

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi yang pesat di berbagai bidang saat ini mempengaruhi hampir semua aspek kehidupan masyarakat. Teknologi yang terus berkembang semakin canggih, sehingga masyarakat semakin masuk ke dalam era digital. Salah satu teknologi yang berkembang secara cepat adalah perangkat mobile, yang memungkinkan masyarakat menggunakan teknologi dengan lebih bebas dan mudah. Karena itu, jaringan internet juga semakin berkembang dengan jangkauan yang lebih luas.

Tabel 1. 1 Statistik Indikator Digital di Indonesia

Statistik indikator digital di Indonesia	2018	2019
Total Populasi Indonesia	265.4 Juta	268.2 Juta
Total Pengguna Internet	132.7 Juta	150 Juta
<i>Mobile cellular subscription</i>	415.7 Juta	355.5 Juta
<i>Active mobile social users</i>	120 Juta	130 Juta

Sumber: wearesocial.com, 2019

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas, bahwa hasil survei yang dilakukan oleh wearesocial.com pada bulan Januari 2018 menunjukkan bahwa terdapat 132,7 juta pengguna internet dari total populasi Indonesia sebanyak 265,4 juta orang, atau sekitar 50% dari jumlah populasi. Selanjutnya, berdasarkan Gambar 1.6 di atas,

pada bulan Januari 2019, jumlah pengguna internet meningkat menjadi 150 juta dari total populasi sebesar 268,2 juta orang, atau sekitar 55,9% dari total populasi Indonesia. Dari hasil survei tersebut dapat dilihat bahwa terjadi peningkatan jumlah pengguna internet dibandingkan dengan tahun sebelumnya (2018) sebesar 5,9%. (wearesocial.com, 2019)

Dengan berkembangnya teknologi digital, pertumbuhan bisnis berbasis teknologi semakin meningkat. Di masa lalu, transaksi harus dilakukan secara langsung dan menggunakan uang tunai. Namun, dengan kemajuan teknologi, transaksi kini bisa dilakukan secara online. Di sektor keuangan, teknologi telah berkembang pesat, terutama dalam bentuk financial technology (fintech). Fintech secara umum menggambarkan inovasi teknologi yang berpotensi mengubah penyediaan layanan keuangan, mendorong munculnya model bisnis, aplikasi, proses, dan produk baru, serta memberikan keuntungan bagi konsumen. Fintech merupakan hasil kolaborasi antara teknologi dan keuangan yang menghasilkan inovasi produk finansial. Hal ini mempermudah, mempercepat, dan memperluas akses masyarakat terhadap produk keuangan (Azizah, 2020)

Tabel 1. 2 Perkembangan Fintech di Dunia

No.	General	Periode	Aspek	Produk dan Aplikasi
1.	Fintech 1.0	1866 - 1987	Perpindahan analog ke digital	Telepon kabel dan transatlantic
2.	Fintech 2.0	1987 - 2008	Pengembangan layanan sistem keuangan digital	ATM, kartu kredit, electronic forex, dan stok trading

3.	Fintech 3.0 – 3.5	2008 - Sekarang	Demokratisasi dan desentralisasi layanan keuangan digital perkembangan	Start up fintech payment gateway, P2P lending fintech, mobile wallet, blockchain, dan cryptocurrency
----	----------------------	--------------------	--	---

Sumber: finpay.id, 2021

Berdasarkan data pada Tabel 1.2 Perkembangan fintech di dunia dapat dibagi menjadi tiga generasi. Fintech 1.0, yang berlangsung dari tahun 1866 hingga 1987, ditandai oleh peralihan dari sistem keuangan berbasis analog ke digital, yang dimulai dengan penggunaan telepon kabel dan transmisi data lintas Samudra Atlantik. Fintech 2.0, yang berlangsung antara tahun 1987 hingga 2008, berfokus pada pengembangan layanan keuangan digital, seperti mesin ATM, kartu kredit, serta perdagangan elektronik. Sementara itu, Fintech 3.0 hingga 3.5, yang dimulai tahun 2008 hingga saat ini, menggambarkan era desentralisasi layanan keuangan dengan munculnya berbagai inovasi seperti startup fintech, gateway pembayaran, pinjaman P2P, dompet digital, blockchain, serta cryptocurrency.

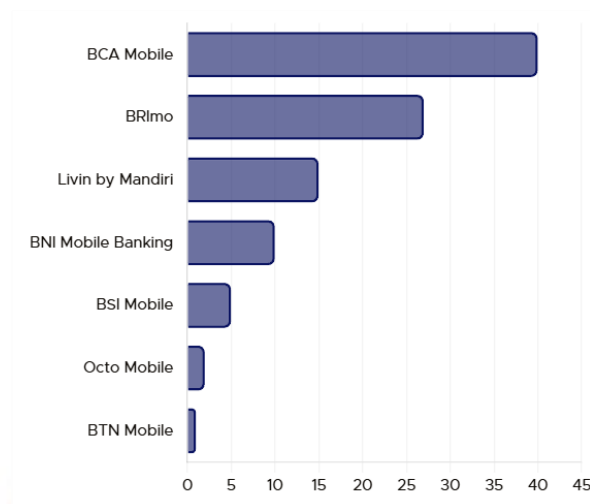
Salah satu dampak utama dari perkembangan teknologi adalah munculnya layanan perbankan digital. Industri perbankan mengalami perubahan seiring perkembangan teknologi. Di Indonesia, industri perbankan syariah mengalami transformasi digital untuk menyesuaikan dengan gaya hidup masyarakat. Perubahan ini memunculkan berbagai inovasi aplikasi, terutama dalam layanan keuangan seperti alat transaksi pembayaran, alat penyimpanan uang, dan alat

peminjaman uang. Internet banking dan mobile banking adalah contoh layanan berbasis digital yang banyak ditawarkan perbankan. Mobile banking menawarkan solusi untuk memenuhi kebutuhan transaksi perbankan dengan memanfaatkan jaringan internet, memudahkan nasabah melakukan transaksi hanya dengan menggunakan perangkat seluler. Selain kemudahan untuk mengakses informasi keuangan, nasabah juga mendapatkan berbagai manfaat. Namun, dalam praktiknya, penggunaan aplikasi tidak selalu lancar (Pranantha, 2021).

