

**SKRIPSI**

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN  
PENGUNAAN APLIKASI *BYOND* BAGI NASABAH DI  
PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**



**OLEH**

**SRI RAHAYU SUKRI  
NIM : 2120203862201005**

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

**STRATEGI PENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN  
PENGUNAAN APLIKASI *BYOND* BAGI NASABAH DI  
PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**



**OLEH**

**SRI RAHAYU SUKRI  
NIM : 2120203862201005**

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Akuntansi  
(S. Tr.Ak.) pada Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare

**PROGRAM STUDI AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI  
PAREPARE**

**2025**

**PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING**

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan dengan  
Penggunaan Aplikasi *Byond* bagi Nasabah di PT.  
Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu Sukri

NIM : 2120203862201005

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Nomor. B-1413/In.39/FEBl.04/PP.00.9/05/2024

Disetujui Oleh Komisi Pembimbing

Pembimbing : Hj. Ulfa Hidayati, M.M.

NIP : 199110302019032016

Mengetahui:

Dekan,  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Prof. Dr. Muzli Hafid Muhammadun, M.Ag.,  
NIP. 197102082001122002

**PENGESAHAN KOMISI PENGUJI**

Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan dengan  
Penggunaan Aplikasi *Byond* bagi Nasabah di PT.  
Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Nama Mahasiswa : Sri Rahayu Sukri

NIM : 2120203862201005

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Dasar Penetapan Pembimbing : Surat Penetapan Pembimbing Skripsi  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Nomor: B-1413/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2024

Tanggal Kelulusan : 24 Juli 2025

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Hj. Ulfa Hidayati, M.M.

(Ketua)

Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M. (Anggota)

Misdar, S.E., M.M.

(Anggota)

Mengetahui:



Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Prof. Dr. Muzbahrah Muhammadun, M.Ag.

NIP. 197102082001122002

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Alhamdulillah, segala puji dan rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak.) pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan mendalam kepada kedua orang tua tercinta, Ayahanda Sukri Lanra, S.E dan Ibunda Risna, atas doa, dukungan, semangat, serta kasih sayang yang tak pernah henti diberikan. Sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.

Selanjutnya, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Hannani, M.Ag sebagai Rektor IAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di IAIN Parepare.
2. Ibu Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, bapak Dr. Andi Bahri, M.E., M.Fil.I. sebagai Wakil Dekan 1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Ibu Dr. Damirah, S.E., M.M. selaku Wakil Dekan 2 Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam atas pengabdianya dalam menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Bapak Dr. Ahmad Dzul Ilmi Syarifuddin, S.E., M.M. selaku Ketua Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah sekaligus dosen penguji, atas pengabdianya dalam mengembangkan kemajuan prodi serta masukan dan saran yang membangun selama proses ujian skripsi.
4. Ibu Hj. Ulfa Hidayati, M.M. selaku dosen pembimbing. Atas segala petunjuk dan bimbingan yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini, penulis ucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.



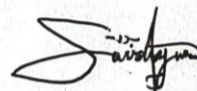
5. Bapak Misdar, S.E., M.M. selaku dosen penguji, atas masukan, kritik, dan saran yang membangun selama proses ujian skripsi.
6. Seluruh Staf dan Admin Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah membantu dan memberi support serta pelayanan yang baik.
7. Kepada pimpinan dan seluruh jajaran PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare yang telah memberikan izin peneliti untuk melakukan penelitian dan telah memberikan bahan informasi dalam proses penyusunan skripsi.
8. Kepada Grandma tercinta Hj. Nuriah, serta adikku M.Surya Ade Saputra yang tidak hentinya memberikan doa tulus, dukungan, dan semangat kepada penulis.
9. Kepada sahabat-sahabat seperjuangan saya Vira Widya, Nurmaya, Nur Aisya. Rahumi, dan Hatisa yang saling membantu, memberi support, dan saling membagi waktu untuk share jika membutuhkan bantuan.
10. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri, Sri Rahayu Sukri karena telah mampu berusaha keras dan tidak menyerah, serta senantiasa menikmati setiap prosesnya yang bisa terbilang tidak mudah. Terimakasih sudah bertahan.

Penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberi bantuan, baik berupa moril maupun material hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah SWT, membalas segala kebaikan dan menjadikannya sebagai amal jariyah serta senantiasa memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan kritik dan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 16 Mei 2025 M  
18 Zulkaidah 1446 H

Penulis



Sri Rahayu Sukri  
NIM. 2120203862201005

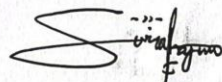
## PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini;

Nama : Sri Rahayu Sukri  
NIM : 2120203862201005  
Tempat/ Tgl. Lahir : Parepare, 05 Januari 2003  
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam  
Judul Skripsi : Strategi Peningkatan Kualitas Layanan dengan Penggunaan Aplikasi *Byond* bagi Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 16 Mei 2025  
Penyusun,



Sri Rahayu Sukri  
NIM. 2120203862201005

## ABSTRAK

**Sri Rahayu Sukri.** *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan dengan Penggunaan Aplikasi Byond bagi Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare* (dibimbing oleh Ibu Hj. Ulfa Hidayati).

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui strategi peningkatan kualitas layanan dalam penggunaan aplikasi *Byond* di PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Parepare. Aplikasi *Byond* merupakan inovasi layanan digital perbankan yang diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam transaksi bagi nasabah. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai kendala yang menghambat efektivitas penggunaan aplikasi secara optimal.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari pegawai bank, teller, dan nasabah pengguna aplikasi.

Adapun hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1)Kendala yang dihadapi meliputi kesulitan aktivasi, lupa PIN atau *password*, tampilan aplikasi yang membingungkan bagi pengguna baru, serta hambatan teknis seperti jaringan internet yang tidak stabil dan perangkat yang tidak mendukung. 2)Kualitas layanan aplikasi *Byond* dinilai lebih baik dibandingkan aplikasi sebelumnya (*BSI Mobile*), khususnya dari segi tampilan, kecepatan transaksi, keamanan biometrik, dan efisiensi proses. 3)Strategi peningkatan layanan yang diterapkan meliputi edukasi digital, bantuan langsung dari pegawai frontliner, sosialisasi eksternal ke berbagai instansi, serta penerimaan masukan nasabah untuk dievaluasi secara berkala. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak bank dalam mengembangkan layanan digital yang lebih efektif dan inklusif di masa mendatang.

**Kata Kunci:** Strategi, Kualitas Layanan, *Byond*, Bank Syariah Indonesia.



## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERSETUJUAN KOMISI PEMBIMBING .....	iii
PENGESAHAN KOMISI PENGUJI.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	vii
ABSTRAK .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PEDOMAN TRANSLITERASI .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Kegunaan Penelitian .....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Tinjauan Penelitian Relevan .....	8
B. Tinjauan Teori.....	11
1. Strategi.....	11
2. Kualitas Layanan .....	17
3. <i>Byond by</i> BSI .....	27
C. Kerangka Konseptual.....	32
D. Kerangka Pikir .....	33
BAB III METODE PENELITIAN.....	34

A. Jenis Penelitian .....	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	35
C. Fokus Penelitian.....	35
D. Jenis dan Sumber Data.....	35
E. Teknik Pengumpulan Data.....	36
F. Uji Keabsahan Data .....	38
G. Teknik Analisis Data .....	39
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	41
A. Hasil Penelitian.....	41
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	52
BAB V PENUTUP.....	59
A. Simpulan .....	59
B. Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA .....	61
LAMPIRAN.....	64
BIODATA PENULIS .....	76

**DAFTAR GAMBAR**

<b>Gambar</b>	<b>Halaman</b>
Bagan Kerangka Pikir	33



## DAFTAR LAMPIRAN

No. Lampiran	Judul Lampiran	Halaman
Lampiran 1	Pedoman Wawancara	66
Lampiran 2	Surat Penetapan Pembimbing Skripsi	68
Lampiran 3	Surat Pengantar Penelitian Dari Kampus	69
Lampiran 4	Surat Izin Meneliti Dari Dpmptsp	70
Lampiran 5	Surat Izin Selesai Meneliti	71
Lampiran 6	Identitas Informan	72
Lampiran 7	Dokumentasi	75
Lampiran 8	Biodata Penulis	77

## PEDOMAN TRANSLITERASI

### A. Transliterasi

#### 1. Konsonan

Fonem konsonan bahasa Arab yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam transliterasi ini sebagian dilambangkan dengan huruf dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lain lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda.

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasinya ke dalam huruf Latin:

Huruf	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak dilambangkan	Tidak dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Tha	Th	te dan ha
ج	Jim	J	Je
ح	Ha	ḥ	ha (dengan titik di bawah)
خ	Kha	Kh	ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Dhal	Dh	de dan ha
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	es dan ye



ص	Shad	ṣ	es (dengan titik di bawah)
ض	Dad	ḍ	de (dengan titik di bawah)
ط	Ta	ṭ	te (dengan titik di bawah)
ظ	Za	ẓ	zet (dengan titik di bawah)
ع	‘ain	‘	koma terbalik ke atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Qi
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
هـ	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	’	Apostrof
ي	Ya	Y	Ye

Hamzah ( ء ) yang di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apapun. Jika terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda ( ’ ).

## 2. Vokal

- a. Vokal tunggal (*monoftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
أَ	Fathah	A	A
إِ	Kasrah	I	I
أُ	Dammah	U	U

- b. Vokal rangkap (*diftong*) bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
يَـ	fathah dan ya	Ai	a dan i
وَـ	fathah dan wau	Au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : kaifa

حَوْلَ : haula

### 3. *Maddah*

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
آيَ / تَا	fathah dan alif atau ya	Ā	a dan garis di atas

يَ	kasrah dan ya	Ī	i dan garis di atas
وُ	dammah dan wau	Ū	u dan garis di atas

Contoh:

مَاتَ : māta

رَمَى : ramā

قِيلَ : qīla

يَمُوتُ : yamūtu

#### 4. Ta Marbutah

Transliterasi untuk *ta marbutah* ada dua:

- Ta marbutah* yang hidup atau mendapat harakat fathah, kasrah dan dammah, transliterasinya adalah [t].
- Ta marbutah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang terakhir dengan *ta marbutah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *ta marbutah* itu ditransliterasikan dengan *ha (h)*. Contoh:

الْجَنَّةِ رَوْضَةٌ : *rauḍah al-jannah* atau *rauḍatul jannah*

الْمَدِينَةِ الْفَاضِلَةُ : *al-madīnah al-fāḍilah* atau *al-madīnatul fāḍilah*

الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

#### 5. Syaddah (Tasydid)

*Syaddah* atau *tasydid* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydid* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*. Contoh:

رَبَّنَا : *rabbanā*

نَجَّيْنَا : *najjainā*

الْحَقُّ : *al-ḥaqq*

الْحَجُّ : *al-hajj*

نُعَمَّ : *nu‘ima*

عَدُوٌّ : *aduwwun*

Jika huruf ع bertasydid diakhir sebuah kata dan didahului oleh huruf kasrah (ي), maka ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* (i). Contoh:

بِيَّ عَرَبِيٍّ : *‘Arabi* (bukan *‘Arabiyy* atau *‘Araby*)

عَلِيٍّ : *‘Ali* (bukan *‘Alyy* atau *‘Aly*)

#### 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf لا (*alif lam ma’arifah*). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa *al-*, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsiah* maupun huruf *qamariah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis menda-tar (-). Contoh:

الشَّمْسُ : *al-syamsu* (bukan *asy-syamsu*)

لَهُ زَلْزَلَةٌ : *al-zalزالah* (bukan *az-zalزالah*)

الْفَلَسَفَةُ : *al-falsafah*

الْبِلَادُ : *al-bilādu*

#### 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi ham-zah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun bila hamzah terletak diawal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif. Contoh:

تَأْمُرُونَ : *ta'murūna*

النَّوْءُ : *al-nau'*

شَيْءٌ : *syai'un*

أَمِرْتُ : *umirtu*

#### 8. Kata Arab yang lazim digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari pembendaharaan bahasa Indonesia, atau sudah sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya kata *Al-Qur'an* (dar *Qur'an*), *Sunnah*. Namun bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka mereka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Fī zilāl al-qur'an*

*Al-sunnah qabl al-tadwin*

*Al-ibārat bi 'umum al-lafẓ lā bi khusus al-sabab*

#### 9. *Lafẓ al-Jalalah* (الله)

Kata “Allah” yang didahului partikel seperti huruf jar dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudafilahi* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah. Contoh:

الله يُنْ *Dīnullah*

بِالله *billah*

Adapun *ta marbutah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafẓ al-jalālāh*, ditransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

اللهِ حَمْدُهُ *Hum fī rahmatillāh*

#### 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga berdasarkan pada pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Bila nama diri didahului oleh kata sandang (*al-*), maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.



Jika terletak pada awal kalimat, maka huruf A dari kata sandang tersebut menggunakan huruf kapital (*Al-*). Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi‘a linnāsi lalladhī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadan al-ladhī unzila fih al-Qur‘an*

*Nasir al-Din al-Tusī*

*Abū Nasr al-Farabi*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata *Ibnu* (anak dari) dan *Abū* (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

*Abū al-Walid Muhammad ibnu Rusyd*, ditulis menjadi: *Ibnu Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad* (bukan: *Rusyd*, *Abū al-Walid Muhammad Ibnu*)

*Naṣr Ḥamīd Abū Zaid*, ditulis menjadi: *Abū Zaid*, *Naṣr Ḥamīd* (bukan: *Zaid*, *Naṣr Ḥamīd Abū*).

## B. Singkatan

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

swt. = subḥānahū wa ta‘āla

saw. = ṣallallāhu ‘alaihi wa sallam

a.s. = ‘alaihi al- sallām

H = Hijriah

M = Masehi

SM = Sebelum Masehi

l. = Lahir tahun

w. = Wafat tahun

QS .../...: 4 = QS al-Baqarah/2:187 atau QS Ibrāhīm/ ..., ayat 4

HR = Hadis Riwayat

Beberapa singkatan dalam bahasa Arab:

صفحة = ص

بدون = دم

صلى الله عليه وسلم = صلعم

طبعة ط =

بدون ناشر بن =

إلى آخرها / إلى آخره = الخ

جزء ج =

Beberapa singkatan yang digunakan secara khusus dalam teks referensi perlu dijelaskan kepanjangannya, diantaranya sebagai berikut:

ed. : Editor (atau, eds. [dari kata editors] jika lebih dari satu orang editor).

Karena dalam bahasa Indonesia kata editor berlaku baik untuk satu atau lebih editor, maka ia bisa saja tetap disingkat ed. (tanpa s).

et al. : Dan lain-lain atau dan kawan-kawan (singkatan dari et alia). Ditulis dengan huruf miring. Alternatifnya, digunakan singkatan dkk. (dan kawan-kawan) yang ditulis dengan huruf biasa/tegak.

Cet. : Cetakan. Keterangan frekuensi cetakan buku atau literatur sejenis.

Terj. : Terjemahan (oleh). Singkatan ini juga digunakan untuk penulisan karya terjemahan yang tidak menyebutkan nama penerjemahnya.

Vol. : Volume. Dipakai untuk menunjukkan jumlah jilid sebuah buku atau ensiklopedi dalam bahasa Inggris. Untuk buku-buku berbahasa Arab biasanya digunakan kata juz.

No. : Nomor. Digunakan untuk menunjukkan jumlah nomor karya ilmiah berkala seperti jurnal, majalah, dan sebagainya.

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Bank merupakan lembaga keuangan yang berperan dalam menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk simpanan, kemudian menyalurkannya kembali dalam bentuk pembiayaan, kredit, atau instrumen lainnya dengan tujuan mendorong peningkatan kesejahteraan masyarakat luas. Pertumbuhan ekonomi masyarakat turut bergantung pada kemajuan sektor perbankan dalam menyediakan layanan yang sesuai dengan kebutuhan publik secara menyeluruh.<sup>1</sup>

Saat ini, dunia bisnis mengalami perkembangan yang sangat cepat, seiring dengan pesatnya kemajuan teknologi dan ilmu pengetahuan. Dibandingkan dengan beberapa dekade lalu, telah terjadi transformasi besar, termasuk penerapan sistem komputerisasi dan layanan daring (online) dalam hampir seluruh aktivitas operasional. Nasabah bank kini berasal dari berbagai kalangan, dan mayoritas dari mereka tidak memiliki cukup waktu untuk mengantri lama di layanan *teller* konvensional. Situasi tersebut mendorong pihak perbankan untuk berinovasi dan meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan teknologi digital, seperti layanan *digital banking*.<sup>2</sup>

Layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah secara lebih cepat, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan (*costumer experience*), serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan tetap memperhatikan aspek pengamanan. Dalam dunia perbankan, perkembangan teknologi informasi membuat para perusahaan

---

<sup>1</sup> Muhammad Tauhid Hidayatullah, "Analisis SWOT Strategi Pemasaran Di Masa Pandemi Covid-19 Umi Katering Kecamatan Kaliwungu" (IAIN Kudus, 2021).

<sup>2</sup> Ispandi Manurung, Muhammad Saleh, and Anjur Perkasa Alam, "Strategi Optimalisasi Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada PT. Bank Sumut Syariah KCP. Stabat," *Al-Sharf: Jurnal Ekonomi Islam* 4, no. 1 (2023): h. 28.

mengubah strategi bisnis dengan menempatkan teknologi sebagai unsur utama dalam proses inovasi produk dan jasa<sup>3</sup>.

Di Indonesia, digitalisasi perbankan menunjukkan pertumbuhan yang signifikan, didukung oleh penetrasi internet yang meluas serta perubahan perilaku konsumen yang lebih mengutamakan layanan yang praktis dan dapat diakses kapan saja. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan berbasis prinsip syariah, turut mengambil peran aktif dalam inovasi ini dengan meluncurkan aplikasi *Byond* by BSI. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan secara digital, menghadirkan berbagai fitur unggulan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembukaan rekening online, hingga layanan pengingat salat dan arah kiblat, yang menjadikannya sebagai salah satu superapps dalam industri perbankan syariah digital.

