

ANALISIS PENGEMBANGAN LAYANAN PERBANKAN SYARIAH MELALUI IMPLEMENTASI *FINANCIAL TECHNOLOGY* PADA APLIKASI BYOND (STUDI PADA BSI KANTOR CABANG PEMBANTU MAKASSAR VETERAN)

Arniati Azis¹, Djaenab²

¹Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

²Fakultas Agama Islam, Universitas Islam Makassar, Indonesia

Article History:

Received: 05/07. 2026

Revised: 10/07, 2026

Accepted: 16/07, 2026

Available online 17/07, 2026

*Correspondence:

Address:

Jl. Kartini no. 15 Kota Makassar

Email:

arniatiazis33@gmail.com

Abstract :

This study aims to analyze the development of Islamic banking services through the implementation of financial technology in the BYOND application, identify factors that influence its effectiveness, and analyze its impact on customer satisfaction and service quality improvement at BSI KCP Makassar Veteran. This study uses a qualitative approach with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The results show that the implementation of BYOND plays a role in the development of Islamic banking services by increasing transaction efficiency, ease of service access, and integration of sharia-based features. The effectiveness of application use is influenced by supporting factors such as ease of use, complete features, and low transaction costs, as well as inhibiting factors such as technical constraints and limited digital literacy. In addition, there are still customers who have not used the BYOND application due to age, limited understanding of technology, and preference for conventional services. Overall, the implementation of BYOND has a positive impact on customer satisfaction and service quality, and contributes to driving the digital transformation of Islamic banking.

Abstrak :

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengembangan layanan perbankan syariah melalui implementasi *financial technology* pada aplikasi BYOND, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaannya, serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan nasabah dan peningkatan kualitas layanan pada BSI KCP Makassar Veteran. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi BYOND berperan dalam pengembangan layanan perbankan syariah melalui peningkatan efisiensi transaksi, kemudahan akses layanan, serta integrasi fitur berbasis syariah. Efektivitas penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, dan biaya transaksi yang rendah, serta faktor penghambat berupa kendala teknis dan keterbatasan literasi digital. Selain itu, masih terdapat nasabah yang belum menggunakan aplikasi BYOND karena faktor usia, keterbatasan pemahaman teknologi, dan preferensi terhadap layanan konvensional. Secara keseluruhan, implementasi BYOND memberikan dampak positif terhadap kepuasan nasabah dan kualitas layanan, serta berkontribusi dalam mendorong transformasi digital perbankan syariah.

Kata Kunci: *Financial Technology*, Aplikasi BYOND, Layanan Perbankan Syariah, Kepuasan Nasabah.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan mendalam di berbagai sektor, termasuk sektor perbankan. Di Indonesia, industri perbankan mengalami perkembangan pesat yang ditandai dengan meningkatnya jumlah lembaga perbankan dan

persaingan yang semakin ketat di sektor jasa keuangan (Anggy et al., 2025). Transformasi digital di era industri 4.0 menuju 5.0 telah mendorong lembaga keuangan untuk menawarkan layanan yang lebih cepat, lebih sederhana, dan lebih efisien. Dalam konteks ini, *financial technology* (*Fintech*) telah muncul sebagai inovasi utama, dalam mempercepat akses masyarakat terhadap layanan keuangan (Huda, N., & Nasution, 2021).

Perkembangan *fintech* di Indonesia mengalami pertumbuhan yang signifikan, ditandai dengan meningkatnya jumlah penyedia dan semakin beragamnya model bisnis. Perkembangan ini telah mendorong sektor perbankan untuk beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat yang semakin bergantung pada layanan digital (Kennedy, P. S. J., & Harefa, 2018).

Seiring dengan pesatnya perkembangan tersebut, pemerintah juga memperkuat aspek regulasi guna menjamin keamanan, kepastian hukum, dan perlindungan bagi masyarakat dalam memanfaatkan layanan keuangan digital. Otoritas Jasa Keuangan (OJK) sebagai regulator telah menerbitkan Peraturan OJK Nomor 13/POJK.02/2018 tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan yang menjadi landasan normatif bagi pengembangan *fintech* di Indonesia (Keuangan, Otoritas Jasa 2018). Selain itu, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (UU ITE) memberikan dasar hukum bagi penyelenggaraan transaksi elektronik yang menjadi fondasi berbagai aktivitas *fintech*.

