

Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI

Siti Masrohatin¹, Muhammad Yunus², Firman Maulana³, M.Abu Wildan Hidayatullah⁴

^{1,2,3,4} Perbankan Syariah, UIN Kiai Haji Achmad Siddiq Jember

¹Sitimasrohatin12@gmail.com, ²yunusnew2403@gmail.com, ³fmn2302@gmail.com, ⁴awiielduadua@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi strategi peningkatan kualitas pelayanan nasabah melalui penggunaan mobile banking BYOND by Bank Syariah Indonesia (BSI). Dalam era digital yang terus berkembang, mobile banking telah menjadi salah satu solusi utama untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah. Data diperoleh melalui survei, wawancara, dan analisis literatur terkait. Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa strategi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui BYOND by BSI meliputi: pengembangan fitur-fitur inovatif yang sesuai dengan kebutuhan nasabah, peningkatan kecepatan dan keamanan transaksi, serta pemberian edukasi kepada nasabah mengenai penggunaan aplikasi mobile banking. Selain itu, dukungan layanan pelanggan yang responsif dan tersedia 24/7 juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Dengan menerapkan strategi-strategi ini, BSI diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan loyalitas nasabah, serta menghadapi persaingan di industri perbankan digital. Penelitian ini memberikan rekomendasi praktis bagi BSI untuk terus berinovasi dan mengoptimalkan layanan mobile banking BYOND demi mencapai tujuan tersebut.

Kata Kunci: Bank Syariah, BYOND, Nasabah, Mobile Banking.

PENDAHULUAN

Persaingan bisnis dalam dunia perbankan semakin ketat baik di pasar domestik maupun di pasar internasional. Bank yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus mampu memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah di bandingkan dengan kompetitor nya. Kepercayaan dan kepuasan nasabah menjadi faktor keberhasilan nasabah. Untuk memenuhi kepuasan nasabah pada industri perbankan, kualitas pelayanan nasabah sangat penting bagi perusahaan untuk di kelola dengan baik agar tetap mendapatkan kepercayaan dan kepuasan dari nasabah.¹

Selain kualitas pelayanan, perkembangan teknologi yang pesat juga dimanfaatkan industri perbankan dalam memberikan kepuasan kepada nasabah perbankan memanfaatkan perkembangan teknologi guna menjalankan proses bisnis mereka agar cepat dan mudah dengan cara beralih ke sistem otomatis. Perbankan mulai meningkatkan pelayanan nya agar nasabah dapat menggunakan berbagai layanan perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor bank, hal ini di sebut layanan digital. Dampak dari perkembangan teknologi itu sendiri adalah berkembangnya e-bussines dan e-banking. Salah satunya adalah peluncuran produk mobile banking. Mobile banking adalah salah satu dari serangkaian kemajuan teknologi yang memberikan efek yang lebih besar di pasaran karena merupakan layanan digital yang paling praktis dan diminati oleh banyak orang.

Mobile banking ialah bantuan keuangan yang bisa di peroleh secara langsung lewat jaringan seluler GSM (Global For Mobile Comunication) atau CDMA dengan memakai administrasi informasi yang diberikan oleh administrator PDA, seperti Indosat, Telkomsel, dan berbagai administrator. Mobile banking termasuk transaksi yang dapat di lakukan dimana saja. Ketika seseorang sedang melakukan transaksi, bank tersebut akan membaca untuk jam, tanggal dan hari nasabah tersebut melakukan transaksi.²

¹ Fandy Tjiptono, Service Management: Mewujudkan Layanan Prima (Yogyakarta: Andi, 2012), 14.

² M. Somadi, Havis Aravik, Choirunnisak. (2021). Pengaruh Internet Banking, Mobile Banking Dan Atm Terhadap Kepuasan Nasabah Bsi Kc Palembang Simpang Patal. JEIPS: Jurnal Ekonomi Islam dan Perbankan Syariah, Vol. 1, No. 2

Mobile banking atau yang lebih di kenal dengan sebutan m-banking merupakan sebuah fasilitas atau layanan perbankan menggunakan alat komunikasi bergerak seperti handphone, dengan penyediaan fasilitas untuk bertransaksi perbankan melalui aplikasi pada handphone dan layanan mobile banking, transaksi perbankan yang biasanya di lakukan secara manual, artinya kegiatan yang sebelumnya di lakukan nasabah dengan mendatangi bank kini dapat di lakukan tanpa harus mengunjungi gerai bank, hanya dengan menggunakan handphone nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

