

Analisis Pelayanan dalam Meningkatkan Penggunaan Mobile Banking pada BSI (Studi Kasus Pada BSI KCP Bone)

St. Kamriana Dian Ramadani. A ^{1*}, Rina Novianty ², Muh. Arafah ³

^{1, 2, 3} Institut Agama Islam Negeri Bone, Indonesia

* stkamriana9582@gmail.com

Abstract

Urgensi penelitian ini terletak pada meningkatnya kebutuhan layanan digital yang cepat, aman, dan sesuai prinsip syariah, namun tingkat adopsi mobile banking di kalangan nasabah masih belum optimal. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan dalam meningkatkan penggunaan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI), khususnya pada Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bone. Dalam era digital, mobile banking menjadi instrumen penting dalam memenuhi kebutuhan transaksi keuangan nasabah, sehingga pemahaman terhadap kualitas pelayanan menjadi kunci dalam meningkatkan pemanfaatannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan lokasi penelitian di BSI KCP Bone. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan pegawai BSI dan nasabah aktif, sedangkan data sekunder dikumpulkan dari buku, jurnal, artikel, dan dokumen relevan. Teknik analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki peran sentral dalam meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi BSI Mobile atau Byond by BSI. Aspek penting seperti kestabilan aplikasi, keamanan data, kecepatan penyelesaian keluhan, hingga kemudahan penggunaan terbukti menjadi faktor kunci dalam mendorong penggunaan mobile banking. Temuan ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi BSI dalam merancang strategi pelayanan digital yang lebih efektif, berdaya saing, dan sesuai dengan prinsip syariah serta kebutuhan nasabah di era digital.

Keywords: *Pelayanan, Mobile Banking, Bank Syariah Indonesia, Kualitas Layanan, Byond by BSI.*

Pendahuluan

Fenomena yang sering terjadi dalam pelayanan mobile banking yaitu masalah gangguan sistem, kurangnya pemanfaatan fitur dan masalah keamanan. Salah satu fenomena yang sering terjadi yaitu kebocoran data pribadi, yang dapat mengakibatkan kerugian finansial dan kehilangan kepercayaan nasabah (Astuti et al, 2020). Kasus kebocoran data menjadi salah satu masalah utama di era digital saat ini bahwa banyak pengguna mengalami penipuan melalui smishing dan keterlambatan dalam transaksi yang menunjukkan pentingnya perlindungan data dalam layanan perbankan (Sinaga et al, 2023). Selain itu, kualitas layanan yang buruk, seperti lambatnya respon *customer service*, juga dapat mempengaruhi kepuasan nasabah.

Era digital saat ini, penggunaan layanan perbankan berbasis teknologi, khususnya mobile banking, telah menjadi fenomena sosial yang signifikan, Masyarakat semakin mengandalkan perangkat mobile untuk melakukan berbagai transaksi keuangan, mulai dari transfer uang, pembayaran tagihan, hingga pembelian produk (Sup et al, 2024). Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai lembaga keuangan yang berkomitmen pada prinsip syariah, memiliki potensi besar untuk memanfaatkan tren ini. Namun, meskipun mobile banking menawarkan kemudahan dan

efisiensi, tingkat adopsi dan penggunaan layanan di kalangan nasabah BSI masih bervariasi. Hal ini menunjukkan adanya tantangan yang perlu diatasi, terutama dalam hal pelayanan yang diberikan (Kirana et al, 2024). Penggunaan mobile banking, nasabah tidak perlu mengantri di kantor untuk melakukan transaksi ataupun layanan lainnya seperti informasi notifikasi rekening dan kurs valuta asing. Dengan adanya mobile banking memberikan kenyamanan lebih bagi pengguna yang memiliki kesibukan.

Kunci penting mempengaruhi penggunaan mobile banking adalah kualitas pelayanan yang di berikan oleh Bank. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepercayaan nasabah dan mendorong mereka untuk memanfaatkan layanan mobile banking secara maksimal (Rafika et al., 2025). Dalam konteks BSI, yang mengusung prinsip syariah, penting untuk memahami bagaimana aspek pelayanan, seperti kemudahan akses, kecepatan respon, dan keamanan transaksi dapat berkontribusi dalam meningkatkan penggunaan mobile banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis berbagai dimensi pelayanan yang di tawarkan oleh BSI dan bagaimana hal tersebut berpengaruh terhadap keputusan nasabah untuk menggunakan layanan mobile banking (Triyanti et al., 2021).

Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah Terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Pare – Pare Pada Hasil Penelitiannya menjelaskan dimana era teknologi informasi sekarang ini perilaku nasabah atau konsumen banyak berubah dalam melakukan transaksi, bentuk transaksi mobile banking nasabah BSI hamper sama dengan mobile banking pada umumnya yang membedakan yaitu terdapat layanan islami pada BSI mobile, keunggulan serta kemudahan yang ada seperti tersedianya layanan 24 jam serta keamanan menjadi factor yang mempengaruhi nasabah berperilaku konsumtif dalam menggunakan mobile banking (Sukmawati, 2024). Adapun factor lainnya yaitu perubahan pendapatan sebagian besar nasabah BSI berperilaku konsumtif dalam menggunakan mobile banking (Hasym, 2022).

