

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN NASABAH MELALUI
APLIKASI BYOND STUDI PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:
Erika Sari Devi
NIM: 2282110084

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M / 1447 H

**STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN NASABAH MELALUI
APLIKASI BYOND STUDI PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam



Disusun Oleh:
Erika Sari Devi
NIM: 2282110084

KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SIBER SYEKH NURJATI CIREBON
2026 M / 1447 H

ABSTRAK

Erika Sari Devi (2282110084). “Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman”, 2026

Perkembangan teknologi digital yang semakin pesat telah mendorong industri perbankan, termasuk perbankan syariah, untuk melakukan transformasi layanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Bank Syariah Indonesia sebagai salah satu lembaga keuangan syariah terus berinovasi dengan menghadirkan aplikasi BYOND by BSI sebagai pengembangan dari layanan mobile banking sebelumnya. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan efisiensi dalam melakukan berbagai transaksi perbankan. Namun, dalam implementasinya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti rendahnya pemahaman nasabah terhadap penggunaan aplikasi, kendala teknis yang memengaruhi kinerja sistem, serta proses adaptasi yang belum berjalan optimal, khususnya pada nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND serta mengkaji kondisi layanan yang ada, faktor-faktor penghambat, dan upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan jenis penelitian studi kasus. Data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi dengan melibatkan pihak internal bank seperti *Branch Operation & Service Manager*, *Customer Service*, dan *Teller*, serta nasabah pengguna aplikasi BYOND. Analisis data dilakukan melalui proses reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, dengan uji keabsahan data menggunakan triangulasi sumber untuk memastikan validitas informasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND di BSI KCP Indramayu Sudirman dilakukan melalui sosialisasi dan edukasi kepada nasabah, pendampingan dalam penggunaan aplikasi, serta optimalisasi fitur layanan digital yang tersedia. Strategi tersebut juga didukung oleh peningkatan kualitas sistem teknologi dan kompetensi sumber daya manusia. Meskipun demikian, pelaksanaan strategi ini masih menghadapi berbagai kendala, terutama terkait gangguan teknis aplikasi dan rendahnya literasi digital nasabah yang menyebabkan belum optimalnya pemanfaatan fitur yang tersedia. Oleh karena itu, pihak bank melakukan berbagai upaya perbaikan, seperti peningkatan kualitas sistem aplikasi, edukasi berkelanjutan kepada nasabah, serta peningkatan kemampuan pegawai dalam memberikan layanan berbasis digital.

Secara keseluruhan, strategi yang diterapkan mampu meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, yang ditunjukkan melalui kemudahan akses layanan dan meningkatnya penggunaan aplikasi BYOND dalam aktivitas transaksi perbankan. Namun demikian, diperlukan pengembangan dan perbaikan secara berkelanjutan agar layanan digital yang diberikan dapat semakin optimal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

Kata kunci: *BYOND, Layanan Digital, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.*

ABSTRACT

Erika Sari Devi (2282110084). “Strategies for Improving Customer Service through the BYOND App: A Study at BSI KCP Indramayu Sudirman,” 2026

The rapid advancement of digital technology has driven the banking industry, including Islamic banking, to undergo a digital service transformation in order to improve the quality of service provided to customers. Bank Syariah Indonesia, as one of the Islamic financial institutions, continues to innovate by launching the BYOND by BSI app as an enhancement of its previous mobile banking services. This app is designed to provide convenience, speed, and efficiency in conducting various banking transactions. However, several issues have been identified during its implementation, such as customers' limited understanding of how to use the app and technical challenges that affect system performance, as well as an adaptation process that has not yet been fully optimized, particularly for customers at BSI's Indramayu Sudirman Branch.

This study aims to analyze strategies for improving customer service through the BYOND app, as well as to examine current service conditions, barriers, and efforts made to enhance service quality. This study employs a qualitative method with a descriptive approach and adopts a case study design. Data were collected through observation, in-depth interviews, and document analysis, involving internal bank personnel such as the Branch Operations & Service Manager, Customer Service representatives, and Tellers, as well as customers who use the BYOND app. Data analysis was conducted through data reduction, data presentation, and drawing conclusions, with data validity tested using source triangulation to ensure the reliability of the information.

