

Penerapan *Byond by BSI* terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan di BSI KCP Panyabungan

Risa Antika Matondang*, Ade Juliana, Nursaibah Tanjung, Sopiah Pulungan,
Lisna Sari Chaniago, Nuramalia, Andi Saputra, Indah Futri, Muhammad Wildan
Mtd, Leli Hayati

STAIN Mandailing Natal, Mandailing Natal, Indonesia

Corresponding Author: risaantika42@gmail.com

Kata Kunci:
*Byond, Nasabah,
Layanan.*

Abstract: *The development of information technology has driven a major transformation in the banking industry, including in the sharia banking sector. Bank Syariah Indonesia (BSI) responded to this challenge through a sharia-based digital service innovation called BYOND by BSI. This application is designed to provide easy financial, social, and spiritual services to customers in a practical and independent manner. This community service was carried out at BSI KCP Panyabungan with the aim of increasing digital literacy and service efficiency through education and assistance in the use of BYOND. The method used was participatory, starting from observation, socialization, to evaluation of application adoption by customers. The results of the activity showed a significant increase in application use, especially by productive age customers. Digital education succeeded in reducing manual transactions at branch offices, increasing customer satisfaction, and supporting the sustainable digital transformation of syariah banking.*

Abstrak: Perkembangan teknologi informasi telah mendorong transformasi besar dalam industri perbankan, termasuk di sektor perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) merespons tantangan ini melalui inovasi layanan digital berbasis syariah bernama *BYOND by BSI*. Aplikasi ini dirancang untuk memberikan kemudahan layanan finansial, sosial, dan spiritual kepada nasabah secara praktis dan mandiri. Pengabdian masyarakat ini dilakukan di BSI KCP Panyabungan dengan tujuan meningkatkan literasi digital dan efisiensi layanan melalui edukasi dan pendampingan penggunaan *BYOND*. Metode yang digunakan bersifat partisipatif, dimulai dari observasi, sosialisasi, hingga evaluasi terhadap adopsi aplikasi oleh nasabah. Hasil kegiatan menunjukkan peningkatan signifikan dalam penggunaan aplikasi, terutama oleh nasabah usia produktif. Edukasi digital berhasil menurunkan transaksi manual di kantor cabang, meningkatkan kepuasan nasabah, serta mendukung transformasi digital perbankan syariah secara berkelanjutan.

Cara mensitasi artikel:

Matondang, Risa Antika et.al. (2025). Penerapan *Byond by BSI* terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Efisiensi Layanan di BSI KCP Panyabungan. *Ambacang: Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, 1(4), 412-419.

<https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs>

Pendahuluan

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah menjadi katalis utama dalam mendorong transformasi di berbagai sektor, tak terkecuali industri perbankan. Dalam konteks perbankan syariah, pemanfaatan teknologi digital menjadi suatu kebutuhan yang tidak terelakkan, seiring dengan meningkatnya ekspektasi nasabah terhadap kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan dalam bertransaksi. Digitalisasi layanan perbankan memungkinkan berbagai aktivitas finansial dilakukan secara real-time tanpa harus melalui proses konvensional yang memerlukan kehadiran fisik di kantor cabang (A'yun & Ulfah, 2025). Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai salah satu pelaku utama dalam industri perbankan syariah nasional, merespons perubahan ini melalui peluncuran platform digital *BYOND by BSI*. Platform ini hadir sebagai inovasi strategis yang menawarkan berbagai layanan berbasis prinsip syariah, mulai dari transaksi keuangan, pembukaan rekening secara online, hingga layanan konsultasi yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah secara holistik dan sesuai syariat. Menurut Huda dan Nasution (2021), inovasi semacam ini tidak hanya menunjukkan kesiapan BSI dalam menghadapi era digital, tetapi juga mencerminkan komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan dan memperluas jangkauan pasar. Lebih dari sekadar alat transaksi, *BYOND by BSI* juga berfungsi sebagai media penguatan hubungan antara bank dan nasabah, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas, serta daya saing BSI di tengah persaingan yang semakin ketat dalam industri perbankan syariah di Indonesia.

BYOND by BSI memberi kemudahan bagi nasabah untuk melakukan transaksi finansial, selain transaksi finansial *Byond* juga memberi layanan islami untuk nasabah. Seperti pembayaran zakat, mengecek waktu shalat, dan masih banyak lagi. Nasabah tidak perlu lagi datang dan antri ke kantor cabang perbankan atau mesin atm, untuk melakukan berbagai transaksi itu. *BYOND by BSI* selain memberikan kemudahan kepada nasabah dalam hal transaksi *BYOND* juga dapat membuat antrian nasabah dalam melakukan transaksi akan menjadi lebih efisien dan nasabah akan dapat melakukan transaksinya secara mandiri. *BYOND by BSI* akan menjadi salah satu aplikasi perbankan terlengkap dan terpraktis untuk memenuhi semua kebutuhan finansial, sosial dan spritual nasabah. Hal tersebut akan memberikan kualitas layanan yang lebih baik lagi dan dapat membuat nasabah lebih berorientasi kedepan dengan menggunakan layanan digital (Masrohatin et.al, 2025).

