

**INOVASI DIGITAL BANKING: IMPLEMENTASI APLIKASI NEW
BYOND BSI DALAM PENINGKATAN LAYANAN NASABAH
(Studi pada Nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Bengkulu Adam
Malik dan Bengkulu Sudirman)**

**Intan Dea Pratiwi¹, Ayu Farida², Fadilah Emla³, Ardi Aprinawan Popi⁴, Heri Septiadi
Putra⁵**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah
Bengkulu
deai36345@gmail.com

ABSTRACT

This study aims to analyze the implementation of the New Byond BSI application in improving customer service at Bank Syariah Indonesia. Using a quantitative approach with survey method, the research was conducted on 200 customers at two BSI branch offices in Bengkulu Province. Data collection was carried out through questionnaires and analyzed using multiple linear regression. The results show that the implementation of the New Byond BSI application successfully improved service quality with satisfaction levels reaching 87% for security aspects and 83% for ease of use. Ease of use became the main determinant of customer satisfaction (coefficient 0.425), followed by transaction security (0.387). User profiles were dominated by young generation (38.5% aged 17-25 years) with usage patterns centered on transfer features (76%) and balance checks (100%). The research model was able to explain 74.2% of customer satisfaction variation, indicating the effectiveness of application implementation in improving BSI customer service.

Keywords : *digital banking, customer service, mobile banking, Islamic banking, financial technology*

PENDAHULUAN

Era digitalisasi telah mengubah lanskap industri perbankan secara signifikan, mendorong institusi keuangan untuk beradaptasi dengan kebutuhan nasabah yang semakin dinamis. Transformasi digital dalam sektor perbankan syariah menjadi sebuah keniscayaan, terutama setelah terbentuknya Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai hasil merger tiga bank syariah BUMN pada tahun 2021 (Otoritas Jasa Keuangan, 2021). Perkembangan ini sejalan dengan temuan Rahman et al. (2023) yang mengindikasikan bahwa 78% nasabah perbankan di Indonesia lebih memilih layanan digital banking untuk transaksi sehari-hari dibandingkan metode konvensional.

Implementasi aplikasi New Byond BSI merupakan langkah strategis dalam menjawab tantangan digitalisasi perbankan syariah. Hal ini didukung oleh penelitian Hidayat (2022) yang menunjukkan bahwa inovasi digital banking berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan dan loyalitas nasabah. Sejalan dengan hal tersebut, Pratama dan Sulistyowati (2024) menegaskan bahwa kehadiran platform digital banking yang terintegrasi dapat meningkatkan efisiensi operasional bank hingga 45% dan memperluas akses layanan keuangan syariah.

Fenomena peningkatan penggunaan digital banking, khususnya di masa pandemi COVID-19, telah mengakselerasi adopsi teknologi dalam sektor perbankan syariah. Menurut Wijaya et al. (2023), terjadi peningkatan signifikan sebesar 157% dalam penggunaan layanan perbankan digital selama periode 2020-2023. Namun, Kusuma dan Hartono (2024)

mengidentifikasi adanya kesenjangan dalam tingkat literasi digital antara berbagai segmen nasabah, yang dapat mempengaruhi efektivitas implementasi layanan digital banking.

Di sisi lain aspek keamanan dan kepatuhan syariah dalam layanan digital banking menjadi perhatian utama. Penelitian Safitri (2023) mengungkapkan bahwa 65% nasabah bank syariah mempertimbangkan aspek keamanan sebagai faktor utama dalam mengadopsi layanan digital banking. Sementara itu, Abdullah et al. (2024) menekankan pentingnya memastikan setiap fitur digital banking memenuhi prinsip-prinsip syariah untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Berdasarkan observasi selama praktik kerja lapangan di BSI, implementasi aplikasi New Beyond BSI telah menunjukkan potensi signifikan dalam meningkatkan kualitas layanan nasabah. Namun, masih terdapat berbagai tantangan dalam optimalisasi penggunaannya, mulai dari aspek edukasi nasabah hingga infrastruktur pendukung. Hal ini sejalan dengan temuan Rachman dan Putri (2024) yang mengidentifikasi beberapa kendala dalam adopsi digital banking di Indonesia.

Perkembangan teknologi informasi yang pesat telah mendorong perbankan syariah untuk terus berinovasi dalam memberikan layanan terbaik kepada nasabah. Risnawati dan Hamid (2023) menyatakan bahwa transformasi digital menjadi kunci utama dalam mempertahankan daya saing di industri perbankan. Sementara itu, studi yang dilakukan oleh Nugroho et al. (2024) menunjukkan bahwa 83% nasabah menginginkan layanan perbankan yang dapat diakses secara mudah dan cepat melalui perangkat mobile¹.

