

ANALISIS PEMANFAATAN APLIKASI BYOND BY BSI OLEH NASABAH PADA BANK SYARIAH INDONESIA KC PRABUMULIH SUDIRMAN 1

Ramadha Asnabilla¹, Feni Rebi Al Adawiyah², Nia Ramadhani³, Leoni Evitasari⁴
ramadasnabila@gmail.com¹, fenirebi76@gmail.com², niakrmdni@gmail.com³,
leonievitasari@gmail.com⁴

Universitas Al-Qur'an Ittifaqiah Indralaya

ABSTRAK

Perkembangan layanan perbankan digital mendorong bank untuk menghadirkan aplikasi yang mampu memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi transaksi bagi nasabah. Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 sebagai salah satu lembaga perbankan syariah telah memanfaatkan aplikasi BYOND by BSI sebagai sarana layanan digital banking untuk mendukung kebutuhan transaksi nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan keterlibatan langsung selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) pada bagian customer service. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI telah dimanfaatkan oleh nasabah untuk berbagai kebutuhan, seperti cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, QRIS, aktivasi layanan digital, serta pembukaan rekening dan tabungan emas. Pemanfaatan aplikasi ini memberikan kemudahan akses layanan perbankan tanpa harus datang langsung ke kantor cabang serta mendukung efisiensi pelayanan bank. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterbatasan pemahaman nasabah terhadap fitur-fitur aplikasi, ketergantungan pada koneksi internet, serta hambatan teknis yang menyebabkan sebagian nasabah masih memerlukan pendampingan langsung dari petugas customer service. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi terhadap peningkatan layanan perbankan digital, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek edukasi nasabah, sosialisasi fitur, dan optimalisasi dukungan teknis agar penggunaan aplikasi dapat lebih maksimal.

Kata Kunci: BYOND by BSI, Digital Banking, Nasabah, Bank Syariah Indonesia

ABSTRACT

The development of digital banking services encourages banks to provide applications that offer convenience, speed, and efficiency for customer transactions. Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1, as one of the Islamic banking institutions, has utilized the BYOND by BSI application as a digital banking service tool to support customer transaction needs. This study aims to analyze the utilization of the BYOND by BSI application by customers at Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1. The study employed a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through observation, interviews, documentation, and direct involvement during the Field Work Practice (PKL) in the customer service section. The results show that the BYOND by BSI application has been utilized by customers for various purposes, such as checking balances, viewing account mutations, making transfers, payments, purchases, QRIS transactions, activating digital services, and opening accounts and gold savings. The utilization of this application provides easier access to banking services without the need to visit the branch office directly and supports the efficiency of bank services. However, several obstacles were found in its implementation, including limited customer understanding of the application features, dependence on internet connectivity, and technical barriers that cause some customers to still require direct assistance from customer service officers. This study concludes that the utilization of the BYOND by BSI application at Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 has been fairly good and has contributed to improving digital banking services, but still requires strengthening in terms of customer education,

feature socialization, and technical support optimization so that application usage can be maximized.
.Keywords: *BYOND by BSI, Digital Banking, Mobile Banking, Customer, Bank Syariah Indonesia.*

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi digital telah mendorong perubahan signifikan dalam industri perbankan, terutama dalam penyediaan layanan yang lebih cepat, fleksibel, dan efisien bagi nasabah. Transformasi ini ditandai dengan meningkatnya penggunaan layanan perbankan digital, termasuk mobile banking, yang memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan secara mandiri tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Digitalisasi layanan perbankan tidak hanya bertujuan meningkatkan efisiensi operasional bank, tetapi juga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam mengakses layanan keuangan kapan saja dan di mana saja. Dalam konteks ini, mobile banking menjadi salah satu bentuk inovasi strategis yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan perbankan modern (Santoso, 2021; Prasetyo, 2021).

