

ABSTRAK

Ipan Ramdani
(1219220064)

Analisis BYOND *App* Sebagai Inovasi Baru Dalam Meningkatkan Pelayanan Terhadap Nasabah Bank Syariah Indonesia di Wilayah Kota Bandung

Perkembangan teknologi digital dalam industri perbankan mendorong bank-bank syariah untuk berinovasi dalam memberikan layanan yang lebih efisien, aman, dan sesuai prinsip syariah. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah peluncuran BYOND *App* oleh Bank Syariah Indonesia (BSI), yang hadir sebagai SuperApp untuk memenuhi kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis mekanisme dan fitur-fitur BYOND *App* sebagai inovasi baru, serta mengidentifikasi keunggulan dan kelemahan aplikasi tersebut dalam meningkatkan pelayanan terhadap kepuasan nasabah di wilayah Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap sepuluh nasabah aktif pengguna BYOND *App* dan satu pegawai internal BSI, serta didukung dokumentasi dan kajian pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND *App* memiliki fitur unggulan seperti transfer antarbank, top-up e-wallet, QRIS, ZISWAF digital, serta tarik tunai tanpa kartu. Keunggulan lainnya terletak pada tampilan antarmuka modern, sistem keamanan tinggi, dan pengalaman pengguna yang mudah. Aplikasi ini memenuhi unsur teori inovasi menurut Everett Rogers, terutama pada aspek *relative advantage*, *trialability*, dan *observability*. Dalam perspektif pelayanan, aplikasi ini juga memenuhi sebagian besar dimensi SERVQUAL, meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Namun, masih ditemukan kelemahan seperti kendala verifikasi wajah saat aktivasi dan keterlambatan notifikasi transaksi. Kesimpulannya, BYOND *App* merupakan inovasi digital yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah BSI, serta memperkuat posisi BSI sebagai bank syariah yang modern dan inklusif. Pengembangan lanjutan pada aspek teknis dan edukasi pengguna sangat disarankan agar layanan ini semakin optimal.

Kata kunci: BYOND App, Inovasi Digital, Pelayanan, Kepuasan Nasabah, Bank Syariah Indonesia.