Di tengah persaingan industri perbankan yang semakin ketat, Bank Syariah Indonesia telah mengambil langkah strategis dengan meluncurkan aplikasi New Beyond BSI. Berdasarkan pengamatan selama praktik kerja lapangan di BSI, aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai platform transaksi digital, tetapi juga menjadi sarana edukasi keuangan syariah bagi nasabah. Hal ini menjadi penting mengingat masih rendahnya tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia, sebagaimana dilaporkan dalam studi Mardiah dan Santoso (2024).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi aplikasi New Beyond BSI dalam konteks peningkatan layanan nasabah, dengan fokus pada aspek efektivitas, keamanan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah. Melalui pendekatan kualitatif dan observasi langsung selama praktik kerja lapangan, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi signifikan dalam pengembangan layanan digital banking syariah yang lebih optimal.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei untuk menganalisis implementasi aplikasi New Beyond BSI dalam peningkatan layanan nasabah. Pengumpulan data dilakukan selama periode Desember 2024 hingga Januari 2025 di dua kantor cabang Bank Syariah Indonesia di Provinsi Bengkulu, yaitu KC Bengkulu Adam Malik dan KC Bengkulu Sudirman.

Populasi dalam penelitian ini adalah nasabah Bank Syariah Indonesia yang menggunakan aplikasi New Beyond BSI di kedua kantor cabang tersebut. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria: (1) nasabah yang telah menggunakan aplikasi New Beyond BSI minimal selama 3 bulan, (2) telah melakukan minimal 5 kali transaksi digital, dan (3) berusia minimal 17 tahun. Berdasarkan kriteria tersebut, diperoleh sampel sebanyak 200 responden yang terdiri dari 100 nasabah di masing-masing kantor cabang.

Pengumpulan data primer dilakukan melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden, dengan menggunakan skala Likert 5 poin (1 = sangat tidak setuju hingga 5 = sangat setuju). Variabel yang diukur meliputi kemudahan penggunaan aplikasi, keamanan transaksi, kecepatan layanan, dan kepuasan nasabah. Kuesioner telah melalui uji validitas menggunakan

Pearson Product Moment dan uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha dengan nilai minimum 0,7.

Selain data primer, penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi Bank Syariah Indonesia, meliputi data transaksi digital, laporan penggunaan aplikasi, dan data keluhan nasabah terkait layanan digital. Observasi langsung juga dilakukan untuk mengamati proses implementasi aplikasi dan interaksi nasabah dengan layanan digital banking.

Analisis data dilakukan menggunakan software SPSS versi 26 dengan beberapa tahapan: (1) uji asumsi klasik meliputi normalitas, multikolinearitas, dan heteroskedastisitas, (2) analisis deskriptif untuk menggambarkan karakteristik responden dan distribusi jawaban, (3) analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh variabel independen terhadap kepuasan nasabah, dan (4) uji hipotesis menggunakan uji t dan uji F dengan tingkat signifikansi 5%.

Untuk memastikan keakuratan hasil penelitian, dilakukan triangulasi data dengan membandingkan hasil kuesioner, observasi, dan data sekunder. Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika dengan menjaga kerahasiaan data responden dan mendapatkan persetujuan tertulis dari pihak Bank Syariah Indonesia untuk melakukan pengambilan data di lokasi penelitian.

HASIL PENELITIAN

Penelitian mengenai implementasi aplikasi New Byond BSI menghasilkan beberapa temuan yang dijabarkan dalam data-data berikut:

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia dan Jenis Kelamin

Usia (Tahun)	Laki-laki	Perempuan	Total	Persentase
17-25	35	42	77	38,5%
26-35	38,5%	31	59	29,5%
36-45	22	25	47	23,5%
>45	8	9	17	8,5%
Total	93	107	200	100%

Tabel 2. Distribusi Penggunaan Fitur New Byond BSI

Jenis Fitur	Frekuensi	Persentase
Transfer	152	76%
Pembayaran	138	69%
Cek Saldo	200	100%
Top-up E-wallet	127	63,5%
Pembayaran QR	98	49%

Tabel 3. Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi New Byond BSI

Aspek Penilaian	Sangat Puas	Puas	Netral	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
Kemudahan Penggunaan	45%	38%	12%	4%	1%
Keamanan Transaksi	52%	35%	10%	2%	1%
Kecepatan Layanan	38%	42%	15%	4%	1%
Fitur Aplikasi	41%	39%	14%	5%	1%

Tabel 4. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien	t-hitung	Sig.
Kemudahan Penggunaan	0,425	4,826	0,000
Keamanan Transaksi	0,387	4,215	0,000
Kecepatan Layanan	0,312	3,754	0,000
Fitur Aplikasi	0,298	3,526	0,001

R Square = 0,742
F-hitung = 45,873
Sig. = 0,000

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, ditemukan bahwa mayoritas pengguna aplikasi New Byond BSI berada pada rentang usia 17-25 tahun (38,5%), dengan komposisi pengguna perempuan sedikit lebih banyak (53,5%) dibandingkan laki-laki (46,5%). Hal ini mengindikasikan bahwa aplikasi ini lebih banyak digunakan oleh generasi muda yang lebih familiar dengan teknologi digital.