BYOND by BSI memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi finansial, selain transaksi finansial Byond juga memberi layanan islami untuk nasabah. Seperti pembayaran zakat, mengecek waktu solat, dan masih banyak lagi. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin atm, untuk melakukan berbagai transaksi itu. BYOND by BSI selain memberikan kemudahan kepada nasabah dalam hal transaksi BYOND juga dapat membuat antrian nasabah dalam melakukan transaksi akan menjadi lebih efisien dan nasabah akan dapat melakukan transaksinya secara mandiri. BYOND by BSI akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap dan terpraktis untuk memenuhi semua kebutuhan finansial, sosial dan spritual nasabah. Hal tersebut akan memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi dan dapat membuat nasabah lebih berorientasi kedepan dengan menggunakan layanan digital.

METODE

Metode pengabdian pada jurnal ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dimana data yang di dapat kan melalui wawancara, catatan lapangan dan jurnal yang telah di cantumkan di daftar pustaka.

Data Dan Instrumen Penelitian

- a) Data Primer
Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung oleh penulis melalui metode wawancara. Dalam penelitian ini data yang kami dapatkan melalui wawancara secara yang dilakukan dengan lembaga terkait.
- b) Data Sekunder
Data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung oleh penulis. Dalam penelitian ini data sekunder didapatkan melalui jurnal dan artikel ilmiah serta penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian ini.

Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan data dan informasi yang valid melalui beberapa teknis yang telah kami lakukan, diantaranya:

- a) Wawancara
Wawancara merupakan salah satu teknik yang digunakan dalam mengumpulkan data penelitian. Dapat disimpulkan bahwasannya wawancara adalah suatu kegiatan atau proses intraksi yang dilakukan oleh pihak yang mewawancarai dengan narasumber untuk menanyakan hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Dengan melakukan wawancara peneliti dapat memperoleh data yang kredibel dan sesuai dengan topik penelitian yang dibahas.
- b) Observasi
Observasi merupakan metode yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Observasi juga dapat diartikan sebagai metode yang dilakukan melalui proses pengamatan dan pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap suatu fenomena tertentu dalam situasi yang sebenarnya maupun buatan.
- c) Dokumentasi
Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dan informasi yang diperoleh melalui surat, dokumen, catatan dan jurnal. Teknik pengumpulan data ini biasanya digunakan untuk mengetahui kejadian dimasa lampau. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang berarti barang tertulis, metode dokumentasi berarti tata cara pengumpulan data dengan mencatat data-data yang sudah ada. Metode dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk menelusuri data historis. Dokumen tentang orang atau kelompok orang, peristiwa, atau kejadian dalam situasi sosial yang sangat berguna dalam penelitian kuantitatif.

Pengertian Layanan Mobile Banking

Mengenai hal tersebut Bank Syariah Indonesia mempunyai layanan Mobile Banking yaitu BYOND by BSI. BYOND by BSI merupakan sarana mobile banking yang Bank Syariah Indonesia sediakan bagi debiturnya yang mempunyai rekening dan tabungan dan bertransaksi online.³ Mobile banking ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun menggunakan perangkat

³ Wahab Wirdayani, "Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Serang)." 102, no. 2 (n.d.).

smartphone. BYOND by BSI adalah salah satu alat bertransaksi digital dari Bank Syariah Indonesia yang bertujuan untuk memudahkan para nasabah untuk bertransaksi dimanapun dan kapanpun.⁴

Layanan adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen, yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang layanan atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan merupakan rasa yang menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai keramahan dan kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Pelayanan diberikan sebagai tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut dapat dilakukan secara langsung untuk melayani pelanggan. Artinya karyawan secara langsung berhadapan dengan pelanggan atau menetapkan sesuatu dimana pelanggan atau nasabah sudah tahu tempatnya atau pelayanan melalui telepon. Tindakan yang digunakan guna untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Menurut Kotler definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. pelayanan merupakan layanan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya keputusan pada konsumen itu sendiri.

Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan suatu kondisi yang mempengaruhi dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan⁵. Upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas didefinisikan sebagai sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktualpelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan-persyaratan tertentu. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kualitas diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu kelebihan, yang menjadikan kualitas menjadi ukuran relatif kebaikan. Kotler mengatakan bahwa “Kualitas adalah keseluruhan ciri produk pelayanan yang dapat mempengaruhi kemampuan agar segala keperluan terpuaskan.

Pada kualitas antara produk dan jasa ataupun pelayanan tidak bisa terpisahkan. Menurut Kotler, definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelangganlah yang menginsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga mereka yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan menurut beberapa definisi tentang kualitas dan pelayanan dapat ditinjau bahwa kualitas pelayannya adalah segala bentuk aktivitas yang dilakukan oleh bank syariah guna memenuhi harapan konsumen.

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan adalah cara, alat, kemampuan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah sesuai dengan ekspektasi nasabah.⁶ Faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan (expected service) dan persepsi terhadap layanan (perceived service).⁷ Apabila persepsi terhadap layanan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas pelayanan akan dinilai baik/positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi yang diharapkan maka dipersepsikan sebagai kualitas ideal dan jika persepsi terhadap layanan di bawah dengan apa yang diharapkan maka dipersepsikan sebagai buruk/negatif.

BYOND BY BSI

Bank Syariah Indonesia mempunyai layanan Mobile Banking yaitu BYOND by BSI. BYOND by BSI merupakan sarana Mobile Banking yang Bank Syariah Indonesia sediakan bagi debiturnya yang mempunyai rekening tabungan dan bertransaksi online. Mobile Banking ini dapat diakses kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan perangkat smartphone.⁸ Adapun beberapa fungsi lain dari Mobile Banking, yaitu:

1. Untuk mengecek saldo dan riwayat bertransaksi
2. Membayar transaksi keuangan antar orang

⁴ 4 Shinta Maharani, Asmak Ab Rahman, and Arif Dwi Septian, “Customer Satisfaction Analysis of Sharia Services Quality at Surya Mart Ponorogo,” *European Journal of Islamic Finance* No 17 (April 30, 2021): 2021, <https://doi.org/10.13135/2421-2172/5489>.

⁵ Ansori Muhammad Faisyal Nurkhalik, “Pengaruh Kualitas Layanan, Minat Beli Dan Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan,” *Ekonam: Jurnal Ekonomi, Akuntansi & Manajemen*, 2020.

⁶ Syam Fitri Nur Cahyani, Muhammad Iqbal Fasa, And Suharto, “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Nasabah Pada Masa Pandemi Di Bank Syariah,” *Mutanaqishah : Journal Of Islamic Banking* 1, No. 2 (December 1, 2021): 103–14, <https://doi.org/10.54045/Mutanaqishah.V1i2.178>.

⁷ Ibid., 36.

⁸ Rafidah, “Kualitas Pelayanan Islami Pada Perbankan Syariah.”

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.

Fitur-fitur Mobile Banking yang ada di BYOND by BSI,yaitu:⁹

1. Informasi dan fitur tambahan seperti (saldo rekening, portofolio, blokir kartu, e-commerc, 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 jenis taihan
4. Pembelian berbagai jenis transaksi
5. BSI Call
6. Buka rekening dan Deposito
7. Top Up eWallet
8. Qris
9. Penarikan tunai tanpa kartu

Kelebihan dan kekurangan BYOND by BSI:

- a. Kelebihan
 1. Sahabat finansial, memudahkan mengatur finansial dari sekarang menggunakan beberapa fitur finansial BYOND by BSI misal nya transaksi terjadwal, manajemen 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
- b. Kekurangan
 1. Proses transaksi yang terganggu ketika koneksi internet lemah dan akan “error” karena kehabisan waktu
 2. Tidak banyak jenis ATM yang menyediakan kebutuhan layanan setor tunai Bank Syariah BUMN

Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BYOND BY BSI Pada Bank Syariah KCP Jember Gajah Mada