Fenomena ini didorong oleh perubahan perilaku nasabah yang semakin mengutamakan kemudahan, kecepatan, dan aksesibilitas dalam melakukan transaksi (Adnyana dkk., 2021). Perbankan yang mampu mengembangkan sistem digital yang efektif akan memiliki keunggulan dalam bersaing. Hal ini juga sesuai dengan laporan dari Bank Indonesia yang menunjukkan peningkatan signifikan pada volume transaksi perbankan digital dari tahun ke tahun.

Mobile banking telah menjadi kebutuhan utama dalam industri perbankan karena menawarkan kemudahan, efisiensi, dan kelancaran bagi nasabah dalam melakukan transaksi. Layanan ini memungkinkan pengguna mengakses berbagai fitur perbankan, seperti transfer uang, pembayaran tagihan, dan pembelian produk keuangan, hanya melalui perangkat seluler. Dengan keuntungan ini, nasabah dapat bertransaksi kapan saja dan di mana saja tanpa perlu mengunjungi kantor cabang atau mesin ATM. Hal ini tidak hanya meningkatkan kenyamanan bagi pengguna, tetapi juga membantu bank mempercepat transformasi digital serta memperluas jangkauan layanan.

Gambar 1.1
Mobile Banking Terpopuler di Indonesia 2024



Sumber: goodstats.id

Berdasarkan gambar 1.1 di atas, hasil survei yang dilakukan oleh lembaga Populix pada bulan Mei 2024 menunjukkan bahwa BCA Mobile menjadi aplikasi perbankan mobile yang paling diminati oleh masyarakat Indonesia dengan persentase pengguna mencapai 40%. Keunggulan aplikasi ini terletak pada antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan, serta fitur yang lengkap, serta tingkat keamanan dan kenyamanan yang sangat tinggi, sehingga menarik banyak nasabah untuk menggunakan layanannya.

BRImo dari Bank Rakyat Indonesia (BRI) menempati posisi kedua dengan pangsa pasar sebesar 27%. Aplikasi ini mengalami pertumbuhan yang sangat cepat sejak diluncurkan pada bulan Februari 2019. Dalam dua bulan pertama peluncurannya saja, BRImo telah mencatat sebanyak 2,2 juta transaksi. Volume transaksi terus meningkat hingga mencapai jumlah dalam triliunan rupiah pada tahun-tahun berikutnya.

Livin by Mandiri menduduki posisi ketiga dengan persentase pengguna sebesar 15%. Pada tahun 2024, aplikasi ini telah mencapai jutaan pengguna dengan volume transaksi yang besar, menunjukkan bahwa nasabah sangat menerima inovasi layanan digital yang diberikan oleh Bank Mandiri.

BSI Mobile, yang merupakan produk dari PT Bank Syariah Indonesia, memiliki pangsa pasar sebesar 5%. Meskipun berada di posisi yang lebih kecil dibandingkan tiga besar perusahaan lainnya, BSI Mobile menunjukkan pertumbuhan pengguna yang cukup signifikan. Sebagai bank syariah, potensi BSI Mobile sangat besar di pasar muslim Indonesia, yang mencakup sekitar 87% dari total populasi. Pangsa pasar yang masih kecil ini bisa disebabkan oleh adopsi layanan syariah yang masih relatif lambat.

Namun, hal ini juga menunjukkan adanya peningkatan minat masyarakat terhadap layanan perbankan syariah digital di Indonesia. Sejak perbankan mulai menghadirkan inovasi layanan digital berupa mobile banking, minat nasabah untuk melakukan transaksi semakin meningkat. Bank juga menemukan bahwa peningkatan ini dipengaruhi oleh kualitas layanan yang baik, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Basri, 2019). Kualitas layanan diartikan sebagai kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang baik dan nyata kepada nasabahnya. Pelayanan yang baik dapat dilihat dari berbagai aspek, seperti cara pelayanan, sikap dan penampilan pegawai, serta peralatan teknologi yang mendukung agar nasabah dapat bertransaksi secara lebih mudah (Wulandari, 2020).

Kualitas pelayanan merupakan hal penting dalam persaingan antar bank, karena dapat membedakan satu bank dengan bank lainnya. Kualitas layanan yang

baik merupakan faktor penting dalam meningkatkan keuntungan perusahaan. Jika nasabah tidak memuaskan dengan layanan perbankan, hal tersebut dapat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan (Prihatiningrum & Zuraidah, 2022). Selain itu, kualitas pelayanan perbankan yang baik juga dapat memberikan dampak positif, yaitu meningkatkan kemungkinan nasabah kembali menggunakan jasa dan produk dari bank tersebut, sehingga tingkat kemungkinan nasabah beralih ke bank lain menjadi lebih kecil (Astuti, 2020).

