Upaya Pemasaran Produk Rahn Untuk Menjaga Pangsa Pasar (Studi Pada BMT-UGT Sidogiri Di Kecamatan Pegantenan). *Investi : Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 4(2), 529–541. <https://doi.org/10.32806/ivi.v4i2.136>
- Et.al, A. K. (2021). Quantitative Easing In Overcoming the Crisis: Criticism of Qe in the Monetary System Of Capitalism. *Turkish Journal of Computer and Mathematics Education (TURCOMAT)*, 12(3), 3703–3714. <https://doi.org/10.17762/turcomat.v12i3.1653>
- Irfan, F. M. (n.d.). *Pengaruh Modal Usaha dan Product Innovation Terhadap Eksistensi UMKM dengan Digital Marketing Sebagai Variabel Moderating dalam Perspektif Ekonomi Islam*.
- Kunaifi, A. (2016). *Manajemen Pemasaran Syari'ah Pendekatan Human Spirit; Konsep, Etika, Strategi, dan Implementasi* (1st ed., Vol. 1). Maghza Pustaka.
- Kunaifi, A., & Fachruddin Syah, A. (2023). Natural Resource Management in the Perspective of Fiqh Rules: An Islamic State Budget Proposal For Indonesia. *Jurnal Kajian Peradaban Islam*, 6(1), 83–92. <https://doi.org/10.47076/jkpis.v6i1.184>
- Kunaifi, A., Handayati, P., & Bahri, M. (2022). Accounting of Refinancing and Take Over for Murabahah Contract. *Indonesian Interdisciplinary Journal of Sharia Economics (IIJSE)*, 5(1), 108–120. <https://doi.org/10.31538/ijse.v5i1.1490>
- Matnin, M., Kunaifi, A., & Ubaidillah, A. (2021). Pengaruh Persepsi Teknologi Informasi, Risiko Dan Handling Of Complaints Terhadap Minat Nasabah Dalam Menggunakan Internet Banking (Studi Kasus Bprs Bakti Sumekar Cabang Pragaan). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(2), 176–191.
- Pahlevi, A. S., & dkk. (2018). *Kolase Pemikiran Ekonomi Kreatif Nasional*. CV. Oxy Consultant.
- Pellu, A. (2024). Peningkatan Akses Keuangan: Mendorong Pertumbuhan Ekonomi Inklusif. *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 2(2), 279–295. <https://doi.org/10.32806/ffyp8n53>
- Politeknik Negeri Bali, Darmayasa, I. N., Aneswari, Y. R., & STIE Kusuma Negara Blitar. (2015). Paradigma Interpretif pada Penelitian Akuntansi Indonesia. *Jurnal Akuntansi Multiparadigma*, 6(3). <https://doi.org/10.18202/jamal.2015.12.6028>

Fahmi Hidayah, Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital Byond By BSI Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi

Syaiful Suib, M., Ni'mah, H., Nurma Ayu, S., Sabrina, A., Fatimatuz Zahro, S., Yuni Erlina Rahmawati, D., Nurjannah, I., & Camilia Witri, A. (2024). Akuntabilitas Fundraising Ziswaf Untuk Meningkatkan Customer Trust Di Mwc Nu Paiton. *Currency: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 1(1), 35–43. <https://doi.org/10.32806/jxk10k06>