

## Dinamika Perubahan Perilaku dan Pola Konsumsi Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi Byond by BSI

Rahmad Aditya Eka Febriyanto<sup>1</sup>, Fatimatuzzahro<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

<sup>2</sup> UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

[rahmada815@gmail.com](mailto:rahmada815@gmail.com), [fatimatuzzahro475@gmail.com](mailto:fatimatuzzahro475@gmail.com)

### Abstrak

Transformasi digital perbankan syariah menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia (BSI) melakukan migrasi layanan digital dari aplikasi BSI Mobile menuju Byond by BSI sebagai bagian dari pengembangan super app perbankan syariah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika perubahan perilaku serta pola konsumsi layanan perbankan digital nasabah pasca migrasi aplikasi di BSI KCP Kencong Jember. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*). Data diperoleh melalui observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi terhadap pegawai bank serta nasabah pengguna Byond by BSI. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perubahan perilaku nasabah berlangsung secara bertahap melalui proses pengenalan, penyesuaian, dan pemanfaatan aplikasi baru. Perubahan tersebut dipengaruhi oleh literasi digital, persepsi kemudahan penggunaan, pengalaman pengguna, dan dukungan lingkungan. Selain itu, pola konsumsi layanan digital nasabah menunjukkan variasi penggunaan, mulai dari penggunaan rutin hingga situasional. Sebagian nasabah telah memanfaatkan layanan digital secara optimal untuk meningkatkan efisiensi transaksi, sedangkan sebagian lainnya masih bergantung pada layanan konvensional karena keterbatasan pemahaman teknologi dan kebiasaan transaksi langsung di kantor cabang.

**Kata Kunci:** Perubahan Perilaku, Pola Konsumsi, Transformasi Digital, Byond by BSI, Perbankan Syariah

### PENDAHULUAN

Transformasi digital telah menjadi salah satu fenomena penting yang mengubah berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor perbankan. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi mendorong lembaga keuangan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, serta efisiensi dalam melakukan transaksi keuangan. Perubahan perilaku masyarakat yang semakin bergantung pada teknologi digital menyebabkan perbankan harus mampu menghadirkan layanan yang inovatif dan mudah diakses kapan saja serta di mana saja. Kondisi tersebut juga terjadi pada industri perbankan syariah yang dituntut tidak hanya memberikan layanan sesuai prinsip syariah, tetapi juga mampu bersaing dalam pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah (Aliza & Putri, 2025).

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia terus melakukan berbagai upaya transformasi digital guna meningkatkan daya saing dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk transformasi yang dilakukan adalah migrasi layanan digital dari aplikasi BSI Mobile menuju aplikasi Byond by BSI. Aplikasi ini diluncurkan sebagai *super app* yang mengintegrasikan berbagai layanan keuangan, sosial, dan spiritual dalam satu platform digital. Kehadiran Byond by BSI diharapkan mampu memberikan pengalaman transaksi yang lebih mudah, aman, cepat, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat muslim modern. Selain menyediakan layanan transaksi perbankan, aplikasi ini juga dilengkapi dengan berbagai fitur pendukung seperti pembayaran zakat, infak, sedekah, wakaf, informasi waktu salat, arah kiblat, hingga layanan gaya hidup berbasis syariah.

Meskipun transformasi digital tersebut memberikan berbagai kemudahan, implementasinya tidak selalu berjalan sesuai dengan harapan. Pada praktiknya masih ditemukan berbagai kendala dalam proses migrasi aplikasi. Sebagian nasabah mampu beradaptasi dengan cepat terhadap penggunaan aplikasi baru, sedangkan sebagian lainnya masih mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur yang tersedia. Bahkan masih banyak nasabah yang memilih datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi yang sebenarnya dapat dilakukan melalui aplikasi digital. Fenomena ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan nasabah dalam menerima, memahami, dan memanfaatkan teknologi tersebut secara optimal.

Permasalahan tersebut menjadi semakin menarik ketika dikaitkan dengan tingginya tingkat migrasi pengguna dari aplikasi BSI Mobile menuju Byond by BSI. Tingginya angka migrasi menunjukkan bahwa nasabah telah melakukan perpindahan secara teknis ke platform baru. Akan tetapi, perpindahan tersebut belum tentu diikuti oleh perubahan perilaku dalam penggunaan layanan perbankan digital. Sebagian nasabah mungkin telah mengunduh dan mengaktifkan aplikasi baru, namun masih mempertahankan kebiasaan lama dalam bertransaksi melalui kantor cabang atau layanan konvensional lainnya. Kondisi

ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tingkat adopsi teknologi dengan tingkat pemanfaatan teknologi yang sebenarnya.