Strategi meningkatkan kualitas pelayanan melalui BYOND by BSI dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa (*service quality management*) yakni upaya meminimalisasi kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer. Dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik-teknik manajemen yang berorientasi pada kebutuhan customer dengan pendekatan penyelenggaraan.kualitas layanan merupakan salah satu faktor yang mendominasi dalam mengevaluasi dan memberikan kepuasan terhadap konsumen. ¹⁰Kualitas layanan menjadikan konsumen titik tekan yang harus diperhatikan, maka dapat dikatakan bahwa produk atau jasa yang berkualitas adalah yang telah memenuhi atau bahkan melebihi eksptasi konsumen. Untuk berhasil dalam lingkungan yang kompetitif, perusahaan harus fokus pada standar layanan yang diberikan kepada konsumen. Adapun pelayanan di bank syariah Indonesia yakni sebagai berikut:

1. Peningkatan Pelatihan Karyawan

Pelatihan karyawan di bank adalah suatu kegiatan yang penting untuk meningkatkan kualitas dan potensi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada nasabah. Pelatihan dan pengembangan karyawan di bank bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dan kemampuan karyawan dalam menghadapi persaingan didunia perbankan serta melatih karyawan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan lebih informatif. Terdapat berbagai macam pelatihan yang dapat diikuti oleh karyawan bank seperti pelatihan perbankan, pelatihan manajemen, pelatihan keuangan, dan lain sebagainya.

⁹ Moh. Fachry Amrullah, “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di Pt. Bank Syariah Mandiri Kcp Batu.”

¹⁰ Laili Dwi Sagita Et Al., “Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui Digitalisasi Produk Perbankan Di Bsi Kcp Jember Karimata.”

Metode pelatihan yang dapat diterapkan di bank antara lain training reguler, pendidikan pra jabatan, e-learning, dan lain sebagainya. BSI menyelenggarakan pelatihan rutin untuk karyawan, termasuk pelatihan mengenai produk-produk perbankan syariah, etika kerja, dan keterampilan komunikasi. Baru-baru ini lembaga pengembangan perbankan Indonesia (LPPI) menawarkan pelaksanaan program *Branch Managert Course (BMC) Level Basic*.

Modul dalam pelatihan ini adalah: perencanaan Bisnis, Pendanaan Bisnis & Risiko, Operasional & SDM, Pemahaman Tehnologi, Motivation / Sharing Session, Additional, Debrief. Setelah mengikuti pelatihan peserta mampu mengoptimalkan bisnis cabang dengan berbasis risiko untuk dapat mencapai target kantor cabang secara efektif dan efisien serta meningkatkan kompetensi peserta.

2. Penggunaan Teknologi

Penggunaan teknologi pada bank sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Bank menggunakan teknologi untuk mempercepat proses transaksi dan meminimalkan kesalahan manusia dalam pengelolaan data. Teknologi juga digunakan untuk meningkatkan keamanan data nasabah dan mencegah terjadinya kejahatan seperti pencurian identitas dan pencucian uang. Beberapa teknologi yang digunakan oleh bank antara lain *Mobile Banking, Internet Banking, ATM, dan e-wallet*. Selain itu bank juga menggunakan teknologi seperti *big data dan artificial intelligence* untuk menganalisis data nasabah dan memberikan layanan yang lebih personal dan efektif. BSI mengembangkan aplikasi perbankan BYOND yang sudah digunakan. Ada 3 kebaikan yang bisa dirasakan nasabah BSI setelah mengunduh aplikasi BYOND by BSI ditengah kesibukan. Pertama, punya sahabat finansial.

Fitur-fitur pada BYOND by BSI tak hanya sekedar untuk cek saldo, transfer dana, atau bayar tagihan saja. Nasabah BSI juga bisa membuat transaksi terjadwal dan manajemen kartu perbankan yang dimilikinya. Kedua punya sahabat spiritual. Aplikasi BYOND by BSI memungkinkan pengguna untuk mengakses informasi dan transaksi islami. Ada fitur untuk cek lokasi masjid, arah kiblat, waktu shalat, sampai proses pembayaran qurban dan aqiqah. Ketiga, punya sahabat sosial. Fasilitas mobile anking dari BSI mampu mengajak pengguna untuk berbagi dengan mereka yang membutuhkan. Saat nasabah punya saldo yang lebih, maka pengguna bisa langsung menyalurkan zakat, infak, sedekah dan wakaf dari mana saja dan kapan saja.