Berdasarkan pemberitaan media daring, aplikasi *Byond* berhasil mencatatkan lebih dari 3 juta pengguna aktif dalam kurun waktu dua bulan sejak peluncurannya, dengan jumlah transaksi mencapai 15 juta kali. Capaian ini menunjukkan respons positif secara nasional terhadap layanan digital berbasis syariah.<sup>4</sup> Namun demikian, pada konteks lokal seperti BSI KC Parepare, tingkat adopsi belum sebanding dengan potensi pengguna yang tersedia, menandakan perlunya strategi adaptif yang lebih efektif untuk mendorong pemanfaatan layanan digital secara merata di seluruh cabang.

Meskipun layanan digital telah tersedia dengan berbagai fitur yang mendukung kemudahan transaksi, masih banyak nasabah yang belum memanfaatkan aplikasi *Byond* secara optimal. Salah satu penelitian menemukan bahwa rendahnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi *mobile banking* menjadi penyebab utama lambatnya adopsi. Nasabah yang belum sepenuhnya memahami fungsi, manfaat, serta keamanan

---

<sup>3</sup> Arif Ainun Fajri, “Perkembangan Perbankan Syariah Dalam Era Digital” (UIN FAS BENGKULU, 2021).

<sup>4</sup> “SuperApp BYOND by BSI Beri Layanan Keuangan Komprehensif Yang Aman,” AN-TARA, 2024, <https://search.app/NWubjq2b5xSB7SVx6>.

aplikasi digital cenderung enggan mencoba, padahal potensi kemudahan dan keamanannya sangat besar.<sup>5</sup>

Selain itu, kekhawatiran terkait keamanan data dan risiko penipuan digital juga menjadi penghambat utama dalam meningkatkan kualitas layanan penggunaan aplikasi. Tidak semua nasabah merasa percaya terhadap sistem keamanan yang ditawarkan oleh aplikasi perbankan, sehingga mereka lebih memilih menggunakan layanan perbankan konvensional. Keterbatasan akses terhadap perangkat teknologi, seperti smartphone dan internet yang stabil, khususnya di beberapa wilayah Parepare, turut menjadi kendala lain yang memperlambat penggunaan aplikasi ini.<sup>6</sup>

Masalah lain yang cukup dominan adalah persepsi nasabah terhadap kerumitan aplikasi digital. Sebagian nasabah menganggap bahwa aplikasi mobile banking sulit untuk dioperasikan dan memerlukan keterampilan teknologi tertentu. Padahal, dengan pendekatan yang tepat dan fitur yang lebih *user-friendly*, persepsi tersebut bisa diubah dan nasabah dapat dengan mudah mengakses seluruh layanan perbankan secara mandiri.

Dalam konteks ini, peningkatan kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond* menjadi sangat penting untuk dilakukan. Kualitas layanan tidak hanya berkaitan dengan fungsi teknis aplikasi, tetapi juga mencakup bagaimana aplikasi tersebut memenuhi ekspektasi pengguna dari aspek kemudahan, kecepatan, kenyamanan, keamanan, dan kejelasan informasi. Oleh karena itu, BSI KC Parepare perlu merancang strategi yang tepat untuk meningkatkan kualitas layanan digitalnya agar dapat menarik lebih banyak pengguna aktif, memperluas literasi digital syariah, dan mempercepat inklusi keuangan di wilayah Parepare dan sekitarnya.

Urgensi dari peningkatan kualitas layanan ini semakin besar mengingat kompetisi perbankan digital yang terus meningkat. Bank-bank lain terus berinovasi dalam

---

<sup>5</sup> Syiva Noer Faturrozhiah, "Analisis Minat Nasabah Dalam Penggunaan Mobile Banking (Studi Di Bank Syariah Indonesia Kcp Pacitan)" (IAIN Ponorogo, 2021).

<sup>6</sup> Setiawan. J., "Peran Keamanan Digital Dalam Adopsi Layanan Perbankan Mobile," Jurnal Teknologi Informasi dan Keamanan, 8(3), 142-158, n.d.



memberikan pelayanan berbasis teknologi, sehingga BSI harus mampu bersaing dengan memastikan bahwa aplikasi *Byond* benar-benar memenuhi kebutuhan nasabah, baik dari sisi fungsionalitas maupun kenyamanan pengguna. Tanpa adanya perbaikan kualitas layanan yang berkelanjutan, BSI berisiko kehilangan kepercayaan dan loyalitas nasabah di tengah era digitalisasi yang sangat kompetitif saat ini.<sup>7</sup>

Berbagai tantangan dan peluang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond* di BSI KC Parepare, guna memperkuat posisi BSI dalam dunia perbankan syariah digital, sekaligus mendukung transformasi digital nasional menuju nasabah yang lebih melek keuangan dan teknologi.

Dalam menghadapi era persaingan digital yang semakin ketat, BSI KC Parepare harus mampu mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan aplikasinya agar tetap relevan dan kompetitif. Banyak bank konvensional maupun syariah lainnya yang gencar melakukan inovasi digital, menawarkan aplikasi *mobile banking* yang tidak hanya cepat dan aman, tetapi juga dilengkapi dengan berbagai fitur tambahan yang menarik perhatian nasabah. Jika BSI tidak segera memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond*, maka potensi kehilangan nasabah akan semakin besar, karena nasabah cenderung beralih kepada bank lain yang menawarkan layanan digital yang lebih unggul.<sup>8</sup>

Selain itu, transformasi digital di sektor perbankan juga berpotensi mendorong pertumbuhan ekonomi lokal, termasuk di Parepare. Dengan meningkatnya penggunaan aplikasi perbankan digital seperti *Byond*, aktivitas transaksi keuangan nasabah akan menjadi lebih cepat dan efisien. Hal ini berdampak positif terhadap peningkatan produktivitas usaha kecil dan menengah (UKM) yang menjadi tulang punggung ekonomi lokal, karena mereka dapat lebih mudah mengakses layanan keuangan tanpa

---

<sup>7</sup> D. Nugraha, "Kompetisi Digital Dalam Perbankan: Peluang Dan Tantangan Bagi Bank Syariah Indonesia.," *Jurnal Keuangan Dan Digitalisasi*, 2021.

<sup>8</sup> R. Sari, "Peningkatan Layanan Digital Di Bank Syariah Indonesia.," *Jurnal Perbankan Indonesia*, 2020.

harus bergantung pada kehadiran fisik ke bank. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan aplikasi *Byond* tidak hanya bermanfaat bagi BSI secara institusional, tetapi juga memiliki kontribusi strategis dalam mendukung pertumbuhan ekonomi daerah.<sup>9</sup>

Melalui penguatan kualitas layanan digital, BSI KC Parepare dapat memperluas inklusi keuangan syariah, meningkatkan loyalitas nasabah, memperluas pangsa pasar, serta turut mewujudkan visi besar transformasi digital nasional. Upaya peningkatan ini menjadi semakin mendesak untuk dilakukan secara sistematis dan berkelanjutan, agar BSI mampu menjawab tantangan zaman sekaligus memberikan manfaat yang lebih luas kepada nasabah.

Selain itu, dinamika masyarakat Parepare sebagai kota berkembang dengan tingkat literasi digital yang masih bervariasi menjadi tantangan tersendiri bagi BSI KC Parepare dalam mengimplementasikan layanan digital berbasis aplikasi. Banyak nasabah yang berasal dari kalangan usia lanjut atau pelaku usaha mikro kecil menengah (UMKM) yang belum sepenuhnya familiar dengan teknologi aplikasi perbankan, termasuk dalam hal navigasi fitur, proses registrasi, serta pemahaman terhadap keamanan transaksi digital. Oleh karena itu, pendekatan personal dan edukatif dari pihak bank sangat dibutuhkan agar pemanfaatan teknologi tidak menimbulkan kesenjangan informasi maupun eksklusi keuangan.

Perlu juga disadari bahwa strategi peningkatan kualitas layanan berbasis digital tidak hanya sebatas pada aspek teknis aplikasi, tetapi mencakup pula faktor-faktor sosial, psikologis, dan budaya yang melekat pada karakteristik pengguna lokal. Sebagai contoh, keterbatasan jaringan internet di beberapa wilayah, kekhawatiran terhadap penipuan online, serta preferensi terhadap layanan tatap muka menjadi pertimbangan penting dalam menyusun strategi peningkatan layanan yang efektif dan berkelanjutan. Hal ini menuntut pihak BSI KC Parepare untuk tidak hanya fokus pada inovasi teknologi,

---

<sup>9</sup> R. Hartono, "Transformasi Digital Dalam Perbankan Syariah: Dampaknya Terhadap Ekonomi Lokal," *Jurnal Ekonomi Digital* 15(2), 120 (2022).

tetapi juga membangun pendekatan humanistik yang adaptif terhadap kebutuhan nyata masyarakat Parepare.

Lebih lanjut, transformasi digital yang sukses di sektor perbankan syariah harus mampu membangun ekosistem yang tidak hanya menguntungkan dari sisi institusi, tetapi juga memberdayakan masyarakat secara inklusif. Melalui peningkatan kualitas layanan aplikasi *Byond*, BSI KC Parepare memiliki peluang besar untuk menjadi pionir dalam edukasi literasi digital syariah yang tidak hanya bersifat transaksional, tetapi juga transformasional. Dengan begitu, aplikasi *Byond* bukan hanya sekadar alat bantu transaksi keuangan, melainkan sarana untuk memperluas akses masyarakat terhadap ekonomi syariah yang adil, aman, dan memberdayakan.

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi *Byond* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare?
2. Bagaimana kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond* yang dirasakan oleh nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare?
3. Strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond* bagi nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dikemukakan adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dihadapi nasabah dalam menggunakan aplikasi *Byond* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare
2. Untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond* yang dirasakan oleh nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare

3. Untuk mengetahui strategi apa yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond* bagi nasabah PT. di Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Kegunaan yang diharapkan dalam penelitian ini adalah:

1. Kegunaan Teoritis

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah kajian ilmiah mengenai strategi peningkatan kualitas layanan berbasis digital dalam dunia perbankan syariah, khususnya melalui penggunaan aplikasi mobile banking seperti *Byond*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi dasar untuk pengembangan penelitian selanjutnya di bidang layanan perbankan berbasis teknologi.

2. Kegunaan Praktis

Penelitian ini memberikan manfaat bagi BSI KC Parepare dalam merumuskan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan melalui aplikasi *Byond*. Penelitian ini juga membantu pihak bank memahami kebutuhan dan harapan nasabah, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Tinjauan Penelitian Relevan

Penelitian terkait tentang *digital banking* yang dikaji baik dalam bentuk makalah, buku, penelitian relevan, tinjauan teori, tinjauan kepustakaan, dan hasil penelitian. Penulis menyadari bahwa tidak menutup kemungkinan penelitian yang akan penulis teliti, memiliki kemiripan dengan penelitian lain. Saat mencari beberapa referensi tambahan, penulis menemukan sebuah penelitian yang berkaitan dengan topik yang dimaksud. Ada banyak penelitian terkait variabel yang peneliti teliti sekarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Nur Rahmah Sari (2022) dengan judul “Studi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Syariah” meneliti pengaruh kualitas layanan sistem mobile banking terhadap kepuasan nasabah bank syariah. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dimensi *reliability* sangat memengaruhi kepuasan nasabah, terutama karena aplikasi *mobile banking* harus mampu memberikan layanan yang akurat, tepat waktu, dan konsisten. Kelebihan utama dari penelitian ini adalah membahas secara mendalam mengenai pentingnya keandalan sistem dalam membangun kepercayaan dan loyalitas pengguna aplikasi keuangan digital.<sup>10</sup>

Penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian penulis, yakni sama-sama menekankan pentingnya kualitas layanan digital sebagai penentu keberhasilan layanan perbankan. Namun, perbedaannya terletak pada ruang lingkup penelitian. Jika penelitian Nur Rahmah bersifat umum dan mencakup berbagai aplikasi *mobile banking* syariah, maka penelitian ini lebih fokus pada satu aplikasi spesifik, yaitu *Byond Mobile* milik BSI, serta mengaitkannya langsung dengan dua dimensi *SERVQUAL*, yaitu *reliability* dan *responsiveness*.

---

<sup>10</sup> Nur Rahmah Sari, “Studi Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking Syariah,” *At Tawazun Jurnal Ekonomi Islam* 2, no. 3 (2022).



Penelitian yang dilakukan oleh Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, dan Muhammad Iqbal (2021) dengan judul “Peran Layanan *Mobile Banking* dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah”. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, terutama pada aspek *responsiveness*, yaitu ketanggapan sistem terhadap kebutuhan nasabah, sangat memengaruhi kepuasan serta loyalitas nasabah terhadap bank syariah. Respons cepat dari layanan digital memungkinkan nasabah merasa dihargai dan kebutuhan mereka terpenuhi secara efisien.<sup>11</sup>

Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama menyoroti dimensi *responsiveness* sebagai bagian penting dalam evaluasi kualitas layanan digital. Namun, penelitian Debi Triyanti lebih menitikberatkan pada hubungan antara kepuasan dan loyalitas nasabah, sedangkan skripsi ini lebih menyoroti strategi peningkatan kualitas layanan itu sendiri, termasuk evaluasi langsung dari pengguna aplikasi *Byond* di lapangan.

Penelitian yang dilakukan oleh Rismawan (2022) dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan *Mobile Banking* terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen”. Penelitian ini mengkaji secara kuantitatif bagaimana kualitas layanan digital khususnya dalam kecepatan dan ketepatan informasi (*responsiveness*) dapat meningkatkan kepuasan nasabah. Temuan dari penelitian ini menunjukkan bahwa layanan cepat tanggap dan kemampuan sistem memberikan informasi real time berkontribusi besar terhadap kenyamanan nasabah.<sup>12</sup>

Persamaannya dengan penelitian penulis terletak pada fokus kualitas layanan dari sisi pengguna dan pengalaman digital yang dirasakan secara langsung. Akan tetapi, penelitian Rismawan lebih menekankan aspek teknis sistem *mobile banking*, sementara

---

<sup>11</sup> Debi Triyanti, Reny Fitriana Kaban, and Muhammad Iqbal, “Peran Layanan Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah,” *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis* 2, no. 1 (2021): 51–62.

<sup>12</sup> Rismawan Rismawan, “Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Aceh Syariah Cabang Bireuen,” *Ameena Journal* 2, no. 2 (2024): 130–41.

penelitian ini juga menggali persepsi dan pengalaman subjektif pengguna melalui pendekatan kualitatif.

Penelitian yang dilakukan oleh T. Syahrizal Ilyas dan Wardah (2024) dengan judul “Determinan Kepuasan Nasabah dalam Menggunakan Mobile-Banking pada Bank Syariah Indonesia di Kota Banda Aceh”. Penelitian ini membahas beberapa faktor yang memengaruhi kepuasan nasabah, seperti kepercayaan, efisiensi, serta kecepatan layanan. Dalam hal ini, efisiensi dan kecepatan sangat berkaitan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness*. Efisiensi operasi digital menjadi elemen penting dalam menjaga kepuasan nasabah terhadap platform mobile banking.<sup>13</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada fokus yang menilai efektivitas layanan *Byond* melalui keandalan sistem dan ketanggapan layanan. Perbedaannya terletak pada pendekatan metodologis: penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian penulis menggunakan pendekatan kualitatif berbasis wawancara mendalam terhadap pengguna langsung aplikasi.

Penelitian yang dilakukan oleh Winda Sari dan Ria Andriani (2023) dalam jurnal dengan judul “Analisis Kepuasan Nasabah terhadap Layanan Aplikasi *BRIS Online*”. Penelitian ini dilakukan sebelum merger bank syariah menjadi BSI dan fokus pada aplikasi *BRIS*. Temuan mereka menunjukkan bahwa nasabah sangat menghargai layanan yang cepat dan informasi transaksi yang akurat. Hal ini menunjukkan pentingnya dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam menunjang kualitas pelayanan digital bank syariah.<sup>14</sup>

Persamaan dari penelitian ini dengan penelitian penulis terletak pada pendekatan layanan digital dari sisi pengguna, dengan perhatian khusus terhadap fitur dan kecepatan sistem. Namun, penelitian Winda Sari tidak membahas aspek strategi

---

<sup>13</sup> T M Syahrizal Ilyas, “Determinan Kepuasan Nasabah Dalam Menggunakan Mobile-Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Banda Aceh,” *J-EBIS (Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Islam)*, 2024, 23–44.

<sup>14</sup> Winda Sari dan Ria Andriani, “Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Aplikasi *BRIS Online*,” *El-Mal Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam* 14, no. 1 (2023).

peningkatan layanan, sedangkan penelitian ini menggali bagaimana BSI KC Parepare merancang strategi edukasi dan pendampingan digital kepada nasabah.

## **B. Tinjauan Teori**

### **1. Strategi**

#### **a. Pengertian Strategi**

Secara etimologi kata strategi berasal dari bahasa Yunani yaitu *strategos*, yang berarti panglima atau jenderal perang. Secara historis, strategi dipahami sebagai seni dalam menyusun rencana dan langkah untuk mencapai kemenangan di medan pertempuran. Namun, dalam perkembangannya, istilah ini mengalami perluasan makna dan kini digunakan secara luas dalam berbagai bidang, termasuk ekonomi, manajemen, pendidikan, dan pemerintahan.

Secara umum, strategi dapat dimaknai sebagai suatu rencana menyeluruh dan terarah yang digunakan untuk mencapai tujuan tertentu dalam jangka waktu tertentu. Strategi tidak bersifat spontan atau reaktif, melainkan dirancang secara sistematis dengan mempertimbangkan berbagai faktor yang memengaruhi, baik dari dalam maupun luar organisasi. Di dalam strategi terkandung serangkaian tindakan yang terpadu, terkoordinasi, dan terukur, serta berfungsi sebagai panduan dalam proses pengambilan keputusan, penentuan prioritas, dan pengalokasian sumber daya.

Dalam konteks organisasi atau perusahaan, strategi menjadi pedoman utama dalam menjalankan aktivitas yang berkaitan dengan pencapaian tujuan jangka panjang. Strategi dirancang dengan mempertimbangkan visi dan misi organisasi serta disesuaikan dengan kondisi lingkungan yang terus berubah. Melalui strategi yang baik, sebuah organisasi dapat meningkatkan daya saing, mengantisipasi perubahan, serta menjawab berbagai tantangan yang muncul dalam perjalanan operasionalnya.

