

SKRIPSI

ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY

BSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS

LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA : STUDI

KASUS DI BSI KCP TELUK KUANTAN

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Ekonomi (S.E)



OLEH :

NAMA : YELMITA DELPI

NOMOR MAHASISWA : 220314020

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN SAINS ISLAM

UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

TELUK KUANTAN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN

UJIAN SKRIPSI

**ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY BSI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BANK
SYARIAH INDONESIA : STUDI KASUS DI BSI KCP TELUK
KUANTAN**

Disusun dan diajukan oleh :

Yelmita Delpi

NPM : 220314020

Telah diperiksa dan Disetujui oleh Komisi Pembimbing
untuk Diujikan di Hadapan Dewan Sidang Ujian Skripsi

Teluk Kuantan, 31 Agustus 2026

PEMBIMBING I



Dian Meliza, S.H., MA

NIDN. 1019038401

PEMBIMBING II

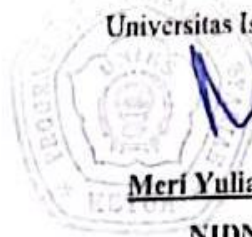


Redian Mulyadita, S.E., M.Ak

NIDN. 1011089301

Mengetahui

Ketua Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ilmu Pendidikan Dan Sains Islam
Universitas Islam Kuantan Singingi



Meri Yuliani, S.E.Sv., M.E.Sv

NIDN. 1004079103

LEMBAR PENGESAHAN
SKRIPSI
ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY BSI
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BANK
SYARIAH INDONESIA : STUDI KASUS DI BSI KCP TELUK
KUANTAN

Disusun dan Diajukan Oleh :

Yelmita Delpi
NPM : 220314020

Telah Dipertahankan Dalam Sidang Ujian Skripsi
Pada Tanggal 08 September 2026
Dan Dinyatakan Memenuhi Syarat

Menyetujui
Dewan Sidang Ujian Skripsi

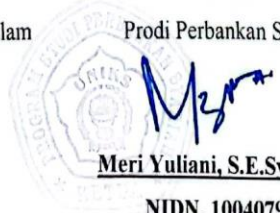
No	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Meri Yuliani, S.E.Sy., M.E.Sy	Ketua	1. 
2.	Dian Meliza, S.Hi., MA	Pembimbing I	2. 
3.	Redian Mulyadita, SE., M.Ak	Pembimbing II	3. 
4.	H.Fitrianto, S.Ag., M.Sh	Penguji I	4. 
5.	Dr.Retni Pratiwi, SE., MM	Penguji II	5. 

Mengetahui

Dekan


H. Fitrianto, S.Ag., M.Sh
NIDN. 2117027602

Ketua


Meri Yuliani, S.E.Sy., M.E.Sy
NIDN. 1004079103

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Yelmita Delpi
NPM : 220314020
Program Studi : Perbankan Syariah
Fakultas : Ilmu Pendidikan dan Sains Islam
Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Byond by BSI Dalam
Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia :
Studi Kasus di BSI KCP Teluk Kuantan

Dengan ini menyatakan Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri dan sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu perguruan tinggi. Dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur plagiat, maka gelar Sarjana Ekonomi (S.E) yang telah saya peroleh bersedia untuk dibatalkan.

Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya tanpa adanya paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 31 Agustus 2026

Yang menyatakan,



YELMITA DELPI
NPM. 220314020

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Analisis Pemanfaatan Aplikasi Byond by BSI Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia : Studi Kasus Di BSI KCP Teluk Kuantan”. Shalawat serta salam senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari masa kegelapan menuju kehidupan yang terang dan penuh dengan ilmu pengetahuan serta nilai-nilai kebenaran.

Penyusunan Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ilmu Sosial dan Pendidikan Islam, Universitas Islam Kuantan Singingi. Penulis menyadari bahwa penyusunan Skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati menyampaikan rasa hormat dan ucapan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Ikrimah Mailani, S.Pd.I.,M.Pd.I, selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak H. Fitrianto, S. Ag., M.Sh, selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam, Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Ibu Meri Yuliani, SE.Sy.,ME.Sy, selaku Ketua Program Studi Perbankan Syariah, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam, Universitas Islam Kuantan Singingi.

4. Ibu Dian Meliza, S.Hi, MA, selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, arahan, serta memfasilitasi penulis sehingga dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik.
5. Bapak Redian Mulyadita, SE., M.Ak, selaku Dosen Pembimbing II yang telah berkenan meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, saran, dan motivasi kepada peneliti dalam menyusun Skripsi ini.
6. Kepada Tim Penguji yang telah memberikan kritik dan saran sehingga Skripsi ini menjadi lebih baik.
7. Seluruh Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam, Universitas Islam Kuantan Singingi.
8. Seluruh Karyawan PT BSI KCP Teluk Kuantan yang telah banyak membantu peneliti selama proses penulisan Skripsi ini.
9. Kepada Baznas Kabupaten Kuantan Singingi dan para Muzakki, yang telah mendanai penulis melalui Program SKSS Baznas sehingga dapat mewujudkan impian penulis untuk menempuh pendidikan Srata I (S1).
10. Kepada teman-teman seperjuangan penulis dalam Program Satu Keluarga Satu Sarjana (SKSS) Basnaz Kabupaten Kuantan Singingi.
11. Cinta pertama dan panutanku, almarhum Ayahanda Depi Candra. Beliau memang tidak dapat menyertai penulis selama menyelesaikan pendidikan. namun didikan, semangat, dan nilai kehidupan yang telah diwariskan selalu menjadi kekuatan terbesar bagi penulis untuk menyelesaikan studi ini.

12. Pintu surgaku, Ibunda Epi Susanti tersayang. Terimakasih sudah menjadi rumah ternyaman, penyemangat dikala lelah, dan sosok yang tidak pernah lelah berjuang demi pendidikanku. Kesabaran dan doa tulus di sepertiga malam darimu adalah kekuatan utama yang membawaku sampai ke titik gelar Sarjana ini.
13. Kepada Adikku tercinta, Depi Marsah. Terimakasih telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menyusun Skripsi ini.
14. Seluruh keluargaku tercinta yang telah memberikan doa dan dukungan kepada penulis.
15. Rekan – rekan seperjuangan, seluruh mahasiswa perbankan syariah serta Sahabat – sahabat yang telah mendukung, menghibur, dan mendengarkan keluh kesah penulis.
16. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, yang tidak bisa penulis sebutkan namanya. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan penulis dan berkontribusi banyak dalam penulisan Skripsi ini, baik tenaga maupun waktu.
17. Terakhir, penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada diri sendiri. **Yelmita Delpi**, terimakasih telah bekerja keras dan bertahan sejauh ini. Untuk setiap malam yang dihabiskan dalam kelelahan, setiap pagi yang disambut dengan kekhawatiran. Terimakasih kepada hati yang tetap ikhlas dan jiwa yang tetap kuat, teruslah belajar dan mensyukuri nikmat yang tuhan berikan.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna walaupun telah menerima bantuan dari berbagai pihak. Apabila terdapat kesalahan – kesalahan dalam penulisan Skripsi ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis, bukan pemberi bantuan. Kritik dan saran yang membangun sangat berguna untuk penyempurnaan Skripsi ini. Akhir kata penulis ucapkan Alhamdulillah. Semoga bantuan dan doa yang diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan pembacanya.

Teluk Kuantan, 31 Agustus 2026

Yang Membuat Pernyataan,



YELMITA DELPI

NPM. 220314020

ABSTRAK

ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA : STUDI KASUS DI BSI KCP TELUK KUANTAN

Yelmita Delpi

Dian Meliza

Redian Mulyadita

Transformasi digital perbankan syariah mendorong lahirnya aplikasi BYOND by BSI untuk meningkatkan kualitas layanan, namun dalam implementasinya di BSI KCP Teluk Kuantan masih dihadapkan pada kendala teknis dan perbedaan tingkat adopsi nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dekriptif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Teluk Kuantan berjalan dengan sangat baik dan mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan melalui lima dimensi kualitas layanan. Dari dimensi ketanggapan, aplikasi ini berhasil memangkas antrean kantor cabang lewat fitur transaksi mandiri; dari dimensi jaminan, nasabah merasa aman berkat standar keamanan perbankan nasional, pengamanan berlapis, dan sistem reversal otomatis; dari dimensi bukti fisik, antarmuka yang modern, bersih, serta fitur kekinian seperti QRIS dan E-wallet memberikan daya tarik tersendiri; dari dimensi empati, fitur Islami seperti pengingat waktu sholat dan donasi memberikan perhatian personal bagi kebutuhan spiritual nasabah; serta dari dimensi keandalan, aplikasi ini menunjukkan kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan 24/7 dengan pemeliharaan sistem yang teratur di luar jam operasional. Meskipun demikian, terdapat beberapa hambatan utama yang dihadapi, yang bersumber dari aspek teknis seperti kendala autentikasi (lupa PIN/password), kegagalan verifikasi wajah, dan gangguan fitur QRIS serta aspek infrastruktur berupa belum meratanya kestabilan jaringan internet di wilayah pelosok Kuantan Singingi. Pihak bank mengatasi kendala tersebut melalui penyediaan fasilitas pemulihan akun di kantor cabang serta penyediaan fasilitas Wi-Fi gratis bagi nasabah.