Selain itu, keberhasilan transformasi digital juga sangat dipengaruhi oleh tingkat literasi digital masyarakat. Nasabah yang memiliki pemahaman teknologi yang baik cenderung lebih mudah menerima inovasi digital dibandingkan nasabah yang memiliki keterbatasan dalam penggunaan teknologi. Perbedaan tingkat literasi digital tersebut menyebabkan proses adaptasi terhadap aplikasi baru berlangsung secara beragam. Sebagian nasabah dapat langsung memanfaatkan seluruh fitur yang tersedia, sedangkan sebagian lainnya hanya menggunakan fitur-fitur tertentu atau bahkan masih bergantung pada bantuan petugas bank dalam melakukan transaksi. Situasi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak hanya menghasilkan perubahan pada aspek teknologi, tetapi juga memunculkan dinamika perubahan perilaku yang kompleks di kalangan nasabah.

Dalam konteks perbankan syariah, perubahan perilaku nasabah juga berkaitan dengan pola konsumsi layanan keuangan yang digunakan. Pola konsumsi layanan perbankan digital dapat dilihat dari frekuensi penggunaan aplikasi, jenis transaksi yang dilakukan, tingkat ketergantungan terhadap layanan digital, serta kecenderungan nasabah dalam memilih layanan digital dibandingkan layanan konvensional. Migrasi aplikasi dari BSI Mobile menuju Byond by BSI berpotensi mengubah pola konsumsi layanan tersebut karena adanya fitur-fitur baru yang lebih lengkap dan inovatif. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana proses perubahan perilaku dan pola konsumsi nasabah berlangsung setelah migrasi aplikasi dilakukan.

Sebagai solusi terhadap permasalahan tersebut, diperlukan penelitian yang mampu menjelaskan secara komprehensif proses adaptasi nasabah terhadap transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia. Penelitian mengenai dinamika perubahan perilaku dan pola konsumsi layanan digital menjadi penting karena dapat memberikan gambaran mengenai tingkat keberhasilan implementasi teknologi dari perspektif pengguna. Melalui pemahaman yang lebih mendalam terhadap perilaku nasabah, pihak bank dapat merancang strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas layanan digital, memperluas tingkat pemanfaatan aplikasi, serta mempercepat proses adaptasi nasabah terhadap inovasi teknologi yang dikembangkan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Imam, 2025) menunjukkan bahwa migrasi aplikasi BSI Mobile menuju Byond by BSI memberikan dampak positif terhadap kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam melakukan transaksi. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa mayoritas pengguna merasakan peningkatan kualitas layanan setelah menggunakan aplikasi baru. Namun demikian, penelitian tersebut lebih berfokus pada tingkat kepuasan pengguna dan belum mengkaji secara mendalam bagaimana proses perubahan perilaku nasabah berlangsung setelah migrasi aplikasi dilakukan.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Januati, 2025) menemukan bahwa aplikasi Byond by BSI memiliki berbagai keunggulan dalam mendukung kebutuhan transaksi digital nasabah. Meskipun demikian, penelitian tersebut juga mengungkapkan adanya berbagai kendala yang masih dirasakan pengguna, terutama berkaitan dengan kemudahan penggunaan dan pengalaman pengguna (*user experience*). Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan fitur, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan pengguna dalam memahami dan memanfaatkan fitur yang tersedia.

Selanjutnya, penelitian (Dwiyani, 2025) menjelaskan bahwa kepuasan nasabah terhadap penggunaan Byond by BSI dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, keamanan, dan manfaat yang dirasakan selama menggunakan aplikasi. Penelitian tersebut menegaskan bahwa faktor psikologis pengguna memiliki peran penting dalam membentuk penerimaan terhadap teknologi baru. Akan tetapi, penelitian tersebut masih berfokus pada tingkat kepuasan pengguna dan belum menelaah perubahan perilaku nasabah secara lebih luas.

Penelitian yang dilakukan oleh (Alfionita, 2024) menunjukkan bahwa persepsi nasabah terhadap layanan perbankan digital dipengaruhi oleh kualitas layanan, kemudahan akses, serta keamanan transaksi yang ditawarkan oleh bank. Semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat penerimaan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan tersebut. Hasil penelitian tersebut memperkuat pentingnya faktor pelayanan dalam mendukung keberhasilan transformasi digital di sektor perbankan.

Sementara itu, penelitian (Aliza dan Putri, 2025) menjelaskan bahwa adaptasi digital merupakan faktor penting dalam meningkatkan daya saing perbankan syariah di era digital. Penelitian tersebut menekankan perlunya pengembangan infrastruktur teknologi, peningkatan literasi digital masyarakat, serta penyempurnaan layanan digital berbasis syariah untuk mendukung pertumbuhan industri perbankan syariah secara berkelanjutan.