Strategi juga mencerminkan kesatuan antara gagasan, perencanaan, dan pelaksanaan tindakan secara menyeluruh. Di dalamnya terdapat proses analisis situasi, identifikasi kekuatan dan kelemahan, penentuan tujuan, serta implementasi

kebijakan yang konsisten. Tidak hanya itu, strategi juga bersifat dinamis, artinya dapat disesuaikan seiring dengan perubahan situasi dan kebutuhan. Oleh karena itu, strategi yang baik adalah strategi yang tidak hanya realistis dan aplikatif, tetapi juga fleksibel dan adaptif terhadap perubahan.

Dalam pelaksanaannya, strategi harus dilengkapi dengan koordinasi yang baik antara unit atau bagian yang terlibat. Setiap elemen organisasi perlu memahami arah dan tujuan strategis agar dapat bergerak secara sinkron dan efektif. Selain itu, strategi harus memiliki tema atau fokus utama yang menjadi penentu keberhasilan, seperti efisiensi, inovasi, pelayanan prima, atau penguasaan pasar. Untuk mewujudkan strategi tersebut, diperlukan dukungan manajemen yang kuat, pengambilan keputusan yang tepat, serta pelaksanaan yang konsisten.

Dengan demikian, strategi bukan hanya sebuah rencana, melainkan juga cerminan dari bagaimana sebuah organisasi melihat masa depan, menyiapkan langkah untuk mencapainya, dan menempatkan dirinya dalam peta persaingan yang ada. Dalam dunia perbankan dan pelayanan digital seperti aplikasi Byond, strategi menjadi kunci untuk memberikan layanan terbaik, memperkuat relasi dengan nasabah, dan menghadirkan solusi yang efisien dan berorientasi pada kepuasan pengguna.<sup>15</sup>

strategi merupakan pendekatan secara keseluruhan yg berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah kegiatan pada kurun waktu tertentu. di dalam taktik yang baik terdapat koordinasi tim kerja, mempunyai tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sinkron menggunakan prinsip-prinsip aplikasi gagasan secara rasional, efisiensi pada pendanaan dan memiliki seni manajemen untuk mencapai tujuan secara efektif. strategi membagikan arahan umum yang hendak ditempuh sang organisasi buat mencapai tujuannya. taktik ini adalah rencana akbar serta planning penting. Setiap organisasi yg dikelola secara baik mempunyai seni manajemen, walaupun tak dinyatakan secara eksplisit.

---

<sup>15</sup> Hidayatullah, "Analisis SWOT Strategi Pemasaran Di Masa Pandemi Covid-19 Umi Katering Kecamatan Kaliwungu."

Strategi adalah suatu rencana menyeluruh yang disusun untuk mencapai tujuan organisasi. Bagi perusahaan, strategi dibutuhkan tidak hanya sebagai alat dalam memperoleh proses sosial dan manajerial, namun juga sebagai cara bagi individu dan kelompok untuk mendapatkan kebutuhan serta keinginannya, dan selanjutnya menukarkan produk dan nilai dengan pihak lain.

Strategi merupakan elemen penting yang sangat menentukan keberhasilan suatu organisasi. Hal ini sangat tergantung pada kemampuan pemimpin dalam merumuskan strategi yang akan digunakan. Strategi perusahaan juga sangat dipengaruhi oleh tujuan perusahaan, situasi, dan lingkungan yang ada. Secara umum, strategi adalah upaya terpadu dalam mencapai sasaran tertentu serta mengarahkan pengembangan rencana pemasaran secara terperinci.

#### **b. Tingkat-tingkat strategi**

Merujuk pada pandangan Higgins (Salusu, 2006), terdapat empat level strategi utama yang perlu diperhatikan dalam proses perumusan strategi organisasi secara menyeluruh. Keempat tingkatan ini dikenal dengan istilah *Master Strategy*, yang terdiri dari: strategi entitas (*enterprise strategy*), strategi korporasi (*corporate strategy*), strategi bisnis (*business strategy*) dan strategi fungsional (*functional strategy*). Berikut adalah uraian dari masing-masing tingkatan:

##### **a. Strategi Entitas (*Enterprise Strategy*)**

Strategi ini fokus pada bagaimana organisasi merespons ekspektasi dan tuntutan masyarakat luas. Setiap organisasi tidak dapat dilepaskan dari keterkaitannya dengan lingkungan sosial di luar kendalinya, seperti masyarakat umum, pemerintah, kelompok penekan, kelompok politik, dan komunitas sosial lainnya. Karena itu, strategi entitas mencerminkan sejauh mana organisasi membangun hubungan dan interaksi dengan pihak eksternal demi menciptakan manfaat timbal balik yang mendukung keberlangsungan organisasi.

##### **b. Strategi Korporasi (*Corporate Strategy*)**

Strategi ini berkaitan dengan arah dan cakupan utama dari suatu lembaga atau organisasi, sehingga sering pula disebut sebagai strategi besar (*grand strategy*).

Fokus utama strategi ini adalah menjawab pertanyaan mengenai bidang atau sektor yang menjadi inti kegiatan organisasi, serta bagaimana organisasi tersebut mengelola dan mengontrol aktivitas-aktivitas utamanya. Pendekatan ini tidak hanya berlaku pada sektor bisnis, namun juga relevan untuk instansi pemerintah dan organisasi non-profit.

c. Strategi Bisnis (*Business Strategy*)

Strategi ini menjelaskan cara organisasi membangun posisinya di tengah lingkungan persaingan, baik untuk meraih dukungan dari pemangku kepentingan seperti pengusaha, pemerintah, donor, maupun masyarakat umum. Tujuannya adalah memperoleh peluang strategis yang dapat memperkuat daya saing dan membantu organisasi bertumbuh serta berkembang secara berkelanjutan.

d. Strategi Fungsional (*Functional Strategy*)

Strategi ini bertugas mendukung keberhasilan pelaksanaan strategi-strategi di tingkat yang lebih tinggi. Terdapat tiga bentuk utama strategi fungsional, yaitu:

- 1) Strategi fungsional ekonomi yaitu mencakup berbagai fungsi organisasi agar dapat berjalan sebagai entitas ekonomi yang stabil dan efisien, seperti manajemen keuangan, pemasaran, pemanfaatan sumber daya, serta kegiatan penelitian dan pengembangan.
- 2) Fungsional strategi manajerial, mencakup elemen-elemen inti manajemen seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, pengawasan, pengelolaan SDM, kepemimpinan, motivasi, komunikasi, pengambilan keputusan, representasi organisasi, serta integrasi internal.
- 3) Strategi isu strategi, berfungsi untuk mengidentifikasi dan merespons dinamika lingkungan eksternal, baik yang sudah diketahui maupun yang bersifat tidak terduga dan terus berubah. Keempat jenis strategi ini membentuk satu sistem yang saling terkait. Oleh karena itu, para pemimpin organisasi perlu memandang pengelolaan lembaga tidak sekadar dari sisi administratif, tetapi juga mempertimbangkan aspek

keberlanjutan dan kesehatan organisasi dari perspektif ekonomi dan responsif terhadap perubahan lingkungan.

**c. Jenis-jenis Strategi**

Agar dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan bersama, setiap perusahaan perlu memiliki dan menerapkan beragam strategi bisnis. Adapun jenis-jenis strategi yang dapat digunakan antara lain:

**a. Strategi penetrasi pemasaran**

Strategi ini merupakan upaya perusahaan dalam meningkatkan jumlah pelanggan, baik dari segi jumlah maupun mutu, dengan tetap fokus pada pasar yang sudah ada. Cara yang biasa ditempuh adalah melalui promosi yang intensif dan perluasan distribusi secara aktif guna memperbesar pangsa pasar yang telah dikuasai.

**b. Strategi pengembangan produk**

Strategi pengembangan produk dilakukan dengan cara memperkenalkan produk baru atau melakukan inovasi terhadap produk yang sudah ada, sehingga mampu menarik perhatian konsumen baru. Dalam hal ini, kreativitas dan kemampuan berinovasi menjadi faktor kunci untuk memenangkan persaingan pasar dan memperluas jangkauan konsumen.

**c. Strategi pengembangan pasar**

Strategi ini bertujuan untuk membawa produk yang ada ke pasar baru yang sebelumnya belum dijangkau. Implementasinya bisa melalui pembukaan cabang di lokasi yang strategis atau menjalin kemitraan dengan pihak lain, guna menarik minat konsumen dari wilayah atau segmen baru yang potensial.

**d. Strategi integrasi**

Strategi ini biasanya menjadi pilihan perusahaan dalam kondisi keuangan yang kritis, terutama ketika mengalami kesulitan likuiditas. Tujuannya adalah memperkuat kendali internal melalui integrasi kegiatan, baik secara



vertikal maupun horizontal, demi menjaga kelangsungan operasional perusahaan.

e. Strategi diversifikasi

Strategi diversifikasi dijalankan ketika perusahaan memfokuskan diri pada segmen pasar tertentu, dengan menawarkan berbagai variasi produk dalam satu lini bisnis. Dengan demikian, perusahaan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan yang berbeda-beda di dalam segmen pasar yang sama, sekaligus memperkuat posisi di pasar tersebut.<sup>16</sup>

**d. Peranan Strategi**

Dalam suatu organisasi atau perusahaan, strategi memiliki peran krusial dalam menentukan keberhasilan. Strategi mencakup serangkaian tindakan terencana serta koordinasi yang efektif dalam rangka mencapai tujuan organisasi. Secara umum, terdapat tiga fungsi utama strategi dalam proses manajemen, yaitu:

a. Strategi sebagai dasar pengambilan keputusan

Strategi berfungsi sebagai landasan dalam proses pengambilan keputusan yang dapat mendukung keberhasilan organisasi. Ia menjadi penghubung antara gagasan yang dirumuskan oleh individu atau lembaga dengan hasil nyata yang diharapkan, sehingga keputusan yang diambil tidak bersifat acak, tetapi terarah dan strategis.

b. Strategi sebagai alat koordinasi dan komunikasi

Fungsi strategi juga terlihat dalam perannya sebagai media koordinasi dan komunikasi antar bagian dalam organisasi. Strategi membantu menyatukan visi dan arah gerak setiap unit kerja, sehingga semua elemen dalam organisasi bergerak secara sinergis menuju tujuan yang sama.

c. Strategi sebagai penentu arah atau target

Strategi disusun dengan mempertimbangkan visi dan misi organisasi untuk mengarahkan posisi perusahaan di masa depan. Dengan adanya tujuan yang

---

<sup>16</sup> Hidayatullah.

jelas, strategi dapat digunakan sebagai panduan dalam merancang langkah-langkah konkret yang memungkinkan setiap individu menyumbangkan aspirasinya dalam proses pencapaian tujuan bersama.

#### e. Indikator Strategi

Strategi dalam organisasi juga dapat diukur melalui beberapa indikator utama berikut:

1. Merupakan sasaran akhir yang ingin dicapai setelah melalui proses atau aktivitas tertentu. Tujuan bersifat bertingkat dan progresif, serta memiliki dua subindikator penting, yaitu: misi organisasi dan kemampuan untuk mencapainya.
2. Pengarahan, Meliputi proses memberikan arahan atau petunjuk kepada anggota organisasi agar bertindak sesuai rencana yang telah ditentukan sebelumnya. Pengarahan mencakup koordinasi, motivasi, komunikasi, dan pemberian instruksi atau perintah.
3. Tindakan, Mengacu pada respons atau perilaku yang timbul berdasarkan hasil pengamatan terhadap suatu kondisi. Seperti yang dikemukakan oleh Notoatmodjo, tindakan merupakan reaksi terhadap stimulus tertentu. Subindikator tindakan meliputi kondisi eksternal serta perangkat atau alat yang digunakan untuk merespons situasi tersebut.<sup>17</sup>

### 2. Kualitas Layanan

#### a. Pengertian Kualitas Layanan

Kualitas merupakan suatu konsep yang bersifat dinamis dan terus berkembang, serta sangat berkaitan dengan kebutuhan dan persepsi pelanggan. Kualitas tidak hanya sekadar hasil akhir dari suatu produk atau layanan, melainkan mencakup seluruh aspek proses yang mengarah pada pencapaian kepuasan konsumen.

---

<sup>17</sup> Wina Giswanti, "Strategi Pemerintah Dalam Penerapan Sistem Informasi Dan Aduan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang," *Universitas Muhammadiyah Makassar*, 2018.

Dalam konteks bisnis jasa, khususnya sektor perbankan, kualitas memiliki cakupan yang lebih luas, meliputi dimensi fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), hingga empati (*empathy*).

Secara lebih rinci, kualitas mencakup berbagai aspek seperti mutu produk, efektivitas pelayanan, citra perusahaan, perilaku individu penyedia jasa, proses operasional yang berjalan, hingga lingkungan kerja secara keseluruhan. Semua aspek tersebut saling terkait dan membentuk persepsi menyeluruh pelanggan terhadap suatu entitas bisnis. Persepsi inilah yang kemudian menjadi tolak ukur apakah kualitas layanan dianggap tinggi, sedang, atau rendah di mata konsumen.

Pelayanan sendiri dapat dimaknai sebagai suatu aktivitas atau tindakan yang ditawarkan oleh pihak penyedia kepada penerima jasa, yang pada umumnya bersifat tidak berwujud, tidak menghasilkan perpindahan hak milik, serta memerlukan interaksi langsung antara pemberi layanan dan penerima manfaat. Pelayanan mencerminkan cara penyedia jasa bertindak dalam upaya memenuhi kebutuhan serta keinginan konsumen guna menciptakan tingkat kepuasan tertentu. Pelayanan juga erat kaitannya dengan aspek psikologis, di mana kesan positif yang dirasakan nasabah dapat meningkatkan kepercayaan dan loyalitas terhadap institusi penyedia layanan tersebut.

Secara umum, semakin baik pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Kepuasan ini tidak hanya berdampak pada loyalitas pelanggan, tetapi juga turut memengaruhi reputasi perusahaan di mata publik. Dalam jangka panjang, pelayanan yang konsisten dan berkualitas akan mendorong peningkatan jumlah pelanggan, memperkuat hubungan jangka panjang, dan membentuk citra positif terhadap lembaga atau organisasi.

Kualitas layanan dapat diartikan sebagai seluruh proses dan aktivitas yang dilakukan oleh suatu perusahaan dalam rangka memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan secara efektif dan efisien. Hal ini mencakup desain layanan, penyampaian layanan, respons terhadap keluhan, serta kemampuan beradaptasi terhadap

dinamika kebutuhan pelanggan. Dalam perusahaan jasa seperti perbankan, pelayanan yang berkualitas sangatlah krusial karena menyangkut kepercayaan nasabah terhadap institusi keuangan. Tidak seperti produk fisik yang dapat dinilai secara kasat mata, layanan lebih bersifat abstrak dan sangat bergantung pada interaksi antarmanusia serta kenyamanan pengalaman pengguna.

Bentuk pelayanan yang baik dalam dunia perbankan meliputi kemudahan akses layanan, kecepatan proses transaksi, keramahan dalam berinteraksi, kompetensi teknis pegawai, serta kemampuan bank dalam menjawab kebutuhan spesifik dari setiap nasabah. Pelayanan prima juga tercermin dalam penyediaan sistem digital yang responsif dan aman, seperti layanan *mobile banking* yang memungkinkan nasabah melakukan transaksi kapan pun dan di mana pun dengan kenyamanan maksimal. Hal-hal inilah yang menjadi pembeda antara bank yang mampu bertahan dan berkembang dengan bank yang stagnan dalam pelayanan.

Dengan demikian, kualitas layanan menjadi salah satu faktor utama dalam menentukan keberhasilan dan daya saing sebuah bank di industri perbankan. Pelayanan yang unggul bukan hanya menjadi nilai tambah, melainkan menjadi keharusan agar perusahaan dapat bertahan dalam era kompetisi yang semakin ketat dan berbasis digital. Oleh sebab itu, investasi dalam pengembangan kualitas layanan harus menjadi prioritas utama bagi setiap lembaga keuangan yang ingin menciptakan hubungan jangka panjang dengan nasabahnya.<sup>18</sup>

#### **b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Layanan**

Salah satu cara efektif untuk membedakan perusahaan jasa dari para pesaingnya adalah dengan secara konsisten menyajikan layanan yang memiliki kualitas lebih tinggi. Keberhasilan dalam hal ini sangat ditentukan oleh kemampuan perusahaan untuk memenuhi bahkan melampaui ekspektasi pelanggan terhadap layanan yang diberikan.

---

<sup>18</sup> Evi Oktaviani Satriyanti, "Pengaruh Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Bank Terhadap Loyalitas Nasabah Bank Muamalat Di Surabaya," *Journal of Business & Banking* 2, no. 2 (2012): 171–84.

Menurut Parasuraman dalam kutipan Tjiptono, terdapat lima jenis kesenjangan (gap) yang dapat menyebabkan kegagalan dalam pelayanan:

- a. Kesenjangan antara harapan pelanggan dan pemahaman manajemen terjadi ketika pihak manajemen tidak memiliki pemahaman yang akurat mengenai keinginan atau ekspektasi pelanggan, serta cara pelanggan menilai kualitas layanan.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen dan standar layanan yang ditetapkan biasanya muncul karena kurangnya interaksi langsung antara manajemen dan pelanggan, atau karena manajemen belum sepenuhnya siap dalam mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan pelanggan.
- c. Kesenjangan antara standar layanan dan pelaksanaan di lapangan muncul ketika pelayanan aktual tidak berjalan sesuai standar yang dirumuskan, atau ketika proses layanan tidak cukup fleksibel untuk menyesuaikan dengan kebutuhan pelanggan.
- d. Kesenjangan antara pelaksanaan pelayanan dan komunikasi eksternal terjadi saat janji atau informasi yang disampaikan oleh perusahaan melalui media eksternal tidak selaras dengan pengalaman nyata pelanggan saat menerima pelayanan.
- e. Kesenjangan antara ekspektasi dan realisasi layanan terlihat ketika pelanggan merasa bahwa layanan yang diterima tidak sesuai dengan janji atau harapan yang dibentuk sebelumnya oleh perusahaan.

