

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**PENERAPAN LAYANAN DIGITAL PADA APLIKASI BYOND DI BANK
SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA RIAU**

LAPORAN AKHIR

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Dan Memenuhi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Ahli Madya (A.Md) Fakultas Syariah Dan Hukum**



UIN SUSKA RIAU

WAN FIKRI MAULANA
NIM. 02220614904

PROGRAM STUDI D-III

PERBANKAN SYARIAH

UIN SUSKA RIAU

FAKULTAS SYARIAH DAN HUKUM

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2025 M/1447 H



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PENGESAHAN

Laporan Akhir dengan judul **"PENERAPAN LAYANAN DIGITAL PADA APLIKASI BYOND DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA RIAU"**, yang ditulis oleh:

NAMA : Wan Fikri Maulana
 NIM : 02220614904
 PROGRAM STUDI : D-III Perbankan Syariah

Telah dimunaqasyahkan pada:

Hari/Tanggal : Senin, 28 Juli 2025
 Waktu : 08.00 WIB s/d selesai
 Tempat : Ruang Munaqasyah (Gedung belajar Lt.2).

Telah diperbaiki sesuai dengan permintaan Tim Penguji Munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 28 Juli 2025

TIM PENGUJI MUNAQASYAH

Ketua
Dr. Jenita, SE, MM

Sekretaris
Haniah Lubis, SE., ME, Sy

Penguji I
Dr. Syahpawi, S.Ag., M. Sh

Penguji II
Dr. Amrul Muzan, S.HI., MA

Mengetahui

Dekan Fakultas Syariah dan Hukum





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Laporan akhir dengan judul Penerapan Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND Di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau, yang ditulis oleh:

Nama : Wan Fikri Maulana
 NIM : 02220614269
 Program Studi : D-III Perbankan Syariah

Dapat diterima dan disetujui untuk diajukan dalam sidang munaqasyah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pekanbaru, 23 Juli 2025
 Pembimbing 1

Pembimbing 2


Dr. Nurnasrina SE., M.Si
 NIP. 198004052009012008


Haniah Lubis, ME.Sy
 NIP. 198311072019032004

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama	: Wan Fikri Maulana
NIM	: 02220614904
Tempat/ Tgl. Lahir	: Siak, 26 April 2004
Fakultas	: Syariah dan Hukum
Prodi	: D-III Perbankan Syariah
Judul Laporan Akhir	: Penerapan Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND Di Bank Syariah Indonesia Pekanbaru UIN SUSKA Riau

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Laporan Akhir dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil dari pemikiran dan penelitian saya sendiri
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu, Laporan Akhir saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiarisme.
4. Apabila di kemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Laporan Akhir saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 23 Juli 2025
g menyatakan,

Wan Fikri Maulana
NIM.02220614904





1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

Wan Fikri Maulana, (2025) : Penerapan Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND Di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang mendorong transformasi layanan di sektor perbankan, termasuk perbankan syariah. Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai institusi keuangan syariah turut berinovasi melalui peluncuran aplikasi BYOND yang bertujuan untuk memberikan kemudahan transaksi keuangan berbasis syariah secara digital. Aplikasi ini diimplementasikan di berbagai unit kerja, salah satunya di Kantor Cabang Pembantu (KCP) BSI Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan layanan digital melalui aplikasi BYOND di lingkungan kampus tersebut, serta mengidentifikasi berbagai kendala dan tantangan yang dihadapi dalam proses implementasinya.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dengan pegawai BSI dan mahasiswa sebagai pengguna aplikasi, observasi langsung di lokasi, serta dokumentasi terkait aktivitas layanan digital di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau. Pendekatan ini dipilih untuk memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai realitas penerapan layanan digital BYOND dalam konteks operasional dan sosial di lingkungan akademik.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan layanan digital pada aplikasi BYOND telah memberikan kontribusi positif terhadap kemudahan dan efisiensi transaksi keuangan nasabah, terutama dalam fitur-fitur seperti transfer, QRIS, pembayaran zakat, wakaf, dan penggunaan e-wallet. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam implementasinya, antara lain keterbatasan pemahaman digital pada sebagian nasabah, gangguan teknis dalam penggunaan aplikasi, serta kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi. Oleh karena itu, diperlukan upaya strategis seperti edukasi digital yang intensif, peningkatan infrastruktur teknologi, dan penguatan sistem keamanan untuk memastikan layanan digital BYOND dapat berjalan optimal dan berkelanjutan sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah.

Kata Kunci : Penerapan, Layanan Digital, Aplikasi BYOND



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR

Assalamu.alaikum Wr. Wb.

Segala puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Alhamdulillah, atas rahmat, karunia, dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan akhir dengan judul **“PENERAPAN LAYANAN DIGITAL PADA APLIKASI BYOND DI BANK SYARIAH INDONESIA KCP PEKANBARU UIN SUSKA RIAU”** dengan baik dan maksimal.

Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) pada Fakultas Syariah dan Hukum, Jurusan D3 Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penyelesaian laporan akhir ini tidak terlepas dari bantuan, dukungan, serta kerja sama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayahanda Wan Idris dan Ibunda Inyatun, orang tua tercinta, atas segala doa, dukungan, baik material maupun non-material, yang telah menjadi motivasi utama dalam menyelesaikan studi ini.
2. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti MS, S.E., M.Si., AK., CA. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Bapak Prof.H. Raihani, M.Ed., Ph.D, sebagai Wakil Rektor I, Bapak Dr. Alex Wenda,ST, M.Eng, Wakil Rektor II, Bapak Dr. Harris Simamere, M.T, Wakil Rektor III Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Maghfirah, MA., selaku Dekan Fakultas Syariah dan Hukum, beserta Bapak Dr. Muhammad Darwis, S.HI., MH, Wakil Dekan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

I, Ibu Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si, Wakil Dekan II, Bapak Dr. M. Alpi Shahrin, M.H. Wakil Dekan III Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

4. Ibu Dr. Jenita, SE, MM, selaku Ketua Jurusan D3 Perbankan Syariah, dan Ibu Rozi Andrini, M. E, selaku Sekretaris Jurusan D3 Perbankan Syariah, atas bimbingan dan arahnya selama penyusunan laporan akhir ini.
5. Selaku Pembimbing I ibu Dr. Nurnasrina, S.E., M.Si, dan selaku Pembimbing II ibu Haniah Lubis, ME.Sy, yang telah memberikan banyak masukan, arahan, serta bimbingan berharga.
6. Ibu Nuryanti, S.E.I., ME.Sy, selaku Dosen Penasehat Akademik, atas bimbingan dan masukan selama masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen Fakultas Syariah dan Hukum, khususnya Prodi Perbankan Syariah, yang telah memberikan ilmu, mendidik, dan membimbing penulis selama proses perkuliahan.
8. Staf Tata Usaha Fakultas Syariah dan Hukum, serta Perpustakaan Fakultas, atas bantuan dalam urusan administrasi selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman Mahasiswa Perbankan Syariah, yang telah berpartisipasi sebagai objek penelitian dalam laporan akhir ini.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya dan memohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam laporan ini. Penulis berharap laporan akhir ini dapat memberikan manfaat dan dampak positif bagi para

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pembaca. Penulis juga terbuka terhadap kritik dan saran yang dapat memperbaiki dan mengembangkan karya di masa mendatang.

Pekanbaru, 12 Juli 2025

Wan Fikri Maulana
NIM. 02220614904



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta ini dilindungi undang-undang

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5
D. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
A. Kerangka Teori.....	7
1. Penerapan.....	7
2. Layanan Digital	9
3. Mobile Banking	11
B. Bank Syariah	16
1. Pengertian Bank Syariah	16
C. Penelitian Terdahulu	22
BAB III METODE PENELITIAN	27
A. Jenis Penelitian.....	27
B. Lokasi Penelitian.....	27
C. Subjek dan Objek Penelitian	28
D. Informan Penelitian.....	28
E. Sumber Data.....	29
F. Teknik Pengumpulan Data.....	30
G. Teknik Analisis Data.....	31
H. Gambaran dari BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau	31



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	36
A. Penerapan Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND Di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau	36
1. Transfer.....	37
2. QRIS	38
3. Zakat	39
4. Wakaf.....	40
5. E-Wallet.....	41
B. Kendala dan Tantangan yang Dihadapi dalam Implementasi BYOND di Lingkungan Operasional BSI KCP Pekanbaru UIN Suska Riau	44
1. Respon Nasabah Ketika Menghadapi Kendala dalam Menggunakan Aplikasi BYOND	45
2. Tantangan yang Dialami Nasabah dalam Melakukan Transaksi Digital Aplikasi BYOND	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
A. Kesimpulan	49
B. Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52