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu bank syariah terkemuka di Indonesia, memiliki visi untuk memperkuat perannya dalam perekonomian nasional dengan menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah Islam. Dengan menyediakan beragam layanan dan memiliki basis nasabah yang cukup besar, BSI terus berinovasi guna memenuhi kebutuhan para nasabah di tengah perkembangan era digital. Salah satu langkah utama BSI dalam memberikan layanan yang lebih efisien dan mudah diakses adalah melalui pengembangan aplikasi BSI Mobile. Pada tahun 2024, aplikasi ini resmi mengalami perubahan nama menjadi BYOND by BSI dengan tampilan yang lebih modern. Aplikasi BYOND by BSI merupakan sebuah super-app perbankan yang diluncurkan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) pada 9 November 2024. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi berbagai kebutuhan finansial nasabah secara praktis, meskipun tidak mendukung fitur tarik tunai. Dengan menggunakan aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi perbankan secara mudah dari kenyamanan rumah mereka atau dari lokasi manapun, tanpa perlu datang langsung ke cabang bank (Loah & Mulyadi, 2021)

Tabel 1. 3 Jumlah Pengguna BSI Mobile Tahun 2021-2024

No.	Tahun	Jumlah Pengguna
1.	2021	2,7 Juta Orang
2.	2022	4,81 Juta Orang
3.	2023	6,3 Juta Orang
4.	2024	7,12 Juta Orang

Sumber: bankbsi.co.id (data diolah), 2024

Berdasarkan data pada Tabel 1.3, jumlah pengguna aplikasi BSI Mobile dari tahun ke tahun menunjukkan tren peningkatan yang signifikan. Pada tahun 2021, jumlah pengguna tercatat sebesar 2,7 juta, kemudian meningkat menjadi 4,81 juta pada tahun 2022. Pada tahun 2023, angka tersebut kembali meningkat menjadi 6,3 juta pengguna, dan pada 2024, jumlahnya mencapai 7,12 juta pengguna dengan pertumbuhan tahunan sebesar 33,9%. Penambahan jumlah pengguna ini mencerminkan minat dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan digital perbankan syariah yang ditawarkan oleh BSI melalui aplikasi BSI Mobile.

Tabel 1. 4 Jumlah Pengguna Aplikasi BYOND by BSI

No.	Bulan/Tahun	Jumlah Pengguna
1.	November 2024	1 Juta Orang
2.	Januari 2025	2 Juta Orang
3.	Maret 2025	3,5 Juta Orang

Sumber: bankbsi.co.id (data diolah), 2025

Di sisi lain, pada Tabel 1.4, BSI juga meluncurkan inovasi baru berupa aplikasi BYOND by BSI sebagai pengembangan lanjutan dari BSI Mobile. Sejak

awal peluncurannya, aplikasi ini berhasil menarik perhatian dengan capaian awal 1 juta pengguna. Pada Januari 2025, jumlah pengguna meningkat menjadi 2 juta, dan terus bertambah hingga mencapai 3,5 juta pengguna pada Maret 2025 dengan total transaksi yang tercatat mencapai 15 juta. Meskipun menunjukkan pertumbuhan yang positif, angka ini masih jauh di bawah jumlah pengguna BSI Mobile, yang menunjukkan bahwa proses migrasi atau adopsi terhadap aplikasi baru belum berjalan optimal.

BSI Kantor Cabang Pembantu (KCP) Indramayu Sudirman merupakan lembaga keuangan syariah yang terus berkomitmen untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada para nasabah. Salah satu inovasi yang dilakukan adalah aplikasi digital bernama BYOND by BSI, yang berbasis internet dan menawarkan berbagai layanan perbankan terpadu, seperti registrasi, transaksi online, informasi produk, jadwal Shalat, layanan e-mas, serta pencarian lokasi mesin ATM dan cabang bank. Aplikasi ini hadir dengan harapan dapat memberikan kemudahan, efisiensi, serta meningkatkan kepuasan nasabah dalam mengelola keuangan mereka. Dengan menggunakan BYOND by BSI, para nasabah dapat mengakses informasi dan melakukan transaksi secara lebih cepat, praktis, dan efektif (Bank Syariah Indonesia, 2025).

BSI KCP Indramayu Sudirman merupakan salah satu unit operasional yang berperan penting dalam menyediakan layanan perbankan kepada masyarakat di daerah Indramayu. Aplikasi BYOND by BSI hadir sebagai salah satu inisiatif digital yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada nasabah. Namun, berdasarkan hasil pra-survei yang telah dilakukan,

terdapat beberapa tantangan dalam penggunaan aplikasi tersebut. Beberapa nasabah mengeluhkan kinerja aplikasi yang kurang stabil, prosedur penggunaan yang belum mudah dipahami, serta fitur aplikasi yang belum memenuhi kebutuhan mereka secara penuh.

Permasalahan utama yang sering dihadapi oleh pengguna aplikasi BYOND di BSI KCP Indramayu Sudirman adalah ketidaksesuaian antara fitur yang disediakan dengan kebutuhan nasabah. Berdasarkan data internal, ditemukan adanya keluhan dari nasabah terkait kendala teknis dan kurangnya penjelasan mengenai fitur baru yang tersedia. Hasil survei awal yang melibatkan 50 nasabah menunjukkan bahwa 35% mengalami kesulitan dalam proses aktivasi aplikasi, 25% mengeluhkan waktu pemrosesan yang terlalu lama, dan 40% belum mengetahui fitur-fitur terbaru yang diberikan. Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun aplikasi BYOND by BSI telah hadir untuk memudahkan layanan perbankan digital, masih diperlukan evaluasi dan strategi yang tepat agar kepuasan nasabah dapat ditingkatkan.

