

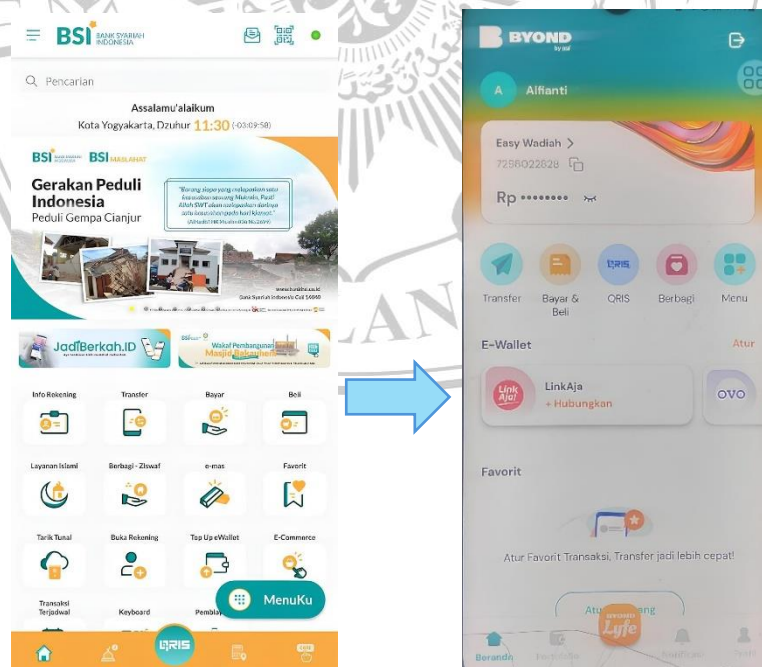
BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam era transformasi digital yang semakin pesat, sektor perbankan global dan nasional dituntut untuk menyesuaikan diri dengan perubahan pola konsumsi layanan keuangan yang semakin berbasis teknologi (Ardianto et al., 2024). Digitalisasi bukan lagi sekadar tren, tetapi telah menjadi kebutuhan strategis dalam menjawab tuntutan masyarakat terhadap efisiensi, kecepatan, dan kenyamanan transaksi (Arifin & Fasa, 2024). Di Indonesia, digitalisasi perbankan mengalami pertumbuhan signifikan.

Menurut OJK, transaksi digital perbankan meningkat lebih dari 30% per tahun hingga akhir 2023 (Megawati et al, 2024). Hal ini mendorong berbagai bank, termasuk Bank Syariah Indonesia (BSI), untuk terus berinovasi. Pada 9 November 2024, BSI meluncurkan aplikasi BYOND by BSI sebagai transformasi dari BSI Mobile, dengan peningkatan pada tampilan, kecepatan, dan kelengkapan fitur guna memberikan layanan digital yang lebih optimal bagi nasabah.



Gambar 1. 1 Tampilan Awal BSI Mobile dan BYOND By BSI

Sumber : Aplikasi BSI Mobile dan BYOND by BSI, 2025.

BYOND by BSI menawarkan berbagai fitur layanan perbankan yang mencakup kebutuhan finansial dan spiritual nasabah (Puspita et al., 2025). Di antaranya adalah layanan tabungan, pembiayaan, investasi, QRIS, transfer dana, *top-up e-wallet*, serta fitur keislaman seperti zakat, infak, wakaf, arah kiblat, waktu salat, Asmaul Husna, Juz Amma, hingga konsultasi keuangan syariah (Masrohatin et al., 2025). Kehadiran aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah nasabah dalam melakukan berbagai transaksi secara mandiri, tanpa harus datang ke kantor cabang. Hingga akhir 2024, BSI mencatat lebih dari 4 juta pengguna aktif *BYOND*. Hal ini menunjukkan antusiasme masyarakat terhadap layanan digital berbasis syariah yang cepat dan praktis.

Namun, meskipun capaian pengguna secara nasional tergolong tinggi, pada tingkat unit bisnis seperti BSI KCP Malang Sengkaling, implementasi aplikasi *BYOND* masih menghadapi sejumlah tantangan. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain adalah gangguan sistem saat aplikasi mengalami pemeliharaan (*Maintenance*), serta kurangnya pemahaman sebagian nasabah terhadap fitur-fitur baru dalam aplikasi. Di sisi lain, pegawai dituntut untuk tidak hanya melayani nasabah, tetapi juga mengedukasi dan mendampingi penggunaan layanan digital tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa optimalisasi penggunaan *BYOND* belum sepenuhnya tercapai dan masih memerlukan upaya peningkatan, baik dari sisi teknis maupun sumber daya manusia.