Berdasarkan berbagai penelitian terdahulu tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian masih berfokus pada aspek kepuasan pengguna, kualitas layanan digital, persepsi kemudahan penggunaan, serta strategi transformasi digital perbankan syariah. Hingga saat ini masih sangat terbatas penelitian yang secara khusus mengkaji dinamika perubahan perilaku nasabah dan pola konsumsi layanan perbankan digital pasca migrasi aplikasi Byond by BSI. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang secara khusus dilakukan pada nasabah Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu Kencong Jember yang memiliki karakteristik sosial dan tingkat literasi digital yang beragam. Dengan demikian, terdapat *research gap* yang menjadi dasar penting dilakukannya penelitian ini, yaitu belum adanya kajian yang secara komprehensif menjelaskan proses perubahan perilaku dan pola konsumsi layanan digital nasabah setelah migrasi aplikasi dari BSI Mobile menuju Byond by BSI.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dinamika perubahan perilaku nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember dalam menghadapi migrasi aplikasi BSI Mobile menuju Byond by BSI, serta mengidentifikasi pola konsumsi layanan perbankan digital yang terbentuk setelah proses migrasi tersebut. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses adaptasi teknologi pada nasabah perbankan syariah, sehingga hasil penelitian dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan kajian perilaku konsumen dan transformasi digital perbankan syariah. Selain itu, hasil penelitian juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Bank Syariah Indonesia dalam meningkatkan efektivitas implementasi layanan digital, memperluas pemanfaatan aplikasi *Byond by BSI*, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah secara berkelanjutan.

## METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan (*field research*) untuk memahami secara mendalam dinamika perubahan perilaku dan pola konsumsi layanan perbankan digital nasabah pasca migrasi aplikasi BSI Mobile ke Byond by BSI pada BSI KCP Kencong Jember. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggali pengalaman, persepsi, dan proses adaptasi nasabah terhadap perubahan layanan digital secara komprehensif. Tahapan penelitian diawali dengan identifikasi masalah melalui observasi awal di BSI KCP Kencong Jember. Pada tahap ini ditemukan bahwa meskipun migrasi aplikasi digital telah dilakukan, sebagian nasabah masih memanfaatkan layanan konvensional untuk melakukan transaksi yang sebenarnya dapat dilakukan melalui aplikasi digital. Temuan awal tersebut menjadi dasar dalam menentukan fokus penelitian mengenai perubahan perilaku dan pola konsumsi layanan perbankan digital nasabah. Tahap berikutnya adalah pengumpulan data.

Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik *purposive* dengan memilih pihak yang dianggap memahami fenomena penelitian, yaitu pegawai bank yang terdiri dari *teller*, *customer service*, dan *Branch Operational Service Manager* (BOSM), serta nasabah yang telah melakukan migrasi dari aplikasi BSI Mobile ke Byond by BSI. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi sehingga informasi yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Setelah data terkumpul, dilakukan analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi data, peneliti menyeleksi dan memfokuskan data yang relevan dengan tujuan penelitian. Selanjutnya data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami dan dianalisis.