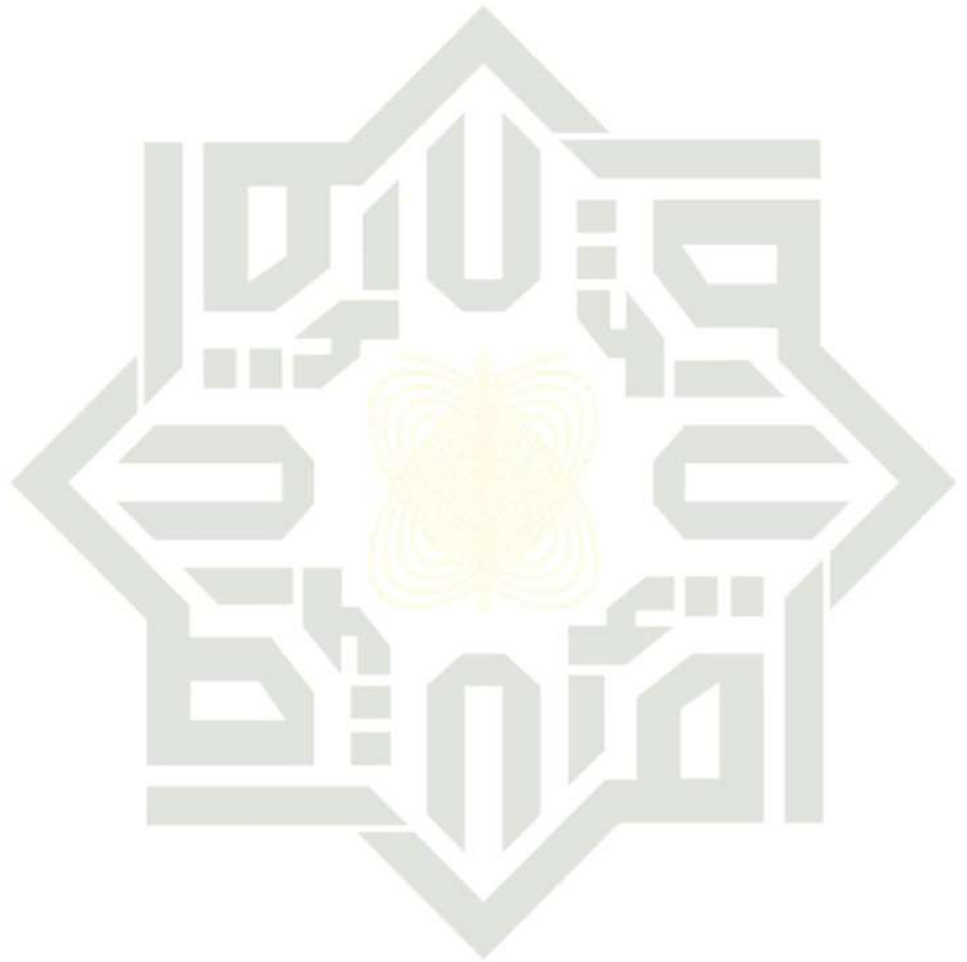


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

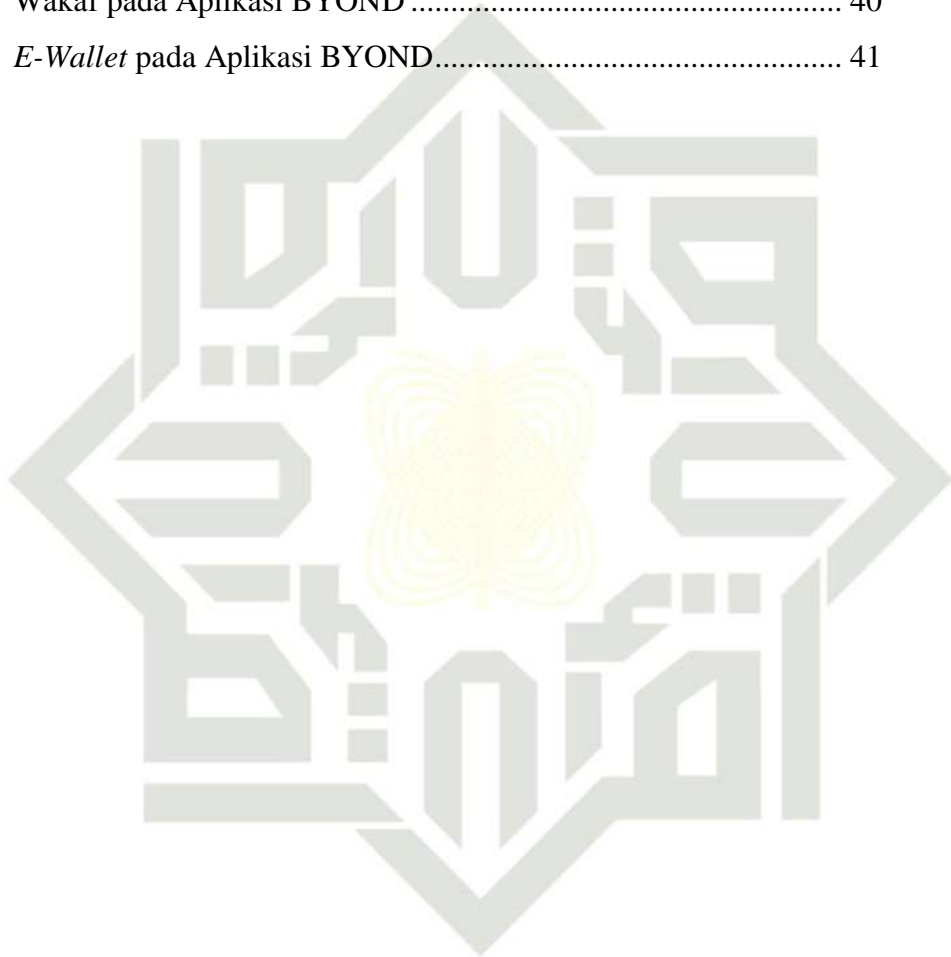
Tabel 2. 1	Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini	22
Tabel 3. 1	Struktur Organisasi BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau	35



UIN SUSKA RIAU

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4. 1	Transfer pada Aplikasi BYOND	37
Gambar 4. 2	QRIS pada Aplikasi BYOND.....	38
Gambar 4. 3	Zakat pada Aplikasi BYOND.....	39
Gambar 4. 4	Wakaf pada Aplikasi BYOND	40
Gambar 4. 5	<i>E-Wallet</i> pada Aplikasi BYOND.....	41



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan besar dalam berbagai sektor, termasuk industri perbankan. Digitalisasi tidak hanya menjadi pilihan, tetapi telah menjadi keharusan dalam menciptakan efisiensi layanan, meningkatkan kenyamanan nasabah, serta menjaga daya saing di tengah kompetisi industri keuangan yang semakin ketat.¹ Bank Syariah sebagai bagian dari industri keuangan di Indonesia juga turut terdorong untuk melakukan inovasi dalam menyediakan layanan digital yang sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai bank hasil *merger* tiga bank syariah milik BUMN yang telah meluncurkan aplikasi bernama BYOND untuk mendukung layanan digital perbankan syariah. Aplikasi ini menjadi salah satu inovasi penting dalam mendekatkan layanan perbankan syariah kepada masyarakat, khususnya generasi muda yang terbiasa dengan teknologi. BYOND dirancang untuk menyediakan berbagai fitur seperti pembukaan rekening online, pembayaran, transfer, hingga fitur lifestyle berbasis syariah yang diakses dalam satu platform digital.

Meskipun aplikasi BYOND menawarkan berbagai keunggulan, keberhasilan penerapannya tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan teknologi, tetapi juga oleh sejauh mana layanan digital tersebut benar-benar diterapkan secara efektif dan efisien di setiap unit kerja bank, termasuk Kantor Cabang Pembantu (KCP). Salah

¹ Otoritas Jasa Keuangan (OJK). "Transformasi Digital di Sektor Jasa Keuangan." Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

satu cabang yang menarik untuk diteliti adalah BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau, yang berada di lingkungan akademik dan memiliki potensi nasabah dari kalangan mahasiswa, dosen, serta civitas akademika lainnya.

Lingkungan kampus merupakan pasar strategis bagi bank syariah karena memiliki segmentasi nasabah yang kritis dan sadar akan teknologi. Namun, keberhasilan adopsi aplikasi BYOND pada segmen ini tidak bisa dianggap otomatis terjadi. Perlu dianalisis bagaimana pihak BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau melakukan sosialisasi, pendampingan, dan edukasi terhadap penggunaan aplikasi tersebut, serta bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna dari kalangan civitas akademika terhadap layanan digital yang ditawarkan.

Selain itu, penerapan layanan digital pada aplikasi BYOND juga perlu dilihat dari sisi operasional internal bank. Bagaimana kesiapan sumber daya manusia, sistem pelayanan, serta infrastruktur penunjang dalam mendukung transformasi digital di tingkat cabang, khususnya KCP yang memiliki keterbatasan dibanding kantor cabang utama.²

Dari sisi prinsip syariah, penting juga untuk mengkaji bagaimana penerapan digitalisasi ini tetap menjunjung tinggi prinsip transparansi, adil, dan jauh dari unsur gharar dalam setiap fitur layanan yang disediakan. Hal ini menjadi tantangan tersendiri karena digitalisasi harus tetap berjalan dalam koridor hukum syariah tanpa mengurangi nilai-nilai kepatuhan terhadap fatwa Dewan Syariah Nasional – Majelis Ulama Indonesia (DSN-MUI).

² Andini, Ramli, & Apriani. Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking (Studi Pada BSI KCP Balikpapan Baru 1). *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, Volume 4., No. 1., (2022), h. 17-25.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Fenomena ini cukup menarik karena hal tersebut akan menggambarkan realitas penerapan layanan digital BYOND di lapangan secara mendalam dan menyeluruh. Penelitian ini tidak hanya berfokus pada teknologi, tetapi juga aspek sosial, kultural, dan perilaku pengguna dalam konteks institusi perbankan syariah.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan layanan digital pada aplikasi BYOND di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau, baik dari sisi strategi, proses implementasi, hingga persepsi dan respons nasabah. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan yang berguna bagi BSI dalam mengembangkan strategi digitalisasi yang lebih efektif, khususnya pada segmentasi kampus dan generasi muda.