Kata Kunci : *Pemanfaatan, BYOND by BSI , Kualitas Layanan, BSI KCP Teluk Kuantan*

ABSTRACT

ANALYSIS OF THE UTILIZATION OF THE BYOND BY BSI APPLICATION IN IMPROVING SERVICE QUALITY AT BANK SYARIAH INDONESIA: A CASE STUDY AT BSI KCP TELUK KUANTAN

Yelmita Delpi

Dian Meliza

Redian Mulyadita

The digital transformation of Islamic banking has driven the emergence of the BYOND by BSI application to improve service quality. However, its implementation at BSI KCP Teluk Kuantan still faces technical constraints and varying levels of customer adoption. The research method used is descriptive qualitative with a case study approach. Data were obtained through interviews, observations, and questionnaires distributed to 45 respondents.

The results of the study indicate that the utilization of the Byond by BSI application at BSI KCP Teluk Kuantan is running very well and significantly improves service quality across the five dimensions of service quality. From the responsiveness dimension, the application successfully reduces branch office queues through independent transaction features; from the assurance dimension, customers feel secure thanks to national banking security standards, multi-layered protection, and an automatic reversal system; from the tangibles dimension, a modern, clean interface and contemporary features such as QRIS and e-wallets provide a distinct appeal; from the empathy dimension, Islamic features such as prayer time reminders and donations offer personal attention to customers' spiritual needs; and from the reliability dimension, the application demonstrates consistent and reliable performance 24/7 with regular system maintenance outside operational hours. Nevertheless, several major challenges were identified, originating from technical aspects—such as authentication issues (forgotten PINs/passwords), biometric facial verification failures, and QRIS feature disruptions—as well as infrastructural aspects due to uneven internet network stability in remote areas of Kuantan Singingi. The bank addresses these obstacles by providing account recovery facilities at the branch office and free Wi-Fi access for customers.

Keywords: Utilization, BYOND by BSI, Service Quali, BSI KCP Teluk Kuantan

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Permasalahan.....	5
1.2.1 Identifikasi Masalah.....	5
1.2.2 Batasan Masalah.....	5
1.2.3 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
1.4.1 Manfaat Teoritis	6
1.4.2 Manfaat Praktis	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Landasan Teori	8
2.1.1 Pemanfaatan	8
2.1.2 Mobile Banking.....	10
2.1.3 Beyond by BSI.....	12
2.1.4 Bank Syariah	14
2.1.5 Kualitas Layanan.....	16
2.2 Definisi Operasional.....	18

2.3	Penelitian Relevan	20
2.4	Kerangka Pemikiran	27
BAB III METODE PENELITIAN		28
3.1	Rancangan Penelitian	28
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	28
3.2.1	Tempat Penelitian.....	28
3.2.2	Waktu Penelitian	29
3.3	Jenis dan Sumber Data	29
3.3.1	Jenis Data	29
3.3.2	Sumber Data.....	30
3.4	Teknik Pengumpulan Data	30
3.5	Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		Error! Bookmark not defined.
4.1	Deskripsi Objek Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Sejarah Singkat BSI KCP Teluk Kuantan.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Visi dan Misi Bank Syariah Indonesia.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Struktur Organisasi BSI KCP Teluk Kuantan	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Job Deskripsi Organisasi.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Produk dan Layanan Bank Syariah Indonesia	Error! Bookmark not defined.
4.2	Penyajian Data.....	Error! Bookmark not defined.
4.3	Hasil Pembahasan Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
4.3.1	Pemanfaatan Aplikasi Byond by BSI Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan di BSI KCP Teluk Kuantan	Error! Bookmark not defined.
4.3.2	Hambatan Dalam Pemanfaatan Aplikasi Byond By di BSI KCP Teluk Kuantan	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP.....		56

5.1	Kesimpulan.....	56
5.2	Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA.....		58

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Definisi Operasional	18
Tabel 2.2	Penelitian Relevan.....	20
Tabel 3.1	Jadwal Penelitian	29
Tabel 4.1	Ringkasan Hasil Wawancara	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	27
Gambar 4.1 Struktur Organisasi BSI KCP Teluk Kuantan.....	34

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : SK Pembimbing
- Lampiran 2 : Surat Izin Riset Dari BSI KCP Teluk Kuantan
- Lampiran 3 : Pedoman Wawancara
- Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5 : Kartu Bimbingan
- Lampiran 6 : Biodata

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri keuangan global, khususnya perbankan syariah, kini tidak dapat lagi menghindari era transformasi digital. Kemajuan di bidang teknologi informasi dan komunikasi telah mengubah pola pemberian layanan perbankan secara mendasar. Digitalisasi bukan lagi sekadar bentuk pembaruan semata, melainkan telah berkembang menjadi strategi inti yang bertujuan untuk mengoptimalkan efisiensi operasional, memperluas aksesibilitas layanan, sekaligus menjawab kebutuhan nasabah yang terus berkembang dan semakin beragam. Dinamika tersebut pada akhirnya mendorong lahirnya berbagai platform layanan berbasis digital, mulai dari mobile banking, internet banking, hingga sistem pembayaran nirsentuh melalui QRIS, yang kini telah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari aktivitas keuangan masyarakat sehari-hari (Farida dkk, 2025).

Mobile banking adalah salah satu layanan perbankan berbasis teknologi yang dirancang untuk memudahkan nasabah melakukan transaksi secara lebih efisien, cepat, dan nyaman. Pada tanggal 9 November 2024, Bank Syariah Indonesia memperkenalkan BYOND by BSI sebagai pembaruan dari aplikasi sebelumnya, yakni BSI Mobile. Aplikasi ini merupakan platform perbankan digital yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan berbagai fitur unggulan, seperti transaksi keuangan, pembukaan rekening, hingga fitur-fitur syariah seperti kalkulator zakat, informasi masjid terdekat dan lainnya. Hal ini tentunya sangat praktis dan fleksibel karena nasabah tidak perlu

mengunjungi kantor bank dan menunggu antrian yang lama (Kussujaniatun, 2022: 4).

Aplikasi Byond by BSI merupakan aplikasi milik Bank Syariah Indonesia yang diimplementasikan di seluruh cabang BSI yang ada di Indonesia. BSI KCP Teluk Kuantan merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang beroperasi di Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Berdasarkan hasil wawancara awal yang dilakukan peneliti bersama Ibu Tiva Maya Sari selaku Customer Service Representative (CSR) yang memberikan pelayanan langsung kepada nasabah di BSI KCP Teluk Kuantan. Beliau mengatakan bahwa aplikasi Byond by BSI ini telah diterapkan sejak tahun 2024 di BSI KCP Teluk Kuantan. (Wawancara, Tiva Maya Sari, CSR, BSI KCP Teluk Kuantan, 13 Juli 2026).

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Ibu Aulia Rahma selaku BSI Smart Agen di BSI KCP Teluk Kuantan. Beliau mengatakan bahwa nasabah yang paling banyak menggunakan aplikasi ini adalah generasi Z dan yang tergolong sulit dalam mengadopsi aplikasi ini adalah kalangan nasabah lanjut usia yang berumur sekitar 30 tahun ke atas (Wawancara, Aulia Rahma, BSI Smart Agen, BSI KCP Teluk Kuantan, 28 Juli 2026).

Sebagai salah satu cabang yang beroperasi di wilayah dengan karakteristik sosial dan budaya yang khas, BSI KCP Teluk Kuantan memiliki potensi yang besar dalam penggunaan layanan digital banking. Namun demikian, terdapat berbagai kendala yang masih di alami oleh sebagian nasabah terkait layanan Byond by BSI ini. Berikut hasil wawancara ke beberapa nasabah pengguna Byond by BSI di KCP Teluk Kuantan. Pertama, Ibu Pista Erianti

seorang ASN yang mengaku bahwa Ia telah menggunakan byond sejak tahun 2024 dan sangat terbantu dengan adanya layanan ini. Beliau menggunakan Byond untuk keperluan membayar tagihan listrik dan transaksi lainnya. Kendala yang sering Ia temui yaitu adanya gangguan jaringan yang membuat transaksi tertunda atau gagal (Wawancara, Pista Erianti, Nasabah pengguna Byond by BSI, 23 Juli 2026).