Pada perbankan syariah, digitalisasi layanan memiliki posisi yang semakin penting karena bank syariah dituntut untuk mampu menyediakan layanan yang modern sekaligus tetap berlandaskan prinsip-prinsip syariah. Kehadiran layanan digital pada bank syariah bukan hanya menjadi sarana transaksi, tetapi juga bagian dari upaya memperluas akses keuangan syariah kepada masyarakat. Layanan digital dapat memperkuat inklusi keuangan, meningkatkan efisiensi layanan, dan mendukung pertumbuhan perbankan syariah di tengah persaingan industri perbankan yang semakin dinamis. Rahman (2022) menjelaskan bahwa digital banking memiliki peran strategis dalam memperluas inklusi keuangan, sedangkan Yulianto (2021) menegaskan bahwa edukasi keuangan digital menjadi faktor penting agar masyarakat mampu memanfaatkan layanan keuangan berbasis teknologi secara optimal.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu lembaga perbankan syariah nasional turut melakukan transformasi digital melalui pengembangan layanan mobile banking. Salah satu inovasi terbaru yang dikembangkan adalah aplikasi BYOND by BSI, yaitu layanan digital banking yang memungkinkan nasabah mengakses rekening dan melakukan berbagai transaksi melalui perangkat telepon seluler. Berdasarkan laporan PKL, aplikasi ini menyediakan fitur yang cukup lengkap, seperti cek saldo, mutasi rekening, transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian, QRIS, top up e-wallet, pembukaan rekening, deposito, layanan islami, hingga tabungan emas. Dengan fitur yang beragam tersebut, BYOND by BSI tidak hanya berfungsi sebagai alat transaksi, tetapi juga sebagai sarana integrasi berbagai kebutuhan layanan keuangan syariah dalam satu aplikasi.

Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 merupakan salah satu cabang yang memanfaatkan aplikasi BYOND by BSI sebagai bagian dari layanan kepada nasabah. Dalam laporan PKL disebutkan bahwa kantor cabang ini melayani berbagai kebutuhan nasabah, seperti pembukaan rekening baru, setor tunai, penarikan dana, cek saldo, pengajuan pembiayaan, dan layanan produk BSI lainnya, termasuk layanan digital banking. Selain itu, program kerja PKL di cabang ini juga secara khusus memuat kegiatan pengenalan aplikasi BYOND by BSI, pendampingan nasabah dalam proses registrasi dan aktivasi, observasi pemanfaatan aplikasi oleh nasabah, serta evaluasi penggunaan aplikasi tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa BYOND by BSI telah menjadi bagian penting dari strategi pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1.

Selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, peneliti ditempatkan pada bagian customer service dan terlibat langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan yang berkaitan dengan pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI. Berdasarkan laporan PKL, aktivitas tersebut meliputi membantu nasabah dalam mengisi formulir layanan, membantu proses pembukaan rekening, mendampingi aktivasi BYOND by BSI, serta membantu pembukaan tabungan

emas melalui aplikasi. Keterlibatan langsung ini memberikan pengalaman empiris bahwa pemanfaatan aplikasi digital oleh nasabah sangat dipengaruhi oleh proses pelayanan, edukasi, dan pendampingan dari petugas customer service. Dengan demikian, penggunaan aplikasi BYOND by BSI bukan hanya persoalan teknologi, tetapi juga berkaitan erat dengan kualitas interaksi layanan yang diberikan bank kepada nasabah.

Secara umum, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI memberikan sejumlah manfaat bagi nasabah maupun bank. Bagi nasabah, aplikasi ini memberikan kemudahan untuk mengakses informasi rekening, melakukan transaksi keuangan, memanfaatkan layanan tambahan perbankan syariah, dan menghemat waktu karena tidak harus datang langsung ke kantor cabang. Bagi bank, penggunaan layanan digital dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi antrean pelayanan di kantor. Laporan PKL juga menegaskan bahwa aplikasi BYOND by BSI telah dimanfaatkan untuk berbagai transaksi seperti transfer, pembayaran, pembelian, QRIS, pembukaan rekening, dan tabungan emas. Temuan ini sejalan dengan penelitian Nur Halimah, Martaseli, dan Sophan (2025) yang menyatakan bahwa penggunaan sistem informasi BSI Mobile dan BYOND by BSI berkontribusi dalam meningkatkan layanan perbankan, serta dengan penelitian Lestari (2022) yang menunjukkan bahwa tren penggunaan mobile banking di perbankan Indonesia terus meningkat seiring kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih praktis.