Oleh karena itu, penting untuk dilakukan penelitian mengenai penerapan layanan digital pada aplikasi BYOND di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau, guna mengetahui sejauh mana layanan digital tersebut telah dimanfaatkan, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan digital sesuai dengan nilai-nilai perbankan syariah.

Penelitian ini juga penting untuk melihat sejauh mana bank syariah mampu bersaing dengan bank konvensional dan aplikasi keuangan lainnya. Kalau layanan digital seperti BYOND tidak terus diperbaiki, bisa jadi generasi muda lebih memilih layanan dari bank atau aplikasi lain yang lebih mudah dan menarik. Oleh karena itu, perlu ada upaya untuk mengetahui apa saja kekurangan dari layanan BYOND saat ini dan bagaimana cara meningkatkannya agar sesuai dengan kebutuhan pengguna, terutama kalangan mahasiswa.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Penelitian ini mungkin bisa memberikan masukan bagi BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau agar layanan digital mereka bisa lebih baik. Hasil penelitian diharapkan bisa membantu bank dalam meningkatkan promosi aplikasi BYOND, memberi edukasi lebih kepada nasabah, dan menambah fitur yang sesuai dengan kebutuhan mahasiswa. Dengan begitu, BYOND tidak hanya bermanfaat secara teknologi, tetapi juga mendukung perkembangan bank syariah di masa depan.

B. Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi pada penerapan layanan digital melalui aplikasi BYOND oleh Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Pekanbaru yang berlokasi di lingkungan kampus UIN SUSKA Riau. Fokus penelitian hanya mencakup layanan-layanan utama dalam aplikasi BYOND seperti transaksi digital, pembayaran, serta fitur keuangan lain yang berkaitan langsung dengan aktivitas perbankan nasabah dari kalangan civitas akademika. Penelitian ini menghadapi kendala dan respons pada digitalisasi perbankan berbasis aplikasi BYOND, dilakukan dalam rentang waktu tertentu, dan menggunakan metode wawancara untuk pengumpulan data.

A. Rumusan Masalah

Bagaimana Penerapan Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND Di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau?

Apa saja kendala dan tantangan yang dihadapi dalam implementasi BYOND di lingkungan operasional Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

C Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Penerapan Layanan Digital Pada Aplikasi BYOND Di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.
- b. Untuk mengetahui kendala serta tantangan yang dihadapi dalam implementasi dari aplikasi BYOND di lingkungan operasional BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

Manfaat Penelitian

- a. Memberikan masukan strategis bagi BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam mengevaluasi efektivitas penerapan aplikasi BYOND, khususnya dalam menjangkau segmen nasabah di lingkungan kampus.
- b. Memberi ruang bagi mahasiswa sebagai pengguna aplikasi untuk menyampaikan pengalaman, pendapat, dan kebutuhan mereka terhadap layanan digital perbankan.
- c. Menjadi sumber referensi ilmiah bagi pembaca yang tertarik pada isu digitalisasi perbankan, khususnya dalam konteks bank syariah.
- d. Sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada jurusan Perbankan Syariah Fakultas Syariah dan Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

D Sistematika Penulisan

Agar mendapatkan gambaran yang jelas dalam penulisan penelitian ini, penulis menyusun sistematikanya sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I:

PENDAHULUAN

Pada bab ini terdiri dari Latar Belakang Masalah, Batasan Masalah, Rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian, serta Sistematika Penulisan.

BAB II:

TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang Kerangka Teori meliputi Pengertian Sosialisasi Penggunaan pada Aplikasi BYOND di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau, terhadap Efektivitas Aplikasi BYOND dalam Mendukung Literasi Keuangan Digital dan Penelitian Terdahulu.

BAB III:

METODE PENELITIAN

Pada bab ini terdiri dari Jenis Penelitian, Lokasi Penelitian, Subjek dan Objek Penelitian, Informan Penelitian, Sumber Data, Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Analisa Data.

BAB IV:

HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Menyajikan Peran Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam meningkatkan layanan digital bagi Mahasiswa, nasabah, dan civitas akademika UIN SUSKA Riau, serta membahas penerapan layanan digital yang dilakukan di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

BAB V:

PENUTUP

Pada bab ini terdiri dari Kesimpulan dan Saran.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kerangka Teori

1. Penerapan

a. Pengertian Penerapan

Penerapan dapat diartikan sebagai proses pelaksanaan atau implementasi suatu konsep, sistem, atau kebijakan dalam praktik nyata. Penerapan mencakup aspek strategi pengenalan, proses sosialisasi, edukasi pengguna, serta pelaksanaan teknis hingga evaluasi efektivitas penggunaan aplikasi tersebut. Dengan kata lain, penerapan bukan hanya soal penggunaan teknologi itu sendiri, tetapi juga mencakup bagaimana teknologi tersebut diterima, dimanfaatkan, dan berfungsi sesuai dengan tujuan institusional dan kebutuhan pengguna.³ Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), penerapan diartikan sebagai proses, cara, atau perbuatan menerapkan, yaitu menjadikan sesuatu berguna atau efektif dalam praktik atau pelaksanaan.⁴

Menurut Usman, penerapan (implementasi) adalah bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.⁵

³ Siagian Sondang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2008), h. 129.

⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ed. ke-VI, Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2023, h. 1030.

⁵ Usman, Nurdin, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002), h. 70

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Setiawan, penerapan (implementasi) adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya serta memerlukan jaringan pelaksana, birokrasi yang efektif.⁶

Berdasarkan dua teori tersebut dapat disimpulkan bahwa penerapan (implementasi) merupakan suatu proses yang terencana, yang melibatkan aktivitas nyata, aksi, dan tindakan sistematis untuk mencapai tujuan tertentu. Proses ini tidak hanya mengandalkan tindakan semata, tetapi juga menuntut adanya mekanisme yang jelas, interaksi yang selaras antara tujuan dan pelaksanaan, serta dukungan dari jaringan pelaksana dan birokrasi yang efektif agar implementasi berjalan optimal.

b. Unsur-Unsur dalam Penerapan

Dalam suatu proses penerapan, terdapat beberapa unsur penting yang harus diperhatikan agar implementasi dapat berjalan secara efektif dan mencapai hasil yang diharapkan.

- 1) Teori atau konsep dasar, dapat menjadi landasan dari apa yang hendak diterapkan. Teori ini biasanya bersumber dari hasil kajian ilmiah atau pengembangan sistem yang telah terbukti secara konseptual.
- 2) Konteks atau objek penerapan, yakni lingkungan, institusi, atau individu yang menjadi sasaran dari penerapan tersebut, misalnya nasabah bank, siswa, atau masyarakat umum.

⁶ Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. (Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2004), h. 39

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 3) Tujuan penerapan, juga menjadi unsur krusial, karena setiap penerapan harus memiliki arah atau target yang jelas agar prosesnya terukur dan dapat dievaluasi.
- 4) Metode, ini dapat menjadi unsur teknis yang menentukan bagaimana teori atau sistem tersebut dioperasikan secara nyata di lapangan.
- 5) Evaluasi terhadap penerapan, menjadi unsur yang tidak kalah penting, karena dari evaluasi inilah diketahui efektivitas, efisiensi, dan dampak dari implementasi tersebut.⁷

2. Layanan Digital

a. Pengertian Layanan Digital

Layanan digital adalah bentuk penyediaan layanan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, terutama jaringan internet dan perangkat digital, untuk memberikan akses, interaksi, dan transaksi kepada pengguna secara efisien, cepat, dan fleksibel. Dalam konteks perbankan, layanan digital mencakup berbagai fitur seperti *mobile banking*, *internet banking*, *digital onboarding*, pembayaran digital, serta integrasi sistem keuangan berbasis aplikasi. Layanan digital bertujuan untuk meningkatkan kenyamanan nasabah, memperluas jangkauan pelayanan, serta mendukung transformasi bisnis yang lebih adaptif terhadap perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen masa kini.⁸ Dengan hadirnya layanan digital, perbankan tidak lagi terbatas pada layanan fisik di kantor cabang, tetapi mampu menghadirkan

⁷ Sugiyono, (2016). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*, (Bandung: Alfabeta, 2016), h. 73-75.

⁸ Purbo Onno dan Wahyudi, *Transformasi Digital dalam Dunia Perbankan*. (Jakarta: Gramedia Digital Nusantara, 2020), h.67.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan real-time kapan saja dan di mana saja. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata "Layanan" diartikan sebagai usaha untuk membantu menyediakan kebutuhan orang lain.⁹ Sedangkan kata "Digital" berarti berkaitan dengan angka-angka untuk sistem perhitungan tertentu, berhubungan dengan penayangan informasi melalui teknologi komputer atau internet.¹⁰ Dengan demikian, secara istilah, layanan digital dapat dimaknai sebagai bentuk pelayanan yang diberikan melalui media berbasis teknologi digital seperti komputer, internet, atau aplikasi seluler.

b. Praktik Perbankan dalam Layanan Digital

Teknologi informasi merupakan teknologi yang dipergunakan untuk mengolah data dalam menghasilkan informasi yang berkualitas yaitu relevan, akurat dan tepat waktu untuk keperluan bisnis, perorangan maupun pemerintahan dalam pengambilan sebuah keputusan.¹¹ Teknologi informasi kini memiliki peran penting di semua aspek kehidupan tanpa terkecuali, perbankan memanfaatkan teknologi informasi sebagai penunjang kegiatan operasionalnya, nasabah bisa mengakses kegiatan yang berkaitan dengan transaksi mereka melalui smartphone dengan dukungan internet.