Kedua, Ibu Neni Sartika seorang Ibu Rumah Tangga yang juga menggunakan layanan Byond by BSI guna mentransfer uang untuk keperluan anaknya yang berkuliah di Pekanbaru dan juga sering mengalami gagal atau error. Beliau juga menyampaikan bahwa Ia sering mengalami kesulitan karena untuk Login ke Aplikasi Byond membutuhkan waktu yang cukup lama (Wawancara, Neni Sartika, Nasabah pengguna Byond By BSI, 23 Juli 2026).

Ketiga, Fista Arini seorang mahasiswa yang mengaku menggunakan Byond untuk bayar belanja pakai QRIS dan juga membeli paket data. Namun sering terkendala akan jaringan yang membuat transaksi sedikit terlambat bahkan gagal. Sehingga Ia lebih sering menggunakan aplikasi digital perbankan lain seperti Brimo aplikasi banking milih Bank BRI (Wawancara, Fista Arini, Nasabah pengguna Byond by BSI, 23 Juli 2026).

Selanjutnya yang keempat, Ibu Nurhidayah seorang Guru. Ia mengatakan bahwa kelebihan dari aplikasi Byond by BSI ini adalah cara menggunakan aplikasinya mudah serta tersedianya banyak fitur transaksi. Namun kelemahannya yaitu aplikasi Byond by BSI ini terkadang suka error dan lelet (Wawancara, Nurhidayah, Nasabah pengguna Byond by BSI, 30 Juli 2026).

Berdasarkan hasil wawancara diatas, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BYOND by BSI telah diimplementasikan sejak tahun 2024 di BSI KCP Teluk Kuantan namun muncul tantangan dalam pengaplikasiannya. Hal ini dapat dilihat dari beberapa kendala yang dikeluhkan nasabah seperti aplikasi yang mengalami gangguan teknis seperti error sistem, waktu muat yang lambat (lambat loading), kesulitan login, serta kegagalan transaksi pembayaran melalui QRIS.

Kualitas layanan merupakan kunci dan faktor yang sangat utama dalam strategi bisnis dan keberlanjutan suatu organisasi. Kualitas layanan yang baik akan membangun loyalitas, meningkatkan reputasi, serta meminimalkan risiko perpindahan pelanggan (Tjiptono, 2019).

Berbagai penelitian sebelumnya telah mengkaji tentang penerapan aplikasi BYOND by BSI dari berbagai aspek, seperti pengalaman pengguna, tingkat kepuasan nasabah, hingga efektivitas layanan digital yang disediakan. Salah satunya yaitu penelitian Abu Hasan, dkk (2025) yang menunjukkan bahwa adanya layanan digital berdampak positif terhadap kualitas pelayanan, namun memerlukan strategi edukatif dan sistem informasi syariah yang lebih inklusif (Hasan, 2025).

Kendala – kendala yang dialami sebagian nasabah tentunya akan berdampak pada menurunnya kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan layanan aplikasi tersebut. Maka dari itu diperlukan penelitian yang mendalam guna mengetahui pemanfaatan aplikasi Byond by BSI sebagai strategi meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Teluk Kuantan.

Berdasarkan permasalahan (fenomena) dan gap penelitian telah diuraikan dalam latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Analisis Pemanfaatan Aplikasi Byond by BSI Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia : Studi Kasus di BSI KCP Teluk Kuantan”**

1.2 Permasalahan

1.2.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Adanya gangguan teknis, seperti kendala jaringan internet, gangguan sistem, serta error saat melakukan transaksi di aplikasi Byond by BSI.
- b. Adanya keluhan proses Login ke Aplikasi yang cukup lama dari nasabah.
- c. Proses transaksi yang lama membuat nasabah sering berpindah menggunakan aplikasi digital perbankan lain.

1.2.2 Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan tidak meluas, maka penulis membatasi permasalahan dalam penelitian ini hanya berfokus pada analisis pemanfaatan aplikasi Byond By BSI dalam meningkatkan kualitas layanan Bank Syariah Indonesia : studi kasus di BSI KCP Teluk Kuantan.

1.2.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

- a. Bagaimana pemanfaatan aplikasi Byond by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Teluk Kuantan?
- b. Bagaimana hambatan dalam pemanfaatan aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Teluk Kuantan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini yaitu :

- a. Untuk mengetahui pemanfaatan aplikasi Byond by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Teluk Kuantan.
- b. Untuk mengetahui hambatan dalam pemanfaatan aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Teluk Kuantan.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat Teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perbankan syariah terutama yang berkaitan dengan aplikasi BYOND by BSI.

1.4.2 Manfaat Praktis

- 1. Bagi Penulis, penelitian ini merupakan salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada program studi Perbankan Syariah, Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam, Universitas Islam Kuantan Singingi

2. Bagi pihak BSI KCP Teluk Kuantan, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas layanan digital, khususnya aplikasi BYOND.
3. Bagi Mahasiswa, penulis berharap agar penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi tambahan bagi penelitian yang berkaitan dengan layanan digital perbankan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pemanfaatan

A. Definisi Pemanfaatan

Pemanfaatan adalah proses, cara, atau perbuatan menjadikan sesuatu agar mempunyai nilai guna atau mendatangkan faedah. Kata ini berasal dari kata "manfaat" yang berarti guna atau untung, yang kemudian mendapat imbuhan pe- an menjadi kegiatan memakai atau mendayagunakan suatu hal (Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2016).

Pemanfaatan (*Utilization*) menurut Thompson, dkk., (1991) didefinisikan sebagai perilaku atau tindakan nyata individu dalam menggunakan suatu teknologi/sistem informasi di lingkungan yang penggunaannya bersifat opsional (optional use environment). Teori ini dikembangkan berdasarkan Theory of Interpersonal Behavior dari Triandis (1980). Dalam konteks aplikasi BYOND by BSI, pemanfaatan mengacu pada tindakan nasabah atau pengguna untuk secara aktif mengoperasikan fitur-fitur transaksi, finansial, maupun layanan syariah pada aplikasi BYOND dalam kehidupan sehari-hari guna memenuhi kebutuhan perbankan mereka.

B. Faktor-Faktor Yang Dapat Mempengaruhi Pemanfaatan

Menurut Thompson , dkk., (1991) faktor – faktor yang dapat mempengaruhi pemanfaatan yaitu sebagai berikut :

1. Faktor Sosial

Internalisasi individu terhadap budaya subjektif kelompok rujukan (reference group) dan kesepakatan interpersonal spesifik yang dibuat individu dengan orang lain dalam situasi sosial tertentu; mencakup norma, peran, dan nilai yang dianut kelompok sosial di sekitar individu.

2. Afeksi (Affect)

Perasaan senang, gembira, atau sebaliknya (jengkel, tidak suka) yang dikaitkan individu dengan suatu tindakan tertentu; merupakan komponen afektif dari sikap yang terpisah dari komponen kognitif (keyakinan).

3. Kompleksitas

Sejauh mana suatu inovasi dipersepsikan sulit dipahami dan digunakan; konsep ini berlawanan arah dengan 'perceived ease of use' pada Technology Acceptance Model (TAM).

4. Kesesuaian Tugas (Job Fit)

Sejauh mana individu meyakini bahwa penggunaan dapat meningkatkan kinerja pekerjaannya, misalnya memperoleh informasi yang lebih baik untuk pengambilan keputusan atau mengurangi waktu penyelesaian tugas.

5. Dampak Jangka Panjang

Konsekuensi yang berorientasi masa depan dari penggunaan, seperti meningkatnya fleksibilitas berpindah kerja atau peluang mendapatkan pekerjaan yang lebih bermakna.

6. Kondisi yang Memfasilitasi

Faktor objektif di lingkungan yang membuat suatu perilaku menjadi mudah dilakukan, misalnya ketersediaan dukungan teknis, panduan, dan pelatihan.

2.1.2 Mobile Banking

A. Definisi Mobile Banking

Mobile Banking (M-Banking) merupakan layanan perbankan yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada nasabah bank dalam melakukan berbagai transaksi perbankan melalui perangkat telepon seluler. Aplikasi mobile banking dapat diunduh dan diakses oleh nasabah yang telah terdaftar pada bank yang bersangkutan. Salah satu fitur utama dalam mobile banking adalah menu pembayaran dan menu transfer, yang tidak hanya memfasilitasi transaksi belanja online, tetapi juga memberikan solusi bagi nasabah yang mengadopsi sistem cashless (Mukhra, dkk.,2024: 3).