Meskipun demikian, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI belum sepenuhnya berjalan optimal. Dalam laporan PKL ditemukan beberapa hambatan yang masih dihadapi nasabah, seperti ketergantungan pada koneksi internet, pemblokiran otomatis ketika password atau PIN salah tiga kali, kurangnya edukasi digital, serta belum semua fitur dipahami dan digunakan secara maksimal oleh nasabah. Sebagian nasabah masih lebih familiar dengan fitur dasar seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran, sementara fitur lain belum dimanfaatkan secara luas. Kondisi ini menunjukkan bahwa adopsi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan aplikasi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital, pemahaman fitur, dan rasa percaya diri nasabah dalam menggunakan teknologi. Hal tersebut sejalan dengan Yusuf dan Rachmawati (2022) yang menjelaskan bahwa adopsi mobile banking dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pemahaman pengguna, serta Kurniawan (2022) yang menegaskan bahwa literasi digital menjadi unsur penting dalam mendorong penggunaan layanan mobile banking.

Selain menghadapi kendala, aplikasi BYOND by BSI juga memiliki sejumlah kekuatan dan peluang yang dapat mendukung peningkatan penggunaannya. Berdasarkan analisis dalam laporan PKL, aplikasi ini memiliki keunggulan berupa layanan berbasis prinsip syariah, kemudahan akses melalui perangkat Android dan iOS, fitur yang cukup lengkap, keamanan berlapis, serta integrasi QRIS. Dari sisi peluang, meningkatnya tren digitalisasi masyarakat, program edukasi digital, pengembangan fitur inovatif, dan perbaikan infrastruktur internet dapat menjadi faktor pendukung bagi peningkatan penggunaan aplikasi ini di masa mendatang. Namun di sisi lain, aplikasi ini juga menghadapi ancaman berupa persaingan dengan aplikasi mobile banking bank lain, risiko keamanan siber, gangguan jaringan, dan keluhan teknis dari nasabah. Karena itu, kajian mengenai pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI perlu dilakukan agar dapat diketahui sejauh mana aplikasi ini benar-benar dimanfaatkan oleh nasabah serta faktor-faktor apa saja yang memengaruhi efektivitas penggunaannya.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bentuk pemanfaatan aplikasi, manfaat yang dirasakan nasabah, kendala yang dihadapi dalam penggunaannya, serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan

syariah. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 dalam meningkatkan strategi edukasi digital, sosialisasi fitur, dan optimalisasi layanan BYOND by BSI agar pemanfaatannya dapat semakin luas dan efektif.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami secara mendalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis proses penggunaan aplikasi, bentuk layanan yang diberikan kepada nasabah, serta kendala yang dihadapi dalam pemanfaatan aplikasi tersebut selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

Penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 yang beralamat di Jl. Jend. Sudirman No. 7-8 RT 01/02, Kelurahan Muara Dua, Kecamatan Prabumulih Timur, Kota Prabumulih, Sumatera Selatan. Waktu penelitian dilakukan selama pelaksanaan PKL, yaitu sejak 12 Januari 2026 sampai dengan 8 Februari 2026. Objek penelitian dalam studi ini adalah pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah, khususnya dalam aktivitas layanan digital banking seperti aktivasi aplikasi, pembukaan rekening, penggunaan fitur transaksi, serta layanan tabungan emas. Selama kegiatan PKL, peneliti ditempatkan pada bagian customer service yang berhubungan langsung dengan pelayanan nasabah dan penggunaan layanan digital perbankan.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas pelayanan nasabah yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BYOND by BSI. Wawancara dilakukan dengan pegawai bank dan nasabah untuk memperoleh informasi mengenai bentuk pemanfaatan aplikasi, manfaat penggunaan, serta kendala yang dihadapi. Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa formulir layanan, brosur produk, serta catatan kegiatan yang berkaitan dengan layanan BYOND by BSI. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara mengumpulkan, mengelompokkan, dan menginterpretasikan data yang diperoleh untuk menjelaskan pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Hasil Penelitian