Penelitian yang dilakukan terdahulu mengenai Analisis Kualitas Pelayanan BSI Mobile hasil penelitiannya menjelaskan hasil analisis dari diagram SWOT dan diperoleh angka pada kaedua sumbu X dan Y = 2.20 dan 2.02 yang bernilai positif. Strategi ini menunjukkan situasi yang dapat menguntungkan (Hasym, 2022). Serta penelitian yang terdahulu juga menambahkan mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank syariah hasil penelitiannya menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam memberikan kepuasan nasabah pada Bank Syariah Indonesia (Jubaidi et al, 2024).

Penelitian ini akan menggali pengalaman dan persepsi nasabah BSI terkait pelayanan yang mereka terima dalam menggunakan mobile banking. Dengan memahami sudut pandang nasabah, diharapkan penelitian ini dapat memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai faktor – faktor yang mempengaruhi penggunaan mobile banking, serta rekomendasi bagi BSI untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan strategi pemasaran dan pelayanan yang lebih efektif, sehingga dapat meningkatkan adopsi mobile banking di kalangan nasabah, serta mendukung pertumbuhan BSI dalam era digital yang semakin kompetitif.

Penelitian ini terletak pada pentingnya memahami bagaimana kualitas pelayanan dapat mempengaruhi penggunaan mobile banking di BSI. Dalam konteks persaingan yang semakin ketat di industry perbankan, Bank yang mampu memberikan pelayanan yang baik dan *responsive* akan lebih mampu menarik dan mempertahankan nasabah. Selain itu, dengan meningkatkan kesadaran masyarakat akan pentingnya layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah, BSI perlu memastikan bahwa layanan mobile banking yang di tawarkan tidak hanya memenuhi kebutuhan teknis, tetapi juga memberikan pengalaman yang memuaskan bagi nasabah.

Penelitian ini tidak hanya bertujuan untuk memberikan kontribusi bagi pengembangan BSI, tetapi juga untuk memberikan gambaran yang lebih luas tentang bagaimana Bank Syariah dapat beradaptasi dengan perubahan zaman dan memenuhi kebutuhan nasabah di era digital. Dengan memahami urgensi dan tantangan yang ada. Di harapkan BSI dapat meningkatkan daya saingnya dan memberikan layanan yang lebih baik kepada nasabah, sehingga dapat berkontribusi pada pertumbuhan sector perbankan syariah di Indonesia. Penelitian terdahulu yang membahas tentang mobile banking, masih terdapat gap dalam literature yang mengkaji secara spesifik tentang analisis pelayanan dalam konteks Bank Syariah, terutama di Indonesia. Banyak studi sebelumnya lebih focus pada aspek teknis dan keamanan dari mobile banking, sementara aspek pelayanan dan pengalaman nasabah sering kali terabaikan. Penelitian ini bertujuan untuk mengisi gap tersebut dengan melakukan analisis kualitatif yang mendalam mengenai pengalaman nasabah BSI dalam menggunakan layanan mobile banking. Dengan pendekatan ini, diharapkan dapat diidentifikasi factor kunci yang mempengaruhi kepuasan dan penggunaan layanan, serta memberikan rekomendasi strategi bagi BSI untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Konteks perkembangan teknologi informasi yang pesat, mobile banking telah menjadi salah satu solusi yang paling diminati oleh masyarakat untuk memenuhi kebutuhan transaksi keuangan mereka (Dewa et al, 2024). Fenomena ini tidak hanya mencerminkan perubahan perilaku konsumen, tetapi juga menunjukkan bagaimana lembaga keuangan, termasuk Bank Syariah, harus beradaptasi dengan tuntutan zaman. Penelitian ini berfokus pada Bank Syariah Indonesia (BSI), yang memiliki komitmen untuk menyediakan layanan keuangan yang sesuai dengan prinsip syariah (Andriani et al., 2024).

Penelitian ini menghadirkan kebaruan dengan fokus pada analisis pelayanan sebagai faktor utama dalam meningkatkan penggunaan mobile banking di BSI KCP Bone, sebuah topik yang masih jarang dikaji secara mendalam di konteks lembaga keuangan syariah di daerah tersebut. Selain itu, penelitian ini mengintegrasikan perspektif pengguna dan penyedia layanan untuk mengidentifikasi aspek pelayanan yang paling berpengaruh terhadap adopsi teknologi mobile banking, sekaligus menawarkan rekomendasi strategis yang spesifik dan aplikatif bagi peningkatan kualitas layanan dan pengalaman pengguna di BSI KCP Bone. Pendekatan ini memberikan kontribusi praktis dan teoritis bagi pengembangan layanan digital pada perbankan syariah di Indonesia.

Metode

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas pelayanan dalam meningkatkan penggunaan mobile banking pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Bone. Pendekatan kualitatif dipandang relevan sebab fokus penelitian tidak hanya menilai pelayanan dari sisi teknis, tetapi juga menggali makna, pengalaman, serta persepsi para nasabah dan pegawai terhadap layanan digital yang diberikan. Lokasi penelitian ditetapkan di BSI KCP Bone dengan pertimbangan bahwa unit ini merupakan salah satu kantor layanan syariah terbesar di Kabupaten Bone yang aktif mengimplementasikan layanan mobile banking, khususnya BSI Mobile dan Byond by BSI. Penelitian dilaksanakan selama lima bulan, mulai Oktober 2024 hingga April 2025.