Tjiptono juga mengidentifikasi beberapa penyebab utama dari penurunan kualitas pelayanan, di antaranya:

- a. Proses produksi dan konsumsi jasa yang bersamaan  
Proses produksi dan konsumsi jasa yang bersamaan  
Karena jasa dikonsumsi secara langsung saat diproduksi, maka keterlibatan pelanggan dalam proses tersebut menjadi tidak terhindarkan. Hal ini menimbulkan tantangan tersendiri, terutama jika staf layanan kurang kompeten atau menunjukkan perilaku yang tidak profesional.

b. Ketergantungan tinggi pada tenaga kerja

Kualitas pelayanan sangat bergantung pada keterlibatan langsung karyawan. Namun, faktor seperti rendahnya kompensasi, pelatihan yang tidak memadai, atau tingginya tingkat pergantian staf dapat memicu ketidakseragaman dalam pelayanan.

c. Minimnya dukungan bagi karyawan garis depan

Staf yang berhadapan langsung dengan pelanggan sering kali memerlukan pelatihan, peralatan, dan informasi yang memadai dari manajemen agar dapat memberikan layanan secara optimal.

d. Hambatan dalam komunikasi

Komunikasi yang tidak berjalan secara efektif bisa menyebabkan ketidaksesuaian informasi yang akhirnya berdampak negatif terhadap persepsi pelanggan atas kualitas layanan yang diterima.

e. Perlakuan seragam terhadap semua pelanggan

Pelanggan memiliki latar belakang, emosi, dan pengalaman yang berbeda, sehingga pendekatan yang sama untuk semua pelanggan dapat menimbulkan ketidakpuasan. Layanan seharusnya mempertimbangkan kebutuhan dan karakteristik masing-masing individu.

f. Ekspansi layanan secara berlebihan

Menambahkan terlalu banyak fitur atau jenis layanan justru bisa mengganggu fokus perusahaan dan menurunkan standar kualitas yang sudah ada.

g. Fokus berlebihan pada tujuan jangka pendek

Orientasi bisnis yang terlalu terfokus pada pencapaian target jangka pendek dapat mengabaikan pentingnya membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan serta menjaga kualitas layanan secara berkelanjutan.

**c. Indikator Kualitas Layanan**

Kualitas layanan merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan penyedia jasa dalam memenuhi harapan konsumennya. Dalam konteks

perbankan syariah digital seperti aplikasi Byond, pemahaman terhadap dimensi kualitas layanan menjadi sangat penting untuk menjamin kenyamanan dan kepuasan nasabah. Penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini secara umum terdiri atas lima dimensi utama, namun dalam penelitian ini hanya dua dimensi yang dianggap paling relevan, yaitu *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan) .

#### 1. *Reliability* (Keandalan)

*Reliability* atau keandalan didefinisikan sebagai kemampuan suatu perusahaan atau institusi dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan konsisten. Dalam layanan digital seperti aplikasi Byond, keandalan mencakup beberapa aspek utama seperti:

- a. Stabilitas sistem aplikasi (minim error dan gangguan),
- b. Keakuratan informasi saldo dan transaksi,
- c. Kesesuaian antara fitur layanan dan hasil yang ditampilkan,
- d. Konsistensi layanan setiap saat (24 jam tanpa batas waktu).

Keandalan menjadi penting karena nasabah sangat bergantung pada sistem digital dalam mengelola keuangan mereka. Misalnya, jika nasabah melakukan transfer dana melalui aplikasi *Byond*, maka keberhasilan transaksi secara real-time tanpa kendala akan meningkatkan kepercayaan terhadap layanan tersebut. Sebaliknya, jika aplikasi sering mengalami error, maka tingkat kepercayaan pun akan menurun.

Contoh lain dari keandalan adalah saat sistem secara otomatis mengirimkan notifikasi setelah transaksi berhasil dilakukan. Nasabah tidak perlu lagi menghubungi pihak bank untuk memastikan proses telah selesai, karena semua informasi tercatat dan dikirim dengan tepat waktu melalui aplikasi. Konsistensi seperti ini merupakan bagian dari pelayanan yang dapat diandalkan .

#### 2. *Responsiveness* (Ketanggapan)



Responsiveness merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan dalam membantu pelanggan dan memberikan layanan secara cepat. Dalam konteks aplikasi Byond, responsivitas ini mencakup berbagai hal, seperti:

- a. Kecepatan petugas dalam merespons laporan gangguan dari nasabah,
- b. Penyediaan fitur live chat atau customer support 24 jam,
- c. Penanganan keluhan melalui media sosial atau call center,
- d. Ketersediaan pusat bantuan (FAQ atau video tutorial) dalam aplikasi.

Petugas bank maupun sistem otomatis dituntut untuk memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan atau pertanyaan nasabah. Respons cepat ini akan menciptakan rasa aman dan nyaman bagi nasabah karena merasa diperhatikan. Salah satu bentuk responsiveness yang baik adalah ketika ada gangguan pada aplikasi (seperti gagal login atau saldo tidak muncul), petugas langsung memberikan notifikasi penyebab masalah dan estimasi waktu perbaikan.

Jenis keluhan nasabah yang termasuk dalam dimensi responsiveness antara lain:

1. Keluhan teknis seperti sistem error saat login atau transfer,
2. Keluhan pelayanan terkait sikap petugas bank yang lambat menanggapi,
3. Keluhan keterbatasan informasi seperti tidak tersedianya panduan fitur dalam aplikasi.

Kecepatan dan ketepatan dalam menanggapi keluhan berperan penting dalam meningkatkan loyalitas nasabah terhadap bank. Layanan yang tanggap mencerminkan bahwa bank memahami kebutuhan nasabah secara menyeluruh dan siap membantu dalam berbagai situasi darurat .

#### **d. Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Islam**

Dalam Islam, pelayanan merupakan bagian integral dari akhlak dan tanggung jawab sosial umat Muslim terhadap sesama. Pelayanan tidak hanya dilihat sebagai aktivitas transaksional, tetapi juga sebagai bentuk pengabdian yang memiliki dimensi



spiritual dan sosial. Oleh karena itu, dalam konteks lembaga keuangan syariah seperti Bank Syariah Indonesia (BSI), pelayanan kepada nasabah harus mencerminkan prinsip-prinsip syariah yang mengedepankan kejujuran, tanggung jawab, keadilan, dan kepedulian.

Menurut Safira Wardani, pelayanan dalam Islam hendaknya diberikan dengan sikap yang lembut, penuh sopan santun, dan tidak merugikan pihak lain. Pelayanan tidak semata-mata berorientasi pada keuntungan, tetapi juga pada nilai keberkahan, amanah, dan keikhlasan. Seorang pelaku usaha atau pemberi layanan dalam pandangan Islam wajib memperlakukan pengguna jasa dengan adil, transparan, dan menjunjung tinggi integritas moral. Ini mencerminkan peran layanan bukan hanya sebagai proses teknis, tetapi juga sebagai sarana menjalankan nilai-nilai keislaman dalam kehidupan sehari-hari.<sup>19</sup>

Islam juga menekankan pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas dan tidak sembarangan. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surat Al-Baqarah ayat 267.

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ ءَامَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ مِنَ الْأَرْضِ وَلَا تَيَمَّمُوا  
الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِإِخْذِيهِ إِلَّا أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ  
٢٦٧

Terjemahnya:

*“Wahai orang-orang yang beriman! Infakkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu infakkan padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah bahwa Allah Mahakaya lagi Maha Terpuji” (QS. Al-Baqarah: 267).*

<sup>19</sup> Safira Wardani, “Analisis Komparatif Kualitas Pelayanan Nasabah Pengguna Aplikasi Digital Dan Manual Pada Pegadaian Syariah Sidrap” (IAIN Parepare, 2024).

Ayat ini menjadi dasar bahwa setiap bentuk layanan dan produk yang diberikan kepada orang lain termasuk dalam sektor jasa seperti perbankan harus dalam kondisi terbaik. Memberikan layanan yang setengah setengah, asal jadi, atau tidak memperhatikan kebutuhan pengguna merupakan perilaku yang bertentangan dengan etika Islam.

Pelayanan yang berkualitas dalam pandangan Islam juga mencakup unsur menepati janji, keandalan informasi, dan konsistensi. Sebagaimana dalam Al-Qur'an surat An-Nahl ayat 91:

وَأَوْفُوا بِعَهْدِ اللَّهِ إِذَا عَاهَدْتُمْ وَلَا تَنْفُضُوا الْأَيْمَانَ بَعْدَ تَوْكِيدِهَا وَقَدْ جَعَلْتُمُ اللَّهَ عَلَيْكُمْ كَفِيلًا إِنَّ اللَّهَ يَعْلَمُ مَا تَفْعَلُونَ ٩١

Terjemahnya:

*“Dan tepatilah perjanjian dengan Allah apabila kamu berjanji, dan janganlah kamu membatalkan sumpah-sumpahmu setelah diikrarkan, sedangkan kamu telah menjadikan Allah sebagai saksimu. Sungguh, Allah mengetahui apa yang kamu perbuat.” (QS. An-Nahl: 91)*

Menepati janji dalam pelayanan berarti menyampaikan informasi dengan jujur, memberikan bantuan sebagaimana dijanjikan, dan merespons kebutuhan pelanggan dengan serius. Dalam konteks perbankan syariah digital seperti penggunaan aplikasi *Byond*, hal ini berarti pihak bank harus mampu memenuhi ekspektasi yang dibangun melalui promosi, brosur, atau fitur yang ditawarkan dalam aplikasi tersebut.<sup>20</sup>

Aplikasi *Byond* by BSI sebagai salah satu inovasi digital berbasis syariah menghadirkan berbagai layanan seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, pembayaran ZISWAF, hingga fitur-fitur islami seperti arah kiblat dan pengingat salat. Namun, layanan tersebut tidak cukup hanya tersedia secara teknis. Pelaksanaannya

---

<sup>20</sup> Moh Amrullah, “Implementasi Peningkatan Kualitas Layanan Pada Produk Pembiayaan Pensiun Di PT. Bank Syariah Mandiri Kantor Cabang Pembantu Batu” (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim, 2018).

harus sesuai dengan nilai-nilai Islam, seperti menjamin kemudahan akses, keamanan transaksi, transparansi informasi, dan edukasi kepada pengguna, khususnya mereka yang belum familiar dengan teknologi digital.

Dalam teori kualitas layanan, dua dimensi yang sangat relevan untuk penelitian ini adalah keandalan (*reliability*) dan daya tanggap (*responsiveness*). Keandalan merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, sedangkan daya tanggap merujuk pada kesediaan dan kecepatan dalam membantu pelanggan serta memberikan layanan dengan cepat.

Kedua dimensi ini sejalan dengan nilai-nilai Islam yang menekankan pada kejujuran, amanah, dan kecepatan dalam menanggapi kebutuhan sesama. Ketika layanan yang diberikan oleh aplikasi *Byond* tidak sesuai dengan informasi yang dijanjikan atau lambat dalam merespons keluhan nasabah, maka hal tersebut bertentangan dengan prinsip-prinsip pelayanan Islami.

Dengan demikian, strategi peningkatan kualitas layanan digital di BSI KC Parepare melalui aplikasi *Byond* seharusnya tidak hanya mengejar efisiensi teknologi, tetapi juga mempertimbangkan etika pelayanan dalam Islam. Peningkatan kualitas tidak boleh lepas dari upaya membina hubungan yang baik dengan nasabah melalui pendekatan yang komunikatif, jujur, dan bertanggung jawab. Pelayanan berbasis syariah harus memadukan profesionalisme teknologi dengan sentuhan akhlak Islam, sehingga menghasilkan kepuasan nasabah sekaligus keberkahan dalam usaha.

Integrasi antara teknologi digital dan nilai-nilai Islam ini menjadi ciri khas utama lembaga keuangan syariah, dan merupakan kekuatan strategis dalam membangun loyalitas nasabah di era persaingan digital. Oleh karena itu, setiap strategi pelayanan yang dirancang oleh BSI, termasuk pelatihan frontliner, edukasi digital, dan penguatan sistem aplikasi, harus selalu merujuk pada prinsip-prinsip Islam agar tetap berada dalam koridor syariah sekaligus responsif terhadap kebutuhan zaman.

### 3. *Byond by BSI*

#### a. Pengertian *Byond*

*Byond by BSI* merupakan SuperApp inovatif yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bagian dari transformasi digital perbankan berbasis syariah. Aplikasi ini menjadi bentuk penyempurnaan dan pengganti resmi dari aplikasi BSI *Mobile* sebelumnya, dengan membawa konsep yang lebih komprehensif, modern, serta menyesuaikan dengan kebutuhan nasabah di era digital saat ini. *Byond* hadir tidak hanya sebagai alat transaksi keuangan, tetapi juga sebagai sarana yang mengintegrasikan aspek finansial, sosial, dan spiritual dalam satu platform digital.

Konsep “*Byond*” secara umum merujuk pada kemampuan aplikasi dalam memberikan layanan perbankan yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler. Hal ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan, mulai dari cek saldo, transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, hingga pembukaan rekening secara online tanpa harus datang ke kantor cabang. Tidak hanya itu, *Byond* juga menyediakan layanan syariah seperti fitur zakat, wakaf, infak, dan sedekah secara digital yang langsung terhubung dengan lembaga amil terpercaya.

Dari segi keunggulan, aplikasi ini dirancang dengan antarmuka yang lebih modern dan *user friendly*, dilengkapi dengan sistem keamanan yang ditingkatkan melalui penggunaan biometrik, autentikasi ganda, dan sistem enkripsi data. Kecepatan akses dan responsivitas aplikasi juga menjadi salah satu kelebihanannya, yang memungkinkan nasabah untuk menyelesaikan transaksi dalam waktu singkat tanpa hambatan teknis yang berarti. Hal ini sejalan dengan dimensi *reliability* dan *responsiveness* dalam teori *SERVQUAL*, yang menekankan pentingnya keandalan layanan serta kecepatan tanggapan dari penyedia jasa terhadap kebutuhan pelanggan.

Keberadaan *Byond* juga mencerminkan upaya BSI dalam mendukung inklusi keuangan digital berbasis syariah, dengan menjangkau berbagai segmen nasabah termasuk generasi muda dan masyarakat yang sebelumnya kurang tersentuh layanan perbankan. Melalui pendekatan digital ini, diharapkan terjadi peningkatan jumlah pengguna aktif dan loyalitas nasabah terhadap produk-produk BSI. Selain itu, penggunaan *Byond* juga turut membantu menekan biaya operasional bank, mempercepat proses pelayanan, dan memperluas jangkauan layanan hingga ke wilayah yang belum memiliki akses fisik terhadap kantor cabang.

Dengan fitur-fitur yang terus dikembangkan dan diperbarui secara berkala, *Byond* menjadi salah satu inovasi strategis BSI dalam menghadapi tantangan era digital, sekaligus sebagai bentuk konkret dari transformasi layanan berbasis teknologi yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah. Aplikasi ini tidak hanya menawarkan kemudahan, tetapi juga memberikan nilai tambah dari sisi kenyamanan, efisiensi, serta keberpihakan pada etika dan nilai Islam dalam setiap transaksi.<sup>21</sup>

#### **b. Fitur Utama *Byond* by BSI**

##### **1) Transaksi Keuangan:**

- a. Transfer dana antar rekening BSI maupun ke bank lain.
- b. Pembayaran tagihan, pembelian pulsa, dan top-up
- c. Transaksi menggunakan QRIS.

##### **2) Investasi dan Tabungan:**

- a. Investasi dalam reksa dana, Surat Berharga Syariah Negara (SBSN), dan deposito syariah.

---

<sup>21</sup> Dinda Ayu Agustina and Diah Krisnaningsih, "Pengaruh Penggunaan BSI Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Di BSI Cabang Jenggolo," *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance* 6, no. 1 (2023): 179–91.

- b. Fitur perencanaan keuangan untuk membantu mencapai tujuan finansial

3) Layanan Sosial dan Spiritual:

- a. Penyaluran zakat, infak, sedekah, dan wakaf melalui mitra terpercaya.
- b. Fitur islami seperti pengingat waktu salat, arah kiblat, Juz 'Amma, kalkulator qurban, dan Asmaul Husna.

4) kemudahan perencanaan keuangan

Fitur goal setting untuk membantu nasabah mencapai target finansial, seperti tabungan untuk liburan, pendidikan, atau kebutuhan lainnya.

5) Keamanan Maksimal

Aplikasi dilengkapi teknologi autentikasi sidik jari, pengenalan wajah, dan enkripsi data untuk melindungi transaksi.

**c. Keunggulan *Byond by BSI***

1. Layanan *Digital* yang Lengkap

- a. *Byond* menyediakan fitur transaksi keuangan, investasi, pembayaran, dan layanan sosial dalam satu aplikasi.
- b. Memungkinkan transfer antar bank, pembayaran QRIS, top-up e-wallet, dan pembelian pulsa.
- c. Dukungan untuk investasi berbasis syariah seperti reksa dana, Surat Berharga Syariah Negara (SBSN), dan deposito syariah.

2. Tampilan Modern dan Mudah Digunakan

Desain antarmuka yang *user-friendly* dan intuitif sehingga mempermudah navigasi pengguna dari berbagai kalangan.

3. Integrasi Ekosistem Syariah

- a. Mengintegrasikan prinsip syariah ke dalam setiap layanan.
- b. Fitur sosial dan spiritual seperti penyaluran zakat, infak, sedekah, dan wakaf (ZISWAF), arah kiblat, pengingat waktu salat, dan konten islami lainnya.

4. Dukungan 24/7

Nasabah dapat mengakses layanan perbankan kapan saja, di mana saja, tanpa perlu datang ke kantor cabang.

