

Strategi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan *Mobile Banking* (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi

Siti Nur Aini¹, Nita Kurnia Ningseh², Fatimatu Zahro³

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

¹snuraini0703@email.com, ²kurnianita679@email.com, ³fatimatuz2608@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis strategi yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Basuki Rahmat Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking (BYOND). Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini mengkaji berbagai upaya yang dilakukan BSI, termasuk sosialisasi langsung kepada nasabah, promosi menarik seperti tebus murah minyak, penyelenggaraan acara BYOND *fest fun run*, serta penekanan pada keamanan aplikasi dengan menonaktifkan mode pengembang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BSI mengutamakan kepuasan nasabah melalui pelayanan langsung dan tidak langsung (*online*), serta menyediakan berbagai fitur dalam aplikasi BYOND yang memudahkan transaksi perbankan syariah. Meskipun masih dipengaruhi oleh kualitas internet, aplikasi BYOND telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan perbankan. Penelitian ini menyimpulkan bahwa kombinasi strategi pemasaran yang efektif, pelayanan berkualitas, dan inovasi teknologi yang berkelanjutan telah berhasil menjaga loyalitas nasabah BSI di Banyuwangi.

Kata Kunci: Strategi, Peningkatan Kualitas Layanan, *Mobile Banking* BYOND

Abstrac

This research aims to identify and analyze the strategies implemented by Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Basuki Rahmat Banyuwangi in improving the service quality of its mobile banking (BYOND). Through a qualitative descriptive approach, this study examines various efforts made by BSI, including direct socialization to customers, attractive promotions such as discounted cooking oil, organizing the BYOND *fest fun run* event, and emphasizing application security by disabling developer mode. The results show that BSI prioritizes customer satisfaction through direct and indirect (*online*) services, as well as providing various features in the BYOND application that facilitate Islamic banking transactions. Although still influenced by internet quality, the BYOND application has had a positive impact in improving the efficiency and accessibility of banking services. This research concludes that a combination of effective marketing strategies, quality service, and sustainable technological innovation has successfully maintained customer loyalty at BSI in Banyuwangi.

Keywords: *Strategies, Service Quality Improvement, BYOND Mobile Banking*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi yang semakin hari semakin maju dan berkembang dengan cepat telah membawa dampak perubahan pada pola perilaku masyarakat saat ini. Masyarakat mulai ke arah digitalisasi yang membuat aktivitas semakin mudah cepat dan efisien. Bagi dunia perbankan sendiri digitalisasi merupakan suatu keharusan karena setiap nasabah mengharapkan pelayanan dengan kecepatan, kemudahan, kenyamanan dalam bertransaksi. Teknologi informasi begitu penting dalam dunia bisnis tidak terkecuali sektor perbankan. Pemanfaatan penggunaan teknologi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para nasabahnya bank meluncurkan media layanan transaksi perbankan berbasis teknologi seperti elektronik banking (*e-banking*). Layanan *e-banking* membuka kesempatan bagi nasabah untuk melakukan transaksi perbankan melalui perangkat ponsel nasabah. Penggunaan layanan *e-banking* pada telepon seluler memungkinkan nasabah dapat lebih mudah menjalankan aktivitas perbankannya tanpa batas ruang dan waktu. Dengan adanya layanan *e-banking* diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi nasabah dalam melakukan akses ke bank tanpa harus datang langsung ke bank.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai bank syariah terbesar di Indonesia, memiliki aplikasi *mobile banking* bernama BYOND yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi digital nasabah. BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi, sebagai salah satu kantor cabang BSI, memiliki peran penting dalam memberikan layanan *mobile banking* yang berkualitas kepada nasabah di wilayahnya. Namun, seperti halnya layanan digital lainnya, BYOND tidak terlepas dari berbagai tantangan yang dapat memengaruhi kualitas layanannya. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang komprehensif dan berkelanjutan untuk meningkatkan kualitas layanan BYOND di BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi. Peningkatan kualitas layanan *mobile banking*

BYOND tidak hanya akan meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga memperkuat posisi BSI sebagai pemimpin dalam industri perbankan syariah digital. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas layanan BYOND dan merumuskan strategi yang efektif untuk peningkatannya.