The research findings indicate that the strategy to improve customer service through the BYOND app at BSI KCP Indramayu Sudirman involves raising customer awareness and providing education, offering guidance on app usage, and optimizing available digital service features. This strategy is also supported by improvements in technology systems and human resource competencies. However, the implementation of this strategy still faces various challenges, particularly regarding technical issues with the application and low digital literacy among customers, which have resulted in suboptimal utilization of the available features. Therefore, the bank is undertaking various improvement initiatives, such as enhancing the quality of the application system, providing ongoing education to customers, and improving employees' capabilities in delivering digital-based services.

Overall, the implemented strategy has improved service quality and customer satisfaction, as evidenced by easier access to services and increased use of the BYOND app for banking transactions. However, continuous development and improvement are necessary to ensure that the digital services provided are increasingly optimized and aligned with customer needs.

Keywords: *BYOND, Digital Services, Service Quality, Customer Satisfaction.*

ملخص

: ب. يوند تطبيق خلال من العملاء خدمة تحسين استراتيجية". (٢٠٨٤ ٢٠١١ ٢٨٢٨) ديفي ساري إريكا
2026، "BSI Indramayu Sudirman" فرع في حالة دراسة

الإسلامي المصارف ذلك في بما المصرفي، القطاع دفع إلى الرقمية للتكنولوجيا المتسارع التطور أدى الشريعة بنك يواصل للعملاء المقدمة الخدمة جودة تحسين بهدف الخدمات في رقمي تحول إجراء إلى BYOND by تطبيق إطلاق خلال من الابتكار الإسلامية، المالية المؤسسات أحد باعتباره الإندونيسي، لتوفير التطبيق هذا صُمم وقد. السابقة المحمول الهاتف عبر المصرفية خدماته من مطورة كنسخة BSI المشكلات بعض هناك تزال لا ذلك، ومع. المصرفية المعاملات مختلف إجراء في والكفاءة والسرعة السهولة أداء على تؤثر التي التقنية والعوائق التطبيق، استخدام لكيفية العملاء فهم ضعف مثل التنفيذ، مرحلة في BSI فرع في للعملاء بالنسبة سيما لا الأمثل، المستوى إلى بعد تصل لم التكيف عملية أن عن فضلاً النظام، Indramayu Sudirman.

عند دراسة فضلاً، BYOND تطبيق خلال من العملاء خدمة تحسين استراتيجيات تحليل إلى البحث هذا يهدف البحث هذا ويستخدم. الخدمة جودة لتحسين المبذولة والجهود المعوقة والعوامل الحالية الخدمة حالة خلال من البيانات على الحصول تم. الحالة دراسات نوع من وهو وصفي، نهج اتباع مع نوعية منهجية وخدمات عمليات مدير مثل البنك في داخلية جهات بمشاركة والتوثيق، المعقدة والمقابلات الملاحظة تقنيات وأجري. BYOND لتطبيق المستخدمين العملاء إلى بالإضافة والصرفيين، العملاء، خدمة وقسم الفروع، البيانات صحة اختبار مع النتائج، واستخلاص وعرضها البيانات تقليص عملية خلال من البيانات تحليل المعلومات صحة لضمان المصادر بين التثليث تقنية باستخدام