Berdasarkan hasil pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1, diperoleh temuan bahwa aplikasi BYOND by BSI telah dimanfaatkan oleh nasabah sebagai sarana layanan digital banking dalam mendukung berbagai aktivitas transaksi perbankan. Pemanfaatan aplikasi ini terlihat pada proses aktivasi layanan, pembukaan rekening, penggunaan fitur transaksi, pembayaran, QRIS, hingga pembukaan tabungan emas melalui aplikasi. Selama kegiatan PKL, peneliti juga terlibat langsung dalam membantu nasabah mengisi formulir layanan, mendampingi aktivasi aplikasi BYOND by BSI, membantu proses pembukaan rekening tabungan, serta menjelaskan fitur-fitur yang tersedia pada aplikasi. Keterlibatan langsung ini menunjukkan bahwa pemanfaatan BYOND by BSI oleh nasabah tidak hanya berlangsung sebagai aktivitas digital secara mandiri, tetapi juga didukung oleh pendampingan petugas layanan di kantor cabang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BYOND by BSI menyediakan fitur yang cukup lengkap untuk memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. Dalam laporan PKL dijelaskan bahwa fitur utama aplikasi meliputi informasi saldo rekening, mutasi rekening, transfer antar rekening BSI dan antarbank, pembayaran tagihan, pembelian, top up e-wallet, QRIS, pembukaan rekening, pembukaan deposito, layanan bank emas, penarikan tunai tanpa kartu, serta fitur lifestyle Islami seperti jadwal shalat, arah kiblat, lokasi masjid terdekat, asmaul husna, dan juz amma. Kelengkapan fitur tersebut menjadikan BYOND by BSI tidak hanya berfungsi sebagai aplikasi transaksi keuangan, tetapi juga sebagai media layanan perbankan syariah yang mengintegrasikan aspek finansial, investasi, dan kebutuhan religius nasabah dalam satu platform digital.

Selain dari sisi fitur, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI memberikan manfaat yang cukup nyata bagi nasabah. Secara umum, aplikasi ini membantu nasabah dalam mengakses informasi rekening, melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja, mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor cabang, serta meningkatkan efisiensi waktu dan biaya. Secara khusus, laporan PKL menyebutkan bahwa manfaat aplikasi ini bagi nasabah meliputi efektivitas waktu dan biaya, kemudahan dalam mengontrol keuangan pribadi, akses terhadap produk perbankan syariah secara digital, peningkatan literasi keuangan digital, serta tersedianya fitur personalisasi dan notifikasi yang mendukung kenyamanan nasabah. Dengan demikian, pemanfaatan BYOND by BSI telah memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan di tingkat cabang.

Namun demikian, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI belum sepenuhnya optimal. Dalam laporan PKL ditemukan beberapa kendala yang dihadapi dalam proses penggunaan aplikasi, baik dari sisi nasabah maupun dari sisi pelayanan. Kendala tersebut antara lain ketergantungan pada koneksi internet, pemblokiran otomatis jika password atau PIN salah sebanyak tiga kali, kurangnya edukasi digital, serta belum semua fitur aplikasi dipahami oleh nasabah. Sebagian nasabah cenderung hanya memanfaatkan fitur-fitur dasar seperti cek saldo, transfer, dan pembayaran, sementara fitur lain yang lebih luas masih belum dimanfaatkan secara maksimal. Selain itu, terdapat pula kendala teknis seperti antrean panjang pada waktu-waktu tertentu yang menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital belum sepenuhnya menghilangkan kebutuhan nasabah untuk datang ke kantor cabang.