3. Penyampaian Informasi Yang Jelas

Memastikan informasi terkait produk, layanan, dan proses perbankan disampaikan secara jelas dan transparan kepada pelanggan. BSI menyediakan panduan sederhana mengenai produk syariah yang ditawarkan, termasuk prinsip-prinsip dasar dan manfaatnya untuk membantu pelanggan memahami dengan baik.

4. Responsif Terhadap Keperluan Pelanggan

Menjadi responsif terhadap kebutuhan dan kekhawatiran pelanggan dengan menanggapi pertanyaan atau permintaan dengan cepat. BSI menawarkan layanan 24/7 melalui saluran komunikasi seperti telepon, obrolan langsung, atau email untuk memberikan bantuan kapan saja diperlukan.

Fasilitas Mobile Banking Byond BY BSI

BYOND adalah aplikasi perbankan digital terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang hadir untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis, aman, dan modern. Dengan BYOND, nasabah bisa menikmati berbagai fitur inovatif yang tidak hanya memudahkan pengelolaan keuangan, tetapi juga menyediakan layanan lengkap yang bisa diakses kapan saja dan dimana saja aplikasi ini dirancang untuk menggantikan BSI Mobile, dengan tampilan yang lebih intuitif dan akses yang lebih cepat. BYOND ialah tempat sosialisasi yang memiliki fungsi untuk bertransaksi online memakai telepon seluler yang memanfaatkan jaringan inovasi 3G/4G/5G dan wifi yang nasabah miliki dan dapat di download melalui Playstore atau Appstore. BYOND mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 9 November 2024.

Aplikasi mobile banking pada bank syariah Indonesia memiliki fungsi, baik secara finansial, spritual dan sosial. Secara finansial mobile banking BSI sebagai alat penunjang untuk membantu nasabah melakukan transaksi keuangan, seperti mendapat informasi rekening, mentransfer uang, melakukan transaksi pembayaran, misalnya layanan internet, listrik, atau biaya pendidikan dll. sementara fungsi spritual mobile banking BSI juga memberikan fitur-fitur berupa surah-surah juz Amma, Asmaul Husna, Hikmah, Kalkulator kurban, dan juga jadwal solat. Selain itu, juga sebagai sarana penyalur donasi seperti zakat, infak, shodaqoh, wakaf serta fidyah.

Cara Aktivasi Aplikasi BYOND BY BSI

Untuk mengaktifkan 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 handphone. Jika Anda telah menggunakan aplikasi BYOND tetapi masih bingung untuk mengaktifkannya, ikuti langkah-langkah berikut:

1. Unduh 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.

- Android: cari aplikasi BYOND di Google Play Store dan klik install.
 - IOS: Cari aplikasi BYOND di App Store dan klik download.
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 Nomor 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 untuk 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.¹¹

Bank syariah Indonesia KCP Jember Gajah Mada mengelompokkan nasabahnya ke dalam beberapa kategori. Untuk menguji manfaat BYOND by BSI bagi nasabah, penulis melakukan studi wawancara dengan nasabah dari berbagai kategori. Berikut adalah hasil wawancara dengan nasabah sesuai kategori:

1. Nasabah Prioritas

Nasabah prioritas adalah nasabah dengan tabungan minimal Rp.500.000.000 selama satu tahun dalam bentuk tabungan, deposito dan investasi. Hasil wawancara menunjukkan bahwa BYOND by BSI sangat bermanfaat bagi nasabah prioritas, terutama dalam fitur transaksi yang dapat dilakukan kapan saja dan dimana saja. Salah satu nasabah prioritas Nanang Tri Budiman, menyatakan bahwa BYOND by BSI sangat membantu dalam bertransaksi tanpa harus pergi ke ATM atau kantor cabang.

Selain itu, BYOND by BSI juga mendapatkan respon positif dalam memenuhi kebutuhan harian nasabah, terutama dalam pembelian kuota internet. Nanang Tri Budiman, adalah nasabah prioritas selama 5 tahun, mengungkapkan bahwa BYOND by BSI memudahkan dalam pembelian pulsa dan kuota internet, bayar setoran listrik dan bayar PDAM tanpa harus mencari toko fisik atau melakukan top-up di toko online. Namun, sebagai teknologi digital BYOND by BSI masih belum banyak di kuasai oleh nasabah prioritas yang lebih tua karena kurang mengikuti perkembangan zaman.