Praktik perbankan modern menjadi sebuah tuntutan dalam menggunakan teknologi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam kegiatan operasional. Ketatnya persaingan di era digital di industri perbankan maka harus menerapkan strategi dan kebijakan untuk pengembangan teknologi

⁹ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), op. cit., h. 790.

¹⁰ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), op. cit., h. 320.

¹¹ Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*, (Bandung: Pustaka Setia, 2019), h. 89-90.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

yang sejalan dengan tujuan bisnis perbankan, penerapan sistem informasi teknologi dirancang sedemikian rupa untuk menghasilkan kualitas pelayanan kepada nasabah. Sistem informasi debitur (SID) merupakan sistem yang mencatat informasi terkait debitur secara keseluruhan baik perorangan maupun badan usaha, informasi tersebut diolah atas pelaporan dana dari pelapor yang diterima Bank Indonesia. Tujuan SID bagi pemberi kredit/pembiayaan (bank) yaitu proses analisis dan pemberian keputusan lebih cepat, ketergantungan agunan konvensional dapat berkurang, bank dapat menilai reputasi kredit calon nasabah sebagai pengganti jaminan. Adapun bagi penerima kredit/pembiayaan (nasabah) yaitu persetujuan kredit/pembiayaan lebih cepat, nasabah UMKM diberi akses luas karena bank mengandalkan reputasi keuangannya.¹²

3. Mobile Banking

a. Pengertian Mobile banking

Menurut Ikatan Bankir Indonesia, *Mobile banking* adalah layanan perbankan yang dapat diakses langsung melalui perangkat telepon seluler berbasis GSM (*Global System for Mobile Communication*) dengan memanfaatkan *Short Message Service* (SMS). Beberapa jenis transaksi yang dapat dilakukan melalui *Mobile banking* meliputi:¹³

- 1) Transfer dana, pengecekan saldo, mutasi rekening, dan informasi nilai tukar

¹² Dadang Husen Sobana, *op. cit.*, h. 11-13

¹³ Ikatan Bankir Indonesia, *Prinsip-Prinsip Dasar Operasi Perbankan*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014), h. 212.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 2) Pembayaran seperti premi asuransi, tagihan listrik, telepon, dan pulsa seluler.
- 3) Pembelian, seperti pulsa isi ulang, tiket penerbangan, dan tiket kereta api.

Demi keamanan dalam bertransaksi melalui *Mobile banking*, beberapa langkah perlu diperhatikan, antara lain:

- 1) Menjaga kerahasiaan *Personal Identification Number (PIN) Mobile banking*.
- 2) Mengubah PIN secara mandiri, dan segera menggantinya jika diketahui oleh pihak lain.
- 3) Apabila kartu SIM GSM hilang, dicuri, atau berpindah tangan, segera informasikan ke bank terdekat atau hubungi *Call Center* bank tersebut.¹⁴

Dalam sistem perbankan tradisional, nasabah diharuskan datang secara fisik ke bank untuk menyelesaikan transaksi. Proses seperti transfer uang memakan waktu lama karena nasabah harus mengisi formulir dan mengantri. Hal ini membuat pendekatan tersebut menjadi tidak efisien. Keputusan bank untuk menyediakan layanan *Mobile banking* bertujuan mengatasi keterbatasan ini. Dengan *Mobile banking*, transaksi menjadi lebih cepat, nyaman, dan efisien dibandingkan metode tradisional.¹⁵

Pengembangan layanan *Mobile banking* juga dipengaruhi oleh kebutuhan masyarakat terhadap teknologi informasi terkini. Layanan ini memanfaatkan

¹⁴ Ikatan Bankir Indonesia, op. cit., h. 213.

¹⁵ Ikatan Bankir Indonesia, op. cit., h. 210.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

teknologi data untuk meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi risiko, sekaligus memberikan nilai tambah kepada nasabah. *Mobile banking* memberikan kemudahan akses untuk melakukan berbagai transaksi keuangan kapan saja dan di mana saja, dengan syarat tersedia jaringan seluler dan internet.¹⁶

Bank juga merasakan manfaatnya, seperti pengurangan jumlah *teller* dan staf layanan pelanggan. Meskipun *Mobile banking* menawarkan kemudahan, layanan ini bergantung pada jaringan operator seluler. Jika terjadi gangguan atau area tanpa sinyal, layanan *Mobile banking* tidak dapat diakses. Namun, tanggung jawab atas masalah ini lebih terkait dengan operator seluler atau penyedia internet, bukan bank.¹⁷

Mobile banking kini menjadi salah satu inovasi penting dalam perbankan di Indonesia, yang bertujuan mendukung persaingan ekonomi global. Dengan memberikan kemudahan akses dan kenyamanan transaksi kepada nasabah, layanan ini berkontribusi pada peningkatan kepuasan pelanggan serta daya saing lembaga keuangan.¹⁸

BYOND merupakan salah satu aplikasi digital yang dikembangkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi dan pengelolaan keuangan. Aplikasi ini dirancang untuk menghadirkan layanan yang praktis, aman, dan nyaman bagi pengguna,

¹⁶ Fitria Husna, "Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah" dalam Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRME), Volume. 1, No. 3, (2024), h. 119–122.

¹⁷ Nurrahma Putri, "Kendala dalam Pengoperasian Mobile banking pada Nasabah BRI Syariah Bengkulu", (Skripsi, IAIN Bengkulu, 2021), h. 45

¹⁸ Otoritas Jasa Keuangan, *Laporan Perkembangan Teknologi Finansial di Indonesia* (Jakarta: OJK, 2022), h. 15.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

khususnya dalam konteks perbankan syariah. Inovasi teknologi yang memberikan manfaat bagi banyak orang termasuk dalam perbuatan baik yang dianjurkan dalam Islam. Hal ini sejalan dengan firman Allah SWT dalam Al-Qur'an:

يَرَهُ خَيْرًا ذَرَّةٍ مِّثْقَالٍ يَعْمَلُ فَمَنْ

Artinya: “Barang siapa yang mengerjakan kebaikan seberat zarrah pun, niscaya dia akan melihat (balasannya).” (QS. Az-Zalzalah: 7)¹⁹

Ayat ini menegaskan bahwa setiap bentuk kebaikan, sekecil apa pun, termasuk menciptakan teknologi yang memberikan kemudahan dan kemaslahatan bagi umat, akan mendapat balasan dari Allah SWT. Oleh karena itu, pengembangan aplikasi seperti BYOND dapat dipandang sebagai bentuk kontribusi dalam mendukung literasi keuangan digital masyarakat yang sesuai prinsip syariah.

b. Fitur Transaksi *Mobile Banking*

Bank Syariah Indonesia (BSI) telah menawarkan layanan perbankan melalui perangkat seluler untuk memberikan kemudahan kepada nasabah. Layanan ini mencakup transaksi seperti transfer, pembayaran tagihan (listrik, air, pajak, asuransi, internet), pembelian (pulsa, tiket), dan berbagai fitur lainnya, selain layanan informasi seperti saldo, mutasi rekening, dan lokasi cabang/ATM terdekat.²⁰

¹⁹ Q.S. Az-Zalzalah (99): 7

²⁰ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “BSI Mobile – Aplikasi Perbankan Digital” artikel dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>. Diakses pada 27 Mei 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BYOND merupakan aplikasi perbankan digital dari Bank Syariah Indonesia yang memanfaatkan teknologi *General Packet Radio Service* (GPRS) untuk mempermudah nasabah melakukan transaksi. Dalam aplikasi BYOND, tersedia berbagai fitur berikut:²¹

1) Informasi Rekening

Menu ini berfungsi untuk melihat informasi saldo serta transaksi lainnya. Submenu yang tersedia terdapat, informasi saldo, daftar mutasi, informasi portofolio, daftar transaksi terjadwal, registrasi notifikasi.

2) Transfer

Menu Transfer memungkinkan nasabah melakukan berbagai jenis transfer terdapat, transfer antar rekening BSI, transfer ke bank lain, pembayaran menggunakan qris, tarik tunai.

3) Pembayaran

Menu Pembayaran pada aplikasi BYOND dirancang untuk memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai jenis pembayaran secara digital. Melalui fitur ini, nasabah dapat membayar tagihan PLN pascabayar, layanan komunikasi seperti Telkom, HP, maupun Telkom Pay, serta melakukan pembayaran untuk keperluan akademik dan institusi. Tak hanya itu, menu ini juga mendukung pembayaran layanan internet dan TV kabel, sehingga memberikan kenyamanan

²¹ PT Bank Syariah Indonesia Tbk, "BYOND by BSI – Produk dan Layanan" artikel dari <https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>. Diakses pada 27 Mei 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan efisiensi dalam mengelola berbagai kewajiban finansial secara terpusat dalam satu aplikasi.

4) Pembelian

Menu ini memudahkan nasabah dalam melakukan berbagai pembelian secara praktis, seperti voucher HP, token PLN, paket data, hingga layanan aqiqah, semuanya dapat diakses langsung melalui aplikasi tanpa harus keluar rumah.

5) QRIS

Menu QRIS memungkinkan nasabah melakukan pembayaran dengan memindai barcode. Keunggulan fitur ini adalah kemampuannya untuk memindai barcode pada stiker maupun barcode berbentuk foto yang tersimpan di memori perangkat.