التوعية طريق عن BSI Indramayu Sudirman فرع في ب. يوند تطبيق خلال من ذلك تنفيذ يتم المتاحة الرقمية الخدمات ميزات تحسين إلى بالإضافة التطبيق، استخدام في الدعم وتقديم للعملاء، والتثقيف يزال لا ذلك، ومع. البشرية الموارد وكفاءة التكنولوجيا أنظمة جودة تحسين أيضاً الاستراتيجية هذه وتدعم التطبيقات، في التقنية بالمشكلات المتعلقة تلك سيما لا العقبات، من العديد يواجه الاستراتيجية هذه تنفيذ الميزات من المثلى الاستفادة عدم إلى أدى مما العملاء، لدى الرقمية المعرفة مستوى انخفاض عن فضلاً وتوفير التطبيقات، أنظمة جودة تحسين مثل للتحسين، متنوعة جهوداً المصرفية الجهة تبذل ولذلك، المتاحة الرقمية الخدمات تقديم في الموظفين قدرات تعزيز عن فضلاً للعملاء، المستمر التثقيف في يتجلى ما وهو العملاء، ورضا الخدمات جودة تحسين في المطابقة الاستراتيجية نجحت عام، بشكل هناك ذلك، ومع. المصرفية المعاملات في BYOND تطبيق استخدام وزيادة الخدمات إلى الوصول سهولة مع وتوافقاً كفاءة أكثر المقدمة الرقمية الخدمات تصبح حتى المستمرين والتحسين التطوير إلى حاجة العملاء احتياجات

:العملاء رضا الخدمة، جودة الرقمية، الخدمات، ب. يوند :المفتاحية الكلمات

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman”, oleh Erika Sari Devi, NIM. 2282110084, telah diajukan dalam sidang munaqosah Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon pada hari Rabu, 3 Juni 2026.

Skripsi telah diterima sebagai salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi (S.E) pada Jurusan Perbankan Syariah (PS) Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) pada Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Sidang Munaqosah

Ketua Sidang

Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

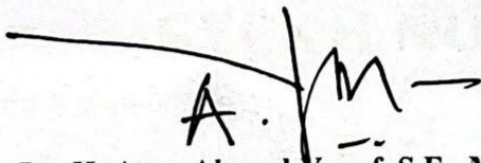
Sekretaris Sidang



Hj. Nining Wahyuningsih, S.E., M.M

NIP. 197309302007102001

Penguji I


Dr. H. Ayus Ahmad Yusuf, S.E., M.Si.
NIP. 1971080120000312002

Penguji II


Moh. Mabruki Fouzi, MA
NIP. 197802052011011004

LEMBAR PERSETUJUAN

SKRIPSI

STRATEGI PENINGKATAN LAYANAN NASABAH MELALUI APLIKASI BYOND STUDI PADA BSI KCP INDRAMAYU SUDIRMAN

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat
untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi (S.E)
pada Jurusan Perbankan Syariah (PS)
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Oleh:

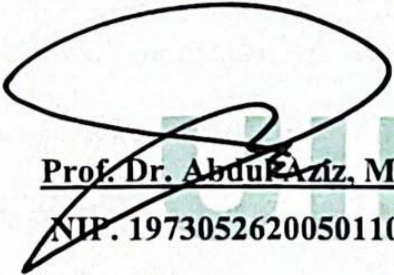
ERIKA SARI DEVI

NIM. 2282110084

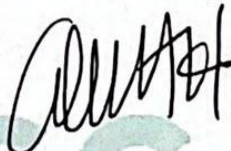
Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 197305262005011004


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah


Dr. Wartoyo, M.Si

NIP. 198307022011011008

PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI

Bismillahirrahmannirrahim

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Erika Sari Devi

NIM : 2282110084

Tempat, Tanggal Lahir : Indramayu, 14 Maret 2004

Alamat : Desa Tegal Wirangrong. Blok Bligo RT 007/RW
002. Kecamatan Kertasemaya. Kabupaten
Indramayu. Jawa Barat.

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman”** Ini beserta isinya adalah benar-benar karya sendiri. Seluruh ide, pendapat atau materi dari sumber lain telah dikutip dengan cara penelisan referensi yang sesuai.

Atas pernyataan ini, saya siap menanggung resiko atau sanksi apapun yang dijatuhkan kepada saya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran terhadap etika keilmuan atau ada klaim terhadap keaslian karya saya ini.

Cirebon, 30 April 2026

Saya yang menyatakan

[illegible]

NIM. 2282110084

NOTA DINAS

Kepada Yth.

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon

Di Cirebon

Assalamualaikum Wr. Wb.