Perubahan perilaku masyarakat dari transaksi tunai ke transaksi digital telah menjadikan *mobile banking* sebagai layanan yang semakin penting dalam kehidupan sehari-hari (Pranoto, M. O., & Setianegara, 2020). *Mobile banking* memungkinkan pengguna untuk melakukan berbagai transaksi, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, dan investasi, hanya dengan beberapa klik pada *smartphone* mereka. Perkembangan ini tidak hanya menawarkan kemudahan yang lebih besar tetapi juga menghemat waktu dan tenaga nasabah (Nuraeni et al., 2024).

Dalam konteks perbankan syariah, pembentukan Bank Syariah Indonesia (BSI) menandai tonggak penting dalam perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Dengan menggabungkan beberapa bank syariah nasional, BSI bertujuan untuk memperkuat posisi Indonesia sebagai pusat global untuk bisnis dan keuangan syariah. Bank syariah adalah lembaga keuangan yang beroperasi sesuai dengan prinsip-prinsip hukum Islam (Syariah) dan tidak memungut bunga (*riba*), melainkan membuat kontrak sesuai dengan peraturan Syariah. (Jumchaeril & Nasir, 2026).

Perbankan syariah tidak terbatas pada nasabah yang memiliki afiliasi agama (Muslim). Layanan perbankan syariah bersifat *universal* dan dapat diakses oleh semua orang, tanpa memandang agama, asalkan mereka bersedia mematuhi prinsip-prinsip dan mekanisme transaksi yang sesuai dengan syariah. Dalam praktiknya, masyarakat membutuhkan lembaga keuangan yang kuat, transparan, dan adil, serta berkomitmen pada pertumbuhan ekonomi dan pengembangan bisnis nasabahnya (Islam et al., 2026).

Sebagai bagian dari transformasi digitalnya, BSI meluncurkan platform BYOND sebagai pengganti BSI *mobile* untuk meningkatkan kualitas layanan dan pengalaman nasabah. (Hidayah et al., 2025). BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Makassar Veteran adalah salah satu cabang yang mengimplementasikan layanan ini dalam aktivitas operasionalnya.

Penelitian ini didasarkan pada beberapa landasan teori yang relevan. Menurut Schueffel (2016), *fintech* merupakan inovasi pada sektor jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan keuangan. Selanjutnya, penerimaan penggunaan teknologi dianalisis menggunakan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh Davis (1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh persepsi kemanfaatan dan persepsi kemudahan penggunaan. Efektivitas penggunaan aplikasi dikaji berdasarkan konsep sistem informasi menurut Laudon dan Laudon (2020), sedangkan dampak implementasi aplikasi terhadap kualitas layanan dianalisis menggunakan teori SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988).

Dengan diluncurkannya pengganti BSI *mobile* ini, diharapkan dapat lebih memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi. Akan tetapi, dalam praktik implementasi aplikasi BYOND masih menghadapi berbagai kondisi tidak ideal di lapangan. Salah satu tantangan utama adalah rendahnya tingkat literasi digital dan pemahaman nasabah terhadap fitur-fitur berbasis syariah yang tersedia dalam aplikasi tersebut. Tidak semua nasabah dapat langsung beradaptasi dengan layanan digital yang ditawarkan. Beberapa bahkan belum menggunakan aplikasi BYOND sama sekali karena kurangnya pengetahuan teknologi, usia mereka, atau kekhawatiran tentang transaksi digital. Hal ini menghadirkan tantangan bagi BSI untuk mengoptimalkan implementasi *fintech* secara komprehensif (Putri, 2024).

Meskipun menghadapi berbagai tantangan dan hambatan teknis dalam literasi digital, aplikasi BYOND tetap menyuguhkan sejumlah fitur menarik yang membuatnya istimewa bagi para nasabah. BYOND By BSI memiliki keunggulan yang signifikan yang tidak hanya menawarkan layanan perbankan tetapi juga layanan syariah terintegrasi seperti ZISWAF, waktu sholat, layanan sosial, dan pembukaan rekening *online*. Selain itu, fitur personalisasi *dashboard* memungkinkan nasabah untuk menyesuaikan tampilan menu utama aplikasi sesuai kebutuhan dan frekuensi transaksi mereka, sehingga aplikasi menjadi lebih efisien dan mudah digunakan (Putri, 2024).