Dengan fitur-fitur tersebut, BYOND memberikan kemudahan, kenyamanan, dan pengalaman yang modern dalam memenuhi kebutuhan perbankan nasabah.

Bank Syariah

1. Pengertian Bank Syariah

Bank syariah adalah lembaga keuangan yang menjalankan kegiatan perbankan berdasarkan prinsip-prinsip syariah yang berlandaskan Al-Qur'an dan Hadis. Berbeda dengan bank konvensional yang menerapkan sistem bunga, bank syariah lebih mengutamakan mekanisme bagi hasil,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sistem sewa, serta transaksi jual beli yang sepenuhnya bebas dari praktik riba.²²

Secara umum, bank syariah dapat diartikan sebagai lembaga keuangan yang berfokus pada penyediaan layanan penyimpanan, pembiayaan, serta fasilitas transaksi pembayaran. Bank syariah beroperasi berdasarkan prinsip-prinsip syariah Islam dengan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadis.²³

Bank syariah memiliki sistem operasional yang berbeda dari bank konvensional, di mana layanan yang diberikan kepada nasabah bebas dari unsur bunga. Dalam operasionalnya, bank syariah melarang pembayaran dan penerimaan bunga dalam setiap bentuk transaksi. Bank syariah tidak menerapkan sistem bunga, baik dalam bentuk keuntungan yang diperoleh dari nasabah yang meminjam dana maupun bunga yang dibayarkan kepada pemilik simpanan di bank syariah.²⁴

Bank syariah Indonesia adalah institusi keuangan yang beroperasi tanpa mengandalkan sistem bunga di Indonesia. Bank Syariah, yang juga dikenal sebagai Bank Tanpa Bunga, merupakan lembaga keuangan atau perbankan yang menjalankan operasional serta produknya berdasarkan prinsip-prinsip yang terdapat dalam Al-Qur'an dan Hadis Nabi SAW. Dengan kata lain, Bank Syariah adalah lembaga keuangan yang berfokus pada penyediaan pembiayaan serta layanan lainnya

²² Slamet, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan* (Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2015), h. 31.

²³ Hamdi Agustin, "Teori Bank Syariah," Vol. Ke-2, No. 1, h. 68.

²⁴ Ismail, *Perbankan Syariah* (Jakarta: Salemba Empat, 2011), h. 32.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dalam transaksi pembayaran dan peredaran uang, dengan seluruh kegiatannya disesuaikan dengan prinsip syariat Islam.²⁵

Menurut Budisantoso dan Nuritomo, bank syariah adalah bank yang beroperasi berdasarkan prinsip syariah atau prinsip-prinsip agama Islam. Bank ini mengutamakan kemitraan dan adil dalam semua kegiatan bisnisnya, tanpa menggunakan sistem bunga.²⁶

2. Tujuan Bank Syariah

Bank Syariah memiliki beberapa tujuan, antara lain sebagai berikut:²⁷

- 1) Mengarahkan aktivitas ekonomi masyarakat agar menjalankan transaksi keuangan sesuai dengan prinsip Islam, khususnya dalam sektor perbankan, sehingga dapat terhindar dari praktik riba serta bentuk usaha atau perdagangan yang mengandung unsur ketidakpastian (gharar).
- 2) Mewujudkan keadilan dalam bidang ekonomi dengan mendistribusikan pendapatan secara merata melalui kegiatan investasi, sehingga dapat mengurangi kesenjangan yang signifikan antara pemilik modal dan pihak yang membutuhkan dana.
- 3) Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dengan memperluas kesempatan berusaha, terutama bagi kelompok kurang mampu, melalui pengembangan kegiatan usaha yang produktif guna mewujudkan kemandirian ekonomi.

²⁵ Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah* (Jakarta: Rajawali Pers, 2014), h. 2.

²⁶ Budisantoso dan Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*, (Jakarta: Salemba Empat, 2014), Cet. Ke-3, h. 207.

²⁷ Ascarya, *Akad dan Produk Bank Syariah* (Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 4) Mengatasi permasalahan kemiskinan, yang umumnya menjadi fokus utama dalam program pembangunan di negara-negara berkembang.
- 5) Menjaga stabilitas ekonomi dan moneter, di mana aktivitas bank syariah berperan dalam mencegah overheating ekonomi akibat inflasi serta menghindari persaingan tidak sehat di antara lembaga keuangan.
- 6) Mengurangi ketergantungan umat Islam terhadap bank yang tidak berlandaskan prinsip syariah.

3. Pelayanan Jasa Bank Syariah

Pelayanan jasa bank merupakan produk jasa bank yang diberikan kepada nasabah untuk memenuhi kebutuhannya. Bank menawarkan produk jasa dengan tujuan untuk memberikan pelayanan kepada nasabah bank atau pihak lain yang memerlukannya. Dengan memberikan pelayanan jasa bank, maka bank akan memperoleh pendapatan.

Salah satu fungsi utama bank ialah memberikan pelayanan jasa kepada pihak yang memerlukannya baik nasabah atau bukan nasabah. Pelayanan jasa yang dapat diberikan oleh bank syariah dengan berbagai produk jasa bank dan dibagi sesuai akadnya. Dalam pelayanan jasa, bank syariah menerima pendapatan dalam bentuk *fee based income*.

Semakin ketatnya persaingan antarbank, membuat bank berlombalomba untuk memberikan pelayanan jasa yang sangat baik. Pelayanan jasa bank akan menimbulkan dampak positif terhadap perkembangan usaha bank. Pelayanan jasa yang umum diberikan oleh

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bank syariah menggunakan berbagai jenis akad sesuai dengan karakteristik masing-masing jasa bank syariah.²⁸

4. Layanan Perbankan Digital

Layanan perbankan digital (digital banking) merupakan bentuk transformasi dari layanan perbankan tradisional menjadi layanan berbasis teknologi informasi yang dapat diakses kapan saja dan di mana saja. Layanan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk investasi, hingga donasi sosial secara elektronik tanpa harus datang ke kantor cabang.

Menurut Salsabila, layanan perbankan digital bertumpu pada empat aspek utama:²⁹

- 1) Kemudahan Penggunaan merupakan sejauh mana nasabah merasa bahwa penggunaan teknologi perbankan digital itu mudah dan tidak membingungkan.
- 2) Keamanan dan Keandalan merupakan menyangkut perlindungan data nasabah, keamanan transaksi, serta minimnya kesalahan sistem.
- 3) Kenyamanan Akses merupakan fleksibilitas waktu dan tempat dalam melakukan transaksi.
- 4) Inovasi Layanan merupakan nilai tambah yang ditawarkan oleh bank melalui fitur-fitur yang relevan dengan kebutuhan nasabah.

²⁸ Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi Pertama, (Jakarta: Kencana, 2011), h. 193-194

²⁹ Salsabila, "Penerapan Pembukaan Rekening Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang KM 6" *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Volume 2., No. 3., (2024), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam ekosistem perbankan syariah, digital banking juga harus memperhatikan prinsip-prinsip syariah, seperti keterhindaran dari riba, ketidakjelasan (gharar), dan spekulasi (spekulasi). Oleh karena itu, layanan digital yang disediakan tidak hanya harus efisien secara teknologi, tetapi juga harus sesuai dengan nilai-nilai Islam. Kehadiran fitur-fitur seperti ZISWAF, tabungan emas berbasis syariah, dan menu-menu spiritual seperti jadwal salat dan arah kiblat dalam aplikasi BYOND merupakan bentuk inovasi layanan digital yang selaras dengan maqashid syariah (tujuan-tujuan syariah).³⁰

³⁰ Eva Fa'izatul A'yun dan Mariyah Ulfah, "Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo" *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, Volume 3., No.1., (2025), h. 301–308.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Saat Ini

No	Penelitian (Tahun)	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Fahmi Hidayah (2025) ³¹ Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital BYOND By BSI Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi	Aplikasi BYOND dinilai sangat membantu dalam mengurangi ketergantungan terhadap kantor cabang, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi kapan saja dan di mana saja.	Penelitian terdahulu selaras dengan temuan dalam penelitian saat ini bahwa aplikasi BYOND memberikan kemudahan kepada civitas akademika UIN Suska Riau dalam melakukan transaksi digital tanpa harus datang ke kantor cabang.	Penelitian terdahulu tidak membahas secara khusus upaya sosialisasi, edukasi, atau strategi promosi layanan BYOND di lingkungan kampus, sementara penelitian saat ini menekankan pentingnya edukasi digital oleh pihak BSI KCP kepada mahasiswa dan civitas akademik.