Subjek penelitian ditentukan dengan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan kriteria tertentu yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan yang dipilih terdiri atas pegawai BSI, yakni manajer operasional, service manager, dan dua staf *frontliner* yang terlibat langsung dalam pelayanan digital, serta empat nasabah aktif pengguna BSI Mobile

yang telah menggunakan layanan minimal selama enam bulan. Kriteria ini ditetapkan dengan alasan ilmiah bahwa pegawai yang berinteraksi langsung dengan sistem pelayanan digital mampu menjelaskan strategi dan kendala yang dihadapi, sedangkan nasabah dengan pengalaman penggunaan jangka waktu tertentu dapat memberikan penilaian objektif terhadap kualitas pelayanan dan kenyamanan aplikasi. Dengan demikian, kombinasi antara pegawai dan nasabah sebagai subjek penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

Sumber data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui wawancara terstruktur dengan menggunakan panduan pertanyaan yang disusun berdasarkan dimensi kualitas pelayanan, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, bukti fisik, keamanan, privasi, pelayanan digital, serta strategi inovasi. Wawancara dilakukan secara langsung di kantor BSI KCP Bone dan sebagian besar didokumentasikan melalui catatan serta perekaman suara untuk menjaga keutuhan data. Sementara itu, data sekunder dikumpulkan secara teknis melalui studi dokumentasi terhadap dokumen resmi dan literatur terkait. Beberapa sumber data sekunder yang digunakan antara lain Laporan Tahunan Bank Syariah Indonesia tahun 2021–2023, Laporan Keuangan Publikasi BSI KCP Bone, Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 12/POJK.03/2021 tentang Penyelenggaraan Layanan Digital Perbankan, artikel dan jurnal ilmiah yang relevan dengan topik pelayanan digital perbankan syariah, serta dokumen internal BSI berupa brosur layanan digital, panduan penggunaan aplikasi, dan materi sosialisasi mobile banking. Data sekunder ini dipilih karena dianggap representatif dalam mendukung temuan primer sekaligus memperkuat analisis.

Analisis data dilakukan dengan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan data mentah ke dalam kategori tematik yang relevan. Penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif yang diperkuat dengan tabel maupun kutipan hasil wawancara agar mudah dipahami. Penarikan kesimpulan dilakukan secara iteratif sepanjang proses penelitian untuk menemukan pola, hubungan, serta makna yang muncul dari data. Untuk menjaga keabsahan data, penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber dan metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diberikan oleh pegawai, nasabah, serta dokumen resmi. Sementara itu, triangulasi metode dilakukan dengan memadukan wawancara dan dokumentasi agar hasil penelitian lebih valid, reliabel, serta objektif. Dengan prosedur ini, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang menyeluruh dan akurat tentang kualitas pelayanan BSI KCP Bone dalam meningkatkan penggunaan *mobile banking*.

Hasil

Cara Bank Syariah Indonesia memastikan stabilitas aplikasi BSI Mobile/Byond by BSI

Upaya menjaga kestabilan aplikasi BSI Mobile/Byond by BSI dilakukan melalui dua sisi, yaitu internal bank dan pengalaman pengguna seperti pada table 1. Dari sisi internal, sebagaimana dijelaskan oleh Suryadi selaku manajer operasional sekaligus *service manager*, kestabilan aplikasi tidak hanya ditentukan oleh kapasitas server dan jaringan, tetapi juga bergantung pada dukungan IT Center yang berperan sebagai pusat bantuan teknis. IT Center ini bertugas memastikan setiap gangguan transaksi dapat ditangani dengan cepat sehingga tidak menimbulkan kerugian bagi nasabah. Pernyataan ini sejalan dengan dokumentasi resmi BSI yang menekankan keberadaan sistem monitoring 24 jam dan pemeliharaan berkala sebagai bentuk komitmen menjaga kualitas layanan digital.

Tabel 1. Hasil Wawancara dan Dokumentasi Terkait Kestabilan Aplikasi BSI Mobile/Byond BSI

Narasumber / Jabatan	Pernyataan Utama
Suryadi / Manajer Operasional & Service Manager (BOSM)	Menjelaskan bahwa kestabilan aplikasi dijaga dengan penguatan infrastruktur server berkapasitas tinggi dan jaringan yang andal, serta dukungan IT Center BSI untuk menanggulangi error transaksi secara cepat.
Hj. Siti / Nasabah aktif	Menganggap aplikasi BSI Mobile/Byond cukup stabil, walaupun terkadang terdapat gangguan saat transaksi, namun tetap merasa puas dengan keandalannya.
Nurfadilla Dwi / Nasabah aktif	Mengungkapkan bahwa kestabilan aplikasi dijaga melalui monitoring real time terhadap kinerja sistem sehingga potensi masalah dapat diatasi sejak dini.
Anugrah / Nasabah aktif	Menyebutkan adanya kebiasaan maintenance rutin mingguan dan bulanan yang membedakan BSI dengan bank lain, meskipun kadang berdampak pada keterlambatan transaksi.
Mey / Nasabah aktif	Menyatakan bahwa pemeliharaan berkala dan peningkatan kapasitas server terus dilakukan, walaupun pada traffic tinggi aplikasi tetap mengalami hambatan.
Dokumentasi / BSI (Brosur & Panduan Digital, 2023)	Menjelaskan bahwa Byond by BSI dilengkapi sistem monitoring 24 jam, pemeliharaan berkala, serta layanan Helpdesk yang siap melayani nasabah.