#### 5. Inklusi Digital untuk Masyarakat Luas

*Byond by BSI* dirancang agar dapat diakses oleh semua kalangan, termasuk generasi muda yang mengutamakan layanan digital yang praktis dan inovatif.<sup>22</sup>

#### d. Fungsi dan Tujuan *Byond by BSI*

##### 1). Fungsi

- a. Memberikan kemudahan dalam pengelolaan keuangan secara digital
- b. Menghubungkan layanan perbankan dengan kebutuhan sosial dan spiritual
- c. Menjawab kebutuhan masyarakat untuk layanan berbasis syariah yang modern

##### 2). Tujuan

- a. Meningkatkan pengalaman nasabah melalui layanan syariah yang modern dan digital.
- b. Membantu masyarakat memenuhi kebutuhan finansial sekaligus berkontribusi pada kebaikan bersama.
- c. Mendukung inklusi keuangan syariah di Indonesia.<sup>23</sup>

#### e. Penerapan Teori *SERVQUAL* dalam Konteks Penelitian.

Penelitian ini menggunakan teori *SERVQUAL* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, dengan fokus pada dua dimensi utama, yaitu *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan), yang dianggap paling relevan dalam mengevaluasi kualitas layanan berbasis digital seperti aplikasi *Byond Mobile Banking* milik Bank Syariah Indonesia KC Parepare. Dimensi ini dipilih karena karakteristik

<sup>22</sup> “SuperApp BYOND by BSI, Tonggak Transformasi Digital BSI,” 2024.

<sup>23</sup> “SuperApp BYOND by BSI Beri Layanan Keuangan Komprehensif Yang Aman.”



layanan digital sangat bergantung pada keandalan sistem serta responsivitas penyedia layanan terhadap masalah teknis yang dialami pengguna.

Dimensi *reliability* diterapkan untuk menilai sejauh mana aplikasi *Byond* dapat memberikan layanan yang konsisten, akurat, dan sesuai dengan harapan nasabah. Beberapa indikator yang diamati dalam konteks ini antara lain: keakuratan informasi saldo dan transaksi, keberhasilan transfer dana antarbank maupun intrabank, kestabilan dan keberlanjutan sistem aplikasi, serta kejelasan fitur-fitur yang tersedia seperti informasi jadwal pembiayaan, mutasi rekening, dan notifikasi transaksi. Layanan yang dapat diandalkan menjadi fondasi utama kepercayaan nasabah terhadap sistem digital bank syariah.

Sementara itu, dimensi *responsiveness* mencerminkan sejauh mana pihak bank baik melalui petugas secara langsung maupun media digital seperti *live chat* dan *call center* mampu merespons kebutuhan nasabah secara cepat dan tepat. Hal ini termasuk kecepatan layanan dalam menanggapi kendala teknis seperti error sistem, kegagalan login, atau kendala saat transaksi, serta kesiapan *customer service* dalam memberikan penjelasan, solusi, dan tindak lanjut atas laporan nasabah. Dalam penelitian ini, indikator yang diamati meliputi: kecepatan waktu tanggapan, kualitas interaksi petugas, dan efektivitas penyelesaian masalah nasabah yang disampaikan melalui media komunikasi resmi seperti *WhatsApp*, *customer service*, media sosial, maupun langsung ke kantor cabang.

Penerapan kedua dimensi ini menjadi sangat penting dalam konteks layanan perbankan syariah digital karena menentukan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Ketika nasabah merasa aplikasi berjalan lancar dan masalah cepat diatasi, maka kepuasan dan loyalitas terhadap bank akan meningkat. Oleh karena itu, melalui penerapan *reliability* dan *responsiveness*, penelitian ini berupaya menilai sejauh mana layanan aplikasi *Byond* telah memenuhi harapan pengguna, serta memberikan masukan terkait strategi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang, baik dari sisi teknologi maupun sumber daya manusianya.



### C. Kerangka Konseptual

Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam pengertian judul penelitian ini, maka penulis perlu memberikan penegasan istilah dari istilah-istilah yang digunakan dalam judul penelitian ini :

a. Strategi

Strategi yaitu sebuah rencana atau pendekatan terarah yang melibatkan penetapan tujuan, kebijakan, alokasi sumber daya, dan tindakan yang dirancang untuk mencapai hasil tertentu.

b. Kualitas Layanan

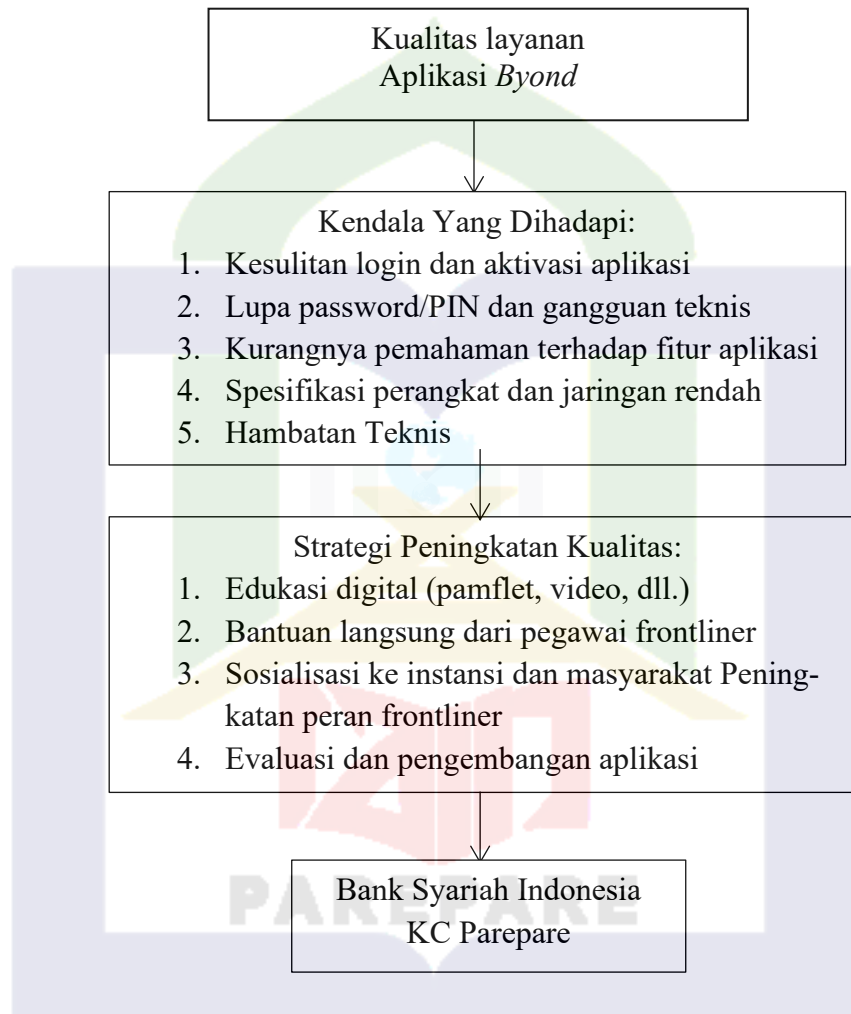
Kualitas layanan adalah seluruh aktivitas yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi ekspektasi pelanggan. Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, bank perlu memberikan layanan berkualitas kepada nasabahnya.

c. *Byond by BSI*

*Byond by BSI* adalah aplikasi SuperApp yang dikembangkan oleh bank syariah indonesia (BSI). Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan finansial, sosial, dan spritual secara *digital*.

#### D. Kerangka Pikir

Kerangka pikir merupakan pedoman peneliti untuk melaksanakan penelitian dan membantu peneliti untuk fokus pada penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka pikir dari penelitian ini adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir**

### BAB III

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penulisan ini merujuk pada pedoman penulisan Karya Ilmiah yang diterbitkan IAIN Parepare, metode penelitian dalam pedoman tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni pendekatan dan jenis penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data dan pengelolaan data, uji keabsahan data, serta teknik analisis data.<sup>24</sup>

#### A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan oleh penulis adalah penelitian lapangan (*field research*), di mana data dikumpulkan secara langsung dari sumber di lokasi penelitian. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif, yang bertujuan untuk memaparkan dan menafsirkan fenomena sebagaimana adanya berdasarkan data yang ditemukan di lapangan. Penelitian kualitatif bersifat alami dan peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Sumber data diperoleh melalui teknik seperti wawancara, observasi langsung, dokumentasi, serta pencatatan lapangan. Metode ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam dan menyeluruh terkait fenomena yang dikaji.

Penelitian yang dilakukan peneliti adalah penelitian kualitatif menggunakan pendekatan deskriptif dengan cara mencari fakta tentang Strategi Peningkatkan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Aplikasi *Byond* Bagi Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare.

---

<sup>24</sup> Ahmad Sultra Rustan, “Pedoman Penulisan Karya Ilmiah” (Parepare: Institut Agama Islam Negeri Parepare, 2020).

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian dan perolehan data dilakukan di Bank Syariah Indonesia KC Parepare di Jl. Lahalede No.70, Lakessi, Kecamatan Soreang, Kota Parepare, Sulawesi Selatan.

### **2. Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan mulai tanggal 07 Mei 2025 sampai dengan tanggal 07 Juni 2025, disesuaikan dengan kebutuhan dan kelancaran proses pengumpulan data di lapangan.

## **C. Fokus Penelitian**

Fokus penelitian ini dibatasi untuk mengevaluasi strategi yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah melalui aplikasi Byond. Fokus ini membantu peneliti dalam memilih data yang relevan untuk menjawab rumusan masalah. Maka fokus penelitian ini adalah untuk Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Aplikasi *Byond* Bagi Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare

## **D. Jenis dan Sumber Data**

### **1. Jenis Data**

Jenis penelitian ini bersifat kualitatif deskriptif yang berarti data disajikan dalam bentuk narasi atau uraian, bukan angka statistik. Data kualitatif diperoleh melalui macam teknik pengumpulan data misalnya wawancara, observasi, dan dokumentasi

### **2. Sumber Data**

Sumber data dalam penelitian ini terbagi menjadi dua, yaitu sumber primer dan sumber data sekunder.

a). Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan melalui wawancara dengan informan yang relevan terhadap penggunaan aplikasi *Byond* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare, yaitu mereka yang dipilih memiliki informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Adapun informan tersebut tersebut terdiri atas tiga orang. Informan pertama adalah Arya, pegawai bagian operasional yang menangani layanan digital dan teknis aplikasi *Byond*. Informan kedua adalah Amar, seorang teller yang bertugas melayani nasabah secara langsung di loket dan membantu proses aktivasi aplikasi. Sedangkan informan ketiga adalah Khalid, seorang nasabah aktif yang telah menggunakan aplikasi *Byond* dalam berbagai aktivitas transaksionalnya. Ketiga informan ini dipilih karena keterlibatan langsung mereka dengan implementasi dan penggunaan aplikasi *Byond*, sehingga diharapkan dapat memberikan informasi yang akurat dan mendalam sesuai kebutuhan penelitian

b). Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari sumber tertulis seperti dokumen resmi, buku, jurnal, dan referensi ilmiah lainnya yang mendukung pemahaman tentang pelayanan digital, strategi perbankan, dan inovasi teknologi di sektor perbankan syariah.

### E. Teknik Pengumpulan Data

Data yang diperoleh oleh peneliti tidak dilakukan begitu saja. Namun, ada beberapa teknik yang dilakukan untuk memperoleh data dari berbagai sumber untuk dititi. Adapun teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Observasi adalah suatu cara pengambilan data melalui pengamatan langsung terhadap kondisi objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian. Dimana dalam teknik observasi menghimpunan data dilakukan dengan

mengadakan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena-fenomena yang diselidiki.<sup>25</sup>

## 2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan tatap muka (*face to face*) atau wawancara dengan sumber informasi, dimana pewawancara bertanya langsung tentang suatu objek yang diteliti dan telah dirancang sebelumnya. Wawancara peneliti gunakan adalah wawancara semistruktur, yaitu penelitian yang berpedoman pada pedoman wawancara.<sup>26</sup>

Pada penelitian ini yang menjadi informan yang terdiri dari pegawai BSI, teller dan nasabah PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare

## 3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan memanfaatkan berbagai bentuk catatan mengenai peristiwa yang telah terjadi. Metode ini berfungsi sebagai pelengkap terhadap data yang diperoleh melalui wawancara dan observasi. Dalam penelitian ini, dokumentasi mencakup berbagai dokumen, data arsip, serta catatan penting lainnya yang berkaitan dengan fokus kajian, yaitu penggunaan aplikasi *Byond* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Untuk memperoleh data yang relevan dengan fokus penelitian, penulis menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berikut adalah skema alur pengumpulan data dalam penelitian ini:

- a. Identifikasi Masalah
- b. Penentuan Informan (Pegawai BSI, Teller, Nasabah)
- c. Observasi dan Wawancara
- d. Dokumentasi

<sup>25</sup> Mhd Panerangan Hasibuan et al., “Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi,” *Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat* 1, no. 1 (2023): 8–15.

<sup>26</sup> Abdurrahmat Fathoni, “Metodelogi Penelitian,” *Jakarta: Rineka Cipta*, 2006.

- e. Pengumpulan Data
- f. Analisis Data
- g. Penarikan Kesimpulan

Skema di atas menggambarkan alur logis proses pengumpulan data mulai dari penentuan informan hingga analisis hasil. Tahapan ini dilakukan secara sistematis guna menjaga validitas dan relevansi data.

#### **F. Uji Keabsahan Data**

Keabsahan data dilakukan untuk membuktikan apakah penelitian yang dilakukan benar-benar merupakan penelitian ilmiah sekaligus untuk menguji data yang diperoleh, tidak berbeda antara data yang diperoleh oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian sehingga keabsahan data yang telah disajikan dapat dipertanggungjawabkan. Agar data dalam penelitian kualitatif dapat dipertanggungjawabkan sebagai penelitian ilmiah perlu dilakukan uji kredibilitas.

Uji kredibilitas atau uji kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif yang dilakukan oleh peneliti agar hasil penelitian yang dilakukan tidak meragukan sebagai sumber karya ilmiah dilakukan. Uji kredibilitas data yang dilakukan adalah dengan menggunakan uji triangulasi.

Triangulasi merupakan cara memastikan validitas data melalui penggabungan berbagai metode dan sumber secara bersamaan. Teknik ini memungkinkan peneliti membandingkan hasil yang diperoleh dari pendekatan yang berbeda guna meningkatkan objektivitas dan keakuratan informasi yang dikumpulkan.<sup>27</sup>

Triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber dan triangulasi teknik:

1. Triangulasi sumber dilakukan dengan cara mencari data dari sumber yang beragam yang masih terkait satu sama lain

---

<sup>27</sup> Zuchri Abdussamad, "Buku Metode Penelitian Kualitatif," 2022.

2. Triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beragam teknik untuk mengungkap data yang dilakukan kepada sumber data.

### G. Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan analisis data kualitatif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman, yang melibatkan tiga tahapan utama, yaitu proses pemilahan dan penyederhanaan data (reduksi), penyusunan data secara sistematis (penyajian), serta perumusan simpulan akhir berdasarkan bukti yang telah diverifikasi secara mendalam.<sup>28</sup>

#### 1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan tahapan awal dalam analisis data yang mencakup proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengabstraksikan data mentah yang diperoleh dari catatan lapangan. Tujuannya adalah menyaring informasi yang relevan, menghilangkan data yang tidak penting, serta menata data secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi inti temuan dan menarik kesimpulan yang bermakna.<sup>29</sup>

#### 2. Penyajian Data

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian, singkat, bagan, hubungan, perbandingan atau penjelasan antara kategori yang diteliti. Dengan displaying data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

#### 3. Penarikan Kesimpulan

---

<sup>28</sup> L I A ARISTA, "ANALISIS PROSES LITERASI MATEMATIS PESERTA DIDIK DITINJAU DARI GAYA BELAJAR MENURUT DEPORTER & HERNACKI" (Universitas Siliwangi, 2023).

<sup>29</sup> Mastang Ambo Baba, "Analisis Data Penelitian Kualitatif," *Penerbit Aksara Timur, Makassar*, 2017.



Tahap ketiga dalam analisis data kualitatif menurut *Miles* dan *Huberman* adalah proses penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada awalnya, kesimpulan yang diperoleh mungkin masih bersifat tentatif dan dapat berubah jika tidak ditemukan dukungan data yang memadai selama proses pengumpulan data lanjutan. Namun, dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan setelah peneliti menyelesaikan seluruh proses pengumpulan data di lapangan. Oleh karena itu, kesimpulan diperoleh telah didukung oleh bukti yang valid dan konsisten, sehingga dapat dianggap *kredibel* dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dengan demikian, kesimpulan dalam penelitian kualitatif ini bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sebelumnya. Meskipun pada awalnya masalah dalam penelitian kualitatif cenderung bersifat sementara dan berkembang selama proses penelitian berlangsung, pada akhirnya peneliti telah memperoleh pemahaman yang utuh terhadap fenomena yang diteliti.<sup>30</sup>

---

<sup>30</sup> Lexy j Moleong, "Metode Penelitian," Bandung: PT RemajaRosdakarya, n.d.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil Penelitian

##### 1. Kendala Penggunaan Aplikasi *Byond* pada PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare

Penelitian ini dilakukan di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare dengan melalui wawancara langsung dengan pihak internal bank. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana aplikasi *Byond* digunakan oleh nasabah, kendala yang dihadapi, dan bagaimana strategi yang diterapkan dalam meningkatkan kualitas layanan digital tersebut. Adapun rumusan masalah pertama yaitu berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi *Byond* dilingkungan nasabah BSI Parepare. Peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada pegawai bank untuk mengetahui persepsi mereka terkait pengguna aplikasi serta tanggapan dari para nasabah.