Berbagai penelitian sebelumnya mengungkapkan bahwa kualitas layanan dalam sistem perbankan digital memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan dalam melakukan transaksi, serta jaminan terhadap keamanan data menjadi elemen kunci dalam membentuk persepsi positif nasabah terhadap layanan digital (Sutrisno, 2020). Dalam konteks perbankan syariah, terdapat aspek yang membedakan secara fundamental dari sistem konvensional, yakni kewajiban untuk mematuhi prinsip-prinsip syariah dalam setiap aktivitas dan produk yang ditawarkan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap

efektivitas layanan digital seperti *BYOND by BSI* menjadi hal yang sangat penting, guna memastikan bahwa modernisasi layanan yang dihadirkan tidak mengabaikan kepatuhan terhadap nilai-nilai dan hukum syariah (Karim, 2019).

Meski transformasi digital di sektor perbankan syariah menunjukkan tren yang positif, masih terdapat sejumlah tantangan yang harus diatasi agar implementasinya berjalan optimal. Di antaranya adalah masih rendahnya tingkat literasi digital pada sebagian masyarakat, keterbatasan infrastruktur teknologi di wilayah terpencil, serta keraguan masyarakat terhadap keamanan transaksi secara daring (Bank Indonesia, 2021). Kekhawatiran terhadap serangan siber, pencurian data pribadi, maupun kesalahan teknis dalam sistem seringkali membuat nasabah ragu untuk sepenuhnya beralih ke layanan digital. Untuk menjawab tantangan tersebut, Bank Syariah Indonesia perlu melakukan penguatan sistem keamanan secara berkelanjutan dan konsisten, serta melaksanakan program edukasi dan sosialisasi yang komprehensif kepada nasabah. Upaya ini tidak hanya bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan publik, tetapi juga untuk memastikan bahwa seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan layanan digital berbasis syariah secara aman, nyaman, dan sesuai dengan nilai-nilai Islam (Ramadhani & Lestari, 2022).

Secara fundamental, konsep kualitas bersifat relatif karena bergantung pada sudut pandang yang digunakan dalam menilai karakteristik dan spesifikasi suatu produk atau jasa. Penilaian terhadap kualitas dapat berorientasi pada persepsi konsumen maupun pada dimensi objektif dari produk atau layanan yang ditawarkan. Dalam konteks layanan, kualitas mencakup sejauh mana suatu jasa mampu memenuhi atau melampaui harapan pelanggan. Persepsi ini menjadi landasan penting dalam membentuk kepuasan, karena pelanggan cenderung mengevaluasi layanan berdasarkan pengalaman pribadi dan ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya. Kualitas layanan memainkan peran yang sangat krusial dalam membangun kepuasan pelanggan. Ketika layanan yang diberikan tidak memenuhi harapan, perusahaan berisiko kehilangan kepercayaan dan loyalitas pelanggan, yang pada akhirnya dapat berdampak pada penurunan daya saing dan kerugian secara bisnis (Lovelock, 2010, dalam Putra & Andjarwati, 2019). Oleh karena itu, konsistensi dalam memberikan layanan yang berkualitas menjadi faktor strategis dalam mempertahankan pelanggan, terutama di tengah persaingan industri yang semakin kompetitif. Dalam industri perbankan, khususnya perbankan syariah, kualitas layanan tidak hanya mencakup aspek teknis dan fungsional, tetapi juga integritas terhadap prinsip-prinsip syariah.

Penelitian yang dilakukan oleh Arianty dan Sukarno (2022) menegaskan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan nasabah. Layanan yang unggul mampu menciptakan pengalaman positif bagi pelanggan, yang pada gilirannya memperkuat hubungan jangka panjang antara nasabah dan lembaga keuangan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi landasan utama dalam upaya memenangkan persaingan dan mempertahankan keberlanjutan bisnis di era digital saat ini.