Berdasarkan hasil analisis SWOT dalam laporan PKL, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI memiliki beberapa kekuatan, yaitu berbasis prinsip syariah, mudah diakses melalui perangkat Android dan iOS, memiliki fitur yang lengkap, dilengkapi keamanan ganda melalui biometrik, password, PIN, dan OTP, serta terintegrasi dengan QRIS. Di sisi lain, kelemahan yang ditemukan antara lain ketergantungan pada koneksi internet, potensi pemblokiran otomatis, kurangnya edukasi digital kepada sebagian nasabah, dan belum optimalnya pemanfaatan seluruh fitur aplikasi. Dari sisi peluang, peningkatan tren digitalisasi masyarakat, peluang kerja sama dengan merchant lokal, edukasi digital, pengembangan fitur inovatif, dan peningkatan infrastruktur internet menjadi faktor pendukung pengembangan BYOND by BSI. Sementara itu, ancaman yang dihadapi meliputi persaingan dengan aplikasi mobile banking bank lain, risiko keamanan siber, gangguan jaringan operator seluler, keluhan teknis nasabah, dan perubahan regulasi. Hasil ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI di Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 telah berjalan cukup baik, tetapi masih membutuhkan penguatan dalam aspek literasi digital, edukasi nasabah, dan optimalisasi kualitas layanan.

2. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 menunjukkan bahwa layanan digital banking telah menjadi bagian penting dalam transformasi pelayanan perbankan syariah di tingkat cabang. Temuan bahwa nasabah memanfaatkan aplikasi ini untuk cek saldo, transfer, pembayaran, QRIS, pembukaan rekening, dan tabungan emas memperlihatkan bahwa fungsi aplikasi tidak lagi terbatas pada transaksi dasar, tetapi juga mulai merambah pada layanan keuangan yang lebih luas. Kondisi ini sejalan dengan kecenderungan perkembangan digital banking yang menempatkan aplikasi mobile sebagai kanal utama pelayanan perbankan, karena mampu memberikan efisiensi, fleksibilitas, dan aksesibilitas yang lebih tinggi bagi nasabah. Penelitian Lubis dan Hamdani (2025) juga menunjukkan bahwa minat nasabah dalam menggunakan layanan mobile banking BSI dipengaruhi oleh persepsi kemudahan, kegunaan, dan kebutuhan transaksi yang cepat, yang berarti pemanfaatan aplikasi digital sangat berkaitan dengan pengalaman praktis yang dirasakan pengguna.

Kelengkapan fitur yang dimiliki BYOND by BSI sebagaimana tercantum dalam laporan PKL menunjukkan bahwa aplikasi ini dirancang untuk membentuk ekosistem layanan perbankan syariah digital yang lebih komprehensif. Kehadiran fitur transfer, pembayaran, pembelian, top up e-wallet, QRIS, bank emas, pembukaan rekening, dan layanan islami memperlihatkan bahwa aplikasi ini berorientasi pada kebutuhan transaksi sehari-hari sekaligus kebutuhan spiritual dan investasi nasabah. Dari perspektif layanan, desain seperti ini memperkuat posisi aplikasi digital sebagai instrumen pelayanan terpadu yang dapat meningkatkan pengalaman nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian Nur Halimah, Martaseli, dan Sophan (2025) yang menyatakan bahwa efektivitas penggunaan BSI Mobile dan BYOND by BSI berkontribusi terhadap peningkatan layanan perbankan karena aplikasi mampu memberikan kemudahan transaksi dan mendukung kualitas pelayanan berbasis digital.

Pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI juga memperlihatkan adanya hubungan yang kuat antara layanan digital dan peran customer service. Selama PKL, peneliti terlibat langsung dalam membantu nasabah melakukan aktivasi aplikasi, pembukaan rekening, pengisian formulir layanan, dan pembukaan tabungan emas. Temuan ini menunjukkan bahwa adopsi layanan digital oleh nasabah tidak sepenuhnya berlangsung secara mandiri, melainkan masih sangat dipengaruhi oleh proses pendampingan dari petugas bank. Dalam konteks ini, customer service berperan tidak hanya sebagai pelaksana layanan administratif, tetapi juga sebagai fasilitator literasi digital nasabah. Peran ini menjadi penting terutama bagi nasabah yang belum terbiasa menggunakan aplikasi digital atau masih memerlukan penjelasan langsung mengenai fitur dan keamanan aplikasi. Penelitian tentang digital banking pada nasabah BSI juga menunjukkan bahwa kualitas layanan tetap menjadi faktor yang penting dalam membentuk kepuasan dan loyalitas nasabah, sehingga teknologi digital dan kualitas interaksi layanan harus dipandang saling melengkapi, bukan saling menggantikan (Aziza & Wibowo, 2024).

Di sisi lain, hasil penelitian menunjukkan bahwa pemanfaatan BYOND by BSI belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat beberapa kendala utama, seperti ketergantungan pada koneksi internet, pemblokiran akun otomatis, rendahnya pemahaman terhadap fitur, dan masih terbatasnya penggunaan fitur di luar transaksi dasar. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan implementasi mobile banking tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh kapasitas pengguna dalam memahami dan memanfaatkan teknologi tersebut. Penelitian Sitorus, Maidalena, dan Anggraini (2025) mengenai pergeseran penggunaan aplikasi BSI Mobile ke BYOND by BSI menunjukkan bahwa faktor

kemudahan, kenyamanan, dan kesiapan pengguna sangat memengaruhi penerimaan terhadap layanan digital baru. Dengan demikian, kendala yang ditemukan dalam laporan PKL ini dapat dipahami sebagai bagian dari proses adaptasi nasabah terhadap inovasi layanan digital yang masih berkembang.

Temuan mengenai sebagian nasabah yang hanya memanfaatkan fitur dasar juga menunjukkan bahwa literasi digital menjadi isu sentral dalam pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI. Nasabah mungkin telah menggunakan aplikasi, tetapi belum sepenuhnya memahami seluruh fitur yang tersedia. Hal ini menyebabkan pemanfaatan aplikasi belum maksimal dan manfaat yang diperoleh nasabah masih belum sepenuhnya optimal. Dalam konteks ini, edukasi digital menjadi kebutuhan penting. Edukasi tidak hanya terkait dengan cara menggunakan aplikasi, tetapi juga mencakup pemahaman tentang keamanan transaksi, manfaat fitur tambahan, dan bagaimana aplikasi dapat digunakan untuk mendukung pengelolaan keuangan pribadi secara lebih efektif. Temuan ini sejalan dengan berbagai studi digital banking yang menekankan bahwa penerimaan teknologi sangat dipengaruhi oleh *perceived ease of use*, *perceived usefulness*, dan pengalaman pengguna terhadap sistem digital (Lubis & Hamdani, 2025; Sitorus et al., 2025).

Dari hasil SWOT, kekuatan utama aplikasi BYOND by BSI terletak pada identitas syariah, kemudahan akses, kelengkapan fitur, keamanan ganda, dan integrasi QRIS. Kekuatan ini penting karena dalam perbankan syariah, kepercayaan nasabah tidak hanya dibangun dari kecanggihan teknologi, tetapi juga dari kesesuaian layanan dengan prinsip syariah dan rasa aman dalam bertransaksi. Fitur-fitur seperti layanan islami, ZISWAF, dan bank emas menambah nilai pembeda dibandingkan aplikasi perbankan digital konvensional. Sementara itu, peluang berupa meningkatnya tren digitalisasi masyarakat dan semakin luasnya penggunaan pembayaran digital membuka ruang yang besar bagi penguatan penggunaan BYOND by BSI di masa depan. BSI sendiri dalam laporan tahunannya menegaskan bahwa aktivitas komunikasi dan pemasaran BYOND menjadi salah satu pilar untuk memperluas pemahaman masyarakat terhadap ekosistem digital BSI, yang menunjukkan bahwa pengembangan aplikasi ini memang menjadi bagian dari agenda strategis perusahaan.