Sebagai bank yang berbasis pada Islam, BSI mengembangkan produk-produk yang selalu berpedoman pada ketentuan hukum Islam dan berdasarkan Al-Quran serta Hadits. Prinsip ini menjadi dasar pengembangan layanan digital BSI, termasuk aplikasi BYOND, yang menegaskan kembali komitmennya terhadap layanan perbankan digital berdasarkan prinsip-prinsip Syariah. Dalam Al-Qur'an surah Al-Baqarah: 2/275 yang berbunyi:

الَّذِينَ يَأْكُلُونَ الرِّبَا لَا يَقُومُونَ إِلَّا كَمَا يَقُومُ الَّذِي يَتَخَبَّطُهُ الشَّيْطَانُ مِنَ الْمَسِّ ذَلِكَ بِأَنَّهُمْ
قَالُوا إِنَّمَا الْبَيْعُ مِثْلُ الرِّبَا وَأَحَلَّ اللَّهُ الْبَيْعَ وَحَرَّمَ الرِّبَا فَمَنْ جَاءَهُ مَوْعِظَةٌ مِنْ رَبِّهِ فَانْتَهَى فَلَهُ
(٢٧٥) مَا سَلَفَ وَأَمْرُهُ إِلَى اللَّهِ وَمَنْ عَادَ فَأُولَئِكَ أَصْحَابُ النَّارِ هُمْ فِيهَا خَالِدُونَ

Terjemahnya:

“Orang-orang yang memakan (bertransaksi dengan) riba tidak dapat berdiri, kecuali seperti orang yang berdiri sempoyongan karena kesurupan setan. Demikian itu terjadi karena mereka berkata bahwa jual beli itu sama dengan riba. Padahal, Allah telah menghalalkan jual beli dan mengharamkan riba. Siapa pun yang telah sampai kepadanya peringatan dari Tuhannya (menyangkut riba), lalu dia berhenti sehingga apa yang telah diperolehnya dahulu menjadi miliknya dan urusannya (terserah) kepada Allah. Siapa yang mengulangi (transaksi

riba), mereka itulah penghuni neraka. Mereka kekal di dalamnya.” (QS Al-Baqarah/2: 275) (Kemenag, 2022).

Ayat tersebut menjadi dasar penting bagi kegiatan perbankan syariah dalam menyediakan layanan keuangan yang adil, transparan, dan terhindar dari unsur riba, gharar, serta maysir. Dalam konteks pengembangan layanan perbankan melalui implementasi *financial technology* pada aplikasi BYOND, setiap produk dan layanan yang dikembangkan harus memenuhi prinsip-prinsip syariah.

Temuan dari penelitian Siti Masrohatin dkk (2025), menunjukkan bahwa penerapan *fintech* melalui aplikasi *mobile banking* BYOND by BSI secara nyata memperbaiki kualitas pelayanan bagi nasabah dari segi efisiensi, kenyamanan, serta loyalitas nasabah terhadap layanan perbankan syariah (Masrohatin et al., 2025).

Temuan dari penelitian Hasnawati Anggy Lutfi Nasution & Djaenab (2025) adalah menawarkan kemudahan dengan penggunaan aplikasi *mobile* dan platform perbankan online seperti meluncurkan aplikasi yang *user-friendly* agar memudahkan masyarakat serta menawarkan produk yang disesuaikan dengan kebutuhan pasar seperti pembiayaan berbasis *fintech* atau layanan investasi syariah (Nasution, 2025).

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut dapat dipahami bahwa pentingnya implementasi *fintech* melalui aplikasi digital seperti BYOND terletak pada perannya dalam mempromosikan layanan perbankan yang lebih efisien, cepat, dan sesuai dengan kebutuhan perkembangan zaman. Oleh karena itu, studi ini sangat penting untuk memahami bagaimana implementasi *fintech* dapat mendukung pengembangan layanan perbankan syariah, khususnya di BSI KCP Makassar Veteran.