METODE

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pendekatan ini dipilih untuk memahami secara mendalam strategi yang diterapkan oleh BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking (BYOND). Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap kegiatan sosialisasi, promosi, dan acara yang diselenggarakan oleh BSI, serta melalui wawancara mendalam dengan nasabah dan pegawai BSI. Dengan pendekatan ini, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang strategi peningkatan kualitas layanan mobile banking (BYOND) di BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Strategi

a. Melakukan sosialisasi langsung

Sosialisasi secara langsung merupakan suatu bentuk sosialisasi yang dilakukan secara langsung tatap muka tanpa ada perantara atau secara face to face. Sosialisasi secara langsung tersebut dilakukan guna memberikan pemahaman secara langsung bagi nasabah BSI yang belum mengerti tentang aktivasi ke dalam aplikasi baru BSI. Dalam sosialisasi juga melakukan bagaimana tata cara melakukan aktivasi bukan hanya itu, bisa juga menawarkan beberapa produk BSI dengan memberikan brosur pada nasabah BSI.

Tepatnya pada tanggal 16 Januari 2025 BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi melakukan sosialisasi secara langsung pada guru atau staff pengajar yang berada di SD, SMP AL-IRSYAD yang dilaksanakan setelah sholat dzuhur. Dalam sosialisasi tersebut memberikan tata cara bagaimana melakukan migrasi ke BYOND atau bisa sering disebut dengan aktivasi BYOND. Hal tersebut dilakukan guna memberikan arahan secara langsung dan mengetahui permasalahan guru atau staff pengajar yang ada di AL-IRSYAD tersebut. Bukan hanya itu, sosialisasi tersebut dilakukan guna meminimalisir nasabah yang belum migrasi pada BYOND dan memastikan nasabah BSI sudah bermigrasi pada BYOND. Pada sosialisasi tersebut pihak BSI juga tidak lupa dalam menawarkan beberapa produk BSI berupa cicilan emas dan tabungan haji kepada para guru atau staff pengajar tersebut. Hal tersebut menambah relasi para guru atau staff pengajar yang ada di AL-IRSYAD tersebut untuk mengetahui produk apa yang ada dalam BSI.

b. Melakukan promo

Promo merupakan penawaran yang dilakukan guna memasarkan atau memperkenalkan barang atau yang lainnya. Seperti halnya yang dilakukan oleh BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi yang melakukan promo tebus murah minyak 1L dengan harga 10.000 di roxy Banyuwangi. Hal tersebut dilakukan menarik nasabah BSI untuk melakukan migrasi ke BYOND. Setelah melakukan migrasi nasabah akan di perolehkan oleh pihak BSI untuk tebus murah minyak hanya dengan harga 10.000. Promo tersebut dilakukan dalam kurung waktu selama 1 minggu oleh pihak BSI, dalam penjagaanya secara bergantian oleh pegawai BSI yang lain. Promo tersebut menarik para nasabah untuk melakukan aktivasi BYOND terutama para ibu-ibu untuk memanfaatkan hal tersebut untuk meminimalisir pengeluaran rumah tangganya dengan melakukan aktivasi sehingga bisa melakukan tebus murah minyak tersebut. Bukan hanya para nasabah BSI tetapi promo tersebut menarik masyarakat yang belum memiliki rekening BSI untuk memiliki rekening BSI.

c. Event BYOND fest fun run

PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI) Mendorong peningkatan inklusi digital lewat *event* Byond *Fest fun run for charity* yang dilakukan di kabupaten jember, Melalui acara ini BSI menargetkan pertumbuhan hingga 200 ribu user BYOND. Acara byond *Fest fun run* ini merupakan perpaduan antara olahraga, sosial *charity*, hiburan, dan mendukung UMKM. *Fun run* ini diikuti lebih dari 1.600 peserta, yang dimana biaya pendaftarannya 100% didonasikan kepada yayasan. Acara *fun run* ini juga menghadirkan UMKM binaan dan mitra rekanan sebagai bentuk inklusi keuangan syariah dan menghadirkan skema- skema produk syariah. Stan bazar atau *booth* Byond by BSI di jember juga memberikan penawaran menarik berupa promo *cashback* pembukaan rekening up to Rp 125.000. BYOND *fest* juga menyediakan *activation booth* yang memudahkan nasabah dan masyarakat untuk melakukan migrasi, registrasi, serta mengenal lebih dalam layanan BYOND by BSI. Dalam acara *fest fun run* ini untuk menarik para masyarakat sekitar yang belum migrasi ke BYOND.

d. Mode pengembang

Bank Syariah Indonesia tidak menerapkan mode pengembang pada aplikasi BYOND ini karna untuk mengurangi risiko pencurian data. Dengan menonaktifkan mode pengembang, BSI dapat meminimalisir potensi celah keamanan yang dapat dimanfaatkan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. Langkah ini diambil untuk melindungi informasi sensitif pengguna dan menjaga kepercayaan mereka terhadap keamanan aplikasi BYOND. Upaya untuk mengatasi tantangan keamanan dan privasi ini tidak hanya menjadi tanggung jawab penyedia layanan, namun juga memerlukan kolaborasi erat antara pemerintah, industri, dan konsumen (Zhang, 2017). Pengguna atau nasabah juga memiliki peran penting dalam menjaga keamanan akun mereka. Dengan tidak

mengaktifkan mode pengembang pada perangkat yang digunakan untuk mengakses aplikasi BYOND, pengguna turut berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang lebih aman.