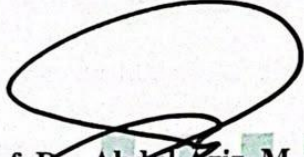
Setelah melakukan bimbingan, arahan dan koreksi terhadap penulisan skripsi saudara **Erika Sari Devi**, NIM. **2282110084** dengan Judul **“Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman”**. Kami berpendapat bahwa skripsi tersebut diatas sudah dapat diajukan pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (FEBI) Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon untuk di munaqosahkan.

Wassalamualaikum Wr. Wb.

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag

NIP. 197305262005011004


Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si

NIP. 197301072009012001

Mengetahui

Ketua Jurusan Perbankan Syariah



NIP. 198307022011011008

KATA PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, tiada lembar skripsi yang paling indah dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan. Alhamdulillahirrobbil'alamini, dengan mengucapkan rasa syukur kepada Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan pertolongan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya tercinta, Bapak Warnika dan Ibu Etini, yang tidak pernah lelah melangitkan doa-doa terbaik, memberikan kasih sayang, serta menjadi sumber kekuatan dan motivasi dalam setiap langkah saya. Terima kasih telah mengantarkan saya sampai di titik ini. Karya sederhana ini dan gelar yang saya raih saya persembahkan untuk bapak dan ibu.

Untuk kakak perempuan saya satu-satunya, kakak Riyati, serta kakak ipar saya Rian Budiyanto, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu kalian berikan. Juga untuk keponakan saya tersayang, Muhammad Arfan Al-Fatih, yang kehadirannya selalu menjadi sumber kebahagiaan dan penguat di setiap langkah saya. Semoga kalian selalu berada dalam lindungan Allah SWT.

Untuk diri saya sendiri, Erika Sari Devi, terima kasih karena telah mampu bertahan, berusaha, dan berjuang sejauh ini. Mampu melewati berbagai tekanan dan tidak pernah memutuskan untuk menyerah, sesulit apa pun proses dalam penyusunan skripsi ini.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada dosen pembimbing saya, Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si yang

telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran dalam membimbing saya selama proses penyusunan skripsi ini.

Untuk sahabat dan teman-teman saya, terima kasih telah hadir dalam perjalanan ini, menjadi tempat berbagi cerita, tawa, dan juga keluh kesah. Terima kasih atas dukungan, perhatian, dan kebersamaan yang begitu berarti, yang tanpa disadari telah menguatkan saya hingga mampu sampai di titik ini. Semoga segala kebaikan kalian dibalas oleh Allah SWT, dan semoga kita semua selalu diberikan jalan terbaik serta dipertemukan kembali dalam keadaan yang lebih baik di masa depan.

Untuk seseorang yang spesial, yang saat ini sedang berjuang mencari nafkah, terima kasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan kehadiran yang pernah menguatkan saya. Meskipun mungkin tidak selalu terlihat, setiap hal kecil yang pernah diberikan memiliki arti yang begitu besar dalam perjalanan saya. Semoga setiap langkahmu dimudahkan, setiap lelahmu bernilai kebaikan, dan segala usahamu berbuah hasil terbaik pada waktunya.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat menjadi wawasan dan manfaat untuk orang lain. Aamiin.

MOTTO HIDUP

"Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali

Allah berjanji bahwa: Fa inna ma'al usri yusro innama'al usri yusro"

(QS. Al-Insyirah 94:5-6)

"Selalu ada harga dalam sebuah proses, nikmati saja lelah-lelah ini. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan"

(Boy Candra)



RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama Erika Sari Devi perempuan kelahiran Indramayu pada tanggal 14 Maret 2004. Penulis merupakan anak kedua dari pasangan suami istri Bapak Warnika dan Ibu Etini. Penulis merupakan Warga Negara Indonesia dan beragama Islam yang bertempat tinggal di Desa Tegal Wirangrong, Blok Bligo RT 007/RW 002, Kecamatan Kertasemaya, Kabupaten Indramayu. Adapun jenjang pendidikan yang telah ditempuh, sebagai berikut:

- | | |
|------------------------------------|-----------|
| 1. SDN Tegal Wirangrong | 2010-2016 |
| 2. SMPN 2 Kertasemaya | 2016-2019 |
| 3. SMANU Kaplongan | 2019-2022 |
| 4. UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon | 2022-2026 |

Penulis menempuh Program Pendidikan Sastra Satu (S1) pada Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon dan mengambil judul **“Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman”**, dibawah bimbingan Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag dan Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN

Penulisan transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini berdasarkan Keputusan Bersama Menteri Agama dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan no. 0543 b/u/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Konsonan

Konsonan bahasa Arab yang dalam sistem penulisan Arab dilambangkan dengan huruf, dalam Transliterasi ini sebagian dilambangkan huruf dan sebagian dilambangkan dengan tanda, dan sebagian lagi dilambangkan dengan huruf dan tanda sekaligus. Di bawah ini daftar huruf Arab itu dan Transliterasinya dengan huruf Latin.

Tabel 0. 1

Transliterasi Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	Tidak Dilambangkan	Tidak Dilambangkan
ب	Ba	B	Be
ت	Ta	T	Te
ث	Sa	Ś	Es (dengan titik diatas)
ج	Jim	J	Je
ح	Ḥa	Ḥ	Ha (dengan titik dibawah)
خ	Kha	Kh	Ka dan Ha
د	Dal	D	De

ذ	Ẓal	Ẓ	Zet (dengan titik diatas)
ر	Ra	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Es dan Ye
ص	Sad	Ṣ	Es (dengan titik dibawah)
ض	Ḍad	Ḍ	De (dengan titik dibawah)
ط	Ta	T	Te (dengan titik dibawah)
ظ	Ẓa	Ẓ	Zet (dengan titik dibawah)
ع	' Ain	‘	Koma terbalik (didas)
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Ef
ق	Qaf	Q	Ki
ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha	H	Ha
ء	Hamzah	‘	Apstrof
ي	Ya	Y	Ye

B. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri dari vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

1. Vokal Tunggal

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tabel 0. 2

Transliterasi Vokal Tunggal

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَ	Fathah	A	a
ـِ	Kasrah	I	i
ـُ	Dammah	U	u

2. Vokal Rangkap

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf sebagai berikut:

Tabel 0. 3

Transliterasi Vokal Rangkap

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ـَـي	Fathah dan Ya	Ai	A dan i
ـَـو	Fathah dan Wau	Au	A dan u

Contoh:

- كَتَبَ *Kataba*

- فَعَلَ *Fa`Ala*
- سُئِلَ *Suila*
- كَيْفَ *Kaifa*
- حَوْلَ *Haula*

C. Maddah

Maddah atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda sebagai berikut:

Tabel 0.3
Transliterasi Maddah

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا...ى...	Fathah dan Alif atau Ya	A	A dan garis diatas
ى...	Kasrah dan Ya	Ī	I dan garis diatas
و...	Dammah dan Wau	Ū	U dan garis diatas

Contoh:

- قَالَ *Qāla*
- رَمَى *Ramā*
- قِيلَ *Qīla*
- يَقُولُ *Yaqūlu*

D. Ta' Marbutah

Transliterasi untuk ta' marbutah ada dua, yaitu:

1. Ta' marbutah hidup Ta' marbutah hidup atau yang mendapat harakat fathah, kasrah, dan dammah, transliterasinya adalah "t".
2. Ta' marbutah mati Ta' marbutah mati atau yang mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah "h".
3. Kalau pada kata terakhir dengan ta' marbutah diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang al serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka ta' marbutah itu ditransliterasikan dengan "h".

Contoh:

- رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ *Raudah Al-Atfāl/Raudahtul Atfāl*
- الْمَدِينَةُ الْمُنَوَّرَةُ *Al-Madīnah Al-Munawwarah/ Al-Madīnatul
Munawwarah*
- طَلْحَة *Talhah*

E. Syaddah (Tasydid)

Syaddah atau tasydid yang dalam tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda, tanda syaddah atau tanda tasydid, ditransliterasikan dengan huruf, yaitu huruf yang sama dengan huruf yang diberi tanda syaddah itu.

