

Peran Aplikasi Byond Dalam Transformasi Layanan Perbankan Digital Pada Bank Syariah Indonesia KCP Palembang Sudirman

Lia Suryati¹, Andrian Noviardy², Heriyanto³

Universitas Bina Darma Palembang

Email: liasuryati260@gmail.com¹ andrian.Noviardy@binadarma.ac.id²

heriyanto@binadarma.ac.id³

Abstract

Digital transformation is essential for improving banking efficiency and service quality. Bank Syariah Indonesia (BSI) introduced the BYOND application to provide easier access to financial transactions and information. This study aims to analyze the role of BYOND in supporting digital service transformation at BSI KCP Palembang Sudirman. The research uses a qualitative descriptive method through observation, interviews, and documentation during the internship. The results show that BYOND enhances operational efficiency, accelerates account opening processes, and simplifies digital transactions.

Keywords: *BYOND, Digital Transformation, Banking Services, BSI.*

Abstrak

Transformasi digital menjadi langkah penting bagi perbankan dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan aplikasi BYOND sebagai inovasi digital yang memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi dan mengakses informasi keuangan. Penelitian ini bertujuan mengetahui peran aplikasi BYOND dalam mendukung transformasi layanan digital di BSI KCP Palembang Sudirman. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND mampu meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat proses pembukaan rekening, serta mempermudah transaksi digital.

Kata kunci: *BYOND, Transformasi Digital, Layanan Perbankan, BSI.*

Pendahuluan

Seiring dengan perkembangan teknologi dan digitalisasi di berbagai bidang kehidupan, dunia perbankan mengalami perubahan signifikan dalam cara memberikan layanan kepada masyarakat. Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam industri perbankan global, termasuk perbankan syariah di Indonesia (Amelia & Aravik, 2024). Digitalisasi memungkinkan layanan perbankan dilakukan secara lebih cepat, efisien, dan fleksibel tanpa bergantung pada kehadiran fisik nasabah di kantor cabang. Dalam konteks perbankan syariah, transformasi digital menjadi strategi penting untuk meningkatkan kualitas layanan dan memperluas akses keuangan yang selaras dengan prinsip-prinsip syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank syariah terbesar di Indonesia merespons kebutuhan tersebut melalui pengembangan berbagai layanan digital, salah satunya aplikasi BYOND yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan transaksi, layanan informasi, serta fitur berbasis syariah secara terpadu.

Pada penelitian yang dilakukan oleh (Shabri, Azlina, dan Said 2022) dijelaskan bahwa digitalisasi sangat menjadi fondasi penting dalam pengembangan industri perbankan syariah. Penelitian tersebut menegaskan bahwa transformasi digital merupakan konsekuensi dari kemajuan teknologi dan perubahan perilaku nasabah yang semakin mengutamakan kecepatan, kemudahan, dan fleksibilitas layanan digital. Selain itu, temuan penelitian tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi memungkinkan bank syariah meningkatkan efisiensi operasional, memperbaiki kualitas layanan, serta memperkuat daya saing melalui inovasi dan adopsi teknologi keuangan modern. Hasil ini menjadi dasar teoritis penting bahwa digitalisasi merupakan elemen krusial dalam pengembangan layanan perbankan syariah masa kini.

Berdasarkan kajian tersebut, penelitian ini menawarkan kebaruan ilmiah dengan menganalisis aplikasi BYOND sebagai inovasi layanan digital milik BSI yang tidak hanya fokus pada layanan transaksi, tetapi juga pada fitur syariah seperti pengingat ibadah dan informasi haji atau umrah yang belum dibahas dalam penelitian terdahulu. Kebaruan lainnya terletak pada fokus penelitian yang dilakukan pada tingkat cabang yaitu BSI KCP Palembang Sudirman, sehingga memberikan gambaran empiris mengenai implementasi digitalisasi pada level operasional.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana penerapan aplikasi BYOND by BSI dalam mendukung transformasi layanan perbankan digital di BSI KCP Palembang Sudirma.

Tujuan penelitian ini adalah: (1) Mengetahui bagaimana peran aplikasi BYOND dalam proses transformasi layanan digital di BSI KCP Palembang Sudirman dan (2) Menganalisis peran aplikasi BYOND dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan nasabah.

Metode Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Palembang Sudirman, yang dipilih secara purposif karena merupakan salah satu kantor cabang yang aktif menerapkan layanan digital melalui aplikasi BYOND. Responden dalam penelitian ini terdiri dari 3 karyawan, meliputi customer service, teller, dan FTS (*Funding and Transaction Staff*), yang dianggap memahami proses operasional dan penggunaan aplikasi BYOND dalam pelayanan nasabah. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi lapangan. Data dikumpulkan melalui observasi langsung, wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BYOND.