Fokus dari penelitian ini adalah pada penerapan *fintech* melalui aplikasi BYOND pada BSI KCP Makassar Veteran, yang melibatkan pihak bank serta nasabah sebagai subjek penelitian. Penelitian ini mengkaji bagaimana aplikasi BYOND dapat membantu meningkatkan pengembangan layanan perbankan syariah, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaannya, serta pengaruhnya terhadap kepuasan nasabah. Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan di bidang ekonomi syariah, khususnya terkait dengan penerapan *fintech* dalam pengembangan layanan perbankan syariah, memberikan gambaran nyata tentang penggunaan aplikasi BYOND di BSI KCP Makassar Veteran, menjadi bahan pertimbangan bagi pihak perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan berbasis digital, serta memberikan informasi dan referensi untuk penelitian berikutnya mengenai pengembangan layanan perbankan syariah melalui inovasi dalam *fintech*.

METODE

Jenis penelitian ini merupakan penelitian lapangan (*field research*) yang termasuk dalam kategori penelitian kualitatif dan menggunakan pendekatan analisis deskriptif. Penelitian lapangan adalah jenis penelitian yang dilaksanakan di lokasi penelitian dengan memfokuskan pada pengamatan mengenai fenomena dalam kondisi alami dan mengumpulkan data yang diperlukan. Penelitian ini dilakukan di BSI KCP Makassar Veteran yang beralamat di Jl. Veteran Utara No.295 B, Kota Makassar.

Sumber data yang digunakan pada penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder, yang diperoleh melalui wawancara, observasi, dokumentasi, studi literatur, media cetak, dan berbagai sumber terpercaya yang relevan dengan topik penelitian. Sumber data

primer didapatkan langsung dari informan melalui wawancara (data hasil wawancara), yaitu karyawan dan nasabah BSI KCP Makassar Veteran.

Dalam memperoleh data penelitian secara tepat, maka peneliti menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data, diantaranya:

1. Observasi

Secara umum, teknik observasi digunakan untuk mengamati perubahan fenomena yang berkembang dalam konteks sosial, yang kemudian dapat dinilai. Tujuan utama dari observasi adalah mengumpulkan informasi dan data terkait fenomena sosial, baik dalam bentuk kejadian maupun tindakan, serta interaksi responden dengan lingkungan dan faktor-faktor lain yang diamati. Peneliti melakukan observasi langsung di BSI KCP Makassar Veteran.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti dan peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam.

3. Dokumentasi

Data penelitian kualitatif pada umumnya diperoleh dari manusia melalui observasi dan wawancara. Ada pula sumber yang bukan dari manusia, yaitu berupa dokumen, arsip, laporan, dan foto yang relevan dengan penelitian.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam proses penelitian bertujuan untuk memperoleh informasi atau data yang dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Instrumen yang digunakan peneliti terdiri dari tiga jenis utama, yaitu pedoman observasi, pedoman wawancara, dan pedoman dokumentasi.

Proses pengolahan dan analisis data dilakukan melalui pemaparan hasil wawancara dan observasi lapangan, serta menelaah berbagai persoalan yang muncul secara langsung selama penelitian berlangsung. Terdapat tiga cara yaitu: 1) reduksi data untuk memilih data-data yang pokok dan memfokuskan pada hal-hal yang penting, 2) penyajian data untuk menampilkan data hasil penelitian dalam bentuk uraian singkat agar lebih mudah untuk dipahami, dan 3) pengambilan kesimpulan sebagai hasil dari penelitian yang telah dilakukan (Spradley & Huberman, 2024).

Untuk menguji keabsahan data digunakan metode triangulasi data. Peneliti menerapkan tiga dari empat jenis triangulasi untuk disesuaikan dengan penelitian ini, yaitu: 1) triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan informasi atau data menggunakan pendekatan yang berbeda, 2) triangulasi sumber mencakup pencarian kebenaran informasi tertentu melalui metode dan sumber data yang beragam, dan 3) triangulasi waktu, makna dari triangulasi ini adalah seringkali waktu turut mempengaruhi data dapat dipercaya (Wiyanda, Vera Nurfajriani et al., 2024).