Wawancara mengungkapkan bahwa mayoritas kendala yang dialami nasabah muncul dari keterbatasan pemahaman terhadap teknologi aplikasi, terutama bagi nasabah yang sebelumnya telah terbiasa dengan BSI *Mobile*. Pegawai bank menyampaikan bahwa banyak nasabah yang masih kebingungan karena tampilan menu yang berbeda. Namun, ketika sudah terbiasa, nasabah merasa aplikasi *Byond* lebih lengkap dan lebih Aman. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Arya selaku Pawning Sales Officer dijelaskan bahwa:

*“Kalau untuk kendala dari aplikasi Byond sendiri itu biasanya nasabah itu ketika sudah terbiasa menggunakan BSI Mobile, karena kadang menunya yang sedikit simpel, kadang masih bingung-bingung juga. Tapi ketika sudah terbiasa malah lebih enak memakainya. Kemudian kendala di Byond juga itu biasa kalau nasabah belum terlalu paham terkait teknologi karena aplikasi baru, kemudian dia harus autentikasi ulang tapi sebenarnya ketika nasabah diberikan pemahaman*

*yang cukup pasti akan lebih bersyukur, kenapa karena di aplikasi Byond ini itu pasti lebih aman tentunya, lebih aman dari segi verifikasi biometrik, Dan transaksinya lebih simpel dan menunya lebih komplit yang mungkin tidak ada diaplikasi sebelumnya tapi banyak tambahan di Byond”*<sup>31</sup>

Selain itu, kendala lainnya berasal dari sisi teknis, seperti aplikasi Byond yang tidak dapat dijalankan pada sistem operasi Android versi di bawah 12. Kondisi ini menyebabkan sebagian nasabah mengalami kesulitan dalam mengunduh atau mengoperasikan aplikasi secara lancar. Selain itu, proses verifikasi ulang yang diwajibkan pada aplikasi juga menjadi tantangan tersendiri bagi nasabah yang belum terbiasa dengan sistem digital perbankan. Namun demikian, beberapa informan tetap menyampaikannya bahwa kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi secara umum telah berjalan baik, terutama dari segi kecepatan akses dan kemudahan fitur. Hal ini menunjukkan bahwa kendala teknis tersebut bersifat parsial dan tidak mewakili keseluruhan pengalaman nasabah. Bapak Arya selaku *Pawning Sales Officer* menjelaskan bahwa:

*“Kalau dari saya pribadi sih selama ini aman-aman saja ya. Paling kalau kendala itu munculnya biasanya dari HP nasabah, misalnya Android-nya masih versi lama, jadi tidak kompatibel.”*

Dari sisi penggunaan aktif, peneliti juga menanyakan terkait sejauh mana nasabah memanfaatkan aplikasi *Byond* secara konsisten setelah proses instalasi. Berdasarkan informasi dari pihak internal, ditemukan bahwa dari 100 nasabah yang mengunduh aplikasi *Byond*, hanya sekitar 1% yang langsung menggunakannya secara aktif. Sisanya masih memerlukan pendampingan, edukasi, atau waktu adaptasi untuk benar-benar menggunakan layanan secara mandiri. Dalam hal ini, Pak Arya menjelaskan bahwa:

---

<sup>31</sup> Ardiyanto B Pawning Sales Officer, “Wawancara Dilakukan Di Bank Syariah Indonesia KC Parepare 14 Mei 2025,” n.d.

*“Sejauh ini contoh dari 10 nasabah paling Cuma 1 yang belum aktif. Jadi ka lau dari 100 mungkin Cuma 1%. Tetapi nanti tetap mereka aktivasi karena memang butuh.”*

Kendala berikutnya adalah kesulitan dalam proses autentikasi atau verifikasi ulang akun. Beberapa nasabah mengalami kendala saat diminta melakukan verifikasi biometrik ulang atau saat pendaftaran akun baru, terutama ketika informasi yang dibutuhkan tidak tersedia saat itu, seperti nama ibu kandung atau data dari Kartu Keluarga.

*“Masalah juga kalau mau buka rekening harus isi nama ibu kandung, tapi orang kadang tidak bawa KK, tidak ada fotonya juga. Kalau salah tiga kali, data terblokir satu jam ke depan, padahal kadang mereka butuh rekening cepat.”*

Selain itu, lupa password dan PIN menjadi kendala yang sering terjadi. Nasabah yang salah memasukkan PIN atau *password* sebanyak tiga kali akan langsung terblokir dan harus datang ke *Customer Service* (CS) untuk mengaktifkan kembali akun mereka.

*“Kalau lupa password atau PIN itu bisa ditekan ‘lupa password’ atau ‘lupa PIN’, tapi kalau sudah salah tiga kali langsung terblokir dan harus ke CS untuk dibantu dibuka.”*

Terdapat juga nasabah yang membuat PIN aplikasi berbeda dari PIN ATM, yang justru menimbulkan kebingungan pribadi. Dalam hal ini, edukasi menjadi penting agar nasabah memahami bahwa mereka dapat menyamakan PIN untuk memudahkan penggunaan.

*“Kadang nasabah bikin PIN aplikasi beda dengan ATM, padahal bisa disamakan supaya tidak pusing sendiri. Ini perlu edukasi juga, supaya nasabah tidak bingung.”*

Di samping itu, masalah kecepatan akses aplikasi juga muncul sebagai keluhan, khususnya saat aplikasi digunakan secara bersamaan di kantor atau ketika koneksi dianggap sudah baik namun aplikasi tetap lambat.

*“Kalau di kantor semua buka aplikasi Byond bersamaan, otomatis susah terbuka. Kadang pun kalau buka di rumah juga lambat. Jaringannya sudah bagus tapi tetap lambat, berarti memang dari aplikasinya. Kadang aplikasinya lambat padahal sudah pakai Wi-Fi. Jadi memang bukan dari jaringan, tapi aplikasinya belum sebegus itu.”<sup>32</sup>*

Menghadapi berbagai kendala tersebut, pihak BSI KC Parepare telah menerapkan sistem pelayanan yang responsif dan solutif. Ketika nasabah mengalami hambatan teknis dalam penggunaan aplikasi, mereka tidak langsung diarahkan ke *Customer Service* (CS), melainkan terlebih dahulu akan dibantu oleh petugas keamanan (*security*) atau frontliner seperti teller. Hal ini bertujuan untuk mempercepat proses penanganan, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan kenyamanan layanan bagi nasabah. Langkah ini merupakan bagian dari upaya nyata bank untuk meningkatkan *customer experience* di era digital.

## **2. Kualitas Layanan Penggunaan Aplikasi *Byond* yang Dirasakan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare**

Kualitas layanan digital menjadi salah satu indikator penting dalam mengukur kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan. Dalam konteks aplikasi *Byond*, pihak Bank Syariah Indonesia KC Parepare menilai bahwa kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi ini telah mengalami peningkatan dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya, yakni *BSI Mobile*. Arya, selaku *Pawning Sales Officer*, menyatakan bahwa dari segi kecepatan, tampilan, serta fitur aplikasi *Byond* memberikan pengalaman yang lebih baik. Hal ini karena tampilan yang lebih modern dan navigasi yang

---

<sup>32</sup> Pawning Sales Officer

lebih mudah dipahami setelah terbiasa. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan verifikasi biometrik dan sistem keamanan berbasis lokasi, sehingga transaksi menjadi lebih aman dan akurat. Bapak Arya mengemukakan mengenai kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond*, melalui pengamatan berikut:

*“Kalau kualitas layanan pasti kalau kita pegawai BSI intinya pasti kita tau produk jadi pasti kita paling mengatakan lebih bagus dari pada aplikasi sebelumnya kalau kualitas layanan. Pertama dia lebih cepat juga, Cuma masing-masing kendala di nasabah itu berbeda-beda.”<sup>33</sup>*

Dalam hal fitur, aplikasi *Byond* menghadirkan berbagai inovasi yang tidak tersedia dalam *BSI Mobile*. Beberapa fitur unggulan tersebut antara lain adalah pencetakan rekening koran secara mandiri, manajemen portofolio emas, serta penambahan menu favorit untuk mempermudah akses transaksi yang sering dilakukan. Fitur pencetakan rekening koran ini tersedia melalui menu mutasi rekening pada aplikasi *Byond*, di mana nasabah dapat melihat riwayat transaksi secara rinci dan mengunduhnya dalam bentuk file PDF. Kemudahan ini memungkinkan nasabah untuk memantau aktivitas keuangan mereka tanpa harus mendatangi kantor cabang, sehingga lebih praktis dan efisien.

Tak hanya itu, proses transaksi juga menjadi lebih cepat karena pengguna hanya perlu memasukkan password satu kali dan PIN ketika melakukan transaksi, tanpa perlu mengulangnya setiap kali berpindah menu. Hal ini tentu memberikan efisiensi waktu bagi nasabah dalam menjalankan aktivitas finansial mereka sehari-hari.

Perbedaan aplikasi *BSI Mobile* yang lama dengan aplikasi *Byond* terbaru terletak pada sejumlah aspek penting seperti tampilan, fitur, kecepatan, dan keamanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Bank Syariah Indonesia KC Parepare, dijelaskan bahwa aplikasi *Byond* menawarkan pembaruan signifikan yang dirancang

---

<sup>33</sup> Pawning Sales Officer.

untuk meningkatkan kenyamanan dan efisiensi penggunaan bagi nasabah. Hasil wawancara menjelaskan bahwa:

*“Banyak pastinya, yang pertama itu dari tampilan sudah jelas beda, yang kedua lebih komplit. Kita di Byond itu sudah bisa cetak rekening koran tanpa harus ke bank, kalau di BSI Mobile belum. Dan ketiga itu fasilitas untuk emas sudah lengkap, terus keempat prosesnya cepat, dan keamanannya pasti lebih aman karena dia autentikasinya biometrik dan harus aktif lokasi pada saat transaksi. Kalau lokasi tidak aktif saat transaksi, itu tidak bisa diproses. Kalau di BSI Mobile, biar tidak aktif lokasi masih bisa transaksi. Jadi artinya lebih safety dari sisi teknologinya. Terus BSI Mobile setiap kali kita masuk ke menu harus input lagi pin dan password, kalau Byond satu kali input password dan nanti hanya input pin saat transaksi, jadi lebih simpel dan pastinya aman.”<sup>34</sup>*

Dalam konteks keamanan, sistem aplikasi *Byond* memiliki keunggulan signifikan karena mewajibkan aktivasi lokasi pada saat melakukan transaksi keuangan. Esensi dari kewajiban ini adalah untuk menjamin bahwa transaksi dilakukan oleh pengguna yang sah dan berada di lokasi yang sesuai dengan kebiasaan atau wilayah domisili. Fitur ini dapat mendeteksi potensi penyalahgunaan akun jika transaksi dilakukan dari lokasi yang mencurigakan atau berbeda dari lokasi biasanya.

Selain lokasi, sistem keamanan *Byond* juga dilengkapi dengan autentikasi biometrik seperti pemindaian sidik jari atau wajah, yang semakin memperkuat proteksi data dan akun nasabah. Berbeda dengan aplikasi *BSI Mobile* sebelumnya yang hanya menggunakan *password* dan PIN, aplikasi *Byond* memungkinkan pengalaman transaksi yang lebih aman sekaligus lebih efisien karena nasabah tidak perlu berulang kali memasukkan data otentikasi saat menjelajahi menu. Nasabah cukup melakukan

---

<sup>34</sup> Pawning Sales Officer



satu kali login dengan password dan hanya perlu memasukkan PIN ketika akan melakukan transaksi finansial.

Integrasi antara verifikasi lokasi dan biometrik ini mencerminkan komitmen Bank Syariah Indonesia dalam menjaga keamanan informasi serta memberikan pengalaman digital yang unggul dan terpercaya kepada para nasabah. Fitur-fitur ini bukan hanya sekadar peningkatan teknologi, namun juga bagian dari strategi pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan nasabah akan kecepatan, kenyamanan, dan keamanan.

Selain itu, pihak teller juga memberikan pandangan bahwa hampir seluruh nasabah yang membuka rekening baru saat ini diarahkan langsung untuk menggunakan aplikasi *Byond*. Hal ini menunjukkan adanya transisi sistematis dari aplikasi BSI *Mobile* ke aplikasi *Byond* sebagai bagian dari strategi digitalisasi layanan perbankan yang lebih terintegrasi. Pihak teller menjeaskan bahwa:

*“Iya harusnya sudah banyak menggunakan Byond karena jika mau membuka rekening secara langsung otomatis lewat aplikasi Byond. Dan rata-rata hampir sudah menggunakan aplikasi Byond karena kalau mau buka rekening langsung diarahkan buat aplikasi/download aplikasi Byond”*<sup>35</sup>

Pernyataan tersebut memperlihatkan bahwa Bank Syariah Indonesia telah mulai membangun ekosistem layanan yang lebih digital sejak awal interaksi nasabah, sehingga penggunaan aplikasi *Byond* tidak hanya bersifat opsional, tetapi juga menjadi standar pelayanan yang baru. Langkah ini juga mendorong pembiasaan teknologi digital di kalangan nasabah, termasuk mereka yang sebelumnya belum akrab dengan aplikasi perbankan.

---

<sup>35</sup> Amar Teller, “Wawancara Dilakukan Di Bank Syariah Indonesia KC Parepare 22 Mei 2025,”

Penilaian nasabah juga menunjukkan adanya persepsi positif terhadap layanan yang diberikan melalui aplikasi *Byond*. Salah satu nasabah menyampaikan bahwa aplikasi *Byond* sangat membantunya dalam mengakses layanan perbankan dengan lebih mudah dan efisien, tanpa harus datang ke kantor cabang. Nasabah tersebut juga mengapresiasi fitur tarik tunai tanpa kartu yang dinilai sangat praktis dan aman. Nasabah dalam hasil wawancara menjelaskan bahwa:

*“Tampilannya itu sudah bagus karena simpel dan mudah dipahami, kalau dari kecepatannya tergantung dari jaringannya, kalau tentang keamanannya sudah dijamin karena yang pertama itu sebelum kita buka rekening kita diarahkan membuat paspor, terus bisa juga menggunakan sidik jari di handphone yang memiliki fitur sidik jari, jadi saya rasa aman untuk di wilayah pelayanan”<sup>36</sup>*

Selain itu, peneliti juga mengajukan pertanyaan terkait sejauh mana pelayanan digital melalui aplikasi *Byond* dirasakan mendukung kebutuhan nasabah. Salah satu informan dari pihak nasabah menyampaikan bahwa fitur portofolio digital yang mencatat riwayat transaksi secara lengkap juga dianggap sebagai bentuk dukungan maksimal dari pihak bank terhadap transparansi keuangan. Nasabah tersebut menjelaskan bahwa:

*“Iya, contohnya juga kita mau melihat transaksi keuangan kita yang bulan-bulan kemarin, semuanya sudah ada tercatat di bagian portofolio BSI, jadi biar tidak ke teller untuk mencetak buku karena semua sudah ada dalam aplikasi.”*

Sebagai tambahan, salah satu nasabah juga membandingkan langsung aplikasi *Byond* dengan *BSI Mobile*:

---

<sup>36</sup> M. Khalid Nasabah BSI, “Wawancara Dilakukan Di Bank Syariah Indonesia KC Parepare

*“Menurutku Byond lebih bagus dari BSI Mobile karena lebih lengkap fiturnya dan mudah digunakan. Cuma memang kadang susah masuk.”<sup>37</sup>*

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Byond* tidak hanya unggul dari sisi keamanan, tetapi juga memberikan nilai tambah dalam hal transparansi dan kemudahan akses informasi finansial. Adanya fitur portofolio yang merekam seluruh riwayat transaksi memungkinkan nasabah untuk melakukan monitoring secara mandiri, tanpa harus melakukan pencetakan buku tabungan secara konvensional.

Secara umum, pengalaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi *Byond* mencerminkan adanya peningkatan kualitas layanan dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya. Hal ini diperkuat oleh respons positif baik dari sisi kemudahan tampilan, efisiensi proses, hingga sistem keamanan yang lebih canggih. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala teknis dan keterbatasan pemahaman dari sebagian nasabah, yang menunjukkan perlunya strategi edukasi dan pendampingan lebih lanjut agar seluruh fitur yang tersedia dapat dimanfaatkan secara optimal oleh semua kalangan pengguna.

### **3. Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Penggunaan Aplikasi *Byond* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare**

Dalam menghadapi berbagai tantangan implementasi aplikasi *Byond* di kalangan nasabah, PT. Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Parepare telah menyusun sejumlah strategi untuk meningkatkan kualitas layanan dan mendorong penggunaan aplikasi secara aktif. Strategi ini tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga melibatkan pendekatan komunikasi, edukasi, dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan dan karakteristik nasabah.

---

<sup>37</sup> Nasabah BSI.

Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah memberikan edukasi mengenai manfaat dan cara penggunaan aplikasi Byond secara langsung kepada nasabah. Edukasi ini disampaikan dalam bentuk pamflet, video tutorial, serta panduan penggunaan aplikasi. Tujuannya adalah agar nasabah dapat memahami langkah-langkah dari pendaftaran, login, transaksi, hingga pemanfaatan fitur-fitur lanjutan. Arya menjelaskan:

*“Ada mulai dari pamphlet, mulai dari video ada, terus tata cara juga ada, tutorial cara penggunaannya juga ada, semua tutorial ada”*

Fitur-fitur baru yang ditawarkan dalam aplikasi Byond juga menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan. Tidak hanya melakukan perbaikan dari sisi tampilan dan navigasi, aplikasi ini juga menyuguhkan berbagai fitur unggulan seperti pencetakan rekening koran digital, fitur keamanan biometrik, hingga penambahan menu favorit untuk transaksi rutin. Inovasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi transaksi, tetapi juga memperkuat rasa aman dan kenyamanan bagi pengguna dalam menjalankan aktivitas perbankan secara mandiri.

Dalam proses peluncuran dan pengembangan aplikasi ini, pihak BSI juga memperlihatkan komitmen untuk menerima masukan secara terbuka dari nasabah. Setiap kritik dan saran yang masuk akan didengarkan, dicatat, dan dilaporkan ke kantor pusat untuk menjadi bahan evaluasi dan perbaikan sistem. Ini menunjukkan adanya prinsip keterbukaan dan peningkatan layanan yang berkelanjutan. Hasil wawancara menjelaskan bahwa:

*“Kalau komentar sejauh ini pasti kita terima dengan baik karena memang itu adalah masukan, bagaimana aplikasi Byond bisa berkembang lebih baik, pastinya kalau sifatnya membangun, apapun itu bentuknya kalau ada kritik dan saran pasti kami dengarkan itu pun kita juga pasti komunikasi dengan kantor pusat, jika ini kendala-kendalanya.”*

Strategi peningkatan kualitas layanan tidak hanya dilakukan melalui media daring, tetapi juga melalui pelayanan langsung di kantor cabang. Salah satu contoh implementasi strategi ini adalah peran aktif pegawai, termasuk petugas keamanan (*security*) dalam memberikan bantuan teknis kepada nasabah yang kesulitan menggunakan aplikasi. Hal ini sangat membantu terutama bagi nasabah yang belum familiar dengan penggunaan teknologi, karena mereka tidak perlu menunggu giliran pelayanan customer *service*, melainkan bisa langsung mendapatkan bantuan di lokasi.