2. Nasabah Dibawah 1 Juta

Berdasarkan hasil wawancara dengan nasabah, Kamilia mengungkapkan bahwa menggunakan aplikasi BYOND by BSI memiliki beberapa keuntungan dan kenyamanan dalam pembukaan rekening baru. Menurutnya fasilitas BYOND by BSI memungkinkan pembukaan rekening tanpa harus datang ke kantor BSI. Saat itu ia sedang terburu-buru untuk membuka rekening Bank Syariah sesuai dengan mandat kantor, namun karna antrian yang panjang membuat rkan kerjanya menyarankan untuk membuat rekening melalui BYOND by BSI. Dengan demikian, BYOND by BSI mampu mengurai pembudakan layanan nasabah melali jalur tatap muka hanya dengan melalui online. Layanan ini juga membantu meringankan kerja melalui jalur offline

3. Nasabah Milenial

¹¹ <https://fahum.umsu.ac.id/blog/cara-mudah-migrasi-bsi-mobile-ke-byond/#:~:text=BYOND%20adalah%20aplikasi%20perbankan%20digital,praktis%2C%20aman%2C%20dan%20modern>

Nasabah milenial cenderung mencari kemudahan dan praktisitas dalam segala hal, dan BYOND by BSI merupakan solusi yang sesuai untuk mereka. Melalui hasil wawancara dengan nasabah milenial di kantor cabang, penulis melihat bahwa generasi saat ini menyukai penggunaan teknologi yang cepat dan sederhana. BYOND by BSI telah memenuhi harapan mereka dengan menyediakan semua kebutuhan transaksi terkait rekening dalam satu aplikasi. Sebagai nasabah milenial, mereka merasa sangat puas dengan kehadiran aplikasi ini.

Kehadiran BYOND by BSI memberikan manfaat bagi nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara aman, modern, efektif, dan efisien. Ini merupakan strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Beberapa dimensi yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah kehandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan penampilan. Dampak dari pelayanan BYOND by BSI terhadap nasabah di area Surabaya memberikan nilai positif bagi nasabah. Dampak positif yang dirasakan nasabah yaitu nasabah merasakan kemudahan dalam bertransaksi, harapannya terpenuhi dan meningkatkan loyalitas nasabah. Dengan adanya BYOND by BSI nasabah dapat melakukan transaksi dimanapun dan kapanpun serta dapat memenuhi semua kebutuhan tanpa harus datang ke bank. Mayoritas nasabah dalam berbagai umur sudah dapat dengan mudah mengakses dan menggunakan fitur-fitur sesuai dengan kebutuhan. Adapun BYOND by BSI juga mampu menjadi daya tarik nasabah karena memiliki fitur, tampilan yang menarik dimana BYOND by BSI memiliki fitur transaksi finansial dan layanan islami.

Layanan BYOND by BSI juga semakin maju dan berkembang. BSI terus mengoptimalkan sistem layanan BYOND dengan menambahkan fitur-fitur yang memudahkan pelanggan dalam berbisnis dan memastikan pelanggan puas dengan berbagai hal. Saat ini banyak bank yang menawarkan akses mobile banking untuk memudahkan pencarian informasi keuangan. Fasilitas BYOND by BSI saat ini dapat memberikan layanan yang cepat, aman, nyaman, terjangkau dan dapat diakses dari mana saja hanya dengan menggunakan ponsel.