³¹ Fahmi Hidayah, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital BYOND By BSI Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi", *Jurnal Institut Agama Islam Al-Khairat Pemekasan*, Vol. 4, No. 1, (2025).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Amanda & Kharis (2025)³²</p> <p>Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)</p>	<p>Di era digital yang semakin berkembang, perbankan syariah pun turut bertransformasi dengan menghadirkan layanan mobile banking berbasis aplikasi. Salah satunya adalah Byond dari Bank Syariah Indonesia (BSI), yang tidak hanya menawarkan fitur keuangan, tetapi juga sosial dan spiritual dalam satu platform. Penelitian ini mencoba menjawab hal tersebut dengan mengkaji bagaimana persepsi terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi Byond memengaruhi minat pengguna untuk menggunakannya.</p>	<p>Keduanya menyimpulkan bahwa kemudahan dan manfaat dari BYOND berpengaruh pada minat penggunaan, khususnya pada generasi muda.</p>	<p>Penelitian terdahulu fokus pada minat atau niat menggunakan aplikasi, sementara penelitian saat ini lebih jauh menggambarkan proses implementasi aktual, hambatan operasional, dan respon pengguna terhadap layanan BYOND di tingkat cabang kampus.</p>
---	--	--	--

³² Amanda dan Kharis, "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)", *Jurnal Universitas Sunan Kudus*, Vol. 5, No. 1, (2025).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Putri Amalia Nafiah (2024) ³³	Pengembangan Layanan Perbankan Digital Dalam Perbankan Syariah Di Indonesia	Perkembangan perbankan syariah dalam era digital, meliputi perkembangan dan pengenalan Bank Syariah, di Bank Syariah dalam Era Digital, diharapkan dapat membantu masyarakat tanpa bersusah payah pergi ke bank tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tentang perkembangan perbankan syariah dalam era digital. melainkan menggunakan cara yang otomatis dan dikendalikan oleh komputer.	Kedua penelitian sama-sama menekankan bahwa digitalisasi memudahkan akses layanan keuangan tanpa harus datang ke kantor fisik, sebagaimana dirasakan oleh pengguna Mobile Banking.	Penelitian terdahulu bersifat konseptual, tanpa mengkaji aplikasi tertentu secara spesifik. Sementara itu, penelitian saat ini memfokuskan pada aplikasi Mobile Banking, konteks operasional, serta dinamika penggunaan oleh civitas kampus.
--	---	---	--	--

³³ Putri Amalia Nafiah, "Pengembangan Layanan Perbankan Digital Dalam Perbankan Syariah Di Indonesia", *Jurnal Institut Agama Islam Uluwiyah Mojokerto*, (2024).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Muhammad Rafi Irawan (2025) ³⁴ Pengaruh Persepsi Nasabah, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang	Pelanggan cenderung lebih puas ketika mereka memiliki kesan yang baik terhadap aplikasi mobile banking, yang didukung oleh fitur layanan yang memadai dan sistem keamanan yang menarik. Pengguna mobile banking telah memperoleh manfaat signifikan dari kombinasi tindakan keamanan yang dapat dipercaya, fitur layanan yang menyeluruh dan sesuai, serta sikap pelanggan yang positif.	Penelitian terdahulu sejalan dengan penelitian saat ini bahwa kepuasan civitas akademika juga dipengaruhi oleh kemudahan akses fitur dan keandalan sistem Mobile Banking.	Penelitian terdahulu lebih menekankan pada aspek fitur dan keamanan teknis, sedangkan penelitian saat ini menyoroti faktor internal lain seperti keterbatasan SDM, sarana promosi, dan pemahaman pengguna terhadap layanan digital syariah.
---	--	---	---

³⁴ Muhammad Rafi Irawan, “*Pengaruh Persepsi Nasabah, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang*”, (Skripsi, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2025).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<p>Siti Ulfiani (2023)³⁵</p> <p>Pengaruh Persepsi Kemanfaatan Dan Kemudahan Terhadap Efektivitas Sistem Layanan Pengguna Mobile banking (Studi Kasus Mahasiswa Uin Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto).</p>	<p>Penelitian menunjukkan bahwa baik persepsi kemanfaatan maupun persepsi kemudahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas sistem layanan mobile banking. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut juga berpengaruh terhadap efektivitas penggunaan mobile banking oleh mahasiswa.</p>	<p>Kedua penelitian sama-sama menemukan bahwa persepsi manfaat dan kemudahan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas layanan, di mana mahasiswa merasa Mobile Banking efektif digunakan karena memberikan manfaat nyata dan mudah dioperasikan.</p>	<p>Penelitian terdahulu fokus pada efektivitas sistem secara kuantitatif, sedangkan laporan ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengeksplorasi lebih dalam tentang bagaimana penerapan layanan digital dilakukan secara strategis oleh pihak cabang di lingkungan kampus.</p>
---	--	---	---

³⁵ Siti Ulfiani, “Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap Efektivitas Sistem Layanan Pengguna Mobile banking (Studi Kasus Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)”, (Skripsi, UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara, observasi langsung, serta dokumentasi. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengeksplorasi penerapan layanan digital pada aplikasi BYOND secara menyeluruh di lingkungan operasional BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif digunakan untuk memahami fenomena secara mendalam melalui pengumpulan data non-numerik, seperti wawancara dan observasi langsung. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu mengeksplorasi penerapan layanan digital pada aplikasi BYOND secara menyeluruh di lingkungan operasional BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.³⁶

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini adalah di Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bank Syariah Indonesia yang berada di lingkungan UIN SUSKA Riau, Kota Pekanbaru. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa kampus merupakan tempat strategis dalam penerapan layanan digital berbasis aplikasi BYOND karena didukung oleh karakteristik pengguna yang melek teknologi, seperti mahasiswa dan dosen.

³⁶ Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, (Bandung: Alfabeta, 2009), h. 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Subjek dan Objek Penelitian

1. Subjek

Subjek penelitian merujuk pada batasan dalam penelitian yang dapat ditentukan oleh peneliti, baik berupa objek maupun individu, yang akan dihubungkan dengan variabel-variabel yang diteliti.³⁷ Subjek dalam penelitian ini adalah pegawai dan mahasiswa yang bekerja di Bank Syariah Indonesia UIN SUSKA Riau.

Objek

Objek penelitian merupakan objek yang mempunyai kuantitas data karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Objek penelitian merupakan sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal yang objektif, valid dan reliable. Dalam penelitian ini objek tersebut adalah Peran Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

Informan Penelitian

1. Informan Kunci

Informan kunci adalah individu yang memiliki pengetahuan, pengalaman, atau informasi yang mendalam dan relevan terkait dengan fokus atau permasalahan yang sedang diteliti. Mereka biasanya dipilih secara sengaja oleh peneliti karena dianggap dapat memberikan data yang kaya dan bermakna.³⁸ Informan yang dijadikan sampel penelitian ini adalah Branch

³⁷ Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. (Jakarta: Rineka Cipta, 2010), h. 42.

³⁸ Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019), h. 132–133.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Manager dari Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau yaitu Ibu Afriyati Basir.

Informan Tambahan

Informan tambahan juga disebut (informan pelengkap) merupakan individu yang tidak memiliki kedalaman pengetahuan seperti informan kunci, namun tetap dapat memberikan informasi pendukung yang membantu memperkuat atau melengkapi data utama yang diperoleh. Adapun informan yang dijadikan sebagai informan tambahan adalah 3 orang nasabah yang memiliki aplikasi BYOND.³⁹

E. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer merupakan informasi yang diperoleh atau dikumpulkan secara langsung di lapangan oleh peneliti atau pihak yang membutuhkan data tersebut.⁴⁰ Data diperoleh langsung dari Supervisor bank dan nasabah melalui wawancara yang berhubungan dengan layanan digital pada aplikasi BYOND di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau.

Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang dikumpulkan oleh peneliti dari sumber yang telah tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder mencakup buku, internet, jurnal penelitian sebelumnya, dan sumber lainnya.

³⁹ Sugiyono, *op. cit.*, h. 17

⁴⁰ Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, edisi ke 2. (Jakarta: Bumi Aksara. 2006), h. 103.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode yang digunakan oleh peneliti untuk memperoleh atau mengumpulkan informasi kualitatif dari responden sesuai dengan ruang lingkup penelitian.⁴¹ Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu:

Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data dimana peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati gejala yang sedang diteliti.⁴² Observasi dilakukan secara langsung di lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau untuk mengamati aktivitas pegawai dan nasabah. Observasi ini bersifat partisipatif pasif, di mana peneliti tidak terlibat dalam aktivitas, tetapi hanya mengamati untuk memperoleh gambaran nyata mengenai proses yang berlangsung.

Wawancara

Wawancara adalah suatu interaksi antara dua individu yang bertujuan untuk saling berbagi informasi dan gagasan melalui sesi tanya jawab, sehingga memungkinkan terbentuknya pemahaman mengenai suatu topik tertentu.⁴³

⁴¹ Kriyantono Rachmad. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. (Jakarta: Kencana Prenada Media Group, 2009), h.45

⁴² Pratiwi, Putri Adinda, et al. *Mengungkap Metode Observasi yang Efektif Menurut Pra-Pengajar EFL*. Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah, Vol. 2, No. 1. 2024, h. 135.

⁴³ Nugrahani Farida. *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Bahasa*. (Surakarta: Pustaka Cakra. 2014), h. 34.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mencari dan menganalisis dokumen yang relevan dengan topik penelitian. Jenis dokumentasi ini dapat mencakup buku, artikel, surat kabar, dan foto.⁴⁴

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk mendeskripsikan, menjelaskan, dan menginterpretasikan fenomena sosial yang terjadi di lapangan secara mendalam. Pendekatan ini digunakan agar peneliti dapat menggambarkan bagaimana proses penerapan layanan digital BYOND dilakukan, serta bagaimana tanggapan dan pengalaman nasabah dari kalangan civitas akademika.