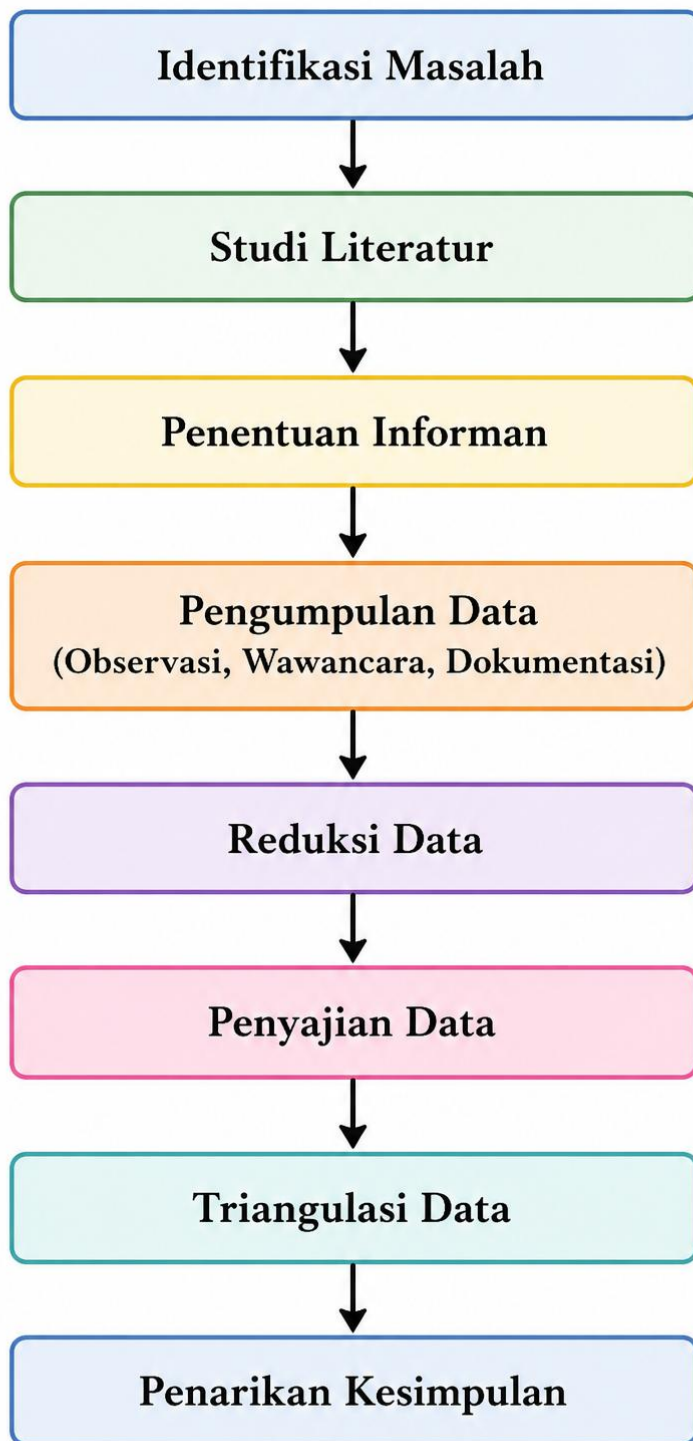
Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan pola, tema, dan hubungan antar data yang ditemukan selama penelitian. Untuk memastikan validitas hasil penelitian, dilakukan uji keabsahan data melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari pegawai bank dan nasabah, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui proses tersebut, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai dinamika perubahan perilaku dan pola konsumsi layanan perbankan digital nasabah pasca migrasi aplikasi Byond by BSI pada BSI KCP Kencong Jember.

### Tahapan Penelitian

Penelitian dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang disusun secara sistematis agar tujuan penelitian dapat tercapai secara optimal. Dalam penelitian ini ada beberapa tahapan sebagai berikut:

- a. Identifikasi Penelitian
- b. Studi Literatur
- c. Penentuan Informan
- d. Pengumpulan Data (observasi, wawancara, dokumentasi)
- e. Reduksi Data
- f. Penyajian Data
- g. Penyajian Data
- h. Triangulasi Data
- i. Penarikan Kesimpulan

Gambar 1. Tahapan Penelitian



Tabel 1 Tahapan Penelitian

No	Tahap	Kegiatan Penelitian
1	Identifikasi Masalah	Mengidentifikasi fenomena migrasi aplikasi BSI Mobile ke Byond by BSI serta perubahan perilaku nasabah yang muncul pasca migrasi.
2	Studi Literatur	Mengumpulkan berbagai referensi berupa jurnal, buku, dan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan transformasi digital, perilaku konsumen, dan layanan perbankan syariah digital.
3	Penentuan Informan	Menentukan informan penelitian menggunakan teknik <i>purposive</i> yang terdiri dari pegawai bank dan nasabah pengguna Byond by BSI.
4	Pengumpulan Data	Melakukan observasi, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi di BSI KCP Kencong Jember.
5	Analisis Data	Melakukan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan menggunakan model Miles dan Huberman.
6	Validasi Data	Melakukan triangulasi sumber dan triangulasi teknik untuk memastikan keabsahan data penelitian.
7	Kesimpulan	Menyusun hasil akhir penelitian berdasarkan temuan lapangan yang telah dianalisis.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Dinamika Perubahan Perilaku Nasabah Pasca Migrasi Aplikasi BSI Mobilr ke Byond by BSI

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses migrasi dari aplikasi BSI Mobile menuju Byond by BSI tidak hanya sekadar perubahan platform layanan digital, tetapi juga membawa perubahan pada perilaku nasabah dalam melakukan aktivitas perbankan sehari-hari. Perubahan tersebut berlangsung secara bertahap melalui proses pengenalan, penyesuaian, hingga pemanfaatan aplikasi baru. Pada tahap awal, sebagian besar nasabah mengetahui adanya migrasi aplikasi melalui informasi yang diberikan oleh pihak bank, baik melalui customer service, media sosial resmi Bank Syariah Indonesia, maupun notifikasi yang muncul pada aplikasi BSI Mobile. Informasi tersebut menjadi titik awal terbentuknya kesadaran nasabah terhadap perubahan sistem layanan digital yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia.