2. Kualitas Layanan

Berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani akan tetapi, lebih banyak di tentukan oleh pihak yang dilayani. Dalam pihak yang dilayani tersebut dapat mengukur kualitas pelayanan berda-sarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya karena merekalah yang menikmati layanan yang telah diberikan. Di era sekarang pelanggan semakin pintar dan berfikir kritis sehingga para pelaku bisnis harus mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan para pelanggan. Sedikit saja terjadi penyimpangan dalam pelayanan. Misalnya dalam pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan maka para pelanggan akan menilai jelek dalam pelayanan tersebut. Sesuai dengan kalimat *Changes* merupakan upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan dan pengembangan terbaik kepada pelanggan, sehingga nantinya diharapkan pelanggan akan tertarik dengan produk dan jasa yang diberikan dan ditawarkan oleh karyawan customer service hank sehingga dapat meningkatkan jumlah pelanggan (Hersa Farida Qoriani, 2022). BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi menerapkan dua pelayanan kepada nasabah yaitu pelayanan secara langsung dan pelayanan secara tidak langsung (*online*).

- a. Pelayanan langsung
Pelayanan langsung dilakukan oleh pegawai BSI bila ada kendala yang mengharuskan nasabah datang ke kantor BSI seperti ATM tertelan, ganti buku. Dari kendala yang dialami para nasabah pegawai akan membantu para nasabah untuk menyelesaikan kendala yang dialaminya.
- b. Pelayanan tidak langsung (*online*)
Pelayanan tidak langsung (*online*) yang dilakukan oleh pegawai BSI ini adalah memabalas pesan nasabah yang mengalami kendala seperti tidak bisa login pada aplikasi BYOND, tata cara migrasi BYOND, dan lain sebagainya. Jadi dalam pelayanan tidak langsung (*online*) ini memudahkan nasabah yang rumahnya jauh dari kantor BSI atau yang lagi dalam bepergian.

3. Mobile Banking (BYOND)

BYOND By BSI merupakan layanan melalui saluran distribusi elektronik Bank untuk mengakses rekening yang dimiliki nasabah di bank melalui jaringan komunikasi dengan sarana telepon seluler atau komputer tablet. BYOND by BSI memberikan kemudahan yang signifikan dalam dunia perbankan. Salah satunya yaitu pada karyawan *customer service* dan *teller* menekankan bahwa aplikasi ini memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan dan pengecekan saldo tanpa perlu datang ke kantor cabang. Hal ini memberikan kenyamanan bagi nasabah tanpa membuang waktu dan tenaga. Dalam sistem operasional, dengan kehadiran aplikasi BYOND ini memiliki dampak positif bagi *teller* yang dimana antrian *teller* berkurang karena para nasabah bisa melakukan transaksi dengan aplikasi tersebut. Layanan digital BSI menawarkan berbagai fitur dan keunggulan yang meningkatkan kualitas layanan, seperti: Transaksi yang lebih cepat dan aman, kemudahan dalam mengelola keuangan, akses informasi dan edukasi yang lebih mudah, dan layanan yang tersedia setiap saat. Aplikasi BYOND by BSI ini bukan hanya bisa melakukan dalam transaksi akan tetapi juga menyediakan layanan berbasis syariah seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf serta konsultasi keuangan syariah lainnya. Akan tetapi, dalam aplikasi BYOND ini masih dipengaruhi oleh kualitas internet yang digunakan nasabah, hal inilah yang menjadi faktor eksternal diluar kendali dari bank. Sekalipun BYOND by BSI masih di pengaruhi oleh internet akan tetapi, BYOND by BSI sudah memberikan banyak kemajuan dan dampak yang baik kepada nasabah sehingga bisa menjaga loyalitas dari nasabah BSI. Adapun beberapa fitur utama dalam aplikasi BYOND