*“Kalau misalnya ada yang tidak paham, kadang juga dibantu langsung sama security untuk menjelaskan cara mengakses aplikasinya, jadi tidak harus selalu ke CS dulu.”*

Strategi lainnya yang sangat penting adalah pendekatan sosialisasi langsung ke masyarakat dan instansi. Pihak BSI aktif melakukan edukasi di berbagai tempat, seperti sekolah, hingga pasar tradisional. Tujuannya adalah agar masyarakat luas, terutama yang menjadi nasabah BSI, memahami pentingnya menggunakan aplikasi *Byond* sebagai sarana transaksi perbankan digital.

*“Kemarin saya sempat sosialisasi di pemerintah, pengadilan agama, sekolah-sekolah, dan kadang juga di pasar Sumpang. Semua yang berhubungan dengan BSI diarahkan untuk pakai Byond.”*

Di masa mendatang, PT. BSI KC Parepare berharap agar seluruh nasabah semakin aktif menggunakan aplikasi *Byond* sebagai bagian dari transformasi digital di sektor perbankan syariah. Harapan ini disampaikan dengan penuh semangat bahwa penggunaan teknologi tidak hanya mempermudah transaksi, tetapi juga menjadi bagian dari kontribusi terhadap kemajuan lembaga keuangan syariah secara nasional. Hasil wawancara menjelaskan bahwa:

*“Harapan kami semua orang menggunakan Byond karena ini bagian dari memajukan perbankan syariah yang mayoritas digunakan oleh umat muslim”<sup>38</sup>*

Dengan demikian, strategi yang diterapkan oleh PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare dalam peningkatan kualitas layanan aplikasi *Byond* mencerminkan upaya menyeluruh dari sisi komunikasi, edukasi, fitur teknologi, keterbukaan terhadap kritik, hingga pelayanan langsung. Pendekatan ini diharapkan mampu memperluas literasi digital di kalangan nasabah dan mendorong partisipasi aktif dalam penggunaan layanan perbankan digital berbasis syariah

## **B. Pembahasan Hasil Penelitian**

### **1. Kendala Penggunaan Aplikasi *Byond* pada PT. Bank Syariah Indonesia (BSI) KC Parepare**

Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan langsung di lapangan, diketahui bahwa penggunaan aplikasi *Byond Mobile Banking* di lingkungan PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare masih menghadapi sejumlah kendala yang cukup signifikan, baik dari sisi teknis maupun dari sisi pemahaman nasabah. Kendala-kendala ini menjadi perhatian penting dalam menilai kualitas layanan digital yang ditawarkan oleh pihak bank, khususnya dalam dimensi *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (daya tanggap) menurut teori *SERVQUAL*.

Salah satu permasalahan utama yang muncul adalah ketidaksesuaian antara ekspektasi awal nasabah terhadap aplikasi *Byond* dengan realitas penggunaan di lapangan. Banyak nasabah yang mengalami kesulitan dalam beradaptasi dengan tampilan antarmuka yang baru, terutama bagi mereka yang sebelumnya telah terbiasa menggunakan aplikasi *BSI Mobile*. Tampilan *Byond* yang lebih modern dan kompleks justru menimbulkan kebingungan, khususnya bagi nasabah dari kalangan usia lanjut atau yang tidak terbiasa menggunakan aplikasi berbasis teknologi. Hal ini

---

<sup>38</sup> Pawning Sales Officer

mencerminkan bahwa aplikasi belum sepenuhnya memenuhi aspek *reliability*, karena belum mampu menyediakan pengalaman pengguna yang konsisten, mudah dipahami, dan nyaman dalam penggunaannya.<sup>39</sup>

Selain itu, terdapat kendala teknis seperti aplikasi *Byond* yang tidak dapat berjalan optimal di perangkat dengan sistem operasi versi lama, misalnya Android di bawah versi 12. Hal ini menyebabkan beberapa nasabah tidak dapat mengunduh atau menggunakan aplikasi dengan lancar. Selain itu, kendala juga terjadi saat proses verifikasi ulang atau autentikasi yang mewajibkan pengguna untuk memasukkan data seperti nama ibu kandung. Jika data tersebut tidak tersedia atau salah input, maka akun pengguna akan terblokir sementara. Tantangan ini menandakan bahwa *reliability* aplikasi masih rendah, terutama dalam hal kompatibilitas dan fleksibilitas sistem.

Kendala lain yang juga sering terjadi adalah nasabah lupa password atau PIN aplikasi. Dalam kasus seperti ini, jika kesalahan terjadi hingga tiga kali, akun akan terblokir dan nasabah harus datang langsung ke *customer service* (CS) untuk dilakukan reset. Selain itu, sebagian nasabah juga membedakan PIN aplikasi dengan PIN ATM, yang menyebabkan kebingungan tersendiri dalam penggunaan sehari-hari. Minimnya edukasi kepada pengguna mengenai hal ini menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek *responsiveness*, yaitu kesiapan dan kecepatan pihak bank dalam merespons permasalahan pengguna secara proaktif.

Masalah lain yang dikeluhkan adalah lambatnya akses aplikasi, terutama saat digunakan secara bersamaan oleh banyak orang dalam satu area. Meskipun sinyal internet sudah cukup baik, beberapa nasabah tetap mengalami keterlambatan dalam membuka aplikasi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem aplikasi belum memiliki

---

<sup>39</sup> Pawning Sales Officer.



performa yang stabil untuk mendukung akses simultan, yang pada akhirnya menurunkan persepsi terhadap *reliability* layanan digital.<sup>40</sup>

Di sisi lain, pihak BSI KC Parepare telah menerapkan langkah-langkah yang cukup responsif dalam menangani kendala nasabah, seperti memberikan bantuan awal melalui petugas keamanan atau teller sebelum mengarahkan ke *customer service*. Pendekatan ini mencerminkan upaya bank dalam memperkuat dimensi responsiveness, karena nasabah dapat segera dibantu tanpa harus menunggu antrean panjang. Upaya ini dinilai sebagai bentuk adaptasi layanan terhadap kebutuhan nasabah di tengah proses digitalisasi perbankan.<sup>41</sup>

Dengan demikian, kendala-kendala yang muncul dalam implementasi aplikasi *Byond* menunjukkan bahwa meskipun inovasi ini membawa banyak keunggulan, masih diperlukan peningkatan signifikan dalam hal keandalan sistem dan daya tanggap pelayanan. Hal ini penting agar aplikasi benar-benar dapat menjawab kebutuhan digital nasabah secara menyeluruh, efisien, dan ramah pengguna.

## **2. Kualitas Layanan Penggunaan Aplikasi Byond yang Dirasakan Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare**

Kualitas layanan merupakan faktor penting dalam keberhasilan sebuah layanan digital, termasuk dalam konteks aplikasi *Byond Mobile Banking* yang diusung oleh PT. Bank Syariah Indonesia. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa nasabah dan pegawai, aplikasi *Byond* dinilai telah memberikan peningkatan signifikan dari segi kenyamanan, kemudahan, serta kecepatan dalam mengakses layanan perbankan berbasis digital. Dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya, yaitu *BSI Mobile*, *Byond* menampilkan performa yang lebih stabil dan modern dalam berbagai aspek penggunaan.

---

<sup>40</sup> Nasabah BSI, "Wawancara Dilakukan Di Bank Syariah Indonesia KC Parepare, 14 Mei 2025."

<sup>41</sup> Pawning Sales Officer, "Wawancara Dilakukan Di Bank Syariah Indonesia KC Parepare 14 Mei 2025."

Analisis terhadap kualitas layanan *Byond* dapat ditinjau melalui teori *SERV-QUAL*, khususnya pada dua dimensi utama yang relevan dalam layanan berbasis aplikasi digital, yaitu *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan). Dimensi *reliability* berkaitan dengan kemampuan aplikasi dalam menyampaikan layanan yang akurat, konsisten, serta dapat diandalkan dalam berbagai situasi. Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar nasabah merasa bahwa aplikasi *Byond* memiliki keandalan yang cukup tinggi karena dapat menjalankan transaksi seperti transfer dana, pembayaran tagihan, serta cek mutasi dengan cepat dan minim gangguan teknis.<sup>42</sup>

Aplikasi ini juga memberikan akses terhadap informasi *portofolio* keuangan secara *real time*, dengan riwayat transaksi yang tercatat secara rapi dan detail. Fitur keamanan yang mendukung, seperti autentikasi biometrik dan verifikasi lokasi, turut menambah kepercayaan nasabah dalam menggunakan aplikasi ini secara rutin. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi *reliability* pada aplikasi *Byond* telah terpenuhi dengan baik dalam konteks pelayanan digital yang stabil dan terpercaya.

Sementara itu, dimensi *responsiveness* merujuk pada kecepatan dan kesiapan pihak bank dalam menanggapi kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi nasabah. Dalam wawancara dengan informan, beberapa nasabah mengakui bahwa pada tahap awal penggunaan, mereka mengalami kebingungan saat melakukan aktivasi atau login akun. Namun demikian, kehadiran petugas bank yang membantu secara langsung di kantor cabang, baik dari *teller* maupun petugas keamanan, menunjukkan bahwa pihak BSI memiliki respon yang baik terhadap kendala yang dihadapi pengguna.

Selain dukungan dari pegawai, BSI juga menyediakan pusat bantuan melalui aplikasi yang memuat informasi lengkap tentang penggunaan fitur, serta pembaruan berkala yang memperbaiki performa dan menambahkan fitur baru. Respon cepat

---

<sup>42</sup> Nasabah BSI, "Wawancara Dilakukan Di Bank Syariah Indonesia KC Parepare, 14 Mei 2025."

terhadap keluhan dan peningkatan berkelanjutan atas sistem aplikasi menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* telah dijalankan secara aktif. Salah satu contohnya adalah fitur tarik tunai tanpa kartu yang dinilai sangat membantu nasabah saat kartu ATM tidak dibawa, serta layanan cetak rekening koran digital yang praktis digunakan.<sup>43</sup>

Secara umum, hasil temuan lapangan menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi *Byond* telah memenuhi ekspektasi nasabah, terutama dalam dua aspek utama kualitas layanan, yaitu *reliability* dan *responsiveness*. Peningkatan ini berdampak positif terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah terhadap layanan digital Bank Syariah Indonesia. Dengan terus mengoptimalkan kedua dimensi tersebut, BSI berpeluang besar memperkuat posisi sebagai penyedia layanan perbankan syariah digital yang unggul dan kompetitif di masa mendatang.

### **3 Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Penggunaan Aplikasi *Byond* di Bank Syariah Indonesia KC Parepare**

Dalam menghadapi berbagai tantangan dan kendala yang muncul dalam implementasi aplikasi *Byond*, PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menyusun sejumlah strategi peningkatan layanan yang bersifat menyeluruh, adaptif, dan berkelanjutan. Strategi ini dirancang tidak hanya untuk mengatasi permasalahan teknis, tetapi juga untuk membangun pemahaman serta meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap penggunaan layanan digital perbankan berbasis syariah.

Salah satu strategi utama adalah memperkuat proses edukasi terhadap nasabah mengenai penggunaan aplikasi *Byond*. Pihak bank menyediakan berbagai media informasi seperti pamflet, video tutorial, dan panduan cetak yang dapat diakses oleh nasabah. Edukasi ini difokuskan pada bagaimana cara mengakses aplikasi, membuat akun, mengatur keamanan seperti PIN dan *password*, serta pemanfaatan fitur-fitur layanan

---

<sup>43</sup> Pawning Sales Officer, "Wawancara Dilakukan Di Bank Syariah Indonesia KC Parepare 14 Mei 2025."

yang tersedia di dalam aplikasi. Tujuan dari strategi ini adalah agar nasabah merasa lebih percaya diri dan mandiri dalam menggunakan aplikasi, sehingga potensi terjadinya kesalahan atau kebingungan dapat diminimalisasi sejak awal.

Selanjutnya, BSI KC Parepare juga melakukan pendekatan edukatif melalui pelayanan langsung. Pegawai frontliner seperti *customer service* maupun *security* secara aktif memberikan bantuan teknis kepada nasabah yang mengalami kesulitan dalam mengakses atau menggunakan aplikasi. Hal ini memperlihatkan komitmen institusi dalam memberikan pelayanan yang responsif serta menjangkau kebutuhan nasabah dari berbagai latar belakang, terutama bagi mereka yang kurang terbiasa dengan layanan berbasis digital.

Strategi lainnya adalah memperkuat komunikasi dan penyampaian informasi secara dua arah. Pihak bank terbuka terhadap masukan dari nasabah, baik berupa kritik maupun saran. Semua laporan dan keluhan yang masuk akan dicatat dan dilaporkan ke kantor pusat untuk ditindaklanjuti. Sistem ini menjadi bentuk upaya perbaikan layanan secara berkelanjutan agar setiap kendala yang dihadapi pengguna dapat segera diatasi dan tidak berulang di masa mendatang. Respons cepat dan terbuka terhadap keluhan nasabah menjadi bukti konkret dari dimensi responsiveness dalam teori *SERVQUAL*.

Tidak hanya mengandalkan edukasi internal, BSI juga menerapkan strategi sosialisasi eksternal yang lebih luas. Pihak bank melakukan penyuluhan dan promosi aplikasi *Byond* ke berbagai instansi, seperti kantor pemerintahan, sekolah, dan tempat-tempat umum lainnya. Kegiatan ini ditujukan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan manfaat penggunaan aplikasi *Byond* sebagai layanan digital yang efisien, aman, dan sesuai prinsip syariah. Pendekatan ini juga diharapkan dapat menjangkau segmen masyarakat yang belum memiliki pengetahuan atau akses terhadap layanan perbankan digital.

Dari sisi teknis, BSI juga melakukan peningkatan kualitas aplikasi *Byond* secara berkala. Peningkatan tersebut mencakup pembaruan fitur, perbaikan sistem keamanan, hingga pengoptimalan tampilan antarmuka agar lebih ramah pengguna. Hal ini menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan tidak hanya difokuskan pada sisi pelayanan manusia, tetapi juga pada kualitas sistem digital itu sendiri.

Secara keseluruhan, strategi peningkatan kualitas layanan aplikasi *Byond* yang diterapkan oleh PT. BSI KC Parepare mencakup tiga aspek penting: edukasi nasabah, responsivitas layanan, dan perbaikan sistem digital. Strategi ini selaras dengan dimensi reliability dan responsiveness dalam teori *SERVQUAL*, di mana bank menunjukkan upaya untuk meningkatkan keandalan sistem serta memberikan respon cepat dan tepat terhadap kebutuhan pengguna. Melalui pendekatan ini, diharapkan aplikasi *Byond* dapat menjadi sarana utama layanan perbankan syariah yang modern, inklusif, dan berorientasi pada kepuasan nasabah.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terkait mengenai strategi peningkatan kualitas layanan dengan penggunaan aplikasi *Byond* di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Kendala penggunaan aplikasi *Byond*. Penggunaan aplikasi *Byond Mobile Banking* masih menghadapi sejumlah kendala teknis maupun non teknis. Kendala umum yang dialami nasabah antara lain kesulitan memahami tampilan antarmuka yang baru, lupa password atau PIN, kegagalan login akibat jaringan tidak stabil, serta kebingungan saat melakukan aktivasi aplikasi. Kendala ini lebih banyak dirasakan oleh nasabah yang kurang akrab dengan teknologi, terutama kalangan usia lanjut dan pengguna baru. Selain itu, spesifikasi perangkat dan kualitas jaringan pribadi nasabah turut memengaruhi pengalaman pengguna. Kondisi ini menunjukkan bahwa masih terdapat celah dalam hal keandalan (reliability) aplikasi sebagai layanan digital yang inklusif dan mudah diakses oleh semua kalangan.
2. Kualitas layanan aplikasi *Byond*. Secara umum, kualitas layanan yang diberikan melalui aplikasi *Byond* dinilai mengalami peningkatan dibandingkan dengan aplikasi *BSI Mobile* sebelumnya. Hal ini terlihat dari tampilan yang lebih modern, navigasi yang lebih sederhana, serta fitur-fitur unggulan seperti cetak rekening koran digital, portofolio emas, dan autentikasi biometrik. Sistem keamanan aplikasi juga telah ditingkatkan melalui verifikasi lokasi dan sidik jari, yang membuat transaksi menjadi lebih aman. Sebagian besar nasabah merespons positif terhadap kecepatan, kenyamanan, dan keamanan layanan aplikasi ini. Meski demikian, masih ditemukan perbedaan persepsi terkait kelancaran penggunaan tergantung pemahaman dan kemampuan teknologi masing-masing nasabah. Kualitas layanan

pada aplikasi *Byond* dapat dikatakan telah memenuhi dua dimensi penting dalam *SERVQUAL*, yaitu reliability dan responsiveness.

3. PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare telah menerapkan berbagai strategi untuk meningkatkan kualitas layanan penggunaan aplikasi *Byond*. Strategi tersebut meliputi edukasi melalui media pamflet, video tutorial, dan panduan cetak; pemberian bantuan langsung oleh pegawai frontliner seperti customer service dan petugas keamanan; serta sosialisasi eksternal ke instansi pemerintah, sekolah, dan pasar. Selain itu, bank juga aktif menerima kritik dan saran dari nasabah untuk ditindaklanjuti ke kantor pusat sebagai bagian dari evaluasi sistem. Dari sisi teknis, pihak bank juga melakukan pembaruan berkala terhadap fitur dan tampilan aplikasi. Strategi-strategi tersebut mencerminkan komitmen bank dalam mewujudkan pelayanan yang responsif dan berkelanjutan.

## **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Untuk Pihak Bank, PT. BSI KC Parepare perlu meningkatkan edukasi dan pendampingan kepada nasabah, khususnya pengguna baru dan lansia. Pengembangan fitur bantuan seperti helpdesk online atau chatbot dalam aplikasi juga penting untuk mempercepat respons. Evaluasi rutin terhadap fitur aplikasi perlu dilakukan agar tetap ramah pengguna.
2. Untuk Nasabah, Nasabah diharapkan lebih proaktif dalam mempelajari fitur aplikasi *Byond*, baik melalui panduan resmi maupun konsultasi langsung. Partisipasi aktif dalam menyampaikan masukan juga penting guna mendukung peningkatan layanan.
3. Untuk Peneliti Selanjutnya, disarankan memperluas objek ke beberapa cabang lain serta mempertimbangkan pendekatan kuantitatif untuk memperoleh data yang lebih luas dan terukur mengenai kepuasan nasabah.