Sementara itu, dari perspektif nasabah, terdapat variasi pengalaman yang memperkaya pemahaman penelitian. Hj. Siti, sebagai salah satu nasabah aktif, menilai bahwa meskipun kadang terjadi gangguan kecil ketika melakukan transaksi, secara keseluruhan aplikasi tetap stabil dan layak digunakan. Hal ini menunjukkan adanya kepuasan relatif tinggi terhadap kinerja aplikasi, walaupun masih ada ruang perbaikan. Pernyataan tersebut diperkuat oleh Nurfadilla Dwi yang menyoroti pentingnya monitoring real time dalam menjaga kelancaran transaksi. Monitoring ini dianggap penting karena memungkinkan sistem mendeteksi potensi masalah sejak dini, sehingga risiko gangguan besar dapat diminimalisasi.

Pandangan berbeda datang dari Anugrah yang menekankan adanya maintenance rutin mingguan maupun bulanan sebagai ciri khas BSI dalam menjaga kestabilan aplikasi. Menurutnya, langkah ini memang penting, tetapi seringkali menyebabkan keterlambatan transaksi jika dilakukan di jam-jam tertentu. Hal ini menunjukkan bahwa upaya pemeliharaan berkala memiliki konsekuensi positif sekaligus negatif bagi pengguna. Sementara itu, Mey menyoroti kapasitas server yang terus ditingkatkan dari waktu ke waktu, meskipun aplikasi tetap rentan mengalami gangguan pada saat traffic tinggi, seperti periode akhir bulan atau libur panjang. Hal ini memperlihatkan bahwa meskipun BSI sudah melakukan berbagai strategi teknis, faktor eksternal berupa lonjakan transaksi massal tetap menjadi tantangan utama dalam menjaga kestabilan aplikasi.

Secara keseluruhan, hasil wawancara dan dokumentasi menunjukkan bahwa kestabilan aplikasi BSI Mobile/Byond by BSI sangat dipengaruhi oleh kombinasi antara kesiapan infrastruktur, sistem monitoring, dan pemeliharaan rutin. Dari sudut pandang bank, kestabilan dijaga dengan dukungan IT Center, peningkatan server, serta *monitoring real time*. Sementara itu, dari sudut pandang nasabah, kestabilan aplikasi dinilai cukup baik, meskipun tetap ada gangguan yang muncul pada situasi tertentu. Temuan ini menegaskan bahwa upaya peningkatan kualitas pelayanan digital harus dilakukan secara berkesinambungan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna serta kesiapan teknologi. Dengan kata lain, kestabilan aplikasi bukan hanya sekadar aspek teknis, tetapi juga menyangkut persepsi dan kepuasan nasabah sebagai pengguna layanan.

Tanggapan cepat terhadap keluhan, waktu penyelesaian masalah

Tabel 2. Hasil Wawancara tentang Tanggapan Cepat terhadap Keluhan dan Waktu Penyelesaian Masalah

Narasumber	Uraian Tanggapan
Bapak Suryadi (Manajer Operasional & Service Manager)	Keluhan dapat disampaikan melalui call center, live chat aplikasi Byond, atau email resmi. Proses identifikasi dilakukan sesuai jenis masalah. Contoh: gagal transfer tetapi saldo terdebit → segera diteruskan ke IT untuk pengembalian dana. Estimasi penyelesaian: 4 hari kerja via aplikasi, hingga 14 hari kerja via cabang.
Ibu Hj. Siti (Nasabah)	Penanganan keluhan biasanya selesai dalam 1–4 hari, tergantung kompleksitas permasalahan.
Ibu Nurfadilla Dwi (Nasabah)	Mekanisme mempertimbangkan kemudahan akses dan responsivitas. Masalah ringan biasanya selesai maksimal 1 × 24 jam.
Ibu Anugrah (Nasabah)	Penanganan lebih cepat dibanding sebelumnya, nasabah tidak perlu datang ke cabang karena bisa menghubungi nomor resmi atau aplikasi Byond.
Ibu Mey (Nasabah)	Kanal pengaduan tersedia beragam: call center, media sosial, live chat. Rata-rata masalah teknis selesai 1–3 hari kerja, meski respons teknis masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dan dokumentasi, dapat diketahui bahwa tanggapan cepat terhadap keluhan menjadi salah satu faktor penting yang diperhatikan oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menjaga kualitas layanan *mobile banking*. Menurut penjelasan bapak Suryadi selaku manajer operasional dan *service manager*, setiap keluhan nasabah yang masuk akan terlebih dahulu diidentifikasi jenis permasalahannya sebelum diarahkan ke bagian terkait. Sebagai contoh, kasus gagal transfer tetapi saldo sudah terdebit akan langsung ditangani oleh tim IT dengan prosedur pengembalian dana. Waktu penyelesaian keluhan bervariasi, di mana jika dilakukan melalui aplikasi Byond biasanya memakan waktu sekitar 4 hari kerja, sementara apabila nasabah mengajukan langsung ke kantor cabang, penyelesaiannya bisa mencapai 14 hari kerja.