Berbagai penelitian sebelumnya mengenai *BYOND* by BSI umumnya membahas fitur-fitur aplikasi atau potensi digitalisasi perbankan dari sudut pandang makro. Kajian yang secara spesifik menyoroti penerapan dan optimalisasi *BYOND* pada tingkat operasional, khususnya di kantor cabang, masih terbatas. Padahal, pemahaman mendalam mengenai kendala dan potensi di lapangan sangat penting untuk mengembangkan strategi yang tepat sasaran.

Penelitian ini menjadi penting dilakukan untuk memberikan gambaran konkret mengenai bagaimana transformasi digital melalui *BYOND* berdampak terhadap pelayanan nasabah di BSI KCP Malang Sengkaling. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi peningkatan kualitas layanan digital BSI, khususnya pada tingkat unit kerja operasional. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi

kajian-kajian lanjutan mengenai digitalisasi perbankan syariah di masa mendatang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka rumusan masalah yang diangkat adalah sebagai berikut.

1. Bagaimana mensosialisasikan strategi dan rencana kerja pelayanan pengguna kepada pegawai di BSI KCP Malang Sengkaling?
2. Bagaimana pelaksanaan rencana kerja pelayanan pengguna, sesuai prosedur yang berlaku?
3. Bagaimana memonitor pelaksanaan pelayanan pengguna, apakah sesuai dengan prosedur yang berlaku?

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan Penulisan

1. Untuk mendeskripsikan bagaimana strategi dan rencana kerja pelayanan pengguna disosialisasikan kepada pegawai di BSI KCP Malang Sengkaling.
2. Untuk mendeskripsikan bagaimana pelaksanaan rencana kerja pelayanan pengguna dilakukan sesuai dengan prosedur yang berlaku.
3. Untuk mendeskripsikan bagaimana proses *monitoring* terhadap pelaksanaan pelayanan pengguna dijalankan, serta kesesuaiannya dengan prosedur yang ditetapkan.

1.3.2 Manfaat Penulisan

1) Bagi Penulis

Penelitian ini menyediakan platform praktis bagi penulis untuk secara langsung mengimplementasikan teori-teori terkait pelayanan nasabah dan digitalisasi perbankan yang telah dipelajari, khususnya dalam konteks strategi, pelaksanaan, dan evaluasi layanan digital melalui aplikasi *BYOND by BSI*.

2) Bagi BSI (Bank Syariah Indonesia)

Hasil penelitian ini dapat berfungsi sebagai masukan strategis dan evaluasi objektif terhadap implementasi strategi pelayanan digital BSI, khususnya melalui aplikasi *BYOND*. Temuan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai efektivitas sosialisasi,

kesesuaian pelaksanaan operasional dengan standar prosedur, serta efektivitas mekanisme pemantauan (*monitoring*) layanan digital.

3) Bagi Pihak Akademik

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi substansial dalam khazanah keilmuan, khususnya bagi studi terkait layanan perbankan digital, transformasi keuangan syariah, dan evaluasi *user experience* pada aplikasi finansial.

4) Bagi Pihak Lain

Penelitian ini dapat memberikan wawasan krusial bagi pihak-pihak berkepentingan di luar BSI, termasuk lembaga keuangan lain (baik konvensional maupun syariah), penyedia teknologi, maupun regulator.

1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja

1.4.1 Definisi Istilah

a) Pengertian Optimalisasi

Optimalisasi merupakan hasil dari suatu upaya yang diarahkan sesuai dengan tujuan atau keinginan tertentu, sehingga optimalisasi dapat diartikan sebagai ukuran keberhasilan dalam mencapai hasil yang diinginkan secara efektif dan efisien. Selain itu, optimalisasi juga sering didefinisikan sebagai tolak ukur terhadap langkah-langkah yang dilakukan untuk mencapai tujuan secara maksimal (Sagita et al., 2022)

b) Pengertian Layanan

Layanan adalah segala bentuk aktivitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang secara prinsip tidak menghasilkan kepemilikan atas sesuatu. Dalam konteks perbankan, layanan mencakup produk dan fasilitas yang diberikan bank kepada nasabah, baik secara langsung maupun melalui media digital (Amrullah & Harsono, 2023).