HASIL PENELITIAN

Implementasi *Financial Technology* melalui Aplikasi BYOND di BSI KCP Makassar Veteran

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi BYOND dilakukan secara bertahap. Tahap pertama dimulai dengan peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan internal, kemudian dilanjutkan dengan sosialisasi kepada nasabah melalui berbagai media agar masyarakat lebih mengenal fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi BYOND.

Selain melakukan pelatihan kepada karyawan, pihak bank juga memberikan pendampingan kepada nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND. Pendampingan dilakukan secara langsung ketika nasabah datang ke kantor cabang maupun melalui media digital yang disediakan oleh bank. Sebagaimana hasil wawancara dengan Ibu Fitri selaku Pimpinan KCP yang menyatakan bahwa:

”Aplikasi BYOND pertama kali login di tahun 2024 sekitar bulan November. Langkah awal kami adalah melatih karyawan melalui workshop internal selama 2 minggu, kemudian dilakukan sosialisasi kepada nasabah melalui poster, demo di teller, dan webinar online.”

Perkembangan implementasi aplikasi BYOND juga mengalami peningkatan dari sisi jumlah pengguna. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Fitri dalam wawancara berikut.

“Sekarang, dengan login yang aktif di November 2024, BYOND sudah digunakan oleh 70% nasabah aktif, membuat proses lebih efisien.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BYOND mengalami peningkatan sejak pertama kali diterapkan. Sebagian besar nasabah aktif telah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan berbagai transaksi perbankan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat dibandingkan sebelumnya.

Dalam implementasinya, pihak bank juga memastikan bahwa seluruh layanan digital yang tersedia pada aplikasi BYOND telah sesuai dengan prinsip syariah. Hal tersebut disampaikan oleh Ibu Fitri sebagai berikut.

"Setiap produk yang keluar sudah di-*back up* oleh fatwa MUI dan melalui persetujuan DPS."

Temuan penelitian menunjukkan bahwa setiap produk dan layanan yang terdapat pada aplikasi BYOND telah melalui proses pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta mengacu pada fatwa yang dikeluarkan oleh Majelis Ulama Indonesia (MUI) yaitu Fatwa DSN-MUI No. 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah dan Fatwa DSN-MUI No. 117/DSN-MUI/II/2018 tentang Layanan Pembiayaan Berbasis Teknologi Informasi. Dengan demikian, layanan digital yang tersedia tetap memperhatikan prinsip-prinsip syariah dalam operasionalnya.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi BYOND dalam Mendukung Layanan Bank

Berdasarkan hasil penelitian bahwa efektivitas penggunaan aplikasi dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung berasal dari kemudahan transaksi, biaya administrasi yang relatif rendah, serta kelengkapan fitur yang tersedia dalam aplikasi. Sementara itu, faktor penghambat berasal dari kendala teknis dan proses adaptasi pengguna terhadap tampilan aplikasi.

Salah satu faktor yang mendorong penggunaan aplikasi BYOND adalah biaya administrasi yang relatif murah. Hal tersebut disampaikan oleh Nasir (30 tahun) sebagai berikut.

“Dari segi pajak atau biaya adminnya sedikit karna penarikan juga itu di ATM bisa sampai saldo dua ribu, atau kalau mauka biasa ma transfer biasa masih tinggal lima ribu.”

Selain fitur transaksional, integrasi fungsi bertema Islami merupakan keunggulan nyata dari aplikasi BYOND. Hal ini dikonfirmasi oleh nasabah Asti (35 tahun):

“Namanya juga *M-banking* syariah jadi fitur seperti pengingat sholat pasti ada, tabungan haji itu juga bagus.”

Namun, beberapa kendala masih ada yang memengaruhi efektivitas aplikasi, terutama terkait navigasi dan literasi digital. Nasabah Asti (26 tahun) menjelaskan:

“Beberapa menu transaksi seperti *e-wallet* di awal masih ku cari karna itu hari mauka bayar belanjaku di *Shopee*.”