Instrumen wawancara disusun berdasarkan indikator efisiensi layanan, kualitas layanan digital, serta fitur-fitur syariah yang tersedia di aplikasi.

Data hasil pengamatan, wawancara, dan kuesioner diolah melalui proses pengelompokan, penyederhanaan, dan penarikan makna. Hasil observasi dituangkan dalam catatan lapangan, sedangkan hasil wawancara ditranskripsikan dan dikodekan berdasarkan tema-tema yang berkaitan dengan efisiensi, kemudahan penggunaan, serta kinerja fitur aplikasi. Data kuesioner dianalisis secara deskriptif untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden tanpa analisis statistik mendalam.

Tolak ukur kinerja aplikasi BYOND dinilai menggunakan beberapa indikator, yaitu kecepatan proses layanan, kemudahan penggunaan fitur mbanking, kelengkapan informasi yang tersedia, dan keandalan sistem selama digunakan. Pengukuran dilakukan secara kualitatif dengan menilai konsistensi pengalaman responden, temuan lapangan, serta penilaian yang diperoleh dari kuesioner. Seluruh rangkaian prosedur penelitian dilaksanakan secara sistematis mulai dari pengumpulan data, pengolahan informasi, hingga penarikan kesimpulan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi aplikasi BYOND dalam meningkatkan kualitas layanan digital di BSI KCP Palembang Sudirman.

Hasil Dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi BYOND memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional di BSI KCP Palembang Sudirman. Nasabah dapat melakukan berbagai transaksi seperti pengecekan saldo, mutasi rekening, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk digital tanpa harus mengunjungi teller atau customer service. Fenomena ini terjadi karena sistem pada BYOND mampu mengotomatisasi sebagian besar aktivitas transaksi secara langsung melalui

perangkat seluler, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih cepat, beban kerja frontliner berkurang, dan potensi kesalahan manual semakin kecil. Secara ilmiah, hal tersebut dapat dijelaskan melalui konsep *straight-through processing* di mana digitalisasi memungkinkan transaksi diproses secara otomatis tanpa intervensi manusia. Temuan ini konsisten dengan teori umum digital banking yang menyatakan bahwa otomatisasi digital meningkatkan efisiensi dan kecepatan layanan.

Penelitian juga menemukan bahwa BYOND mampu meningkatkan persepsi kualitas layanan melalui kemudahan navigasi dan kejelasan fitur. Nasabah menilai aplikasi mudah digunakan karena tampilan yang sederhana dan tidak memberikan beban kognitif tinggi saat mengakses menu atau fitur tertentu. Stabilitas aplikasi yang baik dan rendahnya kegagalan transaksi turut memperkuat persepsi kualitas layanan tersebut. Secara ilmiah, hal ini dijelaskan melalui prinsip ergonomi digital, di mana antarmuka yang intuitif akan meningkatkan kenyamanan pengguna dan mengurangi kesalahan penggunaan. Fenomena ini menunjukkan bahwa kualitas layanan digital tidak hanya ditentukan oleh kecepatan jaringan atau perangkat, tetapi terutama oleh desain sistem dan kemudahan penggunaan yang diberikan aplikasi.

Selain aspek efisiensi dan kualitas layanan, penelitian ini menemukan temuan ilmiah penting terkait nilai tambah berbasis syariah pada aplikasi BYOND. Fitur-fitur seperti pengingat waktu salat, arah kiblat, dan informasi haji atau umrah menambah manfaat emosional dan spiritual bagi nasabah. Fenomena ini menunjukkan bahwa inovasi digital pada bank syariah tidak dapat hanya mengandalkan aspek finansial, tetapi harus memperhatikan nilai-nilai syariah yang relevan dengan kebutuhan nasabah. Secara ilmiah, integrasi ini dapat dijelaskan melalui teori *customer value* yang menyatakan bahwa nilai pelanggan mencakup manfaat

fungsional, emosional, dan spiritual. Dengan adanya fitur tersebut, aplikasi BYOND bukan hanya memenuhi kebutuhan transaksi, tetapi juga menawarkan pengalaman yang selaras dengan identitas keislaman nasabah. Temuan ini sekaligus menjadi kebaruan yang tidak dijelaskan dalam penelitian terdahulu yang cenderung fokus pada efisiensi dan adopsi teknologi secara umum.