Penggunaan layanan mobile banking dibatasi hanya untuk nasabah yang telah melakukan registrasi di bank tersebut. Memastikan keamanan dan privasi transaksi. Fitur menu pembayaran dan transfer dalam mobile banking memberikan fleksibilitas bagi nasabah untuk mengelola keuangan mereka dengan mudah dan efisien. Nasabah dapat melakukan pembayaran tagihan, transfer dana antar-rekening, bahkan berbagai transaksi lainnya tanpa harus berkunjung langsung ke bank fisik (Mukhra, dkk.,2024: 5).

B. Manfaat Utama Penggunaan Mobile Banking

Berikut ini beberapa manfaat utama dari penggunaan mobile banking menurut Mukhra,dkk (2024: 4-5):

1. Kemudahan akses, mobile banking memungkinkan nasabah mengelola akun dan melakukan berbagai transaksi kapanpun dan dimanapun tanpa perlu mendatangi cabang bank. Ini memberikan fleksibilitas yang besar bagi pengguna yang memiliki jadwal padat atau yang tinggal di lokasi yang jauh dari kantor bank.
2. Praktis dan tanpa uang tunai, penggunaan mobile banking memberikan kemudahan praktis karena tidak lagi diperlukan membawa dan menghitung uang tunai dalam transaksi pembayaran. Nasabah dapat dengan cepat melakukan pembayaran tagihan atau belanja online tanpa harus khawatir tentang keamanan uang fisik.
3. Keamanan, transaksi melalui mobile banking dilengkapi dengan sistem keamanan yang canggih, termasuk penggunaan kode rahasia atau otentifikasi dua faktor. Hal ini meningkatkan keamanan dan memberikan rasa aman kepada nasabah, mengurangi risiko terkait dengan pencurian atau kehilangan uang tunai.
4. Monitoring transaksi real-time, nasabah dapat dengan mudah memantau transaksi secara real-time melalui aplikasi mobile banking. Ini memberikan pemahaman yang lebih baik tentang aktivitas keuangan mereka dan memungkinkan respons cepat terhadap situasi keuangan.
5. Penghematan waktu dan biaya, dengan mengurangi kebutuhan untuk pergi ke cabang bank, mobile banking menghemat waktu dan biaya perjalanan bagi nasabah. Hal ini juga mendukung efisiensi perbankan dengan mengurangi beban kerja di kantor cabang.

2.1.3 Byond by BSI

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 (Sukri, 2025: 27).

Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan mobile banking Byond by BSI yang merupakan SuperApp inovatif 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 (Sukri, 2025: 27).

A. Fitur – Fitur Utama Byond by BSI

Fitur-fitur utama yang ada dalam Byond by BSI yaitu sebagai berikut (Bank Syariah Indonesia, 2026) :

1. Informasi dan fitur tambahan seperti saldo rekening, portfolio, blokir kartu, e-commerce, layanan islami, berbagi, jadwal sholat, transfer terjadwal, promo produk, serta Lokasi kantor Cabang & ATM.
2. Transfer dana, transaksi pemindahbukuan antar rekening di BSI atau pemindahbukuan dari rekening BSI ke rekening bank lain.
3. Pembayaran berbagai jenis tagihan.
4. Pembelian berbagai jenis transaksi.
5. Fitur pembukaan rekening untuk nasabah eksisting dan pembukaan deposito.
6. Top Up e-Wallet: fitur transaksi informasi saldo, top up saldo dan update saldo eMoney, LinkAja, Layanan Syariah LinkAja, Gopay, dan OVO.
7. QRIS : fitur untuk melakukan transaksi dengan menggunakan kode QR.
8. Tarik Tunai Tanpa Kartu (Cardless Withdrawal) : fitur untuk melakukan transaksi penarikan tanpa menggunakan kartu debit pada mesin ATM atau pada outlet merchant yang telah bekerja sama dengan Bank

B. Persyaratan Pembukaan Rekening Byond by BSI

Persyaratan dalam pembukaan rekening melalui Byond by BSI yaitu sebagai berikut (Bank Syariah Indonesia, 2026):

1. Memiliki e-KTP atau di atas 17 Tahun
2. Sudah melakukan perekaman wajah di Dukcapil
3. No HP belum terdaftar di BYOND
4. Memiliki email aktif

C. Keunggulan – Keunggulan Byond by BSI

Keunggulan – keunggulan dari Byond By BSI yaitu sebagai berikut (Bank Syariah Indonesia, 2026):

1. Keunggulan Spiritual, BYOND by BSI juga dilengkapi fitur islami seperti Pengingat Shalat, Arah Kiblat, Juz 'Amma, Kalkulator Qurban, Asmaul Husna, dan lainnya.
2. Keunggulan Sosial (Berbagi), Lebih dari sekadar donasi, BYOND by BSI menawarkan fitur amal, ziswaf, beasiswa acara, dan berbagai inisiatif kemanusiaan.
3. Keunggulan Finansial, melampaui fitur umum yang ada di aplikasi lain, BYOND by BSI menyediakan berbagai transaksi keuangan, investasi, e-commerce, dan masih banyak lagi .

2.1.4 Bank Syariah

A. Definisi Bank Syariah

Bank pada dasarnya adalah entitas yang melakukan penghimpunan dana dari masyarakat dalam bentuk pembiayaan atau dengan kata lain melaksanakan fungsi intermediasi keuangan. Dalam sistem perbankan di Indonesia terdapat dua macam sistem operasional perbankan, yaitu bank konvensional dan bank syariah.

Sesuai Undang-Undang No. 21 Tahun 2008 tentang perbankan syariah, Bank syariah adalah bank yang menjalankan kegiatan usahanya berdasarkan prinsip syariah, atau prinsip hukum islam yang diatur dalam fatwa Majelis Ulama Indonesia seperti prinsip keadilan dan keseimbangan (Adl wa tawazun), kemaslahatan (Maslahah), universalisme (Alamiah), serta tidak mengandung

gharar, maysir, riba, zalim, dan obyek yang haram (Andrianto & Firmansyah, 2019 : 24).

B. Prinsip – Prinsip Dasar Bank Syariah

Prinsip-prinsip dasar bank syariah menurut Andrianto & Firmansyah (2019 : 31) yaitu sebagai berikut :

1. Larangan terhadap transaksi yang mengandung Barang atau Jasa yang diharamkan.
2. Larangan terhadap transaksi yang diharamkan sistem dan prosedur perolehan keuntungannya.

C. Fungsi – Fungsi Bank Syariah

Fungsi – fungsi bank syariah menurut Andrianto & Firmansyah (2019: 27) yaitu sebagai berikut :

1. Fungsi bank syariah untuk menghimpun dana, bank syariah mengumpulkan dan menghimpun dana dari masyarakat dalam bentuk titipan dengan menggunakan akad Al-wadiah dan dalam bentuk investasi dengan menggunakan akad Al-mudharabah.
2. Fungsi bank syariah sebagai penyalur dana, bank syariah menyalurkan dana kepada masyarakat dengan menggunakan bermacam-macam akad, antara lain akad jualbeli dan akad kemitraan atau kerja sama usaha.
3. Fungsi bank syariah memberikan pelayanan jasa bank, berbagai jenis pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah antara lain jasa pengiriman uang (Transfer), pemindahbukuan, penagihan surat berharga

dan lain sebagainya. Dengan pelayanan jasa tersebut, maka bank syariah mendapat imbalan berupa Fee yang disebut Fee base income.

2.1.5 Kualitas Layanan

A. Definisi Kualitas Layanan

Menurut Gaspersz dalam Sanurdi (2021: 16) kualitas memiliki beberapa makna yang bervariasi, mulai dari konvensional sampai yang lebih strategik. Makna konvensional dari kualitas menggambarkan karakteristik langsung dari suatu jasa seperti kinerja (performance), keandalan (reliability), mudah dalam penggunaan (easy of use), estetika (esthetic). Pemaknaan lain dari kualitas yang lebih strategik adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (meeting the needs of customers).

Menurut Parasuraman dalam Sanurdi (2021: 28) kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Kualitas pelayanan atau customer service merupakan elemen penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas pelanggan. Secara umum, kualitas pelayanan dapat dikategorikan menjadi dua, yaitu pelayanan yang berkualitas baik dan pelayanan yang buruk. Kualitas yang baik mencerminkan responsivitas,

empati, keandalan, dan ketanggapan dari penyedia layanan terhadap kebutuhan pelanggan. Sebaliknya, kualitas yang buruk mencerminkan kelalaian dalam memenuhi ekspektasi pelanggan dan berdampak negative pada reputasi organisasi (Azam, dkk.,2025:118).