c) Pengertian Sosialisasi

Sosialisasi adalah proses penyampaian informasi mengenai strategi, kebijakan, atau rencana kerja kepada pegawai agar dipahami dan diimplementasikan secara seragam dalam pelaksanaan pelayanan (Lahamit, 2021).

d) Pengertian Strategi

Strategi merupakan arah kebijakan jangka panjang yang digunakan sebagai dasar dalam perumusan langkah-langkah pelayanan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif (Kautsar & Julaiha, 2023).

e) Pengertian Rencana Kerja

Rencana kerja adalah dokumen yang memuat tujuan, sasaran, serta tahapan kegiatan operasional pelayanan yang dirancang untuk dicapai dalam periode tertentu (Aulia et al., 2025).

f) Pengertian Prosedur

Prosedur adalah serangkaian langkah operasional yang harus diikuti dalam pelaksanaan pelayanan, sesuai dengan standar atau ketentuan yang telah ditetapkan oleh instansi (Maharani et al., 2023).

g) Pengertian Monitor

Monitor adalah kegiatan pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan guna memastikan kesesuaian antara pelaksanaan di lapangan dengan rencana dan prosedur yang berlaku (Husain et al., 2025).

h) Pengertian *Mobile Banking*

Mobile Banking adalah layanan yang ditawarkan oleh bank kepada pelanggan untuk melaksanakan transaksi keuangan menggunakan ponsel. Layanan ini mencakup pengecekan saldo, pengiriman uang, pembayaran, pembelian, dan layanan lainnya (Nursiah et al., 2022).

i) Pengertian Transformasi Digital

Transformasi digital adalah proses perubahan mendasar dalam cara organisasi beroperasi dan memberikan layanan kepada pelanggan melalui adopsi teknologi digital. Dalam perbankan, hal ini melibatkan pengembangan aplikasi, digitalisasi layanan, serta otomatisasi dan integrasi sistem (Panggabean, 2021)

j) Pengertian Aplikasi *BYOND*

Aplikasi *BYOND* merupakan sebuah platform online yang dibuat untuk meningkatkan efektivitas dan hasil kerja karyawan dalam suatu perusahaan. Aplikasi *BYOND* adalah aplikasi *mobile banking* milik Bank Syariah Indonesia (BSI) yang dirancang untuk memberikan pengalaman layanan

keuangan syariah secara digital, modern, dan sesuai prinsip syariah. Aplikasi ini mendukung fitur-fitur seperti buka rekening, transfer, pembayaran, QRIS, dan informasi keuangan (Pandi & Ramin, 2025).

1.4.2 Unjuk Kerja

KODE UNIT : K.64PPL00.023.1

JUDUL UNIT : Mengelola Kualitas Pelayanan Pengguna

DESKRIPSI UNIT : Unit kompetensi ini merupakan uraian pengetahuan, keterampilan dan sikap kerja yang dibutuhkan untuk membuat serta mengimplementasikan strategi dalam melakukan pelayanan informasi produk dan jasa perusahaan dan penerimaan, penanganan dan penyelesaian pengaduan.

Tabel 1. 1 SKKNI Mengelola Kualitas Pelayanan Pengguna

ELEMEN KOMPETENSI	KRITERIA UNJUK KERJA
1. Menyusun rencana kerja pelayanan pengguna.	1.1 Strategi pelayanan pengguna diidentifikasi sesuai prosedur yang berlaku. 1.2 Kebutuhan layanan pengguna diidentifikasi sesuai prosedur yang berlaku. 1.3 Rencana kerja pelayanan pengguna dirumuskan sesuai kebutuhan dan strategi.
2. Menerapkan pelayanan pengguna	2.1 Strategi dan rencana kerja pelayanan pengguna disosialisasikan kepada tim. 2.2 Rencana kerja pelayanan pengguna dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku.

	2.3 Pelaksanaan pelayanan pengguna dimonitor sesuai prosedur yang berlaku.
3. Melakukan evaluasi pelayanan pengguna	<p>3.1 Data dan informasi penerapan pelayanan pengguna dikumpulkan sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>3.2 Data dan informasi pelayanan pengguna dianalisis sesuai prosedur yang berlaku.</p> <p>3.3 Rekomendasi perbaikan pelayanan pengguna dirumuskan sesuai hasil analisis.</p>

Sumber : SKKNI Nomor 142 Tahun 2025