Metode Pengabdian

Metode pengabdian yang digunakan dalam kegiatan ini mengusung pendekatan edukatif dan partisipatif yang bertujuan untuk meningkatkan literasi digital serta efisiensi layanan perbankan melalui pemanfaatan aplikasi *BYOND by BSI*. Kegiatan diawali dengan observasi awal di BSI KCP Panyabungan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi nasabah, khususnya terkait antrian panjang, keterbatasan waktu layanan, serta rendahnya pemahaman terhadap layanan digital. Setelah dilakukan identifikasi masalah, tim pengabdian melakukan koordinasi dan diskusi bersama pihak manajemen dan customer service BSI guna mendapatkan data dukung serta menyusun strategi sosialisasi yang efektif. Tahapan selanjutnya adalah pelaksanaan sosialisasi dan edukasi yang dilakukan secara langsung kepada nasabah di lingkungan BSI KCP Panyabungan. Sosialisasi ini mencakup pengenalan aplikasi *BYOND by BSI*, panduan penggunaan fitur-fitur utama seperti transfer, cek saldo, pembukaan rekening digital, pembayaran tagihan, hingga layanan *e-wallet*. Edukasi ini dilaksanakan dalam bentuk presentasi interaktif, simulasi penggunaan aplikasi, serta tanya jawab secara langsung agar nasabah benar-benar memahami manfaat serta cara menggunakan aplikasi tersebut. Pendekatan yang digunakan berfokus pada pemberdayaan nasabah agar mampu menjadi pengguna aktif layanan digital perbankan.

Untuk memperkuat hasil edukasi, dilakukan pula pendampingan langsung kepada nasabah, terutama bagi mereka yang mengalami kesulitan teknis atau berasal dari kelompok usia lanjut. Pendampingan ini dilakukan baik di lingkungan kantor cabang maupun di luar kantor, seperti di area publik, pasar, atau komunitas tertentu yang menjadi target kegiatan. Tujuannya adalah memberikan pengalaman langsung dan membangun rasa percaya diri dalam menggunakan layanan digital. Pendekatan personal ini terbukti cukup efektif dalam meningkatkan kepercayaan nasabah terhadap layanan digital. Tahap akhir dari metode pengabdian ini adalah monitoring dan evaluasi, yang dilakukan melalui survei kepuasan nasabah serta pengamatan terhadap perubahan perilaku transaksi nasabah sebelum dan sesudah kegiatan. Survei dilakukan untuk mengetahui tingkat pemahaman, kenyamanan, dan tingkat adopsi terhadap aplikasi *BYOND* setelah pelatihan. Hasil dari monitoring ini menjadi dasar untuk menyusun rekomendasi lanjutan bagi pihak BSI dalam meningkatkan strategi digitalisasi layanan ke depan. Dengan pendekatan yang terstruktur dan berbasis partisipasi, metode ini diharapkan mampu memberikan dampak jangka panjang dalam mendukung transformasi digital perbankan syariah di Indonesia, khususnya di daerah Panyabungan.

Hasil dan Pembahasan

Hasil dari kegiatan pengabdian yang dilaksanakan di BSI KCP Panyabungan menunjukkan adanya dampak yang signifikan terhadap peningkatan efisiensi layanan perbankan melalui penerapan aplikasi *BYOND by BSI*. Program pengabdian ini difokuskan pada edukasi dan pendampingan langsung kepada nasabah agar mampu

memanfaatkan layanan digital secara optimal. Respons positif ditunjukkan oleh mayoritas peserta, baik dari kalangan pelajar, pegawai, pelaku UMKM, maupun ibu rumah tangga yang sebelumnya masih banyak bergantung pada layanan perbankan konvensional. Peningkatan literasi digital terlihat dari hasil pelatihan yang menunjukkan bahwa peserta mampu menggunakan aplikasi BYOND secara mandiri setelah mengikuti sesi sosialisasi dan praktik langsung. Peserta memahami cara mendaftar, login, melakukan transfer antarbank, pembayaran tagihan, hingga *top-up* dompet digital. Proses edukasi yang interaktif dan berbasis praktik sangat membantu nasabah dalam memahami fitur-fitur penting dalam aplikasi.



Gambar 1. Kondisi Ruangan Kantor BSI

Dalam proses pendampingan, ditemukan bahwa adopsi teknologi digital lebih cepat diterima oleh nasabah berusia muda, khususnya dalam rentang usia 20 hingga 40 tahun. Mereka menunjukkan antusiasme tinggi dan cenderung lebih cepat dalam memahami cara kerja aplikasi *BYOND*. Sementara itu, nasabah lanjut usia menunjukkan ketertarikan, namun masih memerlukan bantuan berulang dan pendekatan yang lebih personal. Hal ini menjadi evaluasi penting untuk memperkuat kegiatan pendampingan lanjutan bagi segmen tersebut. Dari segi efisiensi layanan di kantor cabang, terdapat penurunan signifikan dalam jumlah transaksi yang dilakukan secara langsung melalui teller. Berdasarkan data observasi internal, terjadi penurunan dalam transaksi manual dalam dua minggu setelah kegiatan edukasi berlangsung. Penurunan ini berbanding lurus dengan meningkatnya transaksi melalui aplikasi *BYOND*, yang berarti bahwa sebagian besar nasabah mulai memanfaatkan layanan digital untuk kebutuhan perbankan sehari-hari.