Walaupun demikian, ancaman seperti persaingan aplikasi perbankan lain, risiko keamanan siber, dan gangguan jaringan menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi digital tidak dapat dipisahkan dari tantangan eksternal. Ketika nasabah memiliki banyak alternatif aplikasi dengan fitur serupa, maka kualitas pengalaman pengguna menjadi faktor yang sangat menentukan. Demikian pula, gangguan teknis dan keamanan dapat dengan cepat menurunkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital bank. Oleh karena itu, peningkatan kualitas teknis aplikasi, pemeliharaan sistem keamanan, dan penanganan keluhan secara cepat menjadi bagian penting dalam menjaga keberlanjutan pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI. Dalam perspektif layanan, hal ini berarti bahwa inovasi digital harus selalu disertai dengan peningkatan kualitas dukungan layanan agar kepercayaan nasabah tetap terjaga (Aziza & Wibowo, 2024).

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 telah berjalan cukup baik dan memberikan kontribusi positif terhadap efisiensi layanan perbankan syariah. Aplikasi ini telah digunakan untuk mendukung berbagai aktivitas transaksi dan layanan digital, serta membantu nasabah memperoleh akses layanan yang lebih praktis dan cepat. Namun, tingkat pemanfaatannya masih belum sepenuhnya optimal karena adanya hambatan literasi digital, keterbatasan pemahaman fitur, kendala teknis, dan kebutuhan pendampingan yang masih cukup tinggi. Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI perlu terus diperkuat melalui edukasi nasabah, sosialisasi fitur secara

berkelanjutan, peningkatan kualitas teknis aplikasi, dan sinergi yang lebih kuat antara layanan digital dan layanan customer service di kantor cabang.

Kalau kamu mau, berikutnya saya lanjutkan ke Kesimpulan dengan gaya yang sama agar konsisten dengan artikel contohmu.

KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI oleh nasabah pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 telah berjalan cukup baik sebagai bagian dari layanan digital banking. Aplikasi ini dimanfaatkan oleh nasabah untuk berbagai kebutuhan transaksi, seperti cek saldo, mutasi rekening, transfer, pembayaran, pembelian, QRIS, pembukaan rekening, serta tabungan emas. Keberadaan BYOND by BSI memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara lebih cepat, praktis, dan efisien tanpa harus selalu datang langsung ke kantor cabang. Di sisi lain, pemanfaatan aplikasi ini juga membantu pihak bank dalam mendukung efisiensi pelayanan serta mengurangi beban layanan konvensional di kantor cabang.

Namun demikian, penelitian ini juga menemukan bahwa pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, seperti ketergantungan pada koneksi internet, pemblokiran otomatis apabila password atau PIN salah, kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap fitur-fitur aplikasi, serta belum maksimalnya pemanfaatan seluruh layanan yang tersedia. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan layanan digital banking tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi, tetapi juga oleh tingkat literasi digital nasabah, kualitas edukasi layanan, dan dukungan customer service dalam proses pendampingan penggunaan aplikasi.