Keterangan tersebut diperkuat oleh pernyataan nasabah, yaitu Ibu Hj. Siti, yang menuturkan bahwa masalah yang pernah ia alami biasanya terselesaikan dalam 1–4 hari, tergantung kompleksitas kasusnya. Hal senada juga disampaikan oleh Ibu Nurfadilla Dwi yang menekankan bahwa mekanisme penanganan keluhan di BSI mempertimbangkan aspek kemudahan akses dan responsivitas. Beliau bahkan menuturkan bahwa dalam kasus tertentu, keluhan yang ia sampaikan dapat terselesaikan hanya dalam kurun waktu 1 × 24 jam. Lebih lanjut, Ibu Anugrah menyatakan bahwa sistem penanganan keluhan di BSI semakin cepat karena nasabah tidak lagi diwajibkan untuk datang ke kantor cabang. Melalui nomor kontak resmi dan aplikasi Byond, masalah dapat segera dilaporkan dan mendapatkan tindak lanjut dari pihak bank. Hal ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan dibandingkan dengan mekanisme sebelumnya. Sementara itu, Ibu Mey menambahkan bahwa selain *call center* dan aplikasi Byond, BSI juga menyediakan kanal pengaduan melalui media sosial dan fitur live chat. Menurut pengalamannya, rata-rata permasalahan dapat diselesaikan dalam 1–3 hari kerja. Namun demikian, ia menilai bahwa masih ada ruang perbaikan terutama dalam hal kecepatan respons teknis, khususnya untuk kasus yang memerlukan eskalasi lebih lanjut.

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa BSI telah berupaya menyediakan berbagai kanal komunikasi yang memudahkan nasabah dalam menyampaikan keluhan, baik secara langsung maupun daring. Variasi waktu penyelesaian yang diungkapkan narasumber menunjukkan adanya perbedaan berdasarkan tingkat kompleksitas masalah dan kanal pelaporan yang digunakan. Hal ini mengindikasikan bahwa meskipun layanan pengaduan

BSI Mobile/Byond by BSI relatif cepat dan efisien, peningkatan responsivitas teknis masih diperlukan untuk memberikan kepuasan yang lebih optimal bagi nasabah.

Perlindungan data, kredibilitas layanan, dan keamanan

Tabel 3. Hasil Wawancara tentang Perlindungan Data, Kredibilitas Layanan, dan Keamanan

Narasumber	Uraian Tanggapan
Bapak Suryadi (Manajer Operasional & Service Manager)	Data nasabah tidak boleh disebarluaskan kepada pihak tak berwenang. Aplikasi dilengkapi autentikasi berlapis (OTP, PIN, biometrik). Edukasi kepada nasabah untuk waspada SMS/tautan palsu. Sistem keamanan mencakup enkripsi, proteksi akses ilegal, malware, phishing. Jika ada indikasi penyalahgunaan, akun segera diblokir darurat.
Ibu Hj. Siti (Nasabah)	Merasa cukup aman menggunakan BSI Mobile/Byond by BSI, terutama setelah adanya pembaruan kebijakan perlindungan data.
Ibu Nurfadilla Dwi (Nasabah)	Autentikasi berlapis dan enkripsi data menjadi kunci perlindungan. Tingkat kepercayaan nasabah bergantung pada penerapan keamanan tersebut.
Ibu Anugrah (Nasabah)	Merasa aman saat membuka rekening koran online karena harus memasukkan kode sandi yang hanya diketahui pemilik akun.
Ibu Mey (Nasabah)	BSI sudah menerapkan enkripsi, autentikasi dua faktor, biometrik. Namun edukasi nasabah tentang risiko keamanan digital masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak manajemen dan beberapa nasabah, dapat disimpulkan bahwa perlindungan data, kredibilitas layanan, dan keamanan aplikasi menjadi aspek fundamental dalam penggunaan BSI Mobile maupun Byond by BSI. Bapak Suryadi, selaku manajer operasional dan service manager, menegaskan bahwa seluruh pegawai BSI dilarang keras menyebarkan informasi nasabah kepada pihak lain yang tidak memiliki kewenangan, bahkan kepada pasangan nasabah sekalipun, kecuali dalam kasus-kasus yang diwajibkan oleh hukum. Dari sisi teknis, sistem keamanan aplikasi telah dilengkapi dengan autentikasi berlapis yang mencakup penggunaan kode OTP (One Time Password), PIN, serta biometrik seperti sidik jari atau face recognition. Selain itu, BSI juga terus mengedukasi nasabah agar tidak mudah percaya pada SMS, email, atau tautan mencurigakan yang mengatasnamakan BSI, mengingat maraknya praktik phishing dan penipuan digital.

Upaya pengamanan tersebut semakin diperkuat dengan penerapan teknologi enkripsi untuk menjaga kerahasiaan data, serta sistem proteksi terhadap potensi akses ilegal, serangan malware, dan aktivitas peretasan. Menurut Bapak Suryadi, apabila terdapat indikasi penyalahgunaan akun, pihak BSI segera melakukan pemblokiran darurat untuk mencegah kerugian nasabah. Hal ini menunjukkan komitmen BSI dalam menjaga kredibilitas layanan sekaligus memberikan rasa aman kepada penggunanya.

Pandangan para nasabah yang diwawancarai umumnya mendukung pernyataan tersebut. Ibu Hj. Siti menilai bahwa pembaruan aplikasi menjadi Byond by BSI semakin memperjelas kebijakan perlindungan data sehingga membuatnya merasa lebih aman. Senada dengan itu, Ibu Nurfadilla Dwi menegaskan bahwa sistem autentikasi dan enkripsi data merupakan faktor paling penting yang memengaruhi tingkat kepercayaan nasabah terhadap bank. Ia menilai bahwa konsistensi penerapan kebijakan tersebut menjadi kunci dalam menjaga loyalitas nasabah.