Contoh:

- نَزَّلَ *Nazzala*
- الْبِرُّ *Al-Birr*

F. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ال namun dalam transliterasi ini kata sandang itu dibedakan atas:

1. Kata sandang yang diikuti huruf syamsiyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf syamsiyah ditransliterasikan sesuai dengan bunyinya, yaitu huruf “l” diganti dengan huruf yang langsung mengikuti kata sandang itu.

2. Kata sandang yang diikuti huruf qamariyah

Kata sandang yang diikuti oleh huruf qamariyah ditransliterasikan dengan sesuai dengan aturan yang digariskan di depan dan sesuai dengan bunyinya. Baik diikuti oleh huruf syamsiyah maupun qamariyah, kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikuti dan dihubungkan dengan tanpa sempang.

Contoh:

- الرَّجُلُ *Ar-Rajulu*
- الْقَلَمُ *Al-Qalamu*
- الشَّمْسُ *Asy-Syamsu*
- الْجَلَالُ *Al-Jalālu*

G. Hamzah

Hamzah ditransliterasikan sebagai apostrof. Namun hal itu hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan di akhir kata. Sementara hamzah yang terletak di awal kata dilambangkan, karena dalam tulisan Arab berupa alif.

Contoh:

- تَأْخُذُ *Ta'khuẓu*
- شَيْءٌ *Syai'un*
- النَّوْءُ *An-Nau'u*
- إِنَّ *Inna*

H. Penulisan Kata

Pada dasarnya setiap kata, baik fail, isim maupun huruf ditulis terpisah. Hanya kata-kata tertentu yang penulisannya dengan huruf Arab sudah lazim dirangkaikan dengan kata lain karena ada huruf atau harkat yang dihilangkan, maka penulisan kata tersebut dirangkaikan juga dengan kata lain yang mengikutinya.

Contoh:

- | | |
|--|---|
| - وَ إِنَّ اللَّهَ فَهُوَ خَيْرُ الرَّازِقِينَ - | <i>Wa Innallāha Lahuwa Khair Ar-Rāziqīn/</i>
<i>Wa Innallāha Lahuwa Khairurrāziqīn</i> |
| - بِسْمِ اللَّهِ مَجْرَاهَا وَ مُرْسَاهَا - | <i>Bismillāhi Majrehā Wa Mursāhā</i> |

I. Huruf Kapital

Meskipun dalam sistem tulisan Arab huruf kapital tidak dikenal, dalam transliterasi ini huruf tersebut digunakan juga. Penggunaan huruf kapital seperti apa yang berlaku dalam EYD, di antaranya: huruf kapital digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri dan permulaan kalimat. Bilamana nama diri itu didahului oleh kata sandang, maka yang ditulis dengan huruf kapital tetap huruf awal nama diri tersebut, bukan huruf awal kata sandangnya.

Contoh:

- | | |
|---|---|
| - الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ | <i>Alhamdu Lillāhi Rabbi Al-`Ālamīn/</i><br><i>Alhamdu Lillāhi Rabbil `Ālamīn</i> |
| - الرَّحْمَنُ الرَّحِيمُ | <i>Ar-Rahmānir Rahīm/Ar-Rahmān Ar-Rahīm</i> |

Penggunaan huruf awal kapital untuk Allah hanya berlaku bila dalam tulisan Arabnya memang lengkap demikian dan kalau penulisan itu disatukan

dengan kata lain sehingga ada huruf atau harakat yang dihilangkan, huruf kapital tidak dipergunakan.

Contoh:

- اللَّهُ غَفُورٌ رَحِيمٌ *Allaāhu gafūrun rahīm*
- لِلَّهِ الْأُمُورُ جَمِيعًا *Lillāhi al-amru jamī`an/Lillāhil-amru jamī`an*



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah menganugerahkan rahmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman”**, Skripsi ini merupakan tugas akhir untuk menyelesaikan studi jenjang Sastra 1 (S1) Jurusan Perbankan Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Siber Syekh Nurjati Cirebon.