B. Faktor – Faktor Kualitas Layanan

Kualitas layanan ditentukan oleh empat faktor yang saling terkait dalam memberikan suatu persepsi yang jelas dari harapan pelanggan dalam mendapatkan pelayanan (Sanurdi, 2021: 29). Keempat faktor yang dimaksud yaitu sebagai berikut:

1. Komunikasi dari mulut ke mulut (Word of mouth communication)
2. Kebutuhan pribadi (Personel need)
3. Pengalaman masa lalu (Past experience)
4. Komunikasi eksternal (Companys external communication)

C. Tingkatan Kualitas Layanan

Tiga tingkatan kualitas layanan menurut Sanurdi (2019: 29) yaitu sebagai berikut :

1. Bermutu (Quality surprise), bila kenyataan pelayanan yang diterima melebihi pelayanan yang diharapkan pelanggan
2. Memuaskan (Satisfactory quality), bila kenyataan pelayanan yang diterima sama dengan pelayanan yang diharapkan pelanggan
3. Tidak bermutu (Unacceptable quality), bila ternyata kenyataan pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan pelanggan

D. Dimensi Kualitas Layanan

Dimensi kualitas layanan menurut Parasuraman, dkk dalam Sanurdi (2021: 157) yaitu sebagai berikut :

1. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan respons yang cepat dan efektif terhadap permintaan atau keluhan pelanggan.
2. Jaminan (Assurance), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan jaminan atas kualitas layanan yang diberikan.
3. Bukti fisik (Tangible), yaitu kondisi lingkungan fisik dan tampilan staff yang mempengaruhi persepsi pelanggan tentang kualitas layanan.
4. Perhatian (Empathy), yaitu kemampuan perusahaan untuk menunjukkan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan dan harapan pelanggan.
5. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan konsisten dan akurat.

2.2 Definisi Operasional

Tabel 2.1
Definisi Operasional

No.	Fokus Penelitian	Definisi Operasional	Indikator Operasional	Teknik Pengumpulan Data
1.	Pemanfaatan Aplikasi Byond by BSI dalam	Pengoperasian aplikasi Byond by BSI oleh nasabah maupun	Diukur menggunakan dimensi kualitas	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

	meningkatkan kualitas layanan	pegawai BSI KCP Teluk Kuantan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Teluk Kuantan.	layanan sebagai berikut : 1. Ketanggapan (Responsiveness) 2. Jaminan (Assurance) 3. Bukti fisik (Tangible) 4. Perhatian (Empathy) 5. Keandalan (Reliability)	
2.	Hambatan dalam pemanfaatan aplikasi Byond by BSI	Segala bentuk hambatan, tantangan, atau permasalahan dalam pemanfaatan/ penggunaan aplikasi Byond by BSI.	1. Hambatan teknis 2. Hambatan infrastuktur	Observasi, Wawancara, Dokumentasi

2.3 Penelitian Relevan

Tabel 2.2
Penelitian Relevan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Mariza Hikman (2025) https://repository.uinpalopo.ac.id/id/eprint/12500/	ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN BANK SYARIAH INDONESIA :STUDI KASUS BSI KC PALOPO	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1. Pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah BSI KC Palopo berjalan cukup baik dan dapat diakses oleh berbagai kalangan. Aplikasi ini berhasil meningkatkan aksesibilitas dan kualitas layanan perbankan syariah. 2. Aplikasi BYOND memiliki kekuatan berupa kemudahan akses dan efisiensi waktu, fitur yang lengkap dan relevan, serta tampilan yang ramah pengguna dan berbasis prinsip syariah. Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan, seperti rendahnya literasi digital pada kelompok tertentu, kompleksitas navigasi aplikasi, ketergantungan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			pada koneksi internet, munculnya bug sistem secara tiba-tiba, serta sensitivitas fitur verifikasi wajah. Di sisi lain, peluang pengembangan cukup besar, didukung oleh antusiasme pengguna muda, transformasi digital masyarakat, serta potensi edukasi dan kolaborasi dengan komunitas lokal. Meski demikian, aplikasi ini juga menghadapi ancaman berupa persaingan dengan aplikasi perbankan digital lainnya, rendahnya literasi digital di kalangan tertentu, serta potensi risiko keamanan digital.
2.	Muhammad Agung Nugraha dkk (2024) https://journal.p	Analisis Implementasi Digital Banking Dalam	Hasil penelitian menunjukkan bahwa : 1. Penerapan digital banking di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Samarinda Bung Tomo berjalan dengan baik dan mampu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
	pmi.web.id/index.php/jismdb/article/download/628/475	Peningkatan Kualitas Layanan Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Samarinda	meningkatkan kualitas layanan melalui lima dimensi. Kelima dimensi tersebut meliputi keandalan (kemampuan memberikan layanan cepat dan akurat), daya tanggap (merespon permintaan nasabah dengan cepat), jaminan (memberikan rasa aman dan percaya), empati (pelayanan ramah), serta bukti fisik (menyediakan aplikasi BSI Mobile dan mesin ATM). 2. Hambatan dalam penerapan digital banking antara lain kegagalan transaksi akibat masalah jaringan internet. Solusinya adalah memastikan koneksi internet stabil agar transaksi lancar. Jika aktivasi gagal karena tidak ada pulsa, pastikan nomor anda memiliki pulsa yang cukup. Pasikan juga aplikasi BSI Mobile selalu diperbarui agar bisa

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			login. Jika tidak bisa login akibat kesalahan server, solusinya adalah menunggu informasi dari pihak bank hingga server diperbaiki dan aplikasi dapat digunakan normal kembali.
3.	Puji Haryanti (2023) https://repository.iainpare.ac.id/eprint/8239/1/19.2300.092.pdf	STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN KEPADA NASABAH DENGAN PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING DI BANK SYARIAH INDONESIA	Hasil penelitian menunjukkan bahwa: peningkatan layanan kepada nasabah dengan penggunaan aplikasi mobile banking yaitu nasabah diberi kemudahan dalam melakukan transaksi, nasabah juga tidak perlu lagi mengantri di counter teller cukup dengan mengoperasikan BSI Mobile di handphone nasabah sudah bisa melakukan transaksi kapan pun, yang menjadi penghambat peningkatan layanan mobile banking yaitu jaringan yang terkadang kurang baik yang menyebabkan sistem pada aplikasi tidak dapat diakses dan rentan terkena serangan virus, upaya yang dilakukan

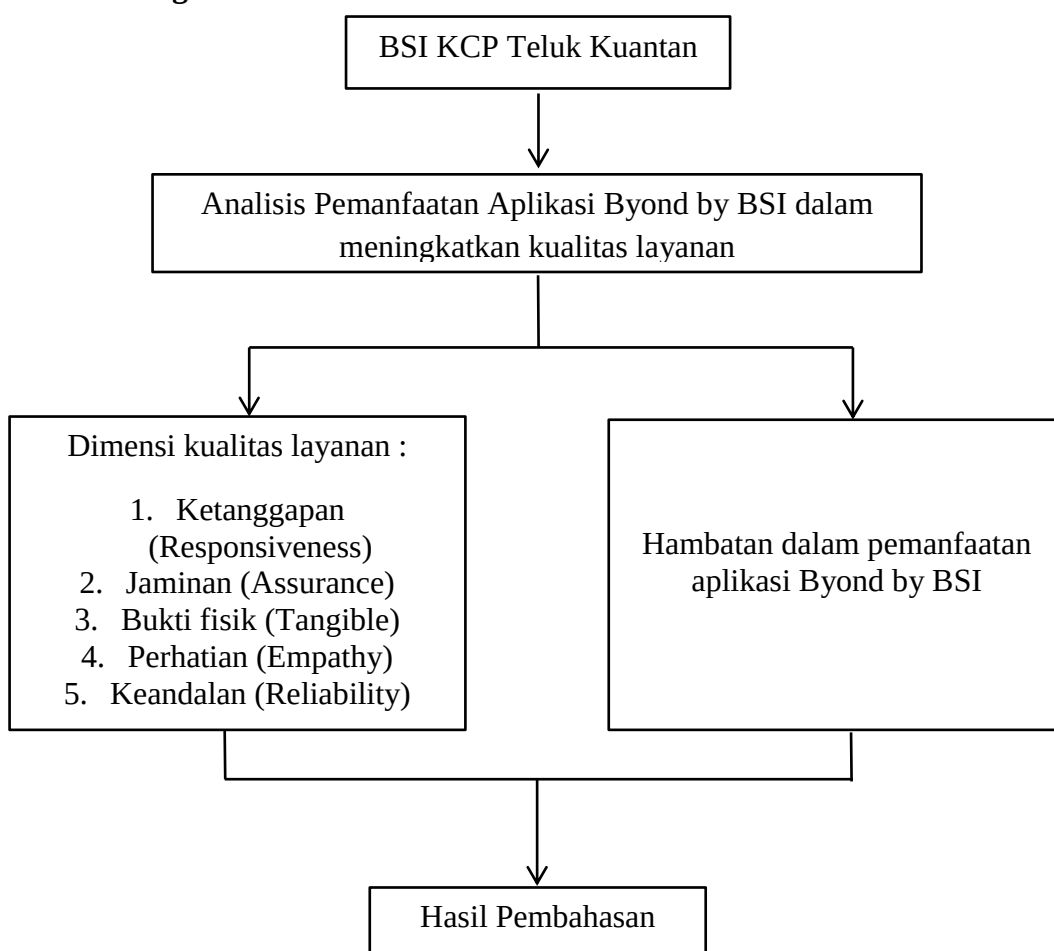
No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
		KCP BARRU	oleh Bank dalam meningkatkan layanan mobile banking yaitu bank lebih berusaha dalam meningkatkan sistem keamanannya agar tidak rentan terkena serangan virus, dan penambahan fitur-fitur agar nasabah terus merasakan kemudahan menggunakan mobile banking.
4.	Ageng Agti Prihatiningrum & Eva Zuraidah (2022) https://ejurnal.seminar-id.com/index.php/josh/article/view/1653	Analisa Kualitas Layanan Aplikasi Mobile Banking pada Nasabah Bjb Cabang Tangerang Menggunakan Metode Servqual	Hasil penelitian menunjukan bahwa kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah BJB Cabang Tangerang dapat diukur dengan Importance Performance Analysis dan 5 dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy. Layanan aplikasi mobile banking BJB masih terdapat keluhan dan ketidakpuasan pelanggan, dikarenakan masih sering terjadi maintenance pada aplikasi BJB Mobile