Pada tahap pengenalan, sebagian nasabah menunjukkan respons yang positif karena menganggap aplikasi Byond by BSI menawarkan fitur yang lebih lengkap dibandingkan aplikasi sebelumnya. Namun demikian, terdapat pula nasabah yang merasa ragu dan khawatir terhadap perubahan tersebut. Keraguan tersebut muncul karena adanya kebiasaan menggunakan aplikasi lama yang telah dianggap mudah dan familiar. Kondisi ini menunjukkan bahwa penerimaan terhadap teknologi baru tidak terjadi secara instan, melainkan membutuhkan proses adaptasi yang dipengaruhi oleh pengalaman penggunaan sebelumnya.

Tahap berikutnya adalah penyesuaian. Pada fase ini, nasabah mulai mempelajari berbagai fitur yang tersedia pada aplikasi Byond by BSI. Sebagian informan mengungkapkan bahwa mereka mengalami kesulitan ketika pertama kali menggunakan aplikasi baru karena adanya perubahan tampilan antarmuka, menu layanan, serta prosedur aktivasi akun. Kesulitan tersebut lebih banyak dirasakan oleh nasabah yang memiliki tingkat literasi digital rendah, khususnya nasabah usia lanjut yang belum terbiasa dengan perkembangan teknologi digital. Sebaliknya, nasabah yang lebih muda dan terbiasa menggunakan teknologi cenderung lebih cepat beradaptasi dengan aplikasi baru.

Seiring berjalannya waktu, mayoritas nasabah mulai mampu memahami sistem kerja aplikasi Byond by BSI. Mereka mulai menggunakan berbagai fitur yang tersedia untuk melakukan transaksi keuangan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang. Kondisi ini menunjukkan adanya perubahan perilaku yang ditandai dengan meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap layanan digital yang disediakan oleh bank. Perubahan tersebut terlihat dari semakin seringnya penggunaan aplikasi untuk melakukan transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, hingga transaksi berbasis QRIS.

Selain faktor pengalaman penggunaan, perubahan perilaku nasabah juga dipengaruhi oleh persepsi kemudahan penggunaan aplikasi. Nasabah yang menilai aplikasi mudah dipahami cenderung lebih cepat menerima perubahan dan lebih aktif menggunakan layanan digital. Sebaliknya, nasabah yang mengalami hambatan teknis atau kesulitan memahami fitur aplikasi cenderung tetap mempertahankan kebiasaan menggunakan layanan konvensional. Temuan ini menunjukkan bahwa persepsi kemudahan menjadi salah satu faktor penting dalam membentuk perilaku penggunaan layanan digital perbankan.

Faktor lingkungan sosial juga berperan dalam proses perubahan perilaku nasabah. Beberapa informan mengungkapkan bahwa mereka memperoleh bantuan dari anggota keluarga, teman, maupun petugas bank ketika mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi Byond by BSI. Dukungan tersebut membantu nasabah memahami fungsi aplikasi dan meningkatkan rasa percaya diri dalam melakukan transaksi digital. Dengan demikian, proses perubahan perilaku tidak hanya dipengaruhi oleh faktor individu, tetapi juga dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang mendukung proses adaptasi teknologi.

Secara keseluruhan, dinamika perubahan perilaku nasabah pasca migrasi aplikasi menunjukkan bahwa transformasi digital yang dilakukan oleh Bank Syariah Indonesia telah mendorong terbentuknya kebiasaan baru dalam penggunaan layanan perbankan. Meskipun proses adaptasi berlangsung dengan tingkat keberhasilan yang berbeda pada setiap nasabah, mayoritas informan menunjukkan kecenderungan untuk semakin memanfaatkan layanan digital dalam aktivitas keuangan sehari-hari.

#### **Pembahasan Dinamika Perubahan Perilaku Berdasarkan Teori**

Temuan penelitian mengenai perubahan perilaku nasabah sejalan dengan teori perubahan perilaku (*behavior change theory*) yang menyatakan bahwa perubahan perilaku merupakan hasil dari proses belajar dan pengalaman individu. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan aplikasi Byond by BSI menjadi sarana pembelajaran baru bagi nasabah untuk memahami sistem layanan digital yang berbeda dari aplikasi sebelumnya.

Pengalaman yang diperoleh selama menggunakan aplikasi secara bertahap membentuk perilaku baru yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi. Perubahan perilaku yang ditemukan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa nasabah tidak langsung menerima aplikasi baru secara penuh, melainkan melalui proses pengenalan, penyesuaian, dan pemanfaatan. Tahapan tersebut memperlihatkan adanya proses pembelajaran yang berlangsung secara berkelanjutan. Semakin sering nasabah menggunakan aplikasi, semakin tinggi tingkat pemahaman mereka terhadap fitur-fitur yang tersedia. Akibatnya, rasa percaya diri dalam menggunakan layanan digital juga semakin meningkat.