## DAFTAR PUSTAKA


*Al-Qur'an Al-Karim*

- Abdussamad, zuchri. “buku metode penelitian kualitatif,” 2022.
- Agustina, dinda ayu, and diah krisnaningsih. “pengaruh penggunaan bsi mobile terhadap kepuasan nasabah di bsi cabang jenggolo.” *Jurnal tabarru': islamic banking and finance* 6, no. 1 (2023): 179–91.
- Amrullah, moh. “implementasi peningkatan kualitas layanan pada produk pembiayaan pensiun di pt. Bank syariah mandiri kantor cabang pembantu batu.” Universitas islam negeri maulana malik ibrahim, 2018.
- Andriani, winda sari dan ria. “analisis kepuasan nasabah terhadap layanan aplikasi bris online.” *El-mal jurnal kajian ekonomi dan bisnis islam* 14, no. 1 (2023).
- Arista, l i a. “analisis proses literasi matematis peserta didik ditinjau dari gaya belajar menurut deporter & hernacki.” Universitas siliwangi, 2023.
- Baba, mastang ambo. “analisis data penelitian kualitatif.” *Penerbit aksara timur, makasar*, 2017.
- Bahri, a., & soumena, m. Y. (2023). Efektivitas sosialisasi bank muamalat kcp parepare terhadap peningkatan minat menabung masyarakat. *Jurnal mirai management*, 8(3).
- Bahri, a. (2023). Analisis manajemen strategi kepala perpustakaan dalam meningkatkan mutu layanan di man 2 parepare (doctoral dissertation, iain parepare)
- Fajri, arif ainun. “perkembangan perbankan syariah dalam era digital.” Uin fas bengkulu, 2021.
- Fathoni, abdurrahmat. “metodelogi penelitian.” *Jakarta: rineka cipta*, 2006.
- Faturrozhiah, syiva noer. “analisis minat nasabah dalam penggunaan mobile banking (studi di bank syariah indonesia kcp pacitan).” Iain ponorogo, 2021.
- Giswanti, wina. “strategi pemerintah dalam penerapan sistem informasi dan aduan online di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten sidenreng rappang.” *Universitas muhammadiyah makassar*, 2018.

- Hartono, r. “transformasi digital dalam perbankan syariah: dampaknya terhadap ekonomi lokal.” *Jurnal ekonomi digital* 15(2), 120 (2022).
- Hasibuan, mhd panerangan, rezki azmi, dimas bagus arjuna, and sri ulfa rahayu. “analisis pengukuran temperatur udara dengan metode observasi.” *Jurnal garuda pengabdian kepada masyarakat* 1, no. 1 (2023): 8–15.
- Hidayati, u., & jaya, t. (2023). Pengaruh kepemimpinan terhadap stress kerja pegawai pada kantor kementerian agama kab. Maros. *Jurnal mirai management*, 8(1), 261–267.
- Hidayatullah, muhammad tauhid. “analisis swot strategi pemasaran di masa pandemi covid-19 umi katering kecamatan kaliwungu.” Iain kudu, 2021.
- Ilyas, t m syahrizal. “determinan kepuasan nasabah dalam menggunakan mobile-banking pada bank syariah indonesia di kota banda aceh.” *J-ebis (jurnal ekonomi dan bisnis islam)*, 2024, 23–44.
- Indrayani, I. (2023). Pengaruh Pengetahuan Investasi dan Motivasi Investasi Terhadap Minat Investasi di Pasar Modal. *Journal of Trends Economics and Accounting Research*, 3(3), 328-333.
- J., setiawan. “peran keamanan digital dalam adopsi layanan perbankan mobile.” *Jurnal teknologi informasi dan keamanan*, 8(3), 142-158, n.d.
- Manurung, ispandi, muhammad saleh, and anjur perkasa alam. “strategi optimalisasi penggunaan layanan mobile banking pada pt. Bank sumut syariah kcp. Stabat.” *Al-sharf: jurnal ekonomi islam* 4, no. 1 (2023): h. 28.
- Moleong, lexy j. “metode penelitian.” Bandung: pt remajarusdakarya, n.d.
- Muhammadun, m. (2016). Penanda gender dalam perspektif bahasa arab dan bahasa indonesia (sebuah analisis kontrastif).
- Nugraha, d. “kompetisi digital dalam perbankan: peluang dan tantangan bagi bank syariah indonesia.” *Jurnal keuangan dan digitalisasi*, 2021.
- Rismawan, rismawan. “pengaruh kualitas layanan mobile banking terhadap kepuasan nasabah pada pt. Bank aceh syariah cabang bireuen.” *Ameena journal* 2, no. 2 (2024): 130–41.
- Rustan, ahmad sultra. “pedoman penulisan karya ilmiah.” Parepare: institut agama islam negeri parepare, 2020.

- Sari, nur rahmah. “studi kepuasan nasabah pengguna aplikasi mobile banking syariah.” *At tawazun jurnal ekonomi islam* 2, no. 3 (2022).
- Sari, r. “peningkatan layanan digital di bank syariah indonesia.” *Jurnal perbankan indonesia*, 2020.
- Satriyanti, evi oktaviani. “pengaruh kualitas layanan, kepuasan nasabah dan citra bank terhadap loyalitas nasabah bank muamalat di surabaya.” *Journal of business & banking* 2, no. 2 (2012): 171–84.
- superapp byond by bsi beri layanan keuangan komprehensif yang aman,” 2024.  
<https://search.app/nwubjq2b5xsb7svx6>.
- superapp byond by bsi, tonggak transformasi digital bsi,” 2024.
- Syarifuddin, a. D. I., & mahesa, a. (2020). Bauran pemasaran dan sharia compliance terhadap loyalitas pelanggan. *Laa maisyir: jurnal ekonomi islam*, 57–73.
- Triyanti, debi, reny fitriana kaban, and muhammad iqbal. “peran layanan mobile banking dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah.” *Jurnal muhammadiyah manajemen bisnis* 2, no. 1 (2021): 51–62.
- Wardani, safira. “analisis komparatif kualitas pelayanan nasabah pengguna aplikasi digital dan manual pada pegadaian syariah sidrap.” *Iain parepare*, 2024.

# LAMPIRAN

	<p align="center"><b>KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA</b>  <b>INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN)</b>  <b>PAREPARE FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS</b>  <b>ISLAM</b>  <b>Jl. AmalBakti No. 8 Soreang 91131 Telp. (0421) 21307</b></p>
	<p align="center"><b>VALIDASI INSTRUMEN PENELITIAN</b>  <b>PENULISAN SKRIPSI</b></p>

**NAMA MAHASISWA : SRI RAHAYU SUKRI**

**NIM :2120203862201005**

**FAKULTAS :EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

**PRODI :AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH**

**JUDUL : STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS  
 LAYANAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI  
 BYOND BAGI NASABAH DI PT.BANK SYARIAH  
 INDONESIA KC PAREPARE**

#### **PEDOMAN WAWANCARA**

1. Apa saja kendala umum yang sering dialami nasabah saat menggunakan aplikasi Byond?
2. Apa perbedaan kendala yang dirasakan nasabah saat menggunakan Byond dibandingkan BSI Mobile sebelumnya?
3. Apa kendala paling sering dialami oleh nasabah baru saat pertama kali menggunakan aplikasi Byond?
4. Bagaimana cara bank menangani kendala teknis seperti lupa PIN/password atau gagal login?

5. Apa tantangan yang dihadapi nasabah saat membuka rekening baru melalui aplikasi Byond?
6. Apakah kualitas jaringan atau perangkat nasabah turut memengaruhi kelancaran penggunaan aplikasi?
7. Bagaimana penilaian nasabah terhadap kecepatan, tampilan, dan keamanan dalam aplikasi Byond?
8. Apakah pelayanan digital melalui Byond sudah dianggap optimal dalam mendukung kebutuhan nasabah?
9. Apakah banyak nasabah yang aktif menggunakan aplikasi ini? Bagaimana tingkat adopsinya dibandingkan yang hanya mengunduh?
10. Strategi apa yang dilakukan pihak bank untuk meningkatkan penggunaan aktif aplikasi Byond?
11. Apakah aplikasi Byond diwajibkan untuk layanan seperti pembukaan rekening, gadai, atau tabungan haji?
12. Bagaimana bentuk sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat atau instansi terkait penggunaan aplikasi?
13. Apa saja kendala dalam proses sosialisasi dan edukasi aplikasi kepada masyarakat?
14. Bagaimana pihak bank merespons masukan dan keluhan dari nasabah terkait aplikasi Byond?
15. Apakah ada rencana pengembangan fitur atau bantuan khusus bagi nasabah yang belum terbiasa atau tidak memiliki perangkat memadai?



DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
NOMOR : B-1413/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2024

TENTANG

PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI/TUGAS AKHIR MAHASISWA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA  
DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAEREPARE

- Menimbang : a. Bahwa untuk menjamin kualitas skripsi/tugas akhir mahasiswa FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM IAIN Parepare, maka dipandang perlu penetapan pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa tahun 2024
- b. Bahwa yang tersebut namanya dalam surat keputusan ini dipandang cakap dan mampu untuk disertai tugas sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa.
- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen;
3. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. Peraturan Pemerintah RI Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan
5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 13 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Pemerintah RI Nomor: 19 Tahun 2005 tentang Standar Nasional Pendidikan;
6. Peraturan Presiden RI Nomor 29 Tahun 2018 tentang Institut Agama Islam Negeri Parepare;
7. Keputusan Menteri Agama Nomor: 394 Tahun 2003 tentang Pembukaan Program Studi;
8. Keputusan Menteri Agama Nomor 387 Tahun 2004 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pembukaan Program Studi pada Perguruan Tinggi Agama Islam;
9. Peraturan Menteri Agama Nomor 35 Tahun 2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja IAIN Parepare
10. Peraturan Menteri Agama Nomor 16 Tahun 2019 tentang Statuta Institut Agama Islam Negeri Parepare.
- Memperhatikan : a. Surat Pengesahan Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran Nomor: SP DIPA-025.04.2..307381/2024, tanggal 24 November 2023 tentang DIPA IAIN Parepare Tahun Anggaran 2024
- b. Surat Keputusan Rektor Institut Agama Islam Negeri Parepare Nomor: 361 Tahun 2024 Tahun 2024, tanggal 21 Februari 2024 tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam;
- MEMUTUSKAN
- Menetapkan : a. Keputusan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam tentang pembimbing skripsi/tugas akhir mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Parepare Tahun 2024
- b. Menunjuk saudara: **Ulfa Hidayati, M.M.**, sebagai pembimbing skripsi/tugas akhir bagi mahasiswa :
- Nama Mahasiswa : SRI RAHAYU SUKRI
- NIM : 2120203862201005
- Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
- Judul Penelitian : UPAYA MENINGKATKAN PENGETAHUAN MASYARAKAT TENTANG PEMBUKAAN REKENING MELALUI DIGITAL BANKING DI BSI (STUDI KASUS BSI KCP BARRU)
- c. Tugas pembimbing adalah membimbing dan mengarahkan mahasiswa mulai pada penyusunan sinopsis sampai selesai sebuah karya ilmiah yang berkualitas dalam bentuk skripsi/tugas akhir;
- d. Segala biaya akibat diterbitkannya surat keputusan ini dibebankan kepada Anggaran belanja IAIN Parepare;
- e. Surat keputusan ini disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan Parepare  
Pada tanggal 06 Mei 2024

Dekan,



Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.  
NIP 197102082001122002





**KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM**

Alamat : Jl. Amal Bakti No. 8, Soreang, Kota Parepare 91132 ☎ (0421) 21307 📠 (0421) 24404  
PO Box 909 Parepare 9110, website : [www.iainpare.ac.id](http://www.iainpare.ac.id) email: [mail.iainpare.ac.id](mailto:mail.iainpare.ac.id)

Nomor : B-1596/In.39/FEBI.04/PP.00.9/05/2025

06 Mei 2025

Sifat : Biasa

Lampiran : -

H a l : Permohonan Izin Pelaksanaan Penelitian

Yth. WALIKOTA PAREPARE

Cq. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
di

KOTA PAREPARE

*Assalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dengan ini disampaikan bahwa mahasiswa Institut Agama Islam Negeri Parepare :

Nama	: SRI RAHAYU SUKRI
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 05 Januari 2003
NIM	: 2120203862201005
Fakultas / Program Studi	: Ekonomi dan Bisnis Islam / Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah
Semester	: VIII (Delapan)
Alamat	: JL. BELIBIS NO 1 KEL. UJUNG BARU, KEC. SOREANG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah WALIKOTA PAREPARE dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BAGI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada tanggal 07 Mei 2025 sampai dengan tanggal 07 Juni 2025.

Demikian permohonan ini disampaikan atas perkenaan dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

*Wassalamu Alaikum Wr. Wb.*

Dekan,




Prof. Dr. Muzdalifah Muhammadun, M.Ag.

NIP 197102082001122002

Tembusan :

1. Rektor IAIN Parepare

SRN IP0000381



**PEMERINTAH KOTA PAREPARE**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
*Jl. Rantier Madani No. 1 Telp (0421) 33594 Faksimile (0421) 27719 Kode Pos 91111, Email : dpmptsp@pareparekota.go.id*

---

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
**Nomor : 381/IP/DPM-PTSP/5/2025**

Dasar : 1. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.  
2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.  
3. Peraturan Walikota Parepare No. 23 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Wewenang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Setelah memperhatikan hal tersebut, maka Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu :

**MENGIZINKAN**

KEPADA  
NAMA : **SRI RAHAYU SUKRI**

UNIVERSITAS/ LEMBAGA : **INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (IAIN) PAREPARE**  
Jurusan : **AKUNTANSI LEMBAGA KEUANGAN SYARIAH**  
ALAMAT : **JL. BELIBIS NO. 1 KOTA PAREPARE**  
UNTUK : melaksanakan Penelitian/wawancara dalam Kota Parepare dengan keterangan sebagai berikut :

JUDUL PENELITIAN : **STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BAGI NASABAH DI BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE**


LOKASI PENELITIAN : **BANK SYARIAH INDONESIA CABANG PAREPARE**

LAMA PENELITIAN : **07 Mei 2025 s.d 07 Juni 2025**

a. Rekomendasi Penelitian berlaku selama penelitian berlangsung  
b. Rekomendasi ini dapat dicabut apabila terbukti melakukan pelanggaran sesuai ketentuan perundang - undangan

Dikeluarkan di: Parepare  
Pada Tanggal : **08 Mei 2025**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAREPARE**



**HJ. ST. RAHMAH AMIR, ST, MM**  
Pembina Tk. 1 (IV/b)  
NIP. 19741013 200604 2 019

Biaya : Rp. 0.00

- UU ITE No. 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah
- Dokumen ini telah diandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan BSrE
- Dokumen ini dapat dibuktikan keasliannya dengan terdaftar di database DPMPTSP Kota Parepare (scan QRCode)



Badan  
Sertifikasi  
Elektronik





### **SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

No. : 05/409-03/8072

Yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sutriana  
Jabatan : Branch Manager  
NIP : 2184007273

Menerangkan bahwa :

Nama : SRI RAHAYU SUKRI  
NIM : 2120203862201005  
Perguruan Tinggi : INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PAREPARE

adalah benar telah melaksanakan penelitian dengan judul STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI BYOND BAGI NASABAH DI PT. BANK SYARIAH INDONESIA KC PAREPARE.

Demikian surat keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 05 Juni 2025 /

PT. Bank Syariah Indonesia, Tbk  
Branch Office Parepare

**SUTRIANA**  
Branch Manager

## IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ardiyanto  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Pawning Sales Officer  
Umur : 32 Tahun

Menerangkan bahwa,

Nama : Sri Rahayu Sukri  
Nim : 2120203862201005  
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Aplikasi *Byond* Bagi Naasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare.”

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Mei 2025

Yang bersangkutan



.....

## IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Amar

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pekerjaan : Teller

Umur : 22 Tahun

Menerangkan bahwa,

Nama : Sri Rahayu Sukri

Nim : 2120203862201005

Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Aplikasi *Byond* Bagi Naasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare.”

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Mei 2025

Yang bersangkutan



.....

## IDENTITAS INFORMAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M. Khalid  
Jenis Kelamin : Laki-laki  
Pekerjaan : Nasabah BSI KC Parepare  
Umur : 21 Tahun

Menerangkan bahwa,

Nama : Sri Rahayu Sukri  
Nim : 2120203862201005  
Program Studi : Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Benar-benar telah melakukan wawancara dengan saya dalam rangka menyusun skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Aplikasi *Byond* Bagi Naasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare.”

Demikian surat keterangan ini diberikan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 27 Mei 2025

Yang bersangkutan



.....



## DOKUMENTASI







## BIODATA PENULIS



Sri Rahayu Sukri, Lahir di Parepare pada tanggal 05 Januari 2003. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Anak dari pasangan Bapak Sukri Lanra, S.E dan Ibu Risna. Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu mulai masuk taman kanak-kanak di TK Bandar Madani Parepare pada tahun 2008-2009. Selanjutnya, penulis melanjutkan pendidikan dasar di SD Negeri 8 Parepare dari tahun 2009-2015, kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 2 Parepare pada tahun 2015-2018. Kemudian melanjutkan ke pendidikan menengah atas ditempuh di SMA Negeri 4 Parepare dari tahun 2018-2021. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan tinggi di Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Parepare pada Program Studi Akuntansi Lembaga Keuangan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam. Selama masa studi, penulis mengikuti kegiatan Kuliah Kerja Nyata (KKN) pada tahun 2024 yang dilaksanakan di Desa Todang-todang, Kecamatan Limboro, Kabupaten Polewali Mandar. Selain itu, penulis juga melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan (PPL) secara mandiri di PT. Niaga Nusa Abadi Cabang Parepare tahun 2025. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Terapan Akuntansi (S.Tr.Ak.) dengan judul: “Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Penggunaan Aplikasi *Byond* bagi Nasabah di PT. Bank Syariah Indonesia KC Parepare”.