

Pelayanan Kepada Nasabah Dalam Pengalihan BSI Mobile Ke BYOND Di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Probolinggo Sudirman

Yuladul Fitriah¹, Moh. Hamdani², M. Daud Rhosyidy³

¹²³ Fakultas Ekonomi Bisnis Islam, UIN Kiai Haji Achmad Shiddiq Jember
yuladulfitriah17@email.com, mohhamdan758@email.com, daudrhos@email.com

Abstrak

Bank Syariah Indonesia (BSI) saat ini telah melakukan transformasi digital pada layanan kepada nasabah dengan meluncurkan *mobile banking* pengganti BSI mobile yaitu superapps BYOND by BSI. Sejak peluncurannya superapps BYOND by BSI terus mengalami perkembangan dari sisi pengguna aktifnya yang mana pada kurun waktu 2 bulan telah menembus angka 3 juta pengguna aktif. Dalam membantu nasabah untuk pengalihan dari BSI mobile ke BYOND by BSI, maka nasabah dapat langsung ke kantor cabang bank BSI terdekat salah satunya di BSI KCP Probolinggo Sudirman. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Populasi dari penelitian ini adalah petugas BSI KCP Probolinggo Sudirman dan nasabah pengguna *mobile banking*. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara bahwasanya pelayanan yang dilakukan BSI KCP Probolinggo Sudirman dalam proses pengalihan BSI Mobile ke BYOND antara lain, sosialisasi melalui media sosial dan *website* resmi, pendampingan langsung kepada nasabah dan penyediaan panduan digital dan cetak. Meskipun pelayanan yang berupa edukasi dan pendampingan telah dilakukan, ada beberapa kendala masih ditemukan dalam proses pengalihan BSI Mobile ke BYOND berupa kesulitan aktivasi aplikasi, kurangnya pemahaman terhadap fitur baru, serta gangguan teknis. Oleh karena itu, BSI perlu meningkatkan pendampingan bagi nasabah yang mengalami kesulitan dan terus melakukan perbaikan sistem untuk mengurangi gangguan teknis sehingga nantinya aplikasi BYOND dapat menjadi aplikasi *mobile banking* yang *user friendly* bagi para nasabah.

Kata Kunci: BSI, BYOND, Pelayanan, Nasabah

PENDAHULUAN

Bank syariah indonesia (BSI) merupakan salah satu bank syariah terbesar di Indonesia yang resmi beroperasi pada tahun 2020 dan menjadi kekuatan baru bagi perbankan syariah di Indonesia. Dalam menghadapi tantangan digitalisasi, industri perbankan berlomba-lomba dalam melakukan transformasi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada para nasabahnya (Romadhon, 2023) salah satunya adalah Bank Syariah Indonesia (BSI) yang telah melakukan transformasi digital pada layanan *mobile banking* nya yakni dengan meluncurkan superapps BYOND by BSI pada 9 November 2024.

Pada penelitian ini mengutip penelitian sebelumnya yang relevan dengan judul penelitian ini. Adapun beberapa penelitian yang relevan seperti penelitian yang dilakukan oleh (Arrizki et al., 2023) dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa 96,3% nasabah merasa puas akan layanan yang diberikan BSI dengan 55,6% telah memahami dan menggunakan BSI *mobile*. Kemudian ada penelitian yang dilakukan oleh (Zahro et al., 2024) dengan hasil penelitiannya menunjukkan kepuasan nasabah akan hadirnya layanan digital BSI *mobile* yang memberikan kemudahan, keamanan dalam bertransaksi secara online. Penelitian oleh (Rahel et al., 2022) yang memaparkan terkait pelayanan yang diberikan kepada nasabah terkait pengetahuan tabungan syariah dan pentingnya menghindari riba. Penelitian dari (Romdhon & Indonesia, 2023) yang memaparkan perbandingan antara BSI *mobile* dengan BRImo dan layanan yang ditawarkan oleh BSI *mobile* meliputi layanan penghimpunan dana, penyaluran dana, jasa layanan sosial dan keagamaan dan jasa perbankan serta non perbankan. Kemudian penelitian dari (Fadhliyah & Putra, 2024) yang menjelaskan terkait generasi z yang merasa kurang puas dalam menggunakan BSI *mobile* dan penelitian tersebut menyarankan BSI untuk terus meningkatkan kualitas layanan dari BSI *mobile*. Dan studi yang dilakukan (Asari et al., 2022) yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas nasabah.