Wawancara selanjutnya, Ibu Anugrah berbagi pengalaman positif ketika mengakses rekening koran online. Ia merasa aman karena harus memasukkan kode sandi yang hanya diketahui oleh pemilik akun. Hal ini membuktikan bahwa sistem keamanan yang diterapkan benar-benar melindungi data pribadi pengguna. Di sisi lain, Ibu Mey menilai bahwa BSI telah mengadopsi standar keamanan modern, termasuk autentikasi dua faktor dan fitur biometrik, sehingga risiko kebocoran data dapat diminimalisasi. Namun, ia juga menekankan perlunya

peningkatan edukasi kepada nasabah terkait literasi keamanan digital, karena masih banyak pengguna yang kurang memahami risiko kejahatan siber dan cara melindungi diri secara mandiri. Secara keseluruhan, temuan penelitian ini memperlihatkan bahwa BSI tidak hanya mengandalkan infrastruktur keamanan digital semata, tetapi juga memperhatikan aspek kredibilitas layanan melalui kebijakan perlindungan data yang ketat. Kendati demikian, tantangan utama yang masih perlu diperhatikan adalah meningkatkan kesadaran nasabah tentang ancaman digital, sehingga upaya perlindungan data dapat berjalan lebih efektif dan menyeluruh.

Pembahasan

Kestabilan Aplikasi, Ketepatan Waktu Transaksi, Dan Minimnya Error

Berdasarkan hasil wawancara, dapat dijelaskan bahwa Bank Syariah Indonesia (BSI) menunjukkan upaya yang serius dalam menjamin kestabilan aplikasi mobile banking mereka. Melalui infrastruktur teknologi yang memadai dan dukungan IT Center yang selalu siap siaga, BSI berusaha memastikan bahwa aplikasi Byond by BSI dapat digunakan secara konsisten tanpa gangguan berarti. Stabilitas aplikasi menjadi syarat mutlak bagi pelayanan digital yang andal dan dapat dipercaya, mengingat nasabah modern menuntut layanan yang tidak hanya fungsional, tetapi juga cepat, aman, dan minim kesalahan. Hal ini sejalan dengan teori Pandawa tentang dimensi keandalan (*reliability*), di mana keandalan berarti kemampuan bank dalam memberikan layanan sesuai janji secara konsisten (Pandawa, 2025). Dalam konteks *mobile banking*, kestabilan aplikasi menjadi salah satu indikator utama dari dimensi ini. Layanan yang sering mengalami error akan mengurangi kepercayaan pengguna, sedangkan aplikasi yang stabil dan jarang bermasalah akan meningkatkan loyalitas nasabah.

Temuan penelitian sebelumnya, yang mengungkapkan bahwa penerapan lima dimensi Servqual, termasuk keandalan, terbukti meningkatkan efektivitas layanan mobile banking di BSI KC Nganjuk (Zahir et al, 2024). Aplikasi yang minim error menciptakan rasa percaya nasabah dalam melakukan transaksi daring. Dengan demikian, strategi BSI dalam memastikan kestabilan aplikasi melalui teknologi yang kuat dan monitoring real time adalah langkah yang tepat untuk menjaga kepercayaan nasabah.

Tanggapan cepat terhadap keluhan dan waktu penyelesaian masalah

Berdasarkan hasil wawancara, BSI menyediakan mekanisme pelaporan keluhan yang beragam, mulai dari call center, fitur live chat pada aplikasi, hingga email resmi. Sistem ini memudahkan nasabah dalam melaporkan masalah tanpa harus datang ke kantor cabang. Perbedaan waktu penyelesaian keluhan menunjukkan bahwa penggunaan kanal digital dapat mempersingkat proses dari 14 hari kerja menjadi hanya 4 hari kerja. Dalam teori Rachman, aspek ini termasuk dalam dimensi responsivitas (*responsiveness*), yang menekankan kecepatan dan kesediaan membantu pelanggan (Rachman et al, 2024). Kecepatan tanggapan terhadap keluhan dapat memperkuat loyalitas dan persepsi positif terhadap layanan. Penanganan yang cepat tidak hanya memberikan solusi praktis, tetapi juga menunjukkan perhatian BSI terhadap kenyamanan nasabah.

Temuan ini konsisten dengan penelitian yang mengkaji efektivitas pelayanan mobile banking berdasarkan lima dimensi Servqual, termasuk responsivitas (Sutarta 2024). Penerapan kanal komunikasi yang cepat dan efisien membuat nasabah merasa dihargai dan terdorong untuk terus menggunakan aplikasi tersebut.

Perlindungan Data, Kredibilitas Layanan, Dan Keamanan

Hasil wawancara menunjukkan bahwa BSI menerapkan kebijakan internal yang ketat, seperti larangan pegawai menyebarkan data nasabah dan penerapan autentikasi berlapis (OTP, PIN, biometrik). Selain itu, BSI menggunakan sistem enkripsi untuk melindungi data saat transmisi, serta proteksi terhadap phishing, malware, dan akses ilegal. Kebijakan ini menciptakan rasa aman bagi pengguna dan meningkatkan kredibilitas layanan. Teori Parasuraman dkk dalam dimensi jaminan (*assurance*) menekankan bahwa keamanan dan kompetensi pegawai memberikan rasa aman kepada pengguna. Sistem keamanan yang kuat tidak hanya mencegah kerugian finansial, tetapi juga membangun kepercayaan terhadap aplikasi.