Beberapa penelitian sebelumnya memang sudah membahas pengembangan aplikasi perbankan digital secara umum, namun masih terbatas yang secara spesifik menganalisis kebutuhan nasabah di wilayah tertentu seperti Indramayu. Hingga kini, belum banyak penelitian yang secara mendalam menganalisis strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND by BSI, terutama dalam konteks karakteristik dan preferensi nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman. Padahal, kebutuhan nasabah bisa berbeda-beda tergantung lokasi, usia, serta cara mereka menggunakan teknologi. Oleh karena itu, penelitian ini perlu dilakukan

untuk merumuskan strategi peningkatan layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan nyata pengguna aplikasi BYOND di BSI KCP Indramayu Sudirman.

Penelitian terdahulu diperkuat dengan hasil yang dilakukan oleh Azkia dan Jatnika (2024) menunjukkan bahwa meskipun aplikasi BYOND by BSI telah menyediakan berbagai fitur untuk mendukung aktivitas perbankan digital, masih terdapat beberapa hambatan dalam hal efisiensi penggunaan, tampilan antarmuka yang tidak menarik, serta proses transaksi yang dinilai lambat. Hal ini berdampak pada tingkat kenyamanan dan kepuasan nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut. Di sisi lain, hasil penelitian A'yun dan Ulfah (2025) menemukan bahwa aplikasi BYOND oleh BSI memiliki peran positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan meringankan transaksi perbankan, khususnya dalam mengurangi antrean di kantor cabang. Namun, masih ada kendala terkait aspek teknis serta kurangnya pemahaman nasabah terhadap fitur-fitur yang tersedia, sehingga manfaat dari aplikasi tersebut belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh pengguna. Adanya perbedaan hasil dari kedua peneliti tersebut dapat menjadi acuan dalam melakukan penelitian ini. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa hasil penelitian bisa beragam tergantung pada konteks dan metode yang digunakan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini sangat relevan dan penting. Penulis merasa perlu melakukan penelitian lanjutan di BSI KCP Indramayu Sudirman untuk menganalisis strategi yang dapat diterapkan dalam mengoptimalkan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND by BSI, agar kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan nasabah dapat meningkat secara signifikan. Penelitian ini diharapkan bisa memberikan saran yang bermanfaat bagi BSI untuk

meningkatkan pelayanan nasabah melalui pengembangan sistem layanan online yang berkelanjutan dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Sehingga penulis mengangkat judul “Strategi Peningkatan Layanan Nasabah melalui Aplikasi BYOND Studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman”

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, dapat diketahui beberapa masalah yang berkaitan dengan penggunaan aplikasi BYOND oleh BSI dalam meningkatkan pelayanan terhadap nasabah, terutama di BSI KCP Indramayu Sudirman, yaitu:

1. Masih banyak nasabah yang belum memahami atau memanfaatkan aplikasi BYOND by BSI secara optimal.
2. Berbagai fitur yang tersedia dalam aplikasi BYOND belum sepenuhnya dimengerti dan digunakan oleh para nasabah.
3. Proses perpindahan dari aplikasi BSI Mobile ke BYOND menghadapi hambatan, seperti kendala teknis dan kurangnya pemahaman nasabah tentang penggunaan digital.
4. Strategi yang digunakan oleh BSI KCP Indramayu Sudirman dalam menyampaikan informasi dan meningkatkan layanan melalui aplikasi BYOND belum diketahui efektivitasnya.

C. Pembatasan Penelitian

Agar penelitian ini lebih terfokus dan tetap sesuai dengan tujuan utamanya, penulis membatasi cakupan pembahasan hanya pada strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND di BSI KCP Indramayu Sudirman. Penelitian ini secara khusus meninjau upaya bank dalam meningkatkan kualitas pelayanan digital

dan tingkat kepuasan nasabah dengan memanfaatkan berbagai fitur aplikasi BYOND, tanpa menyajikan analisis mengenai aspek keuangan, kebijakan internal, atau faktor eksternal yang tidak terkait langsung dengan penggunaan aplikasi tersebut.

D. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, bahwa yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran layanan nasabah pada BSI KCP Indramayu Sudirman?
2. Bagaimana strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND pada BSI KCP Indramayu Sudirman?
3. Faktor-faktor apa saja yang menghambat dalam layanan nasabah melalui aplikasi BYOND pada BSI KCP Indramayu Sudirman?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan BSI KCP Indramayu Sudirman dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah?

E. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana gambaran layanan nasabah pada BSI KCP Indramayu Sudirman?
2. Untuk memahami strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND pada BSI KCP Indramayu Sudirman?
3. Untuk menganalisis apa saja faktor-faktor penghambat dalam layanan nasabah melalui aplikasi BYOND pada BSI KCP Indramayu Sudirman?

4. Untuk mengidentifikasi upaya yang dilakukan BSI KCP Indramayu Sudirman dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah?