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			sehingga menyebabkan transaksi pelanggan terganggu dan mengalami gagal transaksi. Selain hal tersebut, pada saat proses pengaduan ketika terjadinya gagal transaksi, tanggapan yang diberikan oleh pihak Bank harus melalui proses yang panjang dan lama. Berdasarkan hasil perhitungan angket atau kuesioner yang disebarakan melalui google form kepada pelanggan BJB Cabang Tangerang, Assurance memiliki nilai gap paling rendah yaitu -0,01 menjadikan assurance sebagai peringkat 1, reliability memiliki nilai gap -0,02 menjadikan reliability sebagai peringkat 2, responsiveness memiliki nilai gap -0,06 menjadikan responsiveness sebagai peringkat 3, tangible memiliki nilai gap -0,11 menjadikan tangible sebagai peringkat 4, dan empathy memiliki nilai gap -0,31 menjadikan empathy

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			sebagai peringkat 5 dalam dimensi kualitas pelayanan BJB Cabang Tangerang. Dapat dikatakan kualitas layanan aplikasi mobile banking pada nasabah BJB Cabang Tangerang masih belum maksimal dalam memberikan kepuasan terhadap pelanggan.
5.	Zulfina Arizky Zulkifly, dkk (2022) https://journal.unhas.ac.id/index.php/jbmi/article/view/21337/8307	Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan pendekatan Metode E-Servqual	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mobile banking PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar sudah dapat dikatakan berjalan dengan baik. Semua indikator dimensi EServqual secara umum mampu diaplikasikan dengan cukup baik dalam pelayanan mobile banking. Kapasitas sumber daya manusia dan kepercayaan nasabah (trust) menjadi faktor determinan yang dominan mempengaruhi peningkatan kualitas layanan mobile banking. Pelayanan mobile banking dipersepsikan dengan

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			baik dan mendapat ekspektasi yang lebih dari nasabah, secara umum pelayanan yang diberikan pihak bank sudah cukup memenuhi ekspektasi nasabah pengguna layanan mobile banking.

2.4 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bersifat deskriptif dengan jenis penelitian studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam melalui pengalaman dan perspektif subjek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2019), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti sebagai instrumen kunci.

Adapun jenis penelitian yang dipakai adalah penelitian studi kasus, karena penelitian ini berfokus pada suatu kasus tertentu, yaitu pemanfaatan aplikasi Byond by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Teluk Kuantan.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

3.2.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Teluk Kuantan, yang beralamat di Jalan Ahmad Yani, Teluk Kuantan, Kabupaten Kuantan Singingi, Provinsi Riau. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada beberapa pertimbangan yang relevan dengan tujuan penelitian.

Pertama, BSI KCP Teluk Kuantan merupakan salah satu lembaga perbankan syariah yang aktif mengembangkan layanan digital banking di wilayah Kabupaten Kuantan Singingi. Kedua, lokasi ini memiliki aksesibilitas yang memadai bagi peneliti sehingga memudahkan proses pengumpulan data. Ketiga, adanya fenomena yang relevan dengan topik penelitian, yaitu upaya BSI KCP

Teluk Kuantan dalam meningkatkan kualitas layanan melalui pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada semester berjalan tahun akademik 2026. Dimulai dari tahap persiapan, pengumpulan data, analisis data, hingga penyusunan laporan penelitian. Waktu penelitian disesuaikan dengan kebutuhan data dan ketersediaan informan yang bersangkutan.

Table 3.1 Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun 2026								
	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agus	Sep
Penyusunan Sinopsis									
Pengajuan Sinopsis									
Penyusunan Proposal									
Bimbingan Proposal									
Seminar Proposal									
Bimbingan Skripsi									
Ujian Skripsi									

3.3 Jenis dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang berbentuk deskripif naratif.

3.3.2 Sumber Data

Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri atas dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder.

1. Data primer

adalah data yang diperoleh langsung dari sumber pertama melalui kegiatan penelitian lapangan. Adapun informan dalam penelitian ini dipilih secara purposive sampling, yaitu pemilihan informan yang dianggap memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan topik penelitian. Informan penelitian ini meliputi:

- a. Customer Service Representative BSI KCP Teluk Kuantan yaitu Ibu Tiva Maya Sari
- b. Nasabah BSI KCP Teluk Kuantan yang aktif menggunakan Byond by BSI yaitu Fista Arini, Neni Sartika, dan Rahma Danil.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber-sumber yang telah ada sebelumnya, bukan dari pengumpulan data secara langsung. Data sekunder dalam penelitian ini meliputi: literatur ilmiah berupa buku, jurnal, artikel penelitian terdahulu yang relevan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kondisi, situasi, serta aktivitas yang berkaitan dengan pelayanan digital banking di BSI KCP Teluk Kuantan. Jenis observasi yang digunakan adalah observasi non-partisipan, di mana peneliti mengamati tanpa ikut terlibat langsung dalam kegiatan yang diamati.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk menggali informasi secara komprehensif dari para informan yang telah ditentukan. Peneliti menggunakan pedoman wawancara semi-terstruktur (semi-structured interview guide) yang bersifat fleksibel, sehingga pertanyaan dapat berkembang sesuai dengan jawaban informan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang bersumber dari berbagai dokumen relevan.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif menurut Miles dan Huberman dalam Hardani, dkk (2020 :163) sebagai berikut :

1. Reduksi data (*Data Reduction*) , yaitu proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan/atau transformasi data yang diperoleh dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen.

2. Penyajian data (*Data Display*, merupakan tahap di mana data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk yang terorganisir sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan. Data disajikan dalam bentuk teks naratif, matriks, bagan, dan tabel yang memberikan gambaran yang jelas dan komprehensif mengenai temuan penelitian.
3. Penarikan kesimpulan, dilakukan secara bertahap sejak awal pengumpulan data. Kesimpulan awal yang dirumuskan masih bersifat tentatif dan akan terus berkembang seiring dengan bertambahnya data yang diperoleh.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai analisis pemanfaatan aplikasi Byond by BSI dalam meningkatkan kualitas layanan di BSI KCP Teluk Kuantan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Pemanfaatan aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Teluk Kuantan terbukti berjalan dengan sangat baik dan mampu meningkatkan kualitas layanan secara signifikan melalui kelima dimensi kualitas layanan. Dari dimensi ketanggapan, aplikasi ini berhasil memangkas antrean kantor cabang lewat fitur transaksi mandiri; dari dimensi jaminan, nasabah merasa aman berkat standar keamanan perbankan nasional, pengamanan berlapis, dan sistem reversal otomatis; dari dimensi bukti fisik, antarmuka yang modern, bersih, serta fitur kekinian seperti QRIS dan E-wallet memberikan daya tarik tersendiri; dari dimensi empati, fitur Islami seperti pengingat waktu sholat dan donasi memberikan perhatian personal bagi kebutuhan spiritual nasabah; serta dari dimensi keandalan, aplikasi ini menunjukkan kinerja yang konsisten dan dapat diandalkan 24/7 dengan pemeliharaan sistem yang teratur di luar jam operasional.
2. Hambatan utama dalam pemanfaatan aplikasi Byond by BSI di BSI KCP Teluk Kuantan secara umum bersumber dari aspek teknis dan infrastruktur. Dari sisi hambatan teknis, kendala yang sering dialami nasabah meliputi masalah autentikasi seperti lupa PIN/password,