KESIMPULAN

Byond merupakan aplikasi perbankan digital dari bank syariah Indonesia (BSI) yang diluncurkan pada 9 November 2024. Byond dirancang untuk meningkatkan pengalaman bertransaksi yang modern dan nyaman. Pengguna dapat mengunduh Byond dari play store atau app store dan dapat menggunakan nya untuk transaksi online melalui jaringan 3G/4G/5G atau wifi. Aplikasi Byond melayani fungsi keuangan, spiritual dan sosial. Secara finansial, ini membantu pengguna mengelola akun dengan memberikan informasi saldo, transfer antar bank atau ke bank lain dan memfasilitasi untuk membayar tagihan. Secara spiritual, ia menawarkan fitur-fitur seperti ayat-ayat Al-Quran, kalkulator hewan kurban dan jadwal solat. Selain itu juga mendukung donasi zakat, infak dan sedekah. Mobile banking dapat diakses diseluruh dunia, memungkinkan nasabah melakukan transaksi tanpa harus pergi ke ATM atau ke bank. Hal ini memiliki banyak manfaat, seperti aksesibilitas kapan saja dan dimana saja, jangkauan koneksi yang lebih luas, fitur yang mudah, biaya yang lebih rendah dibandingkan internet banking, keamanan yang di tingkatkan. Untuk mengaktifkan Byond, pengguna harus mengunduh aplikasi, membaca ketentuan, memasukkan detail akun dan informasi kartu debit, memverifikasi identitas mereka dengan OTP dan pengenalan wajah, serta mengatur pin transaksi yang aman. Wawancara dengan pelanggan menunjukkan bahwa Byond bermanfaat di berbagai kategori, termasuk nasabah dengan prioritas tinggi yang menghargai kenyamanan, nasabah yang berpenghasilan rendah yang menghargai pembukaan rekening jarak jauh atau secara online, dan generasi milenial yang lebih menyukai solusi digital yang cepat dan mudah. Secara keseluruhan, Byond meningkatkan kepuasan nasabah dengan menyediakan layanan perbankan yang efisien dan modern. BSI terus berinovasi untuk menyempurnakan Byond dengan fitur tambahan untuk pengalaman perbankan yang lebih baik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Segala puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, nikmat, serta kebaikannya sehingga penyusun sanggup menyelesaikan hingga menyusun laporan sesuai tanggal waktu yang ditentukan. Penyusun mengangkat judul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking Byond BY BSI”.

Pengabdian ini berjalan selama empat puluh empat hari kerja yang berlokasi di BSI KCP Jember Gajah Mada. Penyusunan laporan ini juga banyak dibantu oleh berbagai pihak, baik secara moral dan materil. Oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu sehingga laporan ini selesai.

Berikut penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. H. Hepni, S.Ag., M.M., CPEM selaku Rektor UIN KHAS Jember.
2. Bapak Dr. H. Ubaidillah, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN KHAS Jember.
3. Bapak Dr. M.F. Hidayatullah, S.H.I, M.S.I selaku Ketua Jurusan Ekonomi Islam.

4. Ibu Ana Pratiwi, M.S.A selaku Koordinator Program Studi Perbankan Syariah yang telah memberikan kesempatan kepada kami untuk belajar selama dibangku perkuliahan.
5. Ibu Dr.Siti Masrohatin,S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Lapangan yang telah memberikan bimbingan serta arahan dalam melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan.
6. Ibu Dini saraswati Aprilia,S.E.,M.M selaku Dosen Pamong yang telah memberikan kesempatan dan arahan saat pada melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan.
7. Orang tua, teman, dan keluarga yang selalu mendukung dan mendoakan kami.
8. Seluruh pihak yang terlibat dan tidak dapat sidebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adela, M. (2020). *Pengaruh Layanan M-Banking Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Bank BNI Syariah KCP Rajabasa)* (Doctoral dissertation, IAIN Metro).
- Azizah, F. N. (2024). *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile Bank Syariah Indonesia KCP Nganjuk Ahmad Yani* (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Delila, A. G., & Silvia, V. (2024). Peran Penggunaan Bsi Mobile Banking Dalam Kemudahan Bertransaksi Di Era Modern. *Journal Of Informatics And Busisnes*, 1(4), 290-294.
- Fadhliah, Syifa, and Purnama Putra. "Analisis Kepuasan Nasabah Gen Z dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile." *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam* 10.3 (2024): 2532-2542.
- Khanifan Abdillah, M., Rahman, A., Zaka, V. Z., Qoriani, H. F., Syariah, P., Islam, U., ... & Achmad, H. (2024). Analisis Implementasi Aplikasi Bsi Mobile Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di BSI KCP Jember Balung. *Gudang Jurnal Multidisiplin Ilmu*, 2(3), 128-132.
- Lutfiah, D., & Dalimunte, A. A. (2022). Analisis Penerapan Layanan BSI Mobile terhadap Kepuasan Nasabah di BSI KCP Medan Pulo Brayan. *Jounal Of Indonesian Management*, 2(2), 205-212.
- Makmuriyah, Amatun Nur, and Kartika Marella Vanni. "Analisis Faktor Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking." *Jurnal Pendidikan, Hukum, Dan Bisnis* 5.1 (2020): 37-44.