Sebelumnya Bank Syariah Indonesia dalam memberikan layanan kepada nasabah secara online dengan melalui BSI *mobile*. Namun saat ini telah hadir *mobile banking* pengganti dari BSI *mobile* yaitu superapps BYOND by BSI. (Kompas, 2024) Peralihan dari BSI *mobile* ke superapps BYOND by BSI karena BSI ingin menghadirkan layanan perbankan yang lebih komprehensif dan mudah diakses. superapps BYOND by BSI dirancang sebagai aplikasi *mobile banking* yang memiliki fitur lengkap yakni dalam satu platform telah menghadirkan layanan finansial, sosial dan spiritual dengan keamanan yang semakin terjaga. Salah satu fitur yang tidak dimiliki oleh superapps di bank lainnya adalah fitur spiritual. Di superapps BYOND by BSI terdapat penunjuk waktu shalat, arah kiblat dan masjid terdekat. Selain itu kedepannya aplikasi BYOND by BSI dirancang dapat menjadi gerbang akses nasabah ke berbagai layanan halal *lifestyle*. Nantinya nasabah dapat melakukan transaksi terkait halal *ecosystem* seperti mendaftar paket haji dan umroh serta memilih paket travel dan lainnya. Sehingga diharapkan aplikasi ini dapat *user friendly*. (Bank Syariah Indonesia, 2024)

Sejak peluncurannya superapps BYOND by BSI terus mengalami perkembangan dari sisi pengguna aktifnya yang mana pada kurun waktu 2 bulan telah menembus angka 3 juta pengguna aktif. Sebagaimana yang dituturkan oleh direktur utama BSI bapak Hery Gunardi yang mengatakan mobile banking sebelumnya yakni BSI mobile mempunyai kurang lebih 3,5 juta pengguna aktif. Hal ini berarti dalam waktu 2 bulan sebanyak 85,7% pengguna lama BSI mobile telah beralih ke superapps BYOND by BSI (Bank Syariah Indonesia, 2024). Dalam membantu nasabah yang ingin beralih dari BSI mobile ke superapps BYOND by BSI, nasabah dapat ke kantor cabang BSI terdekat. BSI KCP Probolinggo Sudirman sebagai salah satu cabang bank BSI di daerah Probolinggo siap untuk membantu para nasabahnya dalam melakukan migrasi dari BSI mobile ke superapps BYOND by BSI. Hal ini sebagai langkah untuk mempercepat peralihan ke superapps BYOND by BSI bagi seluruh nasabah BSI. Dari latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait pelayanan kepada nasabah dalam pengalihan BSI mobile ke superapps BYOND by BSI di KCP Probolinggo Sudirman.

METODE

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan jenis penelitian lapangan. Pada metode kualitatif penelitian didasarkan pada keadaan alamiah objek yang kemudian diintegrasikan menggunakan teknik pengumpulan data dan analisis data yang bersifat kualitatif (Feny Rita Fiantika et al, 2022) penggunaan metode kualitatif dapat digunakan untuk menginterpretasikan sebagian data yang bersumber pada informasi dari informan yang kemudian berguna untuk memahami kegiatan yang berlangsung di lokasi penelitian. (Abdussamad, 2021). Adapun definisi dari deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk menggambarkan objek yang diteliti dengan menggunakan data yang telah dikumpulkan (Sugiyono, 2022)