- a. Informasi dan fitur tambahan
Yang dimana dalam fitur terbaru terdapat informasi saldo rekening, portofolio, blokir kartu, e-commerce, layanna islami ziswaf, jadwal sholat, transfer terjadwal, promo produk BSI, sosial media BSI, kotak masuk, lokasi kantor cabang & ATM hingga informasi mengenai aplikasi BYOND.
- b. Transfer dana
Transaksi pemindah bukuan dimulai dari sesama rekening BSI atau pemindah bukuan dari rekening bsi kepada rekening bank lain.
- c. Pembayaran
Pembayaran berbagai jenis tagihan seperti pembayaran PDAM, BPJS, angsuran, asuransi, tiket dan masih banyak lagi.
- d. Pembelian
Pembelian berbagai jenis transaksi seperti pembelian produk BSI Griya untuk pembiayaan membelirumah, ruko atau bahkan apartemen.
- e. BSI Call
Fasilitas yang dapat terhubung langsung dengan layanan BSI Call 14040. Guna melayani nasabah untuk bantuan produk dan layanna, pengaduan pemegang kartu yang terkait dengan transaksi keuangan dan lain sebagainya.
- f. Buka rekening dan deposito
Yang dimana hal tersebut memudahkan nasabah dalam membuka rekening secara online melalui aplikasi BYOND. Bukan hanya itu nasabah juga bisa melakukan pembukaan deposito jika mereka berminta dengan dilakukan secara *online*. Nantinya, sesudah daftar di dalam *online* mengkonfirmasi ke

- cabang terdekat sehingga bisa menghemat waktu dan tenaga nasabah tanpa perlu harus antri atau lama berada di bank.
- g. Top up e-wallet
Fitur transaksi informasi saldo, top up saldo, pulsa & paket data, Linkaja, layanan syariah, Gopay, Paytren, OVO bahkan melakukan update saldo E-Money
 - h. QRIS
Fasilitas yang digunakan untuk melakukan transaksi dengan menggunakan kode QR QRIS dikembangkan oleh industri sistem pembayaran bersama dengan Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code dapat lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya
 - i. Penarikan tunai tanpa kartu (*cardless withdrawal*)
Fasilitas yang digunakan oleh nasabah untuk melakukan transaksi penarikan tanpa menggunakan kartu BSI Debit pada mesin ATM hanya dengan menggunakan handphone atau pada outlet merchant yang telah berkeja sama dengan baik.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil obsevasi yang dilakukan terhadap Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Basuki Rahmat Banyuwangi secara aktif berupaya meningkatkan penggunaan aplikasi BYOND dan mutu pelayanan kepada nasabahnya. Mereka mengimplementasikan berbagai strategi, termasuk sosialisasi langsung untuk memberikan pemahaman tentang aplikasi BYOND, promosi menarik seperti tebus murah minyak untuk menarik minat, dan penyelenggaraan acara BYOND *fest fun run* yang menggabungkan olahraga, kegiatan amal, dan dukungan UMKM. Keamanan aplikasi juga menjadi prioritas dengan tidak menerapkan mode pengembang untuk meminimalkan risiko pencurian data. Dalam hal pelayanan, BSI memprioritaskan kepuasan nasabah melalui pelayanan langsung di kantor cabang dan pelayanan tidak langsung (*online*) untuk kemudahan akses.

Aplikasi BYOND by BSI menawarkan beragam fitur yang memfasilitasi transaksi perbankan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk BSI, dan layanan syariah lainnya. Fitur-fitur ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam melakukan berbagai transaksi keuangan. Meskipun kualitas internet dapat mempengaruhi kinerja aplikasi, BYOND telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan perbankan syariah. Dengan demikian, BSI KC Basuki Rahmat Banyuwangi berhasil menjaga loyalitas nasabah melalui kombinasi strategi pemasaran yang efektif, pelayanan berkualitas, dan inovasi teknologi yang berkelanjutan

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah mendukung terlaksananya penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2003). *"Dasar-Dasar Pelayanan Prima Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan"*, Jakarta : PT Elex Media Komputindo
- Purwantinah, Aris. (2019) *"Pengelolaan Bisnis Ritel "*, Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia
- Maulida, Alfi Rizka, Astuti, Rini puji, dkk. (2024) Perkembangan Sistem Pembayaran Digital: Pada Era Revolusi 4.0 Di Indonesia, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, Vol 01(No.04), hal 802
- Ningsih, Linda Wahyu, Astuti, Rini Puji, dkk. (2024). Perkembangan Sistem Pembayaran Di Indonesia: Kebijakan dan Peran Bank Indonesia, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, Vol 01 (No 04), hal 70
- Purwanto, Nava Latif Vani, dkk. (2024). Transformasi Digital Sebagai Inovasi Layanan Prima BSI Kepada Nasabah, *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Digital*, Vol 01(No 03) hal 617
- Hersa farida qoriani.(2022)."service strategy in increasing custumers (study: BPRS baktimakmit surabaya)". *Jurnal ekonomi, manajemen dan bisnis* vol.1. No.1.
- <https://www.bankbsi.co.id/promo/bsi-tabungan-haji-indonesia>
- <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/produk/byond-by-bs>
- <https://jembertoday.net/bsi-dorong-literasi-digital-lewat-byond-fest-di-jember/>