Temuan penelitian ini juga memperkuat hasil penelitian (Imam, 2025) yang menyatakan bahwa migrasi ke aplikasi Byond by BSI mampu meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Akan tetapi, penelitian ini menemukan bahwa kenyamanan tersebut tidak muncul secara langsung setelah proses migrasi, melainkan terbentuk melalui proses adaptasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti literasi digital, pengalaman penggunaan, dan dukungan lingkungan sosial.

#### **Pola Konsumsi Layanan Perbankan Digital Pasca Migrasi**

Hasil penelitian menunjukkan bahwa migrasi aplikasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI juga membawa perubahan terhadap pola konsumsi layanan perbankan digital nasabah. Perubahan tersebut terlihat dari meningkatnya variasi layanan yang digunakan oleh nasabah setelah melakukan migrasi aplikasi. Jika sebelumnya sebagian besar nasabah hanya menggunakan aplikasi untuk mengecek saldo dan melakukan transfer dana, maka setelah migrasi mereka mulai memanfaatkan berbagai fitur tambahan yang tersedia pada aplikasi Byond by BSI.

Pola konsumsi layanan digital nasabah dapat dikelompokkan menjadi dua kategori utama, yaitu penggunaan rutin dan penggunaan situasional. Penggunaan rutin dilakukan oleh nasabah yang secara aktif menggunakan aplikasi hampir setiap hari untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan. Sementara itu, penggunaan situasional dilakukan oleh nasabah yang hanya menggunakan aplikasi ketika terdapat kebutuhan tertentu, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, atau pembelian pulsa.

Mayoritas informan mengungkapkan bahwa fitur transfer antarbank dan transfer sesama rekening BSI menjadi layanan yang paling sering digunakan. Selain itu, layanan pembayaran tagihan listrik, pembelian pulsa, paket data, dan transaksi menggunakan QRIS juga mengalami peningkatan penggunaan setelah migrasi aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi Byond by BSI berhasil meningkatkan efisiensi transaksi keuangan nasabah karena berbagai kebutuhan dapat dilakukan dalam satu platform digital.

Salah satu temuan menarik dalam penelitian ini adalah mulai dimanfaatkannya fitur-fitur spiritual yang tersedia pada aplikasi Byond by BSI. Beberapa informan mengaku menggunakan layanan zakat, infak, sedekah, informasi waktu salat, dan arah kiblat yang terdapat dalam aplikasi. Kehadiran fitur-fitur tersebut memberikan nilai tambah yang tidak hanya memenuhi kebutuhan finansial, tetapi juga kebutuhan spiritual masyarakat muslim sebagai pengguna utama layanan perbankan syariah.

Meskipun demikian, penelitian menemukan bahwa pola konsumsi layanan digital belum sepenuhnya menggantikan layanan konvensional. Sebagian nasabah masih memilih datang langsung ke kantor cabang untuk melakukan transaksi tertentu, terutama transaksi setor tunai dan transaksi yang dianggap memiliki risiko tinggi. Kondisi ini dipengaruhi oleh faktor kebiasaan, tingkat kepercayaan terhadap teknologi, serta keterbatasan fasilitas pendukung seperti belum tersedianya ATM setor tunai di BSI KCP Kencong Jember.

Dengan demikian, pola konsumsi layanan perbankan digital pasca migrasi menunjukkan adanya kecenderungan peningkatan penggunaan layanan digital, namun transformasi tersebut belum berlangsung secara menyeluruh karena masih terdapat kombinasi penggunaan layanan digital dan layanan konvensional.

#### **Pembahasan Pola Konsumsi Berdasarkan Teori**

Temuan penelitian ini sesuai dengan teori pola konsumsi yang menjelaskan bahwa perilaku konsumsi dipengaruhi oleh kebutuhan, preferensi, pengalaman, dan persepsi konsumen terhadap suatu produk atau layanan. Dalam penelitian ini, penggunaan aplikasi Byond by BSI menunjukkan bahwa nasabah memilih layanan yang dianggap mampu memberikan kemudahan, efisiensi, dan manfaat yang lebih besar dibandingkan layanan konvensional.

Peningkatan penggunaan fitur transfer, pembayaran digital, QRIS, dan layanan keuangan lainnya menunjukkan bahwa nasabah mulai menjadikan aplikasi digital sebagai sarana utama dalam memenuhi kebutuhan transaksi. Namun demikian, keberadaan sebagian nasabah yang masih menggunakan layanan konvensional menunjukkan bahwa pola konsumsi tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh kebiasaan dan tingkat kesiapan individu dalam menerima perubahan.

Temuan ini memperlihatkan bahwa transformasi digital perbankan syariah tidak hanya menghasilkan perubahan pada aspek teknologi, tetapi juga membentuk pola konsumsi baru yang lebih modern, efisien, dan terintegrasi. Oleh karena itu, peningkatan literasi digital dan penyediaan fasilitas pendukung yang memadai menjadi faktor penting dalam mendorong optimalisasi penggunaan layanan perbankan digital di masa mendatang.

## KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa migrasi layanan digital dari BSI Mobile menuju Byond by BSI tidak hanya merupakan perubahan teknologi, tetapi juga memunculkan dinamika perubahan perilaku yang cukup kompleks di kalangan nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Kencong Jember. Proses perubahan perilaku tersebut berlangsung secara bertahap melalui fase pengenalan, penyesuaian, penerimaan, hingga pemanfaatan aplikasi dalam aktivitas transaksi sehari-hari. Pada tahap awal, sebagian besar nasabah menunjukkan respons yang beragam terhadap kehadiran aplikasi baru. Sebagian nasabah menerima perubahan tersebut dengan cepat karena telah memiliki pengalaman menggunakan layanan digital sebelumnya, sementara sebagian lainnya memerlukan waktu untuk beradaptasi akibat keterbatasan literasi digital, kebiasaan lama dalam bertransaksi, serta kekhawatiran terhadap perubahan sistem yang digunakan. Perbedaan kemampuan adaptasi tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital tidak selalu berjalan secara seragam pada seluruh kelompok nasabah, melainkan dipengaruhi oleh faktor usia, pengalaman teknologi, tingkat pendidikan, kebutuhan transaksi, serta lingkungan sosial yang mengelilingi nasabah.

Perubahan perilaku yang terjadi juga menunjukkan adanya pergeseran pola interaksi nasabah dengan layanan perbankan. Sebelum migrasi aplikasi, sebagian besar nasabah hanya memanfaatkan layanan digital untuk kebutuhan transaksi dasar seperti transfer dana, pembayaran tagihan, dan pembelian pulsa. Namun setelah menggunakan Byond by BSI, sebagian nasabah mulai mengenal dan memanfaatkan fitur yang lebih beragam, termasuk layanan sosial dan spiritual yang terintegrasi dalam aplikasi. Kehadiran fitur zakat, infak, sedekah, wakaf, informasi waktu salat, dan arah kiblat memberikan nilai tambah yang membedakan aplikasi tersebut dari layanan perbankan digital konvensional. Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa perubahan perilaku tersebut belum sepenuhnya berlangsung secara optimal. Masih terdapat nasabah yang lebih nyaman menggunakan layanan konvensional melalui kantor cabang karena merasa lebih aman, lebih mudah, atau belum sepenuhnya memahami seluruh fitur yang tersedia dalam aplikasi. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa proses transformasi digital memerlukan dukungan edukasi dan pendampingan yang berkelanjutan agar seluruh nasabah dapat beradaptasi secara lebih efektif terhadap perubahan teknologi yang terjadi.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa dinamika perubahan perilaku nasabah dipengaruhi oleh beberapa faktor utama. Faktor pertama adalah literasi digital yang menentukan kemampuan nasabah dalam memahami dan mengoperasikan aplikasi baru. Faktor kedua adalah persepsi kemudahan penggunaan yang memengaruhi tingkat penerimaan terhadap teknologi. Faktor ketiga adalah pengalaman penggunaan yang diperoleh nasabah selama berinteraksi dengan aplikasi. Faktor keempat adalah dukungan lingkungan, baik dari keluarga, teman, maupun pihak bank melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan aplikasi. Keempat faktor tersebut saling berinteraksi dalam membentuk proses adaptasi nasabah terhadap layanan digital yang baru. Semakin tinggi tingkat literasi digital dan semakin positif pengalaman penggunaan yang diperoleh, maka semakin besar kemungkinan nasabah untuk menerima dan memanfaatkan aplikasi secara optimal.

Penelitian ini juga menemukan bahwa pola konsumsi layanan perbankan digital nasabah pasca migrasi aplikasi Byond by BSI menunjukkan karakteristik yang beragam. Sebagian nasabah telah menjadikan aplikasi digital sebagai sarana utama dalam melakukan transaksi keuangan sehari-hari. Kelompok ini cenderung memanfaatkan aplikasi secara rutin untuk berbagai kebutuhan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, serta transaksi keuangan lainnya. Mereka menilai bahwa penggunaan aplikasi mampu memberikan efisiensi waktu, kemudahan akses, serta fleksibilitas dalam melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor cabang. Bagi kelompok ini, migrasi aplikasi justru memperkuat kebiasaan penggunaan layanan digital dan meningkatkan ketergantungan terhadap teknologi perbankan.