kegagalan verifikasi wajah (biometric) saat registrasi ulang, serta gangguan pada fitur QRIS (gambar tidak terdeteksi dan loading lama) yang mengharuskan nasabah datang langsung ke kantor cabang untuk pemulihan akun. Sementara itu, dari sisi hambatan infrastruktur, tantangan utamanya adalah belum meratanya kestabilan jaringan internet di wilayah pelosok Kuantan Singingi yang membuat akses aplikasi kurang optimal, di mana pihak bank menyiasatinya dengan menyediakan fasilitas Wi-Fi gratis di kantor cabang guna membantu nasabah yang mengalami kendala sinyal.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan penelitian, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi BSI KCP Teluk Kuantan , Pihak bank diharapkan dapat terus melakukan optimalisasi dan pemeliharaan rutin pada sistem aplikasi Byond, khususnya memperbaiki kendala teknis pada fitur pembayaran QRIS (seperti masalah upload gambar tidak terdeteksi dan proses loading yang lambat) agar transaksi nasabah berjalan lebih lancar.
2. Bagi Peneliti Selanjutnya, disarankan untuk mengkaji variabel lain di luar dimensi kualitas layanan dan hambatan teknis, seperti menganalisis tingkat kepuasan nasabah (customer satisfaction) secara kuantitatif atau meneliti dampak literasi keuangan digital terhadap adopsi aplikasi perbankan syariah generasi terbaru ini.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Andrianto & Firmansyah, Anang. 2019. *Manajemen Bank Syariah (Implementasi Teori dan Praktek)*. Surabaya: CV. Penerbit Qiara Media
- Azzam, Ahmad Muflih., dkk. 2025. *Kualitas Pelayanan Dalam Menjamin Kepuasan Pelanggan*. Malang: Widina Media Utama
- Hardani., dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Ilmu
- Kussujaniatun. Sujatmika & Laksana, Dwi Hari. 2022. *Digitalisasi Layanan Keuangan Pada Lembaga Jasa Keuangan Mikro*. Yogyakarta: Zahir Publishing.
- Mukhra, dkk., 2024. *Mobile Banking Dalam Persepsi Nasabah*. Banda Aceh : Syiah Kuala University Press
- Rangkuti, Freddy. 2017 . *Analisis SWOT : Teknik Membedah Kasus Bisnis Cara Perhitungan Bobot, Rating, dan OCAI*. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- Sanurdi. 2021. *Kualitas Pelayanan Islami dan Kepuasan Konsumen Teori dan Praktik*. Mataram: Sanabil
- Sudiantini, Dian. 2022. *Manajemen Strategi*. Jawa Tengah: CV Pena Persada
- Sumarsid dkk. 2021. *Manajemen Strategi : Pendekatan Secara Teori dan Kajian Kasus*. Bogor : Mitra Wacana Media
- Sukri, Sri Rahayu. 2023. *Strategi Peningkatan Kualitas Layanan Dengan Penggunaan Aplikasi Byond Bagi Nasabah Di PT. Bank Syariah*

Indonesia KC Parepare. Skripsi Institut Agama Islam Negeri (IAIN)
Pare-Pare

Sugiyono. 2019. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung:
Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2019 . *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta : Andi Offset

JURNAL

Farida, Ummul., dkk. 2025. *Inovasi dan Strategi BSI Cabang Agus Salim Pamekasan untuk Memperkuat Posisi di Indonesia*. Jurnal: Prospeks.
Volume 1 Nomor 4 hal 7

Hasan, Abu., dkk. 2025. *Analisis Digitalisasi Pada Pelayanan Nasabah di Perbankan Syariah (Studi Kasus BSI KCP Probolinggo)*. Jurnal
Universitas Islam Zainul Hasan Genggong. Hal 3908 – 3921

Muntaha, Neca Gemelia & Amin, Alfauzan. 2023. *Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi*. Jurnal Pendidikan dan Konseling :
Universitas Pahlawan Tuanku Tambusai. Volume 5 Nomor 2 Hal 2548-
2554

Thompson, R. L., Higgins, C. A., & Howell, J. M. (1991). Personal Computing:
Toward a Conceptual Model of Utilization. *MIS Quarterly*, 15(1), 125–
143.

INTERNET

Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa. 2016. *Pemanfaatan. Kamus Besar Bahasa Indonesia Daring*. Jakarta: Kementerian Pendidikan,

Kebudayaan, Riset, dan Teknologi. [Diakses dari https://kbbi.web.id/manfaat](https://kbbi.web.id/manfaat) pada 20 Agustus 2026.

Bank Syariah Indonesia. 2026. *Produk dan Layanan*. Diakses dari <https://www.bankbsi.co.id/produk&layanan/tipe/digitalbanking/parent/produk/byond-by-bis> pada 05 Juni 2026.

LAMPIRAN

Lampiran 1 : SK Pembimbing

	
YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN SAINS ISLAM كلية التربية والعلوم الإسلامية FACULTY OF EDUCATION AND ISLAMIC SCIENCES Jl. Gatot Subroto KM. 7 Kebun Nenas Jake Teluk Kuantan Email: fipsiuniks@gmail.com	
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN SAINS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI Nomor: 020/SK/FIPSI/UNIKS/III/2026 Tentang PENETAPAN PEMBIMBING SKRIPSI MAHASISWA PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN SAINS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI TAHUN AKADEMIK 2025/2026 DEKAN FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN DAN SAINS ISLAM UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI	
MEMIMBANG	: 1. bahwa untuk menjamin kelancaran penyelesaian studi pada Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS), maka perlu menetapkan Dosen Pembimbing Skripsi bagi mahasiswa;
MENGINGAT	: 2. bahwa dosen yang namanya tercantum dalam Surat Keputusan ini dipandang cakap dan memenuhi syarat untuk ditetapkan sebagai pembimbing Penulisan Skripsi Mahasiswa; : 1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; : 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen; : 3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; : 4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; : 5. Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi; : 6. Kemenristek Dikti RI No. 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi; : 7. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 42 Tahun 2016; : 8. Peraturan Menteri Agama Republik Indonesia No. 45 Tahun 2014;
MEMPERHATIKAN	: Hasil Rapat Tim Penyeleksi Judul Prodi Perbankan Syariah Universitas Islam Kuantan Singingi pada Tanggal 02 Maret 2026;
MENETAPKAN PERTAMA	: Menetapkan Pembimbing Skripsi Mahasiswa Program Studi Perbankan Syariah Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam Universitas Islam Kuantan Singingi Tahun Akademik 2025/2026; Nama : Dian Meliza, S.Hi., MA NIDN : 1019038401 Pangkat/Golongan : Penata/IIIc Jabatan Akademik : Lektor Sebagai Pembimbing I Nama : Redian Mulyadita, S.E., M.Ak NIDN : 1011089301 Pangkat/Golongan : Penata/IIIB Jabatan Akademik : Asisten Ahli Sebagai Pembimbing II Untuk membimbing mahasiswa penyusunan Skripsi: Nama : Yelmita Delpi Tempat Tanggal Lahir : Bandar Ala, 18 Agustus 2003 NPM : 220314020 Program Studi : Perbankan Syariah Judul Skripsi : Analisis Pemanfaatan Aplikasi <i>BYOND</i> by BSI Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia: Studi Kasus di BSI KCP Teluk Kuantan
KEDUA	: Kepada pembimbing Skripsi yang namanya tersebut di atas diberikan honorarium sesuai dengan peraturan yang berlaku;
KETIGA	: Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan, akan diperbaiki sebagaimana mestinya.
DITETAPKAN DI TELUK KUANTAN PADA TANGGAL 03 MARET 2026 DEKAN  H. FITRIANTO, S.Ag., M.Sh NIDN 2117027602	
Tembusan : Disampaikan Kepada Yth, 1. Rector Universitas Islam Kuantan Singingi 2. Ketua Program Studi Perbankan Syariah 3. Dosen yang bersangkutan 4. Mahasiswa yang bersangkutan	

Lampiran 2 : Surat Izin Riset Dari BSI KCP Teluk Kuantan

11 Agustus 2026
No. 06/427-3/0484
Lamp: -

Kepada
Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam
Universitas Islam Kuantan Singingi
Di
Teluk Kuantan



PT. Bank Syariah Indonesia (Persero) Tbk
KCP Teluk Kuantan
Jl. Jendral A Yani No. 52
Kuantan Singingi 29566
Riau, Indonesia
T : 0760-20600
F : 0760-20550
www.bankbsi.co.id

Perihal : **PERSETUJUAN PELAKSANAAN RISET MAHASISWA**

Assalaamu'alaikum Wr. Wb.

Semoga bapak dan seluruh jajaran staff senantiasa dalam keadaan sehat wal afiat dan mendapat taufik serta hidayah dari Allah SWT.