Nasabah Kartini Syam (35 tahun) mengatakan kesulitan teknis:

“Pernah saldo saya terpotong tapi uangnya belum diterima saat transfer karena aplikasi tiba-tiba error.”

Temuan ini menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan BYOND bergantung pada kombinasi kemudahan penggunaan, fitur, dan stabilitas sistem. Sebagian nasabah masih mengalami kesulitan dalam memahami navigasi aplikasi serta pernah mengalami gangguan sistem ketika melakukan transaksi. Oleh karena itu, peningkatan kualitas teknis dan penyederhanaan navigasi merupakan langkah penting untuk meningkatkan kepuasan dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital syariah.

Dampak Implementasi Aplikasi BYOND terhadap Kepuasan Nasabah dan Peningkatan Kualitas Layanan

Kepuasan Nasabah

Implementasi aplikasi BYOND memberikan berbagai manfaat dalam mendukung aktivitas transaksi perbankan. Sebagian besar nasabah merasakan kemudahan, efisiensi waktu, serta kemudahan dalam memantau kondisi keuangan melalui aplikasi, Kartini Syam (35 tahun) mengatakan bahwa:

“Selama menggunakan aplikasi BYOND saya lebih menghemat waktu karena tidak perlu datang ke bank untuk melakukan transaksi dan lebih mudah memantau keuangan.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BYOND membantu nasabah menghemat waktu karena transaksi dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor cabang. Hal yang sama juga disampaikan oleh Nasir (30 tahun) yang mengatakan bahwa:

“Karena pekerjaan saya menuntut transaksi rutin melalui BSI, saya mulai menggunakan aplikasi BYOND. Awalnya agak canggung, tapi sekarang saya terbiasa untuk transfer, bayar tagihan dan memantau saldo langsung melalui aplikasi.”

Di sisi lain, terdapat nasabah yang membutuhkan waktu adaptasi lebih bertahap dalam menggunakan layanan digital, Syahrir (56 tahun) menyatakan:

“Awalnya saya ragu dengan aplikasi ini karena takut salah transaksi atau tidak sesuai prinsip syariah. Namun sekarang saya mulai mencoba transfer dan bayar tagihan melalui BYOND karena dibantu oleh anak saya.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tidak semua nasabah langsung menerima penggunaan aplikasi BYOND. Sebagian nasabah masih membutuhkan pendampingan dari keluarga maupun pihak bank sebelum terbiasa menggunakan layanan digital tersebut. Namun, tidak semua nasabah menggunakan aplikasi BYOND untuk urusan perbankan.

Berdasarkan hasil penelitian, ada sebagian nasabah yang tetap lebih memilih layanan langsung di cabang. Hal ini disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterbatasan kompetensi digital, kekhawatiran tentang keamanan transaksi, serta kebiasaan dalam menggunakan layanan konvensional.

Peningkatan Kualitas Layanan

Implementasi aplikasi BYOND juga memberikan dampak terhadap peningkatan kualitas pelayanan di BSI KCP Makassar Veteran. Ibu Fitri menyampaikan bahwa:

“Dengan adanya BYOND, nasabah yang tertarik menabung emas kini dapat melakukannya langsung melalui aplikasi. Hal ini mengurangi transaksi manual di teller dan membuat proses di kantor cabang lebih tertib.”

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi BYOND membantu mengurangi transaksi manual di kantor cabang sehingga pelayanan kepada nasabah menjadi lebih efektif dan tertata. Namun, fitur tabungan emas belum dimanfaatkan oleh seluruh nasabah. Berdasarkan informasi dari narasumber, hal tersebut dipengaruhi oleh kondisi ekonomi serta perbedaan prioritas keuangan masing-masing nasabah.

Implementasi aplikasi BYOND di BSI KCP Makassar Veteran telah dilaksanakan secara bertahap melalui pelatihan internal kepada karyawan, sosialisasi kepada nasabah, serta pendampingan dalam penggunaan aplikasi. Implementasi tersebut juga menunjukkan hasil yang positif, ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna aplikasi hingga sekitar 70% dari nasabah aktif. Selain itu, seluruh layanan digital yang tersedia pada aplikasi BYOND telah melalui pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) serta mengacu pada Fatwa DSN-MUI Nomor 116/DSN-MUI/IX/2017 tentang Uang Elektronik Syariah. Hal tersebut menunjukkan bahwa implementasi BYOND tidak hanya mendukung transformasi digital BSI, tetapi juga tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah dalam penyelenggaraan layanan perbankan.