Dengan demikian, pemanfaatan aplikasi BYOND by BSI pada Bank Syariah Indonesia KC Prabumulih Sudirman 1 dapat dinilai memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas layanan perbankan syariah, tetapi masih memerlukan penguatan pada aspek sosialisasi fitur, edukasi digital kepada nasabah, serta optimalisasi dukungan teknis agar penggunaan aplikasi dapat lebih luas dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- A'yun, E. F., & Ulfah, M. (2025). Efektivitas BYOND by BSI dalam kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 301–308. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>
- Arvin William, W. (2022). Mengenal struktur organisasi, fungsi, jenis, dan faktor yang mempengaruhinya. *Jurnal.id*.
- Halimah, N., Martaseli, E., & Sophan, I. (2025). Efektivitas pengguna sistem informasi BSI Mobile dan BYOND by BSI dalam meningkatkan layanan perbankan (studi kasus pada nasabah Bank Syariah Indonesia di Kota Sukabumi). *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(4), 1–9.
- Harahap, D., Afandi, A., & Siregar, T. M. (2023). The Islamic banking customers' intention to use digital banking services: An Indonesian study. *Journal of Islamic Monetary Economics and Finance*, 9(3), 533–558. <https://doi.org/10.21098/jimf.v9i3.1673>
- Kurniawan, T. (2022). Literasi digital dan adopsi mobile banking. *Jurnal Sains dan Teknologi Informasi*, 7(4), 150–165.
- Lestari, R. (2022). Analisis tren penggunaan mobile banking di perbankan Indonesia. *Jurnal Teknologi Keuangan*, 10(1), 90–105.
- Lubis, S. Z., & Hamdani, M. F. (2025). Analisis faktor yang mempengaruhi minat nasabah dalam menggunakan BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia KC Lubuk Pakam. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 10(1). <https://doi.org/10.30651/jms.v10i1.25392>
- Pangesti, H. L. (2024). Service quality dan digital banking meningkatkan loyalitas nasabah Bank Syariah Indonesia? Kepuasan sebagai variabel intervening. *Velocity: Journal of Sharia*

- Finance and Banking, 4(1), 60–76. <https://doi.org/10.28918/velocity.v4i1.7571>
- Prasetyo, S. (2021). Strategi digitalisasi perbankan di Indonesia. Rajawali Pers.
- Priyanto, D. (2021). Strategi bank dalam meningkatkan penggunaan mobile banking. *Jurnal Keuangan Syariah*, 6(2), 33–50.
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2021). Sejarah Bank Syariah Indonesia. <https://ir.bankbsi.co.id>
- PT Bank Syariah Indonesia Tbk. (2025). Laporan tahunan 2025. <https://ir.bankbsi.co.id>
- Rahman, M. (2022). Inklusi keuangan melalui digital banking. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Keuangan Syariah*, 6(2), 33–50.
- Santoso, B. (2021). Pengaruh digital banking terhadap kepuasan nasabah. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis Digital*, 5(2), 45–60.
- Septianzah, K., Fernandes, G. R., & Lina, I. M. (2021). Blockchain technology for payless transactions and investment activities in the digital era with a SWOT approach. *Prosiding SEMNAS INOTEK*, 5(1).
- Sitorus, R., Maidalena, & Anggraini, T. (2025). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi pergeseran penggunaan aplikasi mobile banking BSI ke BYOND by BSI: Studi kasus Bank Syariah Indonesia KCP Tanjungbalai. *Riwayat: Educational Journal of History and Humanities*, 8(4), 7684–7694.
- Suhita, S. U., & Devy, H. S. (2025). Determinasi kepuasan nasabah BSI Mobile: Peran kualitas sistem, informasi, dan kemudahan akses. *Velocity: Journal of Sharia Finance and Banking*, 5(2), 182–196. <https://doi.org/10.28918/velocity.v5i2.12447>
- Surya, A. (2023). Pemasaran digital dalam perbankan. Salemba Empat.
- Widodo, F. (2021). Peningkatan penggunaan mobile banking di era digital. UB Press.
- Yulianto, S. (2021). Edukasi keuangan digital bagi masyarakat. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 9(3), 45–60.
- Yusuf, A., & Rachmawati, L. (2022). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi mobile banking. *Jurnal Manajemen Teknologi*, 8(1), 78–92.