F. Manfaat dan Kegunaan Penelitian

Adapun manfaat yang diambil dari penelitian ini adalah

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perbankan, khususnya terkait strategi meningkatkan layanan kepada nasabah melalui penggunaan aplikasi BYOND di Bank Syariah Indonesia. Selain itu, penelitian ini juga memberi gambaran faktor-faktor penghambat dan upaya yang dilakukan bank untuk meningkatkan layanan nasabah.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini bisa menjadi sarana pembelajaran langsung bagi penulis untuk memahami strategi peningkatan layanan digital perbankan syariah melalui aplikasi BYOND, serta memperkaya wawasan mengenai kualitas pelayanan online.

b. Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi tambahan dalam studi manajemen perbankan, khususnya terkait pelayanan digital dan strategi meningkatkan kepuasan nasabah, serta menjadi dasar bagi penelitian lanjutan.

c. Bagi Instansi (BSI)

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan yang bermanfaat bagi pihak BSI, teruma di BSI KCP Indramayu Sudirman, dalam mengevaluasi dan mengembangkan strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna.

G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2020), metode kualitatif bertujuan untuk memahami perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan manusia secara menyeluruh dalam konteks yang alami. Dalam metode ini, data didapatkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh gambaran yang kaya akan detail serta makna subjektif dari subjek penelitian. Sugiyono (2020) mendefinisikan penelitian deskriptif sebagai metode yang bertujuan untuk menggambarkan karakteristik atau keadaan suatu populasi atau fenomena berdasarkan data yang tersedia. Pendekatan ini digunakan untuk mendapatkan informasi yang mendalam mengenai aspek atau variabel tertentu dalam kondisi yang alami. Jenis penelitian yang dipilih adalah studi kasus, yang memungkinkan peneliti untuk memperdalam fenomena tertentu dalam konteks waktu dan tempat yang spesifik. Studi kasus ini akan mengidentifikasi secara rinci bagaimana strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND di BSI KCP Indramayu Sudirman dapat

mempengaruhi kepuasan nasabah di kalangan masyarakat Indramayu, dengan mempertimbangkan faktor-faktor penghambat yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan dari strategi tersebut.

Dengan metode wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini bertujuan mengumpulkan informasi dari berbagai pihak yang terlibat dalam penggunaan aplikasi BYOND, seperti pegawai di BSI KCP Indramayu Sudirman. Tujuan utamanya adalah untuk memahami bagaimana strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND, di BSI KCP Indramayu Sudirman. (Moleong, 2019)

Dengan pendekatan ini, peneliti dapat mengidentifikasi berbagai faktor yang mendukung maupun menghambat upaya peningkatan layanan nasabah. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi BSI dalam meningkatkan strategi pelayanan digital melalui aplikasi BYOND, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah (Fauzi, 2023).

2. Objek dan Subjek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu Indramayu Sudirman, dengan fokus utama pada strategi peningkatan layanan kepada nasabah melalui aplikasi BYOND BSI. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memahami secara mendalam cara BSI KCP Indramayu Sudirman menerapkan strategi layanan digital dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada nasabah. Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara

mendalam dengan pegawai BSI bagian Manajer Operasional dan Layanan (*Branch Operation & Service Manager*), *Customer Service*, dan *Teller* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

Objek penelitian merujuk pada hal yang menjadi fokus utama dalam penelitian ini, yaitu pelaksanaan strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND. Aplikasi BYOND adalah salah satu inovasi digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia dengan tujuan memberikan kemudahan dan efisiensi bagi nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara daring. Oleh karena itu, penelitian ini juga menelaah bagaimana strategi peningkatan layanan tersebut dijalankan, upaya yang dilakukan oleh pihak bank, kendala yang dihadapi, serta dampak dari strategi tersebut terhadap tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah di BSI KCP Indramayu Sudirman.

Sementara itu, subjek penelitian difokuskan pada individu yang secara langsung terlibat dalam pelaksanaan dan pemanfaatan layanan digital melalui aplikasi BYOND. Subjek penelitian ini mencakup Manajer Operasional dan Layanan (*Branch Operation & Service Manager*), *Customer Service*, dan *Teller* pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

Dengan memahami kedua aspek tersebut objek dan subjek, penelitian ini diharapkan dapat mengungkap informasi yang lebih mendalam mengenai strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

3. Jenis dan Sumber Data

Menurut (Sugiyono, 2019), sumber data adalah objek atau subjek yang memberikan data dalam sebuah penelitian. Sumber data bisa berupa orang, dokumen, atau benda yang menyediakan informasi yang diperlukan oleh peneliti. Dalam penelitian ini, sumber data yang digunakan terdiri dari dua jenis, yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dalam penelitian ini meliputi dua jenis, yaitu:

a. Data Primer

Merupakan data yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya melalui metode observasi, wawancara, atau kuesioner tanpa melalui pihak ketiga. Dalam penelitian ini, data primer yang digunakan diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara terhadap Manajer Operasional dan Layanan (*Branch Operation & Service Manager*), *Customer Service*, dan Teller pada BSI KCP Indramayu Sudirman. (Sugiyono, 2019).

b. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung, yaitu data yang sudah dikumpulkan dan diolah oleh pihak lainnya, seperti dokumen, laporan, atau arsip. Dalam penelitian ini, data primer yang telah dikumpulkan diperkuat dengan menggunakan data sekunder dari berbagai bahan kepustakaan yang relevan dengan topik penelitian, seperti dokumen, arsip, jurnal penelitian sebelumnya, dan karya ilmiah. Data sekunder ini

berfungsi sebagai bahan acuan dalam penelitian ini (Sugiyono, 2019).