Gambar 2. Pengecekan Nasabah BSI

Efisiensi ini juga berdampak pada pelayanan internal di BSI KCP Panyabungan. Dengan berkurangnya jumlah nasabah yang datang langsung ke kantor untuk bertransaksi, staf frontliner dapat lebih fokus dalam melayani keperluan nasabah yang lebih kompleks, seperti konsultasi pembiayaan atau penyelesaian masalah rekening. Selain itu, waktu tunggu nasabah di kantor pun menjadi lebih singkat, yang turut meningkatkan kualitas layanan dan kenyamanan. Survei kepuasan yang dilakukan setelah kegiatan menunjukkan bahwa responden merasa puas dengan aplikasi *BYOND*. Kepuasan ini didasarkan pada kemudahan akses, kecepatan transaksi, serta fleksibilitas waktu, karena aplikasi dapat digunakan di mana saja dan kapan saja. Banyak nasabah menyampaikan bahwa mereka merasa lebih leluasa dalam mengatur aktivitas finansial mereka tanpa perlu bergantung pada jam operasional bank.

Kegiatan pengabdian ini juga memberikan masukan penting kepada pihak BSI KCP Panyabungan mengenai strategi promosi dan edukasi digital ke depan. Diperlukan adanya program edukasi berkelanjutan, baik melalui media digital maupun kegiatan tatap muka berkala, khususnya bagi kelompok nasabah yang belum terbiasa dengan layanan digital. Selain itu, pihak bank juga disarankan untuk memperkuat aspek keamanan dan kepercayaan nasabah terhadap transaksi digital, agar proses digitalisasi dapat berjalan lebih optimal. Secara keseluruhan, kegiatan pengabdian ini berhasil memberikan kontribusi nyata dalam mendorong transformasi layanan perbankan ke arah digital. Melalui kolaborasi antara tim pengabdian dan pihak BSI, nasabah tidak hanya dibekali dengan pengetahuan baru, tetapi juga diarahkan untuk menjadi pengguna aktif teknologi perbankan modern. Dampaknya, efisiensi layanan meningkat, kepuasan nasabah terjaga, dan tujuan BSI untuk menjadi bank syariah yang unggul dalam digitalisasi semakin mendekati kenyataan.



Gambar 3. Promosi Edukasi *Byond by BSI*

Kesimpulan

Kegiatan pengabdian yang dilakukan di BSI KCP Panyabungan membuktikan bahwa pendekatan edukatif dan partisipatif efektif dalam meningkatkan literasi dan penggunaan layanan digital *BYOND by BSI*. Mayoritas nasabah, terutama yang berusia muda, mampu beradaptasi dengan aplikasi dan melakukan transaksi secara mandiri, yang berdampak langsung pada penurunan antrean dan peningkatan efisiensi layanan di kantor cabang. Kepuasan nasabah meningkat seiring dengan kemudahan akses, fleksibilitas waktu, dan kecepatan transaksi yang ditawarkan *BYOND*. Namun demikian, tantangan masih ditemui pada kelompok lansia yang membutuhkan pendampingan lebih intensif. Oleh karena itu, diperlukan edukasi berkelanjutan dan penguatan sistem keamanan untuk memastikan transformasi digital berjalan optimal dan inklusif. Secara keseluruhan, kegiatan ini mendukung tujuan BSI dalam memperluas jangkauan layanan syariah berbasis digital dan meningkatkan daya saing di era modern.

Referensi

- A'yun, E. F., & Ulfah, M. (2025). Efektivitas *BYOND By BSI* dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah*, 3(1), 301-308.
- Arianty, R., & Sukarno, A. Z. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank BUMN di Makassar. *Jurnal Maksipreneur*, 11(2), 269-283. <https://doi.org/10.30588/jmp.viii2.889>
- Bank Indonesia. (2021). Transformasi Digital Perbankan Syariah. Laporan Bank Indonesia, 25(3), 89-102.
- Huda, N., & Nasution, A. (2021). Digital Banking: Perkembangan dan Tantangan di Indonesia. Jakarta: Pustaka Mandiri.
- Karim, A. (2019). Bank Islam: Analisis Fiqih dan Keuangan. Jakarta: Rajawali Pers.

- Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah melalui Mobile Banking BYOND by BASI. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 465-472.
- Putra, H. R., & Andjarwati, A. L. (2019). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Pemulihan Layanan Terhadap Loyalitas Dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Nasabah Bank Mandiri Di Surabaya). *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(1), 220–227.
- Ramadhani, F., & Lestari, D. (2022). Keamanan Digital dalam Perbankan Syariah: Studi Kasus pada Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Syariah*, 18(1), 45-60.
- Sutrisno, H. (2020). Kepercayaan dan Loyalitas dalam Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Ekonomi Islam*, 15(2), 120-135.