Seluruh temuan ilmiah dalam penelitian ini mampu menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan pada bagian pendahuluan. Aplikasi BYOND terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi transaksi, memperbaiki kualitas layanan melalui kemudahan akses dan stabilitas sistem, serta memberikan nilai tambah melalui integrasi fitur syariah yang tidak ditemukan dalam aplikasi perbankan digital konvensional. Hasil penelitian ini memperkuat pentingnya digitalisasi dalam memperbaiki layanan bank syariah sekaligus memberikan pemahaman baru mengenai bagaimana pengembangan fitur syariah dapat memperkuat daya saing layanan digital di industri perbankan modern.

Simpulan

Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi BYOND berperan penting dalam mendukung transformasi layanan digital di BSI KCP Palembang Sudirman. Temuan ilmiah menunjukkan bahwa penerapan aplikasi BYOND mampu meningkatkan efisiensi operasional melalui otomatisasi transaksi, sehingga proses layanan menjadi lebih cepat dan tidak lagi bergantung pada interaksi manual antara nasabah dan petugas. Efisiensi tersebut terjadi karena sistem digital memungkinkan transaksi diproses secara langsung melalui mekanisme straight-through processing.

Selain itu, penelitian ini menemukan bahwa aplikasi BYOND mampu meningkatkan kualitas layanan melalui antarmuka yang mudah digunakan, navigasi yang sederhana, serta stabilitas sistem yang tinggi. Kemudahan ini membentuk persepsi positif nasabah terhadap layanan digital yang diberikan BSI. Selanjutnya, integrasi fitur syariah seperti pengingat waktu salat dan informasi haji atau umrah memberikan nilai tambah yang tidak hanya bersifat fungsional, tetapi juga emosional dan spiritual. Hal ini memperkuat identitas BSI sebagai bank syariah modern yang mengintegrasikan kebutuhan finansial dan ibadah dalam satu platform digital.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa aplikasi BYOND tidak hanya berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi dan kualitas layanan, tetapi juga memperkuat diferensiasi layanan digital bank syariah melalui fitur-fitur berbasis nilai syariah. Penelitian ini memberikan pemahaman baru bahwa transformasi digital pada perbankan syariah tidak cukup hanya berfokus pada aspek teknologi, tetapi juga memerlukan integrasi nilai-nilai syariah dalam desain layanan digital.

Daftar Pustaka

- Alim, S., & Harahap, R. (2021). Perkembangan teknologi informasi dalam meningkatkan pelayanan perbankan syariah di Indonesia. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 6(2), 145–158.
- Amelia, R., & Aravik, H. (2024). Analisis Penggunaan Aplikasi Pegadaian Digital Service (PDS) Dalam Mempermudah Pelayanan Transaksi Nasabah Pada Pegadaian (Persero) Cabang Talang Kelapa. *Jurnal Bisnis dan Manajemen (JURBISMAN)*, 2(3), 667-680.
- Fauzi, I., & Suhartini, T. (2022). The impact of digital banking on service quality and customer satisfaction in Indonesian Islamic banks. *Jurnal Keuangan dan Perbankan Syariah*, 14(1), 55–70.

- Hasanah, N., & Wahyudi, A. (2020). The role of innovation in Islamic banking services through digitalization process. *Journal of Islamic Economics and Business Research*, 3(1), 45–57.
- Husni Shabri, N., Azlina, N., & Said, M. (2022). Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia. *Jurnal El-Kahfi (Journal of Islamic Economic)*, 3(2).
- Mawarni, R. (2021). Penerapan digital banking bank syariah sebagai upaya customer retention pada masa Covid-19. *Al-Iqtishod: Jurnal Pemikiran dan Penelitian Ekonomi Islam*, 9(2), 39–54.
- Ningsih, R., & Pratama, D. (2024). Peran mobile banking dalam meningkatkan efisiensi transaksi nasabah pada bank syariah di Indonesia. *Jurnal Administrasi dan Bisnis Digital*, 5(1), 34–48.
- Rahman, M., & Nugroho, A. (2023). Digital transformation in Islamic banking: An analysis of customer acceptance toward mobile banking services. *Journal of Islamic Financial Technology*, 5(2), 87–102.
- Sari, D. P., & Hidayat, R. (2021). Adoption of mobile banking technology in the digital era: A study of behavioral intention among Islamic bank customers. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 9(3), 203–214.
- Sari, Y. P., & Wulandari, S. N. (2023). Peran digitalisasi Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam meningkatkan inklusi keuangan di Indonesia. *Jurnal Ekonomi Syariah dan Bisnis*, 6(1), 58–69.
- Utami, R., & Fitriani, N. (2023). Digital service innovation in Islamic banking: Challenges and opportunities in customer engagement. *International Journal of Islamic Banking and Finance Research*, 7(2), 19–30.