Objek dari penelitian ini adalah pelayanan kepada nasabah dalam pengalihan BSI *mobile* ke BYOND by BSI yang secara khusus akan melakukan kajian pada nasabah BSI KCP Probolinggo Sudirman. Populasi pada penelitian ini adalah petugas BSI, nasabah BSI dengan kriteria pengguna *mobile banking*. Pada penelitian ini menggunakan sumber data primer yang diperoleh dari observasi dan wawancara kepada informan. Sedangkan untuk mendukung argumen dan juga pandangan baru yang bersumber pada data sekunder yang berasal dari penelitian terdahulu seperti jurnal, artikel dan lain sebagainya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelayanan yang dilakukan BSI KCP Probolinggo Sudirman dalam proses pengalihan BSI Mobile ke BYOND, antara lain:

- a. Sosialisasi Melalui Media Sosial Dan *Website* Resmi
BSI KCP Probolinggo Sudirman mengadakan berbagai program sosialisasi melalui media sosial seperti instagam, whatsapp, dan situs web resmi untuk memberitahu perubahan *mobile banking* yang semula BSI Mobile sekarang berganti menggunakan BYOND dan juga mengenalkan fitur-fitur yang terdapat pada aplikasi BYOND by BSI.
- b. Pendampingan Langsung Kepada Nasabah
Selain sosialisasi melalui media sosial dan website resmi, BSI KCP Probolinggo Sudirman melalui *costumer service* secara aktif mengedukasi nasabah terkait pengalihan BSI Mobile ke BYOND. *Costumer service* juga memperkenalkan fitur yang ada pada BYOND dan membantu nasabah yang kesulitan dalam proses aktivasi atau penggunaan aplikasi BYOND.
- c. Penyediaan Panduan Digital dan Cetak
BSI KCP Probolinggo Sudirman menyediakan panduan dalam bentuk video tutorial serta brosur fisik yang diberikan untuk membantu nasabah memahami langkah-langkah registrasi dan fitur aplikasi.

Meskipun pelayanan yang berupa edukasi dan pendampingan telah dilakukan, ada beberapa kendala masih ditemukan dalam proses pengalihan BSI Mobile ke BYOND, antara lain:

- a. Kesulitan Aktivasi Aplikasi
Banyak nasabah mengalami kendala teknis saat pertama kali mencoba mengaktifkan akun BYOND, seperti kesalahan input data atau gangguan server. Hal tersebut dapat di atasi dengan menghubungi call center atau datang langsung ke kantor cabang BSI terdekat.
- b. Kurangnya Pemahaman terhadap Fitur Baru
Nasabah lama yang terbiasa menggunakan BSI Mobile mengalami kesulitan dalam memahami fitur-fitur tambahan yang ditawarkan oleh BYOND, sehingga memerlukan adaptasi terhadap pembaruan yang ada.
- c. Gangguan Teknis pada Aplikasi
Beberapa nasabah pengguna BYOND melaporkan adanya bug berupa kegagalan login aplikasi dan keterlambatan dalam transaksi, yang menyebabkan ketidaknyamanan dalam penggunaan awal aplikasi.

Meskipun terdapat beberapa kendala dalam penggunaan aplikasi BYOND, BSI mengupayakan berbagai cara untuk mengatasi ketidaknyamanan yang ditimbulkan sehingga nasabah tidak merasa kecewa. Pengalihan mobile banking dari BSI Mobile ke BYOND menimbulkan respon yang cukup beragam dari para nasabah, ada yang memberikan respon positif dan negatif. Respon tersebut diantaranya :

- a. Nasabah yang terbiasa menggunakan produk digital merasa bahwa BYOND menawarkan fitur yang lebih modern dan lebih mudah digunakan dibandingkan dengan BSI Mobile sebelumnya.
- b. Nasabah yang kurang paham dengan teknologi merasa kesulitan dalam adaptasi, terutama dalam hal registrasi dan penggunaan fitur baru. Mereka membutuhkan lebih banyak bimbingan dari petugas bank.
- c. Sebagian nasabah menyampaikan bahwa aplikasi BYOND terkadang masih mengalami kendala teknis yang mengganggu kenyamanan dalam transaksi perbankan.