4. Teknik Sampling

Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian tentang Strategi Peningkatan Layanan Nasabah Melalui Aplikasi BYOND Studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman adalah teknik *Non-probability Sampling*, khususnya jenis *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2019) *Purposive Sampling* merupakan teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang ditetapkan oleh peneliti. Teknik ini dipilih karena tidak semua individu memiliki pengalaman dan pengetahuan yang relevan terhadap fenomena yang diteliti, sehingga diperlukan pemilihan informan yang benar-benar memahami konteks penelitian. Dalam penelitian ini, informan yang dipilih terdiri dari pegawai BSI KCP Indramayu Sudirman yang terlibat langsung dalam pengelolaan layanan digital, serta nasabah yang aktif menggunakan aplikasi BYOND dan memiliki pengalaman langsung dalam menggunakan layanan tersebut. Teknik *Purposive Sampling* memungkinkan peneliti mendapatkan data yang lebih dalam dan spesifik mengenai strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND. Dengan informan yang benar-benar memahami konteks penelitian, data yang terkumpul diharapkan lebih akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian. Meskipun demikian, teknik ini memiliki keterbatasan. Karena pemilihan informan didasarkan pada pertimbangan peneliti, hasil penelitian tidak dapat digunakan untuk mewakili seluruh populasi. Selain

itu, ada kemungkinan munculnya bias jika peneliti tidak objektif dalam menentukan kriteria informan. Oleh karena itu, peneliti berusaha menjaga objektivitas dan kejelasan dalam menentukan kriteria pemilihan informan agar hasil penelitian tetap memiliki kredibilitas.

5. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2018), teknik pengumpulan data merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah penelitian karena tujuan utama dari penelitian itu sendiri adalah mendapatkan data. Sebagai bahan untuk menyusun dan membahas teknik pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, akan digunakan beberapa metode yaitu:

a. Observasi

Observasi adalah kegiatan mengamati secara teliti terhadap sesuatu yang diamati. Dalam konteks ini, observasi berarti memperhatikan atau mengamati objek yang akan menjadi sumber dari informasi yang dikumpulkan (Iqlima, 2021). Penulis melakukan observasi langsung di Kantor Cabang Pembantu BSI Indramayu Sudirman dengan tujuan mengumpulkan data terkait dengan topik penelitian. Tahapan observasi meliputi pengamatan secara umum terhadap hal-hal yang relevan dengan masalah yang diteliti, kemudian mengidentifikasi aspek-aspek yang menjadi fokus perhatian, batasan, objek, serta melakukan pencatatan data.

b. Wawancara

Wawancara atau interview adalah bentuk komunikasi antara dua pihak atau lebih yang dilakukan secara langsung, baik secara tatap muka maupun melalui media lainnya. Dalam wawancara, salah satu pihak bertindak sebagai pewawancara (interviewer) sedangkan pihak lainnya bertindak sebagai orang yang diwawancarai (interviewee) dengan tujuan untuk memperoleh informasi tertentu (Utama dkk., 2023). Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung dengan pegawai BSI KCP Indramayu Sudirman.

c. Dokumentasi

Dokumentasi adalah proses pengumpulan dan pengelolaan data hingga data tersebut diubah menjadi dokumen-dokumen yang berguna (Fariskha, 2021). Dalam penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data-data yang menjadi bahan penelitian serta foto-foto yang digunakan untuk mendukung dan memperkuat data penelitian yang akan diperoleh nantinya.

6. Uji Keabsahan Data

Sugiyono (2015) menegaskan bahwa teknik pemeriksaan keabsahan data adalah tingkat keyakinan terhadap kebenaran data penelitian yang diperoleh dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian kualitatif, pemeriksaan keabsahan data mencakup empat aspek utama, yaitu uji kredibilitas (*credibility*), uji transferabilitas (*transferability*), uji objektivitas (*confirmability*), serta uji dependabilitas (*dependability*).

a. Uji Validitas

Uji Validitas dalam penelitian kualitatif merupakan proses untuk memastikan data yang dikumpulkan benar-benar akurat, konsisten, dan mewakili realitas atau fenomena yang diteliti. Dengan kata lain, validitas kualitatif memastikan bahwa hasil penelitian logis, masuk akal, dan sesuai dengan kondisi di lapangan. Biasanya, penelitian kualitatif menggunakan berbagai metode seperti wawancara, observasi, dan analisis dokumen.

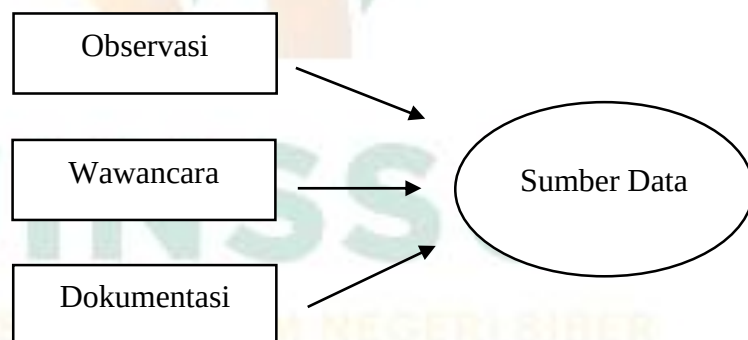
1) Uji Kredibilitas

Uji kredibilitas adalah upaya untuk menilai tingkat kepercayaan terhadap data yang dihasilkan dalam penelitian kualitatif, menurut Prastowo (2012). Moleong (2016) menjelaskan bahwa uji kredibilitas memiliki dua fungsi utama, yaitu fungsi pertama adalah untuk melakukan evaluasi sehingga tingkat kepercayaan terhadap temuan penelitian dapat diukur, dan fungsi kedua adalah menunjukkan sejauh mana kepercayaan terhadap hasil penelitian melalui bukti fakta yang diinvestigasi.