Penelitian terdahulu memperkuat temuan ini, bahwa kualitas layanan dan keamanan aplikasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah (Meilani et al, 2022). Dengan demikian, fokus BSI pada perlindungan data merupakan strategi tepat untuk menjaga loyalitas pengguna di tengah maraknya ancaman digital.

Kepedulian Terhadap Kebutuhan Pengguna Dan Penyesuaian Fitur

Analisis wawancara menunjukkan bahwa BSI peduli terhadap kebutuhan pengguna dengan melakukan survei dan pengembangan fitur baru. Pembaruan dari BSI Mobile ke Byond by BSI memberikan antarmuka yang lebih menarik dan fitur yang lebih relevan, seperti donasi dan wakaf, yang menunjukkan orientasi BSI terhadap aspek sosial dan spiritual, bukan hanya transaksi finansial. Teori aspek ini termasuk dimensi empati (*empathy*), yang mengacu pada perhatian individual terhadap kebutuhan pelanggan (Kaum et al, 2024). Penyesuaian fitur sesuai umpan balik pengguna memperlihatkan bahwa BSI berusaha menjaga relevansi aplikasinya dengan kebutuhan nasabah. Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu, yang menyatakan bahwa kemudahan dan layanan 24 jam dalam aplikasi BSI Mobile menjadi faktor penting dalam meningkatkan minat dan kepuasan nasabah (Sodik et al., 2022).

Perlindungan Data Pribadi, Sistem Enkripsi, Dan Kontrol Akses

Hasil wawancara menegaskan bahwa BSI telah menerapkan sistem enkripsi, autentikasi multi-faktor, kontrol akses biometrik, dan deteksi aktivitas mencurigakan yang langsung memicu pemblokiran akun. Langkah ini sejalan dengan teori Widiyono dan Susanto yang menempatkan keamanan dan privasi sebagai bagian dari dimensi jaminan yang sangat penting dalam perbankan digital. Penelitian sebelumnya juga mendukung, bahwa layanan mobile banking BSI sangat membantu nasabah dalam bertransaksi online berkat tampilan sederhana namun tetap aman dan fungsional (Iqbal et al., 2021).

Strategi Peningkatan Layanan Dan Integrasi Teknologi

BSI mengembangkan aplikasi yang user-friendly, minim gangguan jaringan, dan responsif terhadap tren digital. Pengembangan konsep super app dengan integrasi biometrik menjadi bukti bahwa BSI menyesuaikan layanan dengan preferensi pengguna modern. Teori Helendra tentang inovasi dalam kualitas layanan menegaskan bahwa inovasi yang sesuai kebutuhan pengguna merupakan bentuk strategi yang berorientasi pada loyalitas (Helendra et al., 2024). Penelitian Sebelumnya juga menegaskan pentingnya respons cepat dalam strategi digitalisasi perbankan syariah untuk meningkatkan kepuasan nasabah (Hasballah, 2023). Berdasarkan mengadopsi teknologi terbaru dan memperkuat fitur keamanan serta kenyamanan, BSI memposisikan dirinya sebagai bank syariah yang tidak hanya kompetitif dalam layanan keuangan, tetapi juga adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan nasabah di era digital.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis pelayanan dalam meningkatkan penggunaan mobile banking pada BSI KCP Bone, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan memiliki pengaruh signifikan terhadap persepsi dan kepuasan nasabah. Secara umum, responden menilai bahwa dimensi pelayanan seperti keandalan, responsivitas, jaminan, empati, serta bukti fisik telah terlaksana dengan baik dan memberi rasa aman, nyaman, serta keyakinan untuk memanfaatkan aplikasi BSI Mobile atau *Byond by BSI*. Pelayanan yang ramah, cepat, dan informatif dari pegawai menjadi faktor penting yang memperkuat loyalitas nasabah. Namun, temuan penelitian juga menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama kestabilan aplikasi saat traffic tinggi, kecepatan respon terhadap keluhan, serta ketersediaan fitur digital yang lebih mudah digunakan. Edukasi literasi digital kepada nasabah juga menjadi kebutuhan mendesak agar mereka mampu memanfaatkan layanan secara optimal. Implikasi dari penelitian ini adalah bahwa peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga pada kepercayaan dan loyalitas jangka panjang nasabah terhadap layanan perbankan digital. Hal ini penting karena mobile banking telah menjadi salah satu pilar utama dalam strategi digitalisasi perbankan di era modern. Kendati demikian, penelitian ini memiliki keterbatasan, antara lain jumlah informan yang relatif sedikit sehingga belum sepenuhnya merepresentasikan keragaman pengalaman nasabah BSI secara luas, serta fokus penelitian yang hanya terbatas pada satu kantor cabang, yaitu KCP Bone.

Penelitian selanjutnya, disarankan agar cakupan wilayah dan jumlah responden diperluas, serta dilakukan perbandingan antara beberapa cabang BSI atau bahkan dengan bank lain guna memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai strategi pelayanan digital. Selain itu, penggunaan pendekatan kuantitatif atau *mixed methods* dapat memberikan hasil yang lebih terukur terkait pengaruh kualitas pelayanan terhadap tingkat adopsi mobile banking. Dengan demikian, hasil penelitian ke depan diharapkan mampu memberikan kontribusi lebih besar bagi pengembangan layanan perbankan digital yang berorientasi pada kepuasan dan kebutuhan nasabah.