Di sisi lain, masih terdapat kelompok nasabah yang menggunakan aplikasi secara situasional atau hanya ketika diperlukan. Kelompok ini umumnya memanfaatkan aplikasi untuk transaksi tertentu, namun tetap mempertahankan penggunaan layanan konvensional dalam berbagai aktivitas perbankan lainnya. Kecenderungan tersebut dipengaruhi oleh tingkat kepercayaan terhadap teknologi, keterbatasan pemahaman terhadap fitur digital, serta kebutuhan transaksi yang masih mengharuskan mereka berinteraksi langsung dengan kantor cabang. Keberadaan nasabah dengan pola konsumsi yang beragam menunjukkan bahwa proses digitalisasi perbankan belum sepenuhnya menggantikan layanan konvensional, melainkan menciptakan pola penggunaan yang bersifat hibrida antara layanan digital dan layanan tatap muka.

Secara keseluruhan, penelitian ini menyimpulkan bahwa migrasi aplikasi BSI Mobile ke Byond by BSI telah mendorong terjadinya perubahan perilaku dan pola konsumsi layanan perbankan digital pada nasabah BSI KCP Kencong Jember. Perubahan tersebut berlangsung melalui proses adaptasi yang dipengaruhi oleh faktor internal dan eksternal nasabah serta menghasilkan pola konsumsi layanan digital yang beragam. Sebagian nasabah telah berhasil beradaptasi dan memanfaatkan layanan digital secara intensif, sementara sebagian lainnya masih berada dalam tahap penyesuaian dan tetap mempertahankan penggunaan layanan konvensional. Dengan demikian, keberhasilan transformasi digital perbankan syariah tidak hanya bergantung pada inovasi teknologi yang dikembangkan, tetapi juga pada kemampuan lembaga perbankan dalam membangun pemahaman, kepercayaan, dan kesiapan masyarakat untuk menerima perubahan tersebut secara berkelanjutan.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu pengetahuan dan keberkahan. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan dalam proses penyusunan penelitian ini. Ucapan terima kasih kepada Ibu Fatimatuzzahro, S.H.I., M.SEI., selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan arahan, saran, serta masukan yang sangat bermanfaat bagi penyelesaian penelitian ini.

Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Kiai Haji Achmad Siddiq Jember yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis untuk menyelesaikan pendidikan dan penelitian.

Kepada pimpinan dan seluruh pegawai Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Kencong Jember yang telah memberikan izin, informasi, serta bantuan selama proses pengumpulan data penelitian.

Kepada seluruh informan dan nasabah pengguna Byond by BSI yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi dan pengalaman yang diperlukan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan dan pengembangan penelitian selanjutnya. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah dan transformasi digital.

### DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, Rahman, Zaka & Qoriani, (2024). Analisis implementasi aplikasi BSI Mobile dalam meningkatkan layanan perbankan syariah. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2, 128–132.
- Alfionita & Ramadhan, (2025). Analisis persepsi nasabah terhadap implementasi layanan digital dalam sistem perbankan syariah. *Analysis of Customer Perception of the Implementation of Digital Services in the Sharia Banking System*, 22(3), 354–363.
- Aliza & Putri, (2025). Strategi adaptasi perbankan syariah di era digital. 40–54.
- Deswita, (2025). Pengaruh literasi keuangan dan digital terhadap penggunaan mobile banking. *Jurnal Ekobistek*, 14, 69–76.
- Fasya, Arbaien, Nurkaromah, Sutarman & Apriyani, (2025). Penerimaan dan penggunaan SuperApp Byond BSI: Ekstensi teori *Technology Acceptance Model*. 8(2), 90–103.
- Imam, Efendi, Rachman, Ersaputri & Suhma, (2025). Impact migrasi aplikasi BSI Mobile ke Byond By BSI: Untuk nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata. *Jurnal Akuntansi Keuangan dan Perpajakan*, 1(3), 424–428.
- Januati, (2025). *Migrasi aplikasi BSI Mobile ke Byond By BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia di KCP Klaten Pemuda 1*. Politeknik YKPN Yogyakarta.
- Maulida, Nururokhmah & Hana, (2025). *Dynamics of functionality and usability of the use of BSI Mobile and Byond By BSI on public preferences in transactions*. 8, 81–92.
- Purba & Rosmaneliana, (2025). *The effect of service standards, mobile banking features, and transaction security on user satisfaction with Livin' by at PT. Bank Mandiri KCP Medan PLN*. 6(4), 7737–7745.
- Puspita, Lathief & Nasution, (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan mobile banking di BSI KC Binjai. 4.
- Sari, Waluyo, Prawitasari & Puspitasari, (2025). Pengaruh literasi keuangan, literasi digital, dan persepsi risiko terhadap penggunaan mobile banking di kalangan mahasiswa Semarang. *Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi*, 10, 197–210.
- Trimulyana, (2024). Transformasi digital dalam perbankan syariah dan dampaknya pada masyarakat muslim. *Persya: Jurnal Perbankan Syariah*, 2(1), 8–12.