H. Gambaran dari BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau

Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pekanbaru UIN Sultan Syarif Kasim Riau merupakan salah satu unit pelayanan perbankan syariah yang berada di lingkungan kampus, khususnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. KCP ini memiliki peran penting dalam mendukung kebutuhan finansial civitas akademika kampus, termasuk dosen, mahasiswa, dan pegawai. Dari segi struktur organisasi, BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau didukung oleh sejumlah staf dan pegawai yang memiliki kompetensi di bidang perbankan syariah. Mereka terdiri dari petugas frontliner seperti customer service dan teller, serta bagian back office yang menangani

⁴⁴ Sujarwei Wiratna. *Metodologi Penelitian*. (Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2020), h.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional dan administrasi. Setiap pegawai menjalankan tugas dengan mengedepankan prinsip syariah dan pelayanan yang ramah serta profesional.⁴⁵

Para staf dan pegawai di KCP ini juga dibekali dengan pelatihan khusus yang mendukung penerapan teknologi digital dalam layanan perbankan, seperti penggunaan aplikasi BYOND. Dalam keseharian, mereka menunjukkan etos kerja yang tinggi, kemampuan komunikasi yang baik, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik kepada nasabah. Selain itu, interaksi yang dekat dengan lingkungan akademik menjadikan pegawai BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau lebih adaptif terhadap kebutuhan mahasiswa yang cenderung melek teknologi dan membutuhkan layanan yang cepat serta efisien. Kolaborasi antar pegawai yang solid juga menjadi kekuatan dalam menghadapi tantangan operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan di era digitalisasi perbankan saat ini.⁴⁶

1 Struktur Organisasi Unit Kerja BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau

Tugas-tugas bagian/unit kerja BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau:

a. *Branch Manager*

Branch Manager di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas memimpin operasional cabang, memastikan pencapaian target bisnis, serta menjaga kepatuhan terhadap prinsip syariah dan regulasi perbankan. *Branch Manager* juga bertanggung jawab membina kinerja staf, mengawasi pelayanan nasabah, serta menjalin hubungan dengan

⁴⁵ Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik* (Jakarta: Gema Insani, 2011), h. 89.

⁴⁶ Hamdi Agustin, "Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah: Inovasi dan Tantangan di Era Modern," *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5., No. 2., (2021), h. 112.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mitra eksternal seperti pihak kampus. Selain itu, *Branch Manager* mengambil keputusan strategis dalam operasional harian dan memastikan seluruh aktivitas berjalan sesuai standar yang ditetapkan oleh manajemen pusat.

b. *Branch Operation and Service Manager*

Branch Operation and Service Manager di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas mengawasi dan memastikan kelancaran operasional harian cabang, termasuk transaksi, layanan *teller*, dan *customer service*. Ia juga bertanggung jawab menjaga kualitas pelayanan nasabah, memastikan kepatuhan terhadap prosedur dan regulasi internal, serta mendukung pencapaian target cabang melalui efisiensi operasional. Selain itu, posisi ini berperan dalam pembinaan tim layanan agar tetap profesional dan responsif terhadap kebutuhan nasabah.

c. *Consumer Business Staff Mikro*

Consumer Business Staff Mikro di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas memasarkan produk pembiayaan mikro kepada nasabah, melakukan analisis kelayakan calon debitur, serta mengelola portofolio pembiayaan agar tetap sehat dan sesuai prinsip syariah. Ia juga menjalin hubungan baik dengan nasabah untuk meningkatkan loyalitas serta memberikan edukasi terkait produk dan layanan mikro. Selain itu, staff ini berperan dalam proses administrasi pembiayaan dan memastikan kelengkapan dokumen sesuai prosedur bank.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

d. *Funding and Transaction Representative*

Funding and Transaction Representative (FTR) di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas menawarkan produk-produk pendanaan seperti tabungan, deposito, dan giro kepada nasabah serta membantu proses pembukaan rekening dan transaksi perbankan. FTR juga berperan dalam menjalin hubungan baik dengan nasabah, memberikan edukasi terkait layanan digital seperti aplikasi BYOND, serta mencapai target penghimpunan dana yang ditetapkan. Selain itu, FTR aktif melakukan promosi dan pendekatan kepada calon nasabah, baik secara langsung maupun melalui kegiatan pemasaran.

e. *Customer Service*

Customer Service (CS) di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas melayani nasabah dalam pembukaan rekening, pengelolaan data, dan informasi produk bank. CS juga memberikan solusi atas pertanyaan atau keluhan nasabah, serta memastikan pelayanan dilakukan dengan ramah, cepat, dan sesuai prinsip syariah.

f. *Teller*

Teller di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas melayani transaksi keuangan nasabah seperti setor tunai, tarik tunai, transfer, dan pembayaran. *Teller* juga memastikan setiap transaksi dilakukan dengan cepat, tepat, dan sesuai prosedur, serta menjaga keamanan dan kerahasiaan data nasabah. Selain itu, *teller* berperan sebagai ujung

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

tombak pelayanan yang memberikan kesan pertama kepada nasabah dengan sikap ramah dan profesional.

g. *Security*

Security di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas menjaga keamanan lingkungan kantor, mengawasi aktivitas keluar masuk orang, serta memastikan situasi tetap kondusif selama jam operasional. Selain itu, *security* juga membantu mengarahkan nasabah, menjaga ketertiban antrean, dan mendukung kelancaran pelayanan di area publik bank.

h. *Office Boy*

Office Boy di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau bertugas membantu kelancaran operasional kantor dengan menjaga kebersihan lingkungan kerja, menyiapkan kebutuhan pegawai seperti minuman, serta membantu distribusi dokumen atau perlengkapan kantor. Ia juga mendukung tugas-tugas ringan lainnya sesuai arahan atasan.

Tabel 3. 1 Struktur Organisasi BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau

NO	NAMA	JABATAN
1	Afriyati Basir	Branch Manager
2	Siti Fauzia Rahmi	BOSM
3	Yofy Nurdiansyach	CBSM
4	Aldila Dwi Nastiti	FTR
5	Muthia Faurine	CS
6	Muhammad Reza Mahendra	Teller
7	Ashari	Security
8	Irwan Siswandi	OB

Sumber: BSI Pekanbaru UIN SUSKA Riau, 2025.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai Penerapan Layanan Digital pada Aplikasi BYOND di Bank Syariah Indonesia KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau, maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

Penerapan layanan digital BYOND di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau telah berjalan secara optimal dengan memanfaatkan fitur-fitur seperti transfer, QRIS, zakat, wakaf, dan e-wallet. Aplikasi ini tidak hanya berfungsi sebagai sarana transaksi keuangan, tetapi juga sebagai media penguatan literasi keuangan syariah di kalangan civitas akademika. Strategi yang diterapkan oleh BSI antara lain meliputi pendekatan customer-centric, pengembangan fitur berdasarkan survei dan kebutuhan nasabah, serta edukasi digital melalui sosialisasi dan pendampingan, khususnya di lingkungan kampus. Hal ini menunjukkan bahwa BSI berkomitmen menjadikan BYOND sebagai bagian dari transformasi digital perbankan syariah yang ramah teknologi dan sesuai dengan prinsip-prinsip syariah.

Kendala dan Tantangan dalam Implementasi Aplikasi BYOND di Lingkungan BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau meliputi keterbatasan pemahaman digital sebagian nasabah, gangguan teknis pada sistem aplikasi, serta kebutuhan akan edukasi dan pendampingan yang lebih intensif. Meskipun sebagian besar nasabah merasa aman menggunakan aplikasi BYOND karena adanya fitur keamanan seperti PIN dan OTP, masih

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

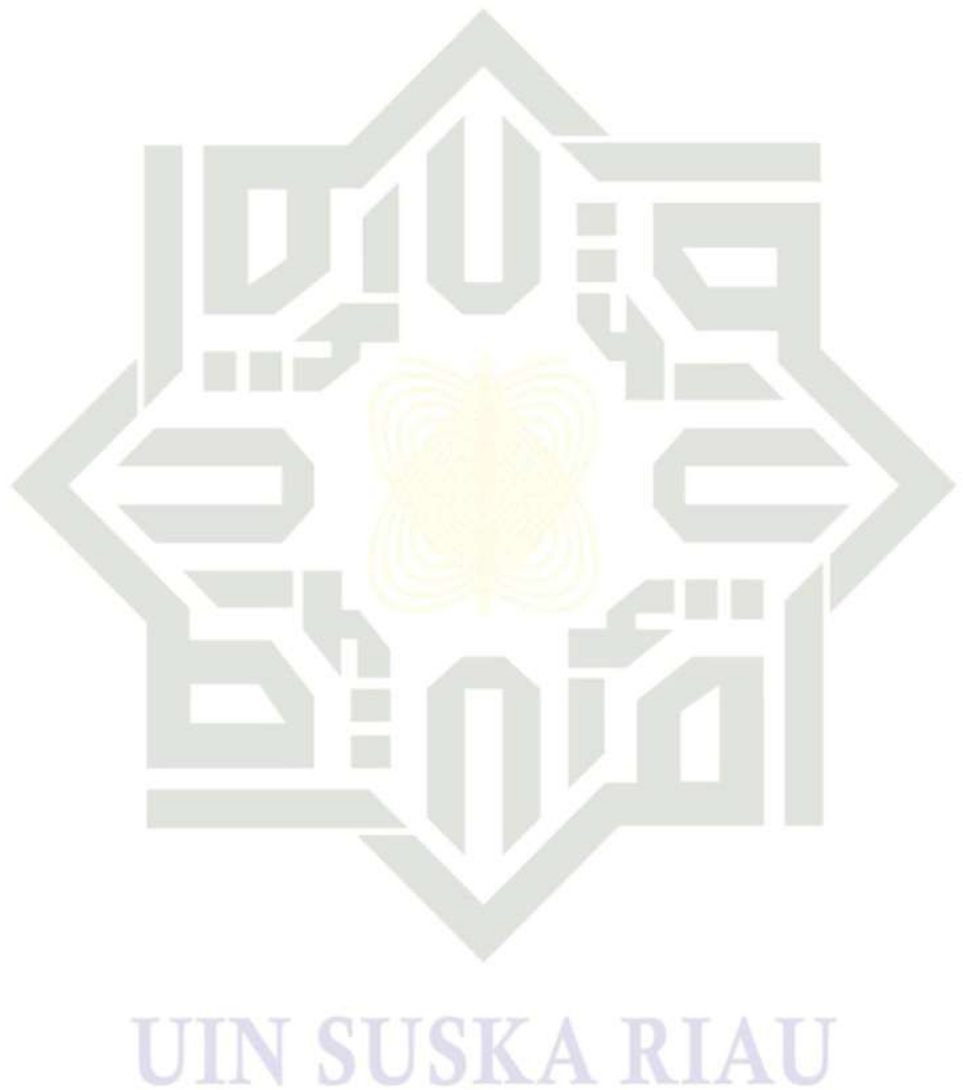
terdapat kekhawatiran apabila terjadi gangguan seperti error transaksi atau saldo tidak sesuai. BSI perlu terus meningkatkan literasi digital, menyediakan bantuan teknis yang cepat, serta menyederhanakan panduan penggunaan aplikasi agar seluruh lapisan nasabah dapat memanfaatkan layanan digital dengan lebih nyaman dan percaya diri.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis memberikan beberapa saran yang ditujukan untuk penulis sendiri, pihak BSI Pekanbaru UIN SUSKA, dan pembaca, antara lain:

1. BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau diharapkan meningkatkan edukasi digital kepada nasabah, khususnya mahasiswa dan civitas akademika, melalui program sosialisasi, pelatihan penggunaan aplikasi BYOND, serta penyediaan panduan penggunaan yang lebih interaktif dan mudah dipahami. Langkah ini penting agar semua fitur digital dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh lapisan nasabah.
2. Pihak BSI perlu memperkuat sistem teknis dan keamanan aplikasi BYOND dengan memastikan ketersediaan layanan yang stabil, mempercepat penanganan kendala teknis, dan terus meningkatkan fitur keamanan seperti autentikasi ganda dan notifikasi real-time, agar nasabah merasa lebih aman dan nyaman dalam bertransaksi digital.
3. Peneliti dan pembaca diharapkan turut aktif dalam memberikan masukan terhadap pengembangan layanan digital perbankan syariah, serta menjadikan aplikasi BYOND sebagai bagian dari gaya hidup keuangan

yang efisien dan sesuai dengan prinsip syariah. Masukan yang membangun dapat membantu BSI dalam menyempurnakan layanan di masa mendatang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku

- Arikunto, Suharsimi. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta. 2010.
- Ascarya, Akad dan Produk Bank Syariah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2008.
- Guntur Setiawan, *Implementasi dalam Birokrasi Pembangunan*. Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, 2004.
- Hasan, Iqbal. *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*, edisi ke 2. Jakarta: Bumi Aksara. 2006.
- Ikatan Bankir Indonesia, *Prinsip-Prinsip Dasar Operasi Perbankan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama, 2014.
- Ismail, *Perbankan Syariah*. Jakarta: Salemba Empat, 2011.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), ed. ke-VI. Jakarta: Badan Pengembangan dan Pembinaan Bahasa, 2023.
- Kriyantono, Rachmad. *Teknik Praktik Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group. 2009.
- Moleong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019.
- Muhammad, *Manajemen Dana Bank Syariah*. Jakarta: Rajawali Pers, 2014.
- Nugrahani, Farida. *Metode Penelitian Kualitatif: Dalam Penelitian Bahasa*. Surakarta: Pustaka Cakra. 2014.
- Purbo Onno dan Wahyudi, *Transformasi Digital dalam Dunia Perbankan*. Jakarta: Gramedia Digital Nusantara, 2020.
- Q.S. Az-Zalzalah (99): 7.
- Siagian Sondang, *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara, 2008.
- Slamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2015.
- Sugiyono, *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. Bandung: Alfabeta, 2016.
- Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, 2019.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Sujarwei, V. Wiratna. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press. 2020.

Usman, Nurdin, *Konteks Implementasi Berbasis Kurikulum*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2002.

Dadang Husen Sobana, *Sistem Informasi Manajemen Perbankan*. Bandung: Pustaka Setia, 2019.

Ismail, *Perbankan Syariah*, Edisi Pertama. Jakarta: Kencana, 2011.

Budisantoso dan Nuritomo, *Bank dan Lembaga Keuangan Lain*. Jakarta: Salemba Empat, 2014, Cet. Ke-3, .

Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Dari Teori ke Praktik*. Jakarta: Gema Insani, 2011.

B. Jurnal

Amanda dan Kharis, "Pengaruh Persepsi Manfaat dan Persepsi Kemudahan terhadap Minat Menggunakan Aplikasi BYOND Bank Syariah Indonesia dengan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM)", *Jurnal Universitas Sunan Kudus*, Volume 5., No. 1., (2025).

Andini, Ramli, & Apriani. *Peluang Dan Tantangan Bank Syariah Dalam Menghadapi Era Digital Banking (Studi Pada BSI KCP Balikpapan Baru 1)*. *Jurnal Mahasiswa Akuntansi Poltekba (JMAP)*, Volume 4., No. 1., (2022): 17-25.

Fahmi Hidayah, "Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Digital BYOND By BSI Sidoarjo Gateway Dalam Mempermudah Transaksi", *Jurnal Institut Agama Islam Al-Khairat Pamekasan*, Volume 4., No. 1., (2025).

Fitria Husna, "Pemanfaatan Teknologi dalam Perkembangan Operasional Perbankan Syariah" dalam *Jurnal Riset Manajemen dan Ekonomi (JRME)*, Volume 1., No. 3., (2024): 119– 122.

Hamdi Agustin, "Teori Bank Syariah," *Jurnal Perbankan Syariah*, Volume 2., No. 1., (2021): 68.

Pratiwi, Putri Adinda, et al. *Mengungkap Metode Observasi yang Efektif Menurut Pra–Pengajar EFL*. *Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, Volume 2., No. 1., (2024): 135.

Putri Amalia Nafiah, "Pengembangan Layanan Perbankan Digital Dalam Perbankan Syariah Di Indonesia" *Jurnal Institut Agama Islam Uluwiyah Mojokerto*, (2024).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Salsabilla, “Penerapan Pembukaan Rekening Mobile Banking di Bank Syariah Indonesia KCP Palembang KM 6” *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, Volume 2., No. 3., (2024): 882.

Eva Fa’izatul A’yun, & Mariyah Ulfah, “Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo” *Jurnal Nuansa : Publikasi Ilmu Manajemen Dan Ekonomi Syariah*, Volume 3., No.1., (2025): 301–308.

Hamdi Agustin, “Digitalisasi Layanan Perbankan Syariah: Inovasi dan Tantangan di Era Modern,” *Jurnal Ekonomi Syariah*, Vol. 5., No. 2., (2021): 112.

C. Skripsi

Muhammad Rafi Irawan. “*Pengaruh Persepsi Nasabah, Fitur Layanan, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Nasabah Mobile Banking Pada Bank Syariah Indonesia Di Kota Malang*” UIN Maulana Malik Ibrahim Malang, 2020.

Nurrahma Putri. “*Kendala dalam Pengoperasian Mobile banking pada Nasabah BRI Syariah Bengkulu*” IAIN Bengkulu, 2021.

Siti Ulfiani. “*Pengaruh Persepsi Kemanfaatan dan Kemudahan terhadap Efektivitas Sistem Layanan Pengguna Mobile banking (Studi Kasus Mahasiswa UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto)*” UIN Saifuddin Zuhri Purwokerto, 2023.

D. Laporan/Publikasi

Otoritas Jasa Keuangan (OJK). “Transformasi Digital di Sektor Jasa Keuangan.” (Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2023.)

Otoritas Jasa Keuangan (OJK), “Laporan Perkembangan Teknologi Finansial di Indonesia.”(Jakarta: Otoritas Jasa Keuangan, 2022.)

E. Website

PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “BSI Mobile – Aplikasi Perbankan Digital” artikel dari <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.bsm.activity2>. Diakses pada 27 Mei 2025.

PT Bank Syariah Indonesia Tbk, “BYOND by BSI – Produk dan Layanan” artikel dari <https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/tipe/digital-banking/parent/produk/byond-by-bsi>. Diakses pada 27 Mei 2025.

LAMPIRAN

A. Dokumentasi

Dokumentasi dengan Branch Manager Ibu Afriyati Basir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dokumentasi dengan Nasabah





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

DAFTAR WAWANCARA

1. Bagaimana aplikasi BYOND dapat mendukung layanan digital terhadap layanan operasional di BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA?
2. Apa saja strategi yang diterapkan pada BSI KCP Pekanbaru UIN SUSKA Riau dalam mengintegrasikan layanan digital BYOND dengan kebutuhan nasabah?
3. Bagaimana respon nasabah ketika menghadapi kendala dalam menggunakan aplikasi BYOND?
4. Apa saja tantangan yang dialami nasabah dalam melakukan transaksi digital aplikasi BYOND?

UIN SUSKA RIAU