Acknowledgment

-

Daftar Pustaka

- Andriani, M., Ilaahi, S., Rofianto, W., & Wardani, D. (2024). Penerapan Dukungan Teknologi Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah Pada Banking Super-APP Platform. *Jurnal Keuangan Dan Perbankan*, 21(1), 79–98. <https://doi.org/10.35384/jkp.v21i1.608>
- Astuti, Y. W., Agriyanto, R., & Turmudzi, A. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan, Nilai Nasabah, Kepercayaan dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Nasabah Pengguna Layanan Mobile Banking Syariah. *Jurnal Sains Pemasaran Indonesia (Indonesian Journal of Marketing Science)*, 19(3), 134-158. <https://doi.org/10.14710/jspi.v19i3.134-158>
- Dewa, M. A. M., & Fasa, M. I. (2024). Mobile Banking Syariah: Solusi Digital Untuk Perkembangan Industri Keuangan Syariah. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(11). <https://doi.org/10.62281/v2i11.1046>
- Hasballah, I. (2023). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Grong-Grong Sigli. *Jurnal Al-Mizan*, 10(2), 204-214. <https://doi.org/10.54621/jiam.v10i2.658>

- Hasym, P. R. (2022). Preferensi Nasabah Memilih Produk Pembiayaan Pada BSI Kota Banda Aceh. UIN Ar-Raniry.
- Helendra, H., Udayat, U., & Bakar, A. (2024). Strategi Inovatif Pemasaran Digital: Meningkatkan Loyalitas Konsumen Di Era Revolusi Teknologi. *YUME: Journal of Management*, 7(3), 1618–1628. <https://doi.org/10.46961/mediasi.v6i3.1646>
- Iqbal, J., Heriyani, H., & Urrahmah, I. (2021). Pengaruh Kemudahan dan Ketersediaan Fitur terhadap Penggunaan Mobile Banking. *Global Financial Accounting Journal*, 5(2), 25. <https://doi.org/10.37253/gfa.v5i2.6001>
- Jubaidi, J., Munawaroh, C., Puspita Sari, A., & Ali Paraira, A. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Bank Syariah Indonesia Cabang Samarinda. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 5(6), 768–775. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v5i6.2647>
- Kaum, D., Prasti, D., & Supriadi, S. (2024). Aplikasi Pendaftaran dan Antrean Online untuk Pasien Klinik Drg. Sri Mariati. *Journal Artificial: Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 121–133. <https://doi.org/10.54065/artificial.548>
- Kirana, M. S., & Fasa, M. I. (2024). Strategi Pemasaran Dalam Peningkatan Produk Bank Syariah Pada Era Digital. *Jurnal Media Akademik (JMA)*, 2(12). <https://doi.org/10.62281/v2i12.1251>
- Meilani, A., & Sugiarti, D. (2022). Analisis Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(3), 2501–2510. <https://doi.org/10.29040/jiei.v8i3.6586>
- Pandawa, R. Y. (2025). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Fomo terhadap Minat Penggunaan Bank Digital di Indonesia dengan Kepercayaan sebagai Variabel Moderasi* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Rachman, F. N., Wardoyo, P., Sujito, S., & Kuswardani, D. C. (2024). Pengaruh tangible dan responsiveness terhadap kepuasan pelanggan dengan e-WOM sebagai variable moderasi. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 17(3), 262–275. <https://doi.org/10.26623/jreb.v17i3.10551>
- Rafika, S., Mutalib, A. A., & Rasyid R, A. (2025). Pengaruh Kepatuhan Syariah Dan Kemudahan Bertransaksi Terhadap Penggunaan Layanan Mobile Banking Pada Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) Cabang Bone. *Manajemen: Jurnal Ekonomi*, 7(1), 225–235. <https://doi.org/10.36985/byzqfh58>
- Sinaga, G. G., Jusuf, A. S., Kornelius, Y., & Tarina, D. D. Y. (2023). Analisis Peran Otoritas Jasa Keuangan Terhadap Perbankan Sebagai Upaya Perlindungan Data Pribadi Nasabah Bank (Studi Kasus Kebocoran Data Nasabah Bank Syariah Indonesia). *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 7(3), 28374–28383.
- Sodik, F., Nur Zaida, A., & Zulmiati, K. (2022). Analisis Minat Penggunaan pada Fitur Pembelian Mobile Banking BSI: Pendekatan TAM dan TPB. *Journal of Business Management and Islamic Banking*, 1(1), 35–53. <https://doi.org/10.14421/jbmib.2022.011-03>
- Sukmawati, B. (2024). Analisis Transaksi Mobile Banking Bank Syariah terhadap Perilaku Konsumtif Nasabah BSI Soloraya. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(1). <https://doi.org/10.30651/jms.v9i1.21492>

- Sup, D. F. A., & Sabaruddin. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Produk BSI Tabungan Easy Wadiah. *Wadiah*, 8(2), 301–323. <https://doi.org/10.30762/wadiah.v8i2.1440>
- Sutarta, S. (2024). *Strategi Peningkatan Customer Retention Melalui Digital Banking Innovation, Service Quality, Dan Customer Satisfaction Di Bank Bri* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung Semarang).
- Triyanti, D., Kaban, R. F., & Iqbal, M. (2021). Peran Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(1), 51–62. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.1.51-62>
- Zahir, A., Patresia, P., & Sugianto, L. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Puskesmas Berbasis Website di Kecamatan Bua. *Journal Artificial: Informatika Dan Sistem Informasi*, 2(2), 134–146. <https://doi.org/10.54065/artificial.551>