Penulis dapat menyelesaikan dengan baik berkat dukungan serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya ucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya terutama kepada kedua orang tua tercinta dan tersayang yang telah memberikan segala bentuk pengorbanannya yang tidak terbatas serta senantiasa selalu mendoakan dan memberi semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Serta dengan tulus penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Aan Jaelani, M.Ag, Rektor Universitas Islam Negeri (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
2. Bapak Dr. H. Didi Sukardi, MH, Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
3. Bapak Wartoyo, M.S.I Ketua Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.

4. Ibu Hj. Nining Wahyuningsih, SE, MM, Sekretaris Jurusan Perbankan Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam (UIN) Siber Syekh Nurjati Cirebon.
5. Bapak Drs. Amir, M.Ag selaku pembimbing akademik.
6. Bapak Prof. Dr. Abdul Aziz, M.Ag, selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan banyak perhatian arahan serta bimbingan nya selama penulis menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dr. Hj. Dewi Fatmasari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan banyak perhatian, arahan serta bimbingannya selama penulis menyelesaikan skripsi.
8. Segenap Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam UIN Siber Syekh Nurjati Cirebon yang telah memberikan ilmunya dengan ikhlas selama penulis menempuh pendidikan studi.
9. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pimpinan dan seluruh karyawan Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Indramayu yang telah memberikan izin, kesempatan, serta bantuan kepada penulis untuk melakukan penelitian lapangan. Penulis juga mengucapkan terima kasih atas kesediaan pihak BSI KCP Indramayu dalam memberikan informasi, data, serta dukungan yang sangat membantu dalam proses penyusunan skripsi ini.
10. Cinta pertama dan panutanku, Papa Warnika dan kepada pintu surgaku Mama Etini. Terima kasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan Pendidikan bangku

perkuliahan, namun mereka mampu senantiasa memberikan yang terbaik untukku, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan hingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai meraih gelar sarjana. Semoga papa dan mama panjang umur dan sehat selalu.

11. Kakak perempuanku satu-satunya, kakak Riyati dan suaminya Rian Budiyanto, terima kasih atas dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu kalian berikan. Juga untuk keponakanku tersayang, Muhammad Arfan Al-Fatih, yang kehadirannya selalu menjadi sumber kebahagiaan dan penguat di setiap langkah saya. Semoga kalian selalu berada dalam lindungan Allah SWT.
12. Terima kasih kepada Yuni Mardiana, sahabat yang sudah penulis anggap keluarga sendiri, yang selalu setia menemani, mendukung, dan menguatkan penulis dalam setiap proses. Menjadi bagian penting dalam perjalanan ini, yang tidak hanya membantu penulis menyelesaikan skripsi, tetapi juga meninggalkan kenangan dan pelajaran yang akan selalu dikenang.
13. Penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada teman-teman tercinta yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah kebersamai pada masa perkuliahan serta saat penyusunan skripsi ini. Kalian bukan hanya teman, tetapi tempat pulang di saat lelah dan penguat di saat penulis hampir menyerah.
14. Terima kasih kepada wanita manis, sederhana, kuat, dan mandiri, yaitu kepada diri saya sendiri, Erika Sari Devi. Terima kasih atas perjalanan panjang yang telah dilalui hingga sampai di titik ini. Banyak proses yang

sudah dilewati, banyak lelah yang dipendam sendiri, banyak air mata yang jatuh tanpa diketahui siapa pun, dan banyak keraguan yang harus dihadapi dengan hati yang tetap dipaksa kuat. Terima kasih karena tetap berdiri ketika keadaan tidak selalu berpihak, tetap mencoba ketika hasil belum sesuai harapan, dan tetap melangkah meski arah terasa samar. Sampai detik ini, kamu bertahan bukan karena semuanya mudah, tetapi karena kamu memilih untuk tidak menyerah. Bangga atas setiap langkah kecil yang mungkin terlihat sederhana, namun penuh perjuangan. Bangga karena tetap berani bermimpi dan membuktikan bahwa proses tidak pernah mengkhianati hasil. *This is your proof that you are stronger than you think.* Selamat untuk pencapaian ini. Selamat telah menyelesaikan satu fase kehidupan. Teruslah bertumbuh, teruslah percaya, dan teruslah melangkah. Karena tidak ada yang lebih indah dari menyaksikan diri sendiri berkembang menjadi versi terbaiknya.