Semoga Bapak/Ibu beserta seluruh jajaran di Universitas Islam Kuantan Singingi Fakultas Ilmu Pendidikan dan Sains Islam selalu berada dalam lindungan Allah SWT di dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Sehubungan dengan perihal diatas, bersama ini di sampaikan bahwa secara prinsip kami dapat menyetujui pelaksanaan Riset Mahasiswa di BSI KCP Teluk Kuantan, dengan data mahasiswa sebagai berikut :

Nama : Yelmita Delpi
NPM : 220314020
Jurusan : Perbankan Syariah
Fakultas : Ilmu Pendidikan dan Sains Islam

Demikian dapat kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama bapak kami ucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

**PT BANK SYARIAH INDONESIA (PERSERO) TBK
KCP TELUK KUANTAN**

Yusniati
Branch Operations & Service Manager

Lampiran 3 : Pedoman Wawancara

Nama : Yelmita Delpi

Jurusan : Perbankan Syariah

Judul : Analisis Pemanfaatan Aplikasi Byond By BSI Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah Indonesia : Studi Kasus Di BSI KCP Teluk Kuantan

Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Customer Service

1. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bertugas sebagai CS di BSI KCP Teluk Kuantan?
2. Apa saja tugas Bapak/Ibu terkait layanan digital banking, khususnya aplikasi Byond by BSI, kepada nasabah?
3. Sejak kapan aplikasi Byond by BSI mulai disosialisasikan/digunakan oleh nasabah di kantor cabang ini?
4. Bagaimana aplikasi Byond by BSI membantu Bapak/Ibu dalam merespons kebutuhan atau keluhan nasabah dengan lebih cepat?
5. Apakah nasabah yang menggunakan Byond by BSI menjadi lebih jarang mengantre atau datang langsung ke kantor untuk transaksi sederhana? Bisa dijelaskan?
6. Bagaimana kecepatan proses transaksi (transfer, pembukaan rekening, dsb.) melalui Byond by BSI dibandingkan dengan layanan konvensional di kantor cabang?
7. Apakah ada fitur keamanan khusus pada Byond by BSI (misalnya OTP, biometrik, PIN) yang menjadi nilai tambah dalam meningkatkan kepercayaan nasabah?
8. Apakah pernah terjadi keluhan nasabah terkait keamanan/kegagalan transaksi di Byond by BSI? Bagaimana penanganannya?
9. Bagaimana tampilan dan kemudahan penggunaan (user interface) aplikasi Byond by BSI menurut pengamatan Bapak/Ibu terhadap nasabah?
10. Apakah tersedia sarana pendukung di kantor cabang (brosur, banner, edukasi tatap muka, ruang tunggu, dsb.) yang membantu nasabah memahami dan menggunakan Byond by BSI?
11. Apakah perangkat/koneksi internet di kantor cabang memadai untuk mendampingi nasabah yang kesulitan menggunakan aplikasi?
12. Apakah Bapak/Ibu memberikan edukasi/pelatihan khusus secara personal kepada nasabah yang baru pertama kali menggunakan aplikasi ini?
13. Bagaimana cara Bapak/Ibu memahami kebutuhan individu nasabah terkait layanan digital ini?

14. Menurut pengamatan Bapak/Ibu, seberapa sering aplikasi Byond by BSI mengalami gangguan (error, force close, gagal transaksi, dsb.)?
15. Apakah layanan yang dijanjikan melalui aplikasi (misalnya transfer real-time, pembukaan rekening online) selalu sesuai dengan realisasinya?
16. Apa saja kendala teknis yang paling sering dikeluhkan nasabah terkait Byond by BSI (misalnya sinyal, sistem error, verifikasi gagal)?
17. Apakah ada kendala dari sisi literasi digital nasabah, terutama nasabah usia lanjut atau di daerah dengan akses teknologi terbatas?
18. Bagaimana upaya BSI KCP Teluk Kuantan dalam mengatasi hambatan-hambatan tersebut?

Daftar Pertanyaan Wawancara Kepada Nasabah

1. Sejak kapan Bapak/Ibu/Saudara menggunakan aplikasi Byond by BSI?
2. Fitur apa saja dalam Byond by BSI yang paling sering digunakan?
3. Bagaimana kecepatan aplikasi Byond by BSI dalam memproses transaksi yang Bapak/Ibu lakukan?
4. Apakah pihak bank (CS atau layanan pengaduan) cepat merespons jika Bapak/Ibu mengalami kendala saat menggunakan aplikasi?
5. Apakah Bapak/Ibu merasa waktu yang dibutuhkan untuk bertransaksi menjadi lebih efisien setelah menggunakan aplikasi ini?
6. Apakah Bapak/Ibu merasa aman dan yakin ketika bertransaksi melalui aplikasi Byond by BSI? Mengapa?
7. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala keamanan (misalnya kesalahan sistem, kegagalan transaksi) dan bagaimana penanganannya oleh pihak bank?
8. Bagaimana kepercayaan Bapak/Ibu terhadap data pribadi dan dana yang dikelola melalui aplikasi ini?
9. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai tampilan (desain) dan kemudahan penggunaan aplikasi Byond by BSI?
10. Apakah informasi/edukasi mengenai aplikasi ini (brosur, sosialisasi, panduan) sudah cukup jelas dan mudah dipahami?
11. Bagaimana kualitas layanan pendukung dari kantor cabang (misalnya bantuan CS saat instalasi atau kendala awal)?
12. Apakah Bapak/Ibu merasa mendapat perhatian khusus dari pihak bank (CS) ketika mengalami kesulitan menggunakan aplikasi ini?
13. Apakah pihak bank memahami kebutuhan dan kondisi Bapak/Ibu secara personal, misalnya dari segi usia atau kemampuan teknologi?
14. Seberapa sering Bapak/Ibu mengalami gangguan seperti aplikasi force close, transaksi gagal, atau error sistem?

15. Apakah layanan yang dijanjikan aplikasi (misalnya transfer real-time, saldo akurat) selalu sesuai dengan kenyataan?
16. Secara keseluruhan, apakah Bapak/Ibu merasa aplikasi Byond by BSI dapat diandalkan dibandingkan layanan konvensional di kantor cabang?
17. Kendala apa saja yang pernah Bapak/Ibu alami saat menggunakan aplikasi Byond by BSI (misalnya sinyal, verifikasi, error sistem, kurang paham fitur)?
18. Apakah Bapak/Ibu mengalami kesulitan dari segi teknis penggunaan aplikasi (misalnya karena usia, kurang terbiasa dengan teknologi, atau perangkat yang digunakan)?
19. Bagaimana solusi yang Bapak/Ibu lakukan ketika mengalami kendala tersebut?
20. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki dari aplikasi Byond by BSI maupun layanan pendukungnya di BSI KCP Teluk Kuantan?

Lampiran 4 : Dokumentasi Penelitian

1. Wawancara dengan Ibu Tiva Maya Sari selaku Customer Service di BSI KCP Teluk Kuantan, 11 Agustus 2026



2. Wawancara dengan Nasabah pengguna Byond di BSI KCP Teluk Kuantan yaitu Ibu Neni Sartika, Fista Arini (16 Agustus 2026) dan Bapak Rahma Danil (14 September 2026)



BIODATA

Identitas Diri

Nama : Yelmita Delpi
Tempat, Tanggal Lahir : Bandar Alai, 18 Agustus 2003
Jenis Kelamin : Perempuan
Alamat Rumah : Bandar Alai Kari, Kec. Kuantan Tengah
No Telepon/HP : 082285041165
Email : yelmitadelpi18@gmail.com



Riwayat Pendidikan

Pendidikan Formal
Tahun 2010 TK Aisyiyah Bustanul Athfal Bandar Alai
Tahun 2016 Lulus SDN 014 Bandar Alai Kari
Tahun 2019 Lulus SMPN 3 Teluk Kuantan
Tahun 2022 Lulus SMKN 2 Teluk Kuantan

Riwayat Prestasi

Prestasi Akademik : Juara 1 Olimpiade IPA Tingkat Kabupaten di SMAN
Pintar tahun 2018/2019

Pengalaman

Organisasi : Anggota HIMAPERSYA di UNIKS Th 2023/2024
Angkatan 1 Mahasiswa SKSS BAZNAS Kab. Kuansing
Periode 2022-2026

Kerja : -

Karya Ilmiah

: Analisis Pemanfaatan Aplikasi Byond by BSI Dalam
Meningkatkan Kualitas Layanan Bank Syariah
Indonesia : Studi Kasus di BSI KCP Teluk Kuantan

Demikian biodata ini dibuat dengan sebenarnya.

Teluk Kuantan, 31 Agustus 2026

Yelmita Delpi
220314020