Temuan tersebut sejalan dengan konsep *fintech* yang dikemukakan oleh (Schueffel, 2016), yang menyatakan bahwa *fintech* merupakan inovasi pada sektor jasa keuangan yang memanfaatkan teknologi untuk menghasilkan model bisnis, aplikasi, proses, atau produk baru guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan keuangan. Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan *Technology Acceptance Model* (TAM) yang dikemukakan oleh (Davis, 1989), yang menjelaskan bahwa penerimaan teknologi dipengaruhi oleh *perceived usefulness* (persepsi kemanfaatan) dan *perceived ease of use* (persepsi kemudahan penggunaan). Pelatihan kepada karyawan, sosialisasi, dan pendampingan kepada nasabah merupakan upaya untuk meningkatkan kemudahan penggunaan aplikasi, sedangkan meningkatnya jumlah pengguna menunjukkan bahwa nasabah telah merasakan manfaat dari penggunaan BYOND.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penggunaan BYOND dipengaruhi oleh faktor pendukung, seperti kemudahan transaksi, kelengkapan fitur, dan efisiensi waktu. Namun, masih terdapat kendala berupa rendahnya literasi digital pada sebagian nasabah, terutama kelompok usia lanjut, serta faktor teknis seperti jaringan internet dan perangkat yang digunakan.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat (Laudon, K. C., & Laudon, 2020) yang menyatakan bahwa keberhasilan penggunaan sistem informasi dipengaruhi oleh kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan. Dalam penelitian ini, kemudahan transaksi dan kelengkapan fitur menunjukkan kualitas sistem yang baik, sedangkan kendala jaringan,

perangkat, dan rendahnya literasi digital menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi BYOND. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem serta edukasi kepada nasabah diperlukan untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi

Selain itu, implementasi BYOND memberikan dampak positif terhadap kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Nasabah merasakan transaksi menjadi lebih cepat, praktis, dan tidak perlu lagi mengantre di kantor cabang. Dari sisi bank, penggunaan BYOND membantu mengurangi beban pelayanan di teller dan customer service sehingga pelayanan menjadi lebih efektif. Meskipun demikian, pemanfaatan beberapa fitur, seperti tabungan emas, belum dilakukan secara optimal oleh seluruh nasabah karena dipengaruhi oleh kondisi ekonomi, tingkat literasi digital, dan kebutuhan masing-masing nasabah.

Temuan tersebut sejalan dengan teori kualitas layanan (SERVQUAL) yang dikemukakan oleh (Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, 1988) yang menyatakan bahwa kualitas layanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dalam penelitian ini, kemudahan transaksi dan efisiensi layanan melalui aplikasi BYOND mencerminkan dimensi *reliability*, sedangkan pendampingan yang diberikan oleh pihak bank kepada nasabah menunjukkan adanya *responsiveness* dalam memberikan pelayanan. Selain itu, penerapan prinsip syariah melalui pengawasan Dewan Pengawas Syariah (DPS) memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada nasabah sebagai bentuk *assurance*. Dengan demikian, implementasi aplikasi BYOND tidak hanya meningkatkan kepuasan nasabah, tetapi juga berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan syariah.

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi aplikasi BYOND terbukti meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah secara signifikan melalui persiapan internal yang matang, pelatihan karyawan, serta sosialisasi kepada nasabah. Peningkatan kepuasan terlihat dari kemampuan adaptasi nasabah yang beragam, di mana generasi muda lebih cepat menerima fitur digital, sementara nasabah paruh baya dan lebih tua menyesuaikan diri melalui kebutuhan dan pendampingan.

Efektivitas BYOND dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan, kelengkapan fitur, fleksibilitas layanan, serta biaya transaksi yang relatif rendah, meskipun masih terdapat kendala teknis dan perbedaan tingkat literasi digital. Secara keseluruhan, transformasi digital melalui BYOND menunjukkan bahwa pengembangan layanan perbankan syariah dapat berjalan selaras antara inovasi teknologi, peningkatan kepuasan nasabah, dan kepatuhan terhadap prinsip syariah.