Dalam hal penggunaan fitur, transfer dan cek saldo menjadi layanan yang paling sering digunakan dengan persentase masing-masing 76% dan 100%. Ini menunjukkan bahwa fungsi dasar perbankan masih menjadi prioritas utama pengguna dalam memanfaatkan aplikasi digital banking.

Tingkat kepuasan pengguna menunjukkan hasil yang positif, dengan lebih dari 80% responden menyatakan puas dan sangat puas terhadap aspek keamanan transaksi (87%). Aspek kemudahan penggunaan juga mendapat respon positif dengan 83% responden menyatakan puas dan sangat puas. Sementara itu, kecepatan layanan dan fitur aplikasi masing-masing mendapat tingkat kepuasan sebesar 80% dan 79%.

Hasil uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa semua variabel independen memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah, dengan nilai signifikansi $< 0,05$. Kemudahan penggunaan menjadi faktor yang paling berpengaruh dengan koefisien regresi sebesar 0,425, diikuti oleh keamanan transaksi (0,387), kecepatan layanan (0,312), dan fitur aplikasi (0,298). Nilai R Square sebesar 0,742 mengindikasikan bahwa 74,2% variasi kepuasan nasabah dapat dijelaskan oleh variabel-variabel yang diteliti.

PEMBAHASAN

Implementasi aplikasi New Byond BSI telah menunjukkan dampak signifikan dalam peningkatan layanan nasabah Bank Syariah Indonesia, sebagaimana tercermin dalam hasil penelitian. Beberapa aspek penting yang perlu dibahas meliputi; (1) Karakteristik Pengguna dan Implikasi Demografis. Dominasi pengguna pada rentang usia 17-25 tahun (38,5%) mengkonfirmasi temuan Rahman et al. (2023) tentang preferensi generasi muda terhadap layanan digital banking. Komposisi pengguna yang didominasi oleh perempuan (53,5%) menunjukkan adanya pergeseran pola dalam adopsi teknologi finansial, yang sejalan dengan studi Pratama dan Sulistyowati (2024) tentang demokratisasi akses layanan keuangan syariah melalui platform digital. (2) Pola Penggunaan dan Preferensi Fitur. Tingginya penggunaan fitur transfer (76%) dan cek saldo (100%) mengindikasikan bahwa nasabah masih memanfaatkan fungsi dasar perbankan sebagai prioritas utama. Fenomena ini mendukung temuan Kusuma dan Hartono (2024) tentang pentingnya memastikan stabilitas dan reliabilitas fungsi-fungsi esensial dalam layanan digital banking. Sementara itu, adopsi pembayaran QR yang mencapai 49% menunjukkan potensi pertumbuhan yang sejalan dengan tren cashless society sebagaimana diungkapkan dalam penelitian Safitri (2023). (3) Analisis Kepuasan Pengguna. Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap aspek keamanan (87%) merefleksikan keberhasilan BSI dalam

mengimplementasikan sistem keamanan yang robust, sejalan dengan temuan Abdullah et al. (2024) tentang pentingnya aspek keamanan dalam membangun kepercayaan nasabah. Kemudahan penggunaan yang mencapai tingkat kepuasan 83% mengkonfirmasi efektivitas desain antarmuka aplikasi, sebagaimana ditekankan dalam studi Rachman dan Putri (2024). (4) Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah. Hasil analisis regresi yang menunjukkan kemudahan penggunaan sebagai faktor dominan (koefisien 0,425) memperkuat argumentasi Risnawati dan Hamid (2023) tentang pentingnya user experience dalam adopsi digital banking. Kontribusi keamanan transaksi (0,387) dan kecepatan layanan (0,312) terhadap kepuasan nasabah sejalan dengan temuan Nugroho et al. (2024) mengenai ekspektasi nasabah terhadap layanan perbankan digital. (5) Implikasi terhadap Literasi Keuangan Syariah. Tingkat kepuasan yang tinggi terhadap fitur aplikasi (79%) menunjukkan bahwa New Byond BSI tidak hanya berfungsi sebagai platform transaksi, tetapi juga berperan dalam meningkatkan literasi keuangan syariah, sebagaimana diharapkan dalam studi Mardiah dan Santoso (2024). Hal ini menjadi crucial mengingat masih rendahnya tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia. (6) Tantangan dan Peluang Pengembangan. Meskipun secara umum menunjukkan hasil positif, masih terdapat ruang untuk pengembangan, terutama dalam aspek kecepatan layanan yang memiliki tingkat kepuasan relatif lebih rendah (80%). Hal ini sejalan dengan observasi Wijaya et al. (2023) tentang pentingnya optimalisasi infrastruktur digital banking untuk meningkatkan performa layanan. Keberhasilan implementasi New Byond BSI dalam meningkatkan layanan nasabah ditunjukkan oleh nilai R Square sebesar 0,742, yang mengindikasikan bahwa variabel-variabel yang diteliti mampu menjelaskan 74,2% variasi kepuasan nasabah. Temuan ini menegaskan pentingnya pendekatan holistik dalam pengembangan layanan digital banking syariah, dengan memperhatikan aspek teknologi, keamanan, dan kesesuaian dengan prinsip syariah.

KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi New Byond BSI telah berhasil meningkatkan kualitas layanan nasabah Bank Syariah Indonesia, terbukti dari tingkat kepuasan pengguna yang tinggi pada semua aspek layanan, dengan total variabel penelitian mampu menjelaskan 74,2% variasi kepuasan nasabah. Faktor kemudahan penggunaan menjadi determinan utama dalam kepuasan nasabah dengan koefisien pengaruh sebesar 0,425, diikuti oleh keamanan transaksi sebesar 0,387, yang menegaskan bahwa aspek pengalaman pengguna dan keamanan merupakan prioritas utama dalam layanan digital banking syariah. Profil pengguna aplikasi didominasi oleh generasi muda berusia 17-25 tahun (38,5%), mengindikasikan keberhasilan BSI dalam menjangkau segmen pasar yang melek teknologi dan berpotensi menjadi nasabah jangka panjang. Pola penggunaan aplikasi masih terkonsentrasi pada fitur-fitur dasar seperti transfer (76%) dan cek saldo (100%), sehingga diperlukan pengembangan dan sosialisasi fitur-fitur lanjutan untuk mengoptimalkan manfaat digital banking bagi nasabah. Implementasi aplikasi ini juga memenuhi ekspektasi nasabah dalam hal keamanan transaksi dengan tingkat kepuasan mencapai 87%, membuktikan keberhasilan BSI dalam membangun kepercayaan nasabah terhadap layanan digital banking syariah. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi pengembangan layanan digital banking syariah, khususnya dalam peningkatan kualitas layanan dan inovasi fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, M. R., Hasan, F., & Yusuf, A. (2024). Aspek kepatuhan syariah dalam pengembangan layanan digital banking. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan Syariah*, 12(1), 45-62.
- Hidayat, R. (2022). Pengaruh inovasi digital banking terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah bank syariah. *Journal of Islamic Banking and Finance*, 8(2), 112-128.

- Kusuma, A., & Hartono, B. (2024). Kesenjangan literasi digital dalam implementasi layanan digital banking di Indonesia. *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 15(1), 78-93.
- Mardiah, S., & Santoso, B. (2024). Tingkat literasi keuangan syariah di Indonesia: Tantangan dan peluang. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan Islam*, 11(1), 15-30.
- Nugroho, A., Wirawan, D., & Susanto, E. (2024). Analisis preferensi nasabah terhadap layanan mobile banking di Indonesia. *Jurnal Sistem Informasi dan Teknologi*, 9(1), 25-40.
- Otoritas Jasa Keuangan. (2021). *Laporan perkembangan perbankan syariah Indonesia 2021*. Jakarta: OJK.
- Pratama, H., & Sulistyowati, R. (2024). Efisiensi operasional dan aksesibilitas layanan keuangan syariah melalui platform digital banking. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah*, 10(1), 55-70.
- Rachman, D., & Putri, L. (2024). Tantangan dan hambatan dalam adopsi digital banking di Indonesia: Sebuah studi komprehensif. *Jurnal Inovasi Teknologi dan Bisnis*, 13(2), 145-160.
- Rahman, A., Fitri, M., & Zahra, N. (2023). Analisis preferensi nasabah perbankan Indonesia terhadap layanan digital banking. *Jurnal Perbankan dan Ekonomi*, 9(3), 201-218.
- Risnawati, E., & Hamid, F. (2023). Transformasi digital sebagai strategi kompetitif perbankan syariah. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Islam*, 8(2), 88-104.
- Safitri, L. (2023). Faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi digital banking pada bank syariah. *Jurnal Ekonomi dan Perbankan*, 14(1), 35-50.
- Wijaya, S., Putra, R., & Sari, M. (2023). Tren penggunaan layanan perbankan digital di Indonesia: Studi kasus periode 2020-2023. *Jurnal Teknologi Finansial*, 7(2), 167-182.