KESIMPULAN

Pengalihan layanan mobile banking dari BSI Mobile ke BYOND by BSI merupakan langkah strategis Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan pelayanan digital bagi nasabah. BSI KCP Probolinggo Sudirman telah berupaya memberikan pelayanan optimal melalui sosialisasi di media sosial, pendampingan langsung oleh customer service, serta penyediaan panduan dalam bentuk digital dan cetak.

Meskipun demikian, proses pengalihan ini menghadapi beberapa kendala, seperti kesulitan aktivasi aplikasi, kurangnya pemahaman terhadap fitur baru, serta gangguan teknis yang menyebabkan ketidaknyamanan bagi sebagian nasabah. Respon nasabah terhadap BYOND cukup beragam, di mana pengguna yang melek teknologi mengapresiasi fitur-fitur baru, sementara nasabah yang kurang familiar dengan teknologi mengalami kesulitan dalam adaptasi.

Oleh karena itu, BSI perlu meningkatkan pendampingan bagi nasabah yang mengalami kesulitan dan terus melakukan perbaikan sistem untuk mengurangi gangguan teknis. Dengan langkah-langkah tersebut, diharapkan BYOND dapat menjadi platform mobile banking yang lebih *user-friendly* dan mampu memenuhi kebutuhan nasabah secara optimal.

UCAPAN TERIMA KASIH

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

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV Syakir Media Press.
- Arrizki, F., Lubis, A. Y., & Lestari, D. (2023). Pengaruh Bsi Mobile Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Mahasiswa/I Perbankan Syariah-Uinsu). " *Eksya Jurnal Ekonomi Syariah Vol. 4, No. 1, Juni (2023): 2746–8925*", 4(1), 2746–8925.
- Asari, A., Munir, M., & Rifa'i, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah BMT UGT Sidogiri Cabang Glenmore Kabupaten Banyuwangi. *IJIEF*, 10(10), 26–37.
- Bank Syariah Indonesia. (2024a). *Dua Bulan Diluncurkan, BYOND by BSI Sudah Capai 3 Juta User Aktif*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/dua-bulan-diluncurkan-byond-by-bsi-sudah-capai-3-juta-user-aktif>.
- Bank Syariah Indonesia. (2024b). *SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses*. <https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses>.
- Fadhliah, S., & Putra, P. (2024). Analisis Kepuasan Gen Z Dalam Menggunakan Aplikasi BSI Mobile. *Journal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(03), 2532–2542.
- Feny Rita Fiantika et all. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Padang, Issue Maret). PT Global Eksekutif Teknologi.
- Kompas. (2024). *SuperApp BYOND by BSI, Tonggak Transformasi Digital BSI*. https://www.kompas.id/baca/adv_post/superapp-byond-by-bsi-tonggak-transformasi-digital-bsi
- Rahel, M., Rokhim, A., & Ahmadiono. (2022). Pengaruh Motivasi Menghindari Riba, Pengetahuan Produk, Brand Image dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan menjadi Nasabah di BMT NU Area Bondowoso I Kabupaten Bondowoso. *IJIEF*, 5(2), 1–15.
- Romadhon, M. R. (2023). Layanan Perbankan BSI Mobile Dan Perbandingannya Dengan BRIMO. *Al Ashriyyah*, 9(6).
- Romdhon, M. R., & Indonesia, J. B. (2023). Layanan perbankan bsi mobile dan perbandingannya dengan brimo. *Journal Nurul Iman*, 9(02), 129–138.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Alfabeta.
- Zahro, N. A., Hambarwati, E., Erda, N., & Savitrah, R. M. (2024). Brainstroming Optimalisasi Manajemen Resiko Operasional Pada Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepercayaan Nasabah BRI Unit Kencong Jember. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 361–364. <https://doi.org/http://doi.org/10.47233/jipm.v2i1>