Namun demikian, masih terdapat sebagian nasabah yang belum menggunakan aplikasi BYOND akibat keterbatasan literasi digital, faktor usia, serta preferensi terhadap layanan konvensional. Selain itu, implementasi layanan digital melalui aplikasi BYOND tetap berada dalam koridor prinsip syariah yang mengacu pada fatwa MUI, sehingga mampu meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan digital.

DAFTAR RUJUKAN

Davis, F. D. (1989). Perceived Usefulness, Perceived Ease Of Use, And User Acceptance Of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.

<https://doi.org/10.2307/249008>

- Hidayah, F., Kunaifi, A., Amin, W., Abrar, H., Nur, M. A., Ekonomi, F., & Bisnis, D. (2025). *Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital BYOND By BSI Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi*. 723–732.
- Huda, N., & Nasution, A. (2021). *Digital Banking: Perkembangan dan Tantangan di Indonesia*. Pustaka Mandiri.
- Islam, F. A., Makassar, U. I., Islam, F. A., Makassar, U. I., Islam, F. A., & Makassar, U. I. (2026). *Efektivitas Produk Pembiayaan Musyarakah dalam Memberikan Manfaat kepada Pelaku Usaha (Studi pada Bank Sulselbar Syariah Cabang Bantaeng)*. 3(1), 106–120.
- Jumchaeril, A. M., & Nasir, M. (2026). *Analisis Faktor yang Mempengaruhi Nasabah dalam Memilih Bank Syariah (Studi Bank Syariah Indonesia KCP Makassar Tamalanrea 1)*. 3(1), 136–147.
- Kemenag. (2022). *Qur'an Kemenag*. Lajnah Pentashihan Mushaf Al-Qur'an.
- Kennedy, P. S. J., & Harefa, A. A. (2018). The Financial Technology, Regulation And Banking Adaptation In Indonesia. *Fundamental Management Journal*, 3(1), 1–11.
- Keuangan, O. J. (2018). *Otoritas Jasa Keuangan tentang Inovasi Keuangan Digital di Sektor Jasa Keuangan*.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management information systems: Managing the digital firm* (16th ed).
- Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI. *Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(2), 465–472.
- Nasution, H. A. L. & D. (2025). *Strategi Pemasaran Bank Syariah Indonesia Dalam Menarik Minat Masyarakat Menjadi Nasabah (Studi Kasus Pada Kantor Cabang Jayapura Abepura)*. 2(2), 87–101.
- Nuraeni, I., Nugroho, L., & Sugiarti, D. (2024). Kajian Knowledge Based Theory dalam Aplikasi Mobile Banking Bank Syariah dan Bank Konvensional (Studi Kasus Pada Bank Syariah Indonesia dan Bank Mandiri). *Jurnal Penelitian*, 1(2).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pranoto, M. O., & Setianegara, R. G. (2020). *Minat Nasabah Menggunakan Mobile Banking (Studi Kasus pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Kantor Cabang Semarang Pandanaran)*. 8(2302), 1–9.
- Putri, E. A. (2024). BSI Bakal Tutup Layanan M-Banking, tapi Aplikasi BYOND Masih Suka Error. *PikiranRakyat.Com*. <https://www.pikiran-rakyat.com/ekonomi/pr->

018848849/bsi-bakal-tutup-layanan-m-banking-tapi-aplikasi-byond-masih-suka-error?page=all

- Schueffel, P. (2016). Taming the beast: A scientific definition of fintech. *Journal of Innovation Management*, 4(4), 32–54. https://doi.org/10.24840/2183-0606_004.004_0004
- Spradley, P., & Huberman, M. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif. *Journal of Management, Accounting and Administration*, 1(2), 77–84.
- Wiyanda, Vera Nurfajriani Muhammad, Wahyu Ilhami Arivan, Mahendra Rusdy, Abdullah Sirodj M, W. A. (2024). Triangulasi Data Dalam Analisis Data Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(17), 826–833. <https://doi.org/10.5281/zenodo.13929272>
- .