Dalam penelitian ini, peneliti menerapkan triangulasi untuk menguji kredibilitas. Triangulasi adalah cara memeriksa data dengan membandingkannya dari berbagai sumber atau metode penelitian, seperti membandingkan hasil wawancara dengan data dari observasi. Moleong

(2016) mendefinisikan triangulasi sebagai metode untuk memverifikasi keabsahan data dengan menggunakan elemen di luar data itu sendiri sebagai sarana pemeriksaan atau pembandingan. Sugiyono (2015) juga menjelaskan bahwa triangulasi adalah metode untuk memvalidasi data dengan menggabungkan berbagai teknik pengumpulan data dan sumber yang tersedia, di mana triangulasi ini menggunakan aspek luar dari data penelitian sebagai alat validasi atau pembandingan dengan data yang telah diperoleh.

Secara singkat, uji kredibilitas bertujuan memastikan bahwa data penelitian kualitatif dapat dipercaya dan tidak terkesan sembarangan, sehingga hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi di lapangan.



Gambar 1.2 Triangulasi

Dalam gambar 1.2 teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2015), triangulasi sumber merupakan suatu cara

untuk membandingkan dan memverifikasi tingkat kepercayaan terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai waktu dan alat dalam penelitian kualitatif. Metode ini dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh melalui observasi dengan data yang diperoleh dari wawancara serta dokumentasi. Dengan demikian, perbandingan dilakukan antara tindakan yang dilakukan oleh responden dengan penjelasan yang diberikan selama wawancara, agar tetap konsisten dan didukung oleh data dokumentasi seperti foto serta informasi lainnya seperti jurnal ilmiah, penelitian sebelumnya, serta teori-teori yang relevan dengan tujuan penelitian ini. (Sugiyono, 2015)

2) Uji Transferabilitas

Uji transferabilitas dalam penelitian kualitatif berfokus pada tingkat sejauh mana hasil atau temuan dari penelitian tersebut dapat diterapkan di situasi yang serupa. Tujuan dari uji transferabilitas adalah menilai sejauh mana temuan penelitian dapat digunakan dalam konteks yang sama atau mirip. Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa pengujian transferabilitas merupakan cara untuk mengevaluasi validitas eksternal dalam penelitian kualitatif. Uji ini bertujuan menunjukkan tingkat sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan pada populasi dari mana sampel

diambil. Moleong (2016) menyatakan bahwa transferabilitas merupakan masalah yang bersifat empiris dan tergantung pada tingkat kesamaan konteks antara pengirim dan penerima.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan uji transferabilitas dengan menyajikan deskripsi yang mendetail, jelas, dan terstruktur baik mengenai hasil penelitian. Penjelasan hasil penelitian secara mendetail dan jelas bertujuan agar penelitian mudah dipahami oleh pihak lain serta hasilnya dapat diimplementasikan pada populasi dari mana sampel penelitian diambil.

3) Uji Konfirmabilitas

Uji Konfirmabilitas berfungsi untuk memastikan bahwa temuan yang diperoleh berasal dari data yang tersedia, bukan dari interpretasi subjektif peneliti. Beberapa cara yang digunakan untuk memastikan konfirmabilitas adalah melalui audit trail, triangulasi, member checking, serta reflektivitas peneliti. Dengan demikian, temuan penelitian dapat dipertanggung jawabkan dan dipercaya. Prastowo (2012) menyatakan bahwa konfirmabilitas berarti menilai hasil penelitian yang berkaitan dengan cara penelitian dilaksanakan.

Dalam pengujian ini, peneliti akan memverifikasi kembali informasi yang diperoleh mengenai strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND Studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman. Tahapan dalam uji konfirmabilitas meliputi:

1. *Audit Trail*: Langkah untuk mencatat secara lengkap setiap tahap yang dilakukan peneliti selama proses penelitian. Ini mencakup pencatatan setiap proses wawancara, hasil percakapan yang diambil, serta penyimpanan catatan lapangan secara mendetail agar temuan yang diperoleh dapat diverifikasi.
2. *Triangulasi*: Metode yang menggunakan lebih dari satu sumber atau pendekatan untuk memverifikasi temuan yang telah ditemukan. Tidak hanya bergantung pada wawancara semata, tetapi juga memeriksa data dokumen atau melakukan observasi langsung untuk memastikan kelayakan temuan tersebut.
3. *Member Checking*: Proses dimana peneliti memastikan validitas temuan dengan meminta konfirmasi dari partisipan. Contohnya, peneliti memberikan ringkasan hasil penelitian kepada nasabah yang diwawancarai untuk mengecek apakah

apa yang ditulis sesuai dengan pengalaman atau pandangan mereka.

4. Refleksivitas Peneliti: Peneliti harus secara terbuka mengevaluasi dampak pribadi mereka terhadap hasil penelitian dan berusaha mempertahankan sikap objektif.

Tanpa adanya konfirmabilitas, hasil penelitian dapat dipertanyakan kebenarannya atau tidak dapat dipertanggung jawabkan. Dengan memastikan konfirmabilitas, peneliti memberikan jaminan bahwa hasil penelitian dapat diterima, diuji oleh pihak lain, serta tidak dipengaruhi oleh pandangan pribadi peneliti itu sendiri.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses untuk menilai sejauh mana alat pengukuran dalam penelitian mampu memberikan hasil yang konsisten dan stabil ketika digunakan berulang kali dalam kondisi yang sama. Tujuannya adalah memastikan bahwa temuan penelitian dapat dipercaya dan bahwa proses pengumpulan data tetap konsisten. (Sugiyono, 2019)

a. Uji Dependabilitas

Uji Dependabilitas bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh proses penelitian dilakukan secara konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Tujuan utamanya adalah

memastikan bahwa semua tahap penelitian, mulai dari pengumpulan data hingga analisis, dilakukan dengan cara yang transparan dan konsisten. Jika penelitian diulang oleh peneliti lain dengan mengikuti prosedur yang sama, hasilnya seharusnya tidak jauh berbeda, meskipun mungkin terdapat sedikit perbedaan dalam interpretasi. Dengan kata lain, dependabilitas bertujuan untuk meminimalkan perubahan yang tidak diinginkan selama penelitian, agar hasil yang diperoleh tetap valid dan dapat diandalkan. (Noble & Heale, 2019).

7. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019), teknik analisis data adalah proses mengatur dan mengelompokkan data menjadi pola, kategori, serta penjelasan tertentu, sehingga dapat ditemukan makna dan diinterpretasikan. Proses ini melibatkan pengolahan dan pemahaman data berupa kata-kata, cerita, maupun deskripsi. Data ini biasanya diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumen, atau pengamatan langsung. Dengan demikian, tujuan utama adalah menemukan pola, makna, atau kesimpulan agar informasi dapat dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain. Dalam penelitian ini, peneliti membahas tentang strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND Studi pada BSI KCP Indramayu Sudirman. Hasil wawancara dengan pihak BSI dan nasabah pengguna aplikasi BYOND akan dianalisis untuk menemukan kesimpulan mengenai

sejauh mana strategi yang diterapkan berhasil meningkatkan kualitas layanan digital bank.

Menurut teori Ducan (1973), pengukuran efektivitas dapat dilihat dari beberapa indikator, yaitu pemahaman produk, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan adanya perubahan nyata. Berdasarkan indikator ini, strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND dapat dianalisis sebagai berikut:

a. Pemahaman Produk

Indikator ini menunjukkan sejauh mana nasabah memahami fungsi, fitur, dan manfaat aplikasi BYOND. Untuk meningkatkan pemahaman, BSI KCP Indramayu Sudirman melakukan edukasi, sosialisasi, dan pendampingan kepada nasabah agar mereka mampu memanfaatkan aplikasi secara optimal untuk memenuhi kebutuhan transaksi digital sehari-hari.

b. Tepat Sasaran

Indikator ini menekankan kemampuan BSI KCP Indramayu Sudirman dalam menjangkau segmen nasabah yang tepat, yaitu nasabah aktif maupun potensial yang membutuhkan layanan digital yang cepat dan efisien. Strategi promosi serta komunikasi dirancang sesuai dengan karakteristik nasabah agar penggunaan aplikasi BYOND dapat meningkat.

c. Tepat Waktu

Efektivitas strategi juga dapat dilihat dari ketepatan waktu dalam pelayanan digital. Aplikasi BYOND harus dapat memberikan layanan transaksi secara real-time, cepat, dan minim gangguan teknis. Pihak BSI perlu memastikan ketersediaan sistem, jaringan, serta dukungan teknis agar nasabah selalu mendapatkan layanan yang optimal kapan saja.

d. Tercapainya Tujuan

Indikator ini menilai seberapa jauh strategi peningkatan layanan melalui BYOND berhasil mencapai tujuannya, yaitu meningkatkan kepuasan dan loyalitas nasabah. Keberhasilan dapat dilihat dari meningkatnya jumlah pengguna aktif, frekuensi transaksi, serta persepsi nasabah yang positif terhadap kemudahan dan keamanan aplikasi.

e. Perubahan Nyata

Strategi peningkatan layanan nasabah melalui BYOND dianggap efektif jika berhasil menghasilkan perubahan nyata dalam perilaku dan kepuasan nasabah. Hal ini terlihat dari meningkatnya minat masyarakat untuk menggunakan layanan digital, kemudahan akses layanan perbankan, serta meningkatnya kepercayaan nasabah terhadap BSI sebagai bank syariah modern dan inovatif.

H. Sistematika penulisan

Dalam melakukan penelitian penulis wajib menuliskan sistematika penulisan dengan tujuan dapat membantu hasil penelitian mudah dipahami baik oleh penulis pribadi maupun orang lain. Adapun sistematika penulisan tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan, bab ini membahas gambaran umum yang meliputi latar belakang masalah, identifikasi masalah, pembatasan penelitian, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II Kajian Teori, bab ini berisi landasan teori dan konsep-konsep yang relevan dengan penelitian, meliputi manajemen strategi pelayanan, pelayanan (*service*), kualitas pelayanan (*service quality*), digitalisasi perbankan, *Technology Acceptance Model* (TAM), kepuasan nasabah, faktor-faktor yang mempengaruhi layanan nasabah melalui aplikasi BYOND by BSI, serta kajian literatur dan kerangka teori.

BAB III Deskripsi Lokasi Penelitian, bab ini memaparkan sejarah Bank Syariah Inonesia, profile singkat BSI KCP Indramayu Sudirman, logo dan visi misi Bank Syariah Indonesia, produk dan layanan Bank Syariah Indonesia, struktur organisasi BSI KCP Indramayu Sudirman, serta aplikasi BYOND by BSI.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan, bab ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari data lapangan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Selain itu, bab ini juga memuat analisis dan pembahasan mengenai

strategi peningkatan layanan nasabah melalui aplikasi BYOND pada BSI KCP Indramayu Sudirman.

BAB V Penutup, bab ini berisi kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak Bank Syariah Indonesia dan peneliti selanjutnya.