15. Terakhir kepada jodoh Erika Sari Devi, kelak kamu adalah salah satu alasan penulis menyelesaikan skripsi ini, meskipun untuk saat ini penulis meyakini bahwa sesuatu yang ditakdirkan menjadi milik kita akan menuju kepada kita bagaimanapun itu caranya. Skripsi ini menjadi bukti nyata bahwa tidak ada laki-laki manapun yang menemani perjuangan penulis saat menyelesaikan tugas akhir ini, jika nanti bertemu denganku sebagai jodoh di masa depan, aku harap kamu tidak harus merasakan perasaan cemburu perihal nama lain yang ada disini, semoga kelak kita akan cepat bertemu.

Penulis hanya dapat mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya, dan berdoa semoga Allah SWT melipat gandakan segala kebaikan yang telah diberikan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, sangat diharapkan kritik dan saran yang membangun untuk memperbaiki dalam penelitian selanjutnya. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis serta pembaca baik akademisi, maupun masyarakat.



DAFTAR ISI

ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
ملخص.....	v
LEMBAR PENGESAHAN	vi
LEMBAR PERSETUJUAN	vii
PERNYATAAN OTENTISITAS SKRIPSI.....	viii
NOTA DINAS.....	ix
KATA PERSEMBAHAN	x
RIWAYAT HIDUP	xiii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB – LATIN	xiv
KATA PENGANTAR.....	xxii
DAFTAR ISI.....	xxvii
DAFTAR TABEL	xxix
DAFTAR GAMBAR.....	xxx
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah	12
C. Pembatasan Penelitian.....	12
D. Rumusan Masalah	13
E. Tujuan Penelitian.....	13
F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian	14
G. Metode Penelitian	15
H. Sistematika penulisan.....	31
BAB II KAJIAN TEORI	33

A. Grand Theory.....	32
B. Teori Pendukung.....	37
C. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND by BSI.....	48
D. Kajian Literatur.....	50
E. Kerangka Pemikiran	59
BAB III DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN.....	63
A. Bank Syariah Indonesia (BSI)	62
B. BYOND by BSI.....	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	80
A. Gambaran Layanan Nasabah pada BSI KCP Indramayu Sudirman.....	80
B. Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND pada BSI KCP Indramayu Sudirman.....	97
C. Faktor-Faktor Penghambat Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND	116
D. Upaya BSI KCP Indramayu Sudirman dalam Meningkatkan Kualitas Layanan .	119
E. Strategi Pelayanan di BSI KCP Indramayu Sudirman.....	122
F. Kualitas Layanan di BSI KCP Indramayu Sudirman.....	124
BAB V PENUTUP	126
A. Kesimpulan.....	126
B. Implikasi	127
C. Saran	128
DAFTAR PUSTAKA.....	129
LAMPIRAN-LAMPIRAN	135

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Statistik Indikator Digital di Indonesia	1
Tabel 1. 2 Perkembangan Fintech di Dunia	2
Tabel 1. 3 Jumlah Pengguna BSI Mobile Tahun 2021-2024	8
Tabel 1. 4 Jumlah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI	8



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024	5
Gambar 1. 2 Triangulasi	23
Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	62
Gambar 3. 1 Gedung BSI KCP Indramayu Sudirman	65
Gambar 3. 2 Logo Bank Syariah Indonesia	66
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi BSI KCP Indramayu Sudirman	74
Gambar 3. 4 Logo BYOND by BSI	76
Gambar 4. 1 Tampilan Aplikasi BYOND by BSI	86

