



Penulis:
YOPI ANUGRAH ROMA DANI

Program Studi Perbankan Syariah
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu

**DAMPAK TRANSFORMASI MOBILE BANKING BSI -
BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PADA BSI KC BENGKULU ADAM MALIK**



Editor :
Eka Sri Wahyuni, MM
Anwar Junaidi, SE., M.Si

**DAMPAK TRANSFORMASI *MOBILE BANKING* BSI –
BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
NASABAH PADA BSI KC BENGKULU ADAM MALIK**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk memperoleh
Gelar Sarjana Ekonomi Syariah (S.E)

OLEH :

YOPI ANUGRAH ROMA DANI

NIM : 2111140056

**PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI FATMAWATI
SUKARNO BENGKULU
TAHUN 2025**



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

FATMAWATI SUKARNO BENGKULU

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Kota Bengkulu 38211 Telepon (0736)

51276-51171-51172- Faksimili (0736) 51171-51172

Website: www.uin-fatmawati-bengkulu.ac.id

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir dengan Judul " Dampak Transformasi *Mobile Banking*
BSI – *BYOND* by BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada BSI
KC Bengkulu Adam Malik" yang disusun oleh:

Nama : Yopi Anugrah Roma Dani

NIM : 2111140056

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diperiksa dan diperbaiki sesuai dengan saran Tim Pembimbing
Oleh karena itu, Tugas Akhir ini disetujui dan layak untuk diujikan dalam
Sidang Munaqasyah Tugas Akhir pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam
Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu.

Bengkulu, 2025 M

1446 H

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II


Eka Sri Wahyuni, MM

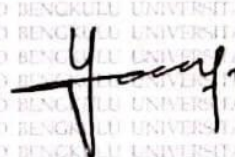
NIP. 197705092008012014


Anwar Junaidi, SE., M.Si

NIP. 197301082003121003

Mengetahui

Kajur Ekonomi Islam


Yenti Sumarni, MM

NIP. 197904162007012020



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM

Jalan Raden Patah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276, 51171 Fax: (0736) 51172

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir yang berjudul “Dampak Transformasi Mobile Banking
BSI – Byond by BSI dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada BSI KC
Bengkulu Adam Malik “ yang disusun oleh:

Nama : Yopi Anugrah Roma Dani

Nim : 2111140056

Program Studi : Perbankan Syariah

Bentuk Tugas Akhir : Skripsi

Telah diuji dan dipertahankan di depan Tim Sidang *Munaqosyah*
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati
Sukarno Bengkulu Pada:

Hari : Kamis

Tanggal : 11 September 2025

Dinyatakan **LULUS**. Telah diperbaiki, dapat diterima dan disahkan
sebagai syarat guna memperoleh gelar Sarjana dalam bidang Perbankan
Syariah dan diberi gelar Sarjana Ekonomi (S.E).

Bengkulu, 12 September 2025 M

27 Dzulhijjah 1446 H

Tim Sidang *Munaqosyah*

Sekretaris

Dr. Nurul Hak, MA

NIP.196606161995031002

Rahmat Putra Ahmad Hasibuan, M.Si

NIP.199104172020121010

Penguji 1

Penguji 2

Dr. Nurul Hak, MA

NIP.196606161995031002

Dr. M Irpan Nurhab, MM

NIP.198809092018011001

Mengetahui,

Dekan

Prof. Dr. H. Supardi, M.Ag

NIP.19650410199303100



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK
INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
FATMAWATI SUKARNO BENGKULU
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM
Jalan Raden Fatah Pagar Dewa Bengkulu
Telepon: (0376) 51276-51171 Fax (0736) 51172

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan:

1. Skripsi dengan judul "**Dampak Transformasi Mobile Banking BSI – BYOND by BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada BSI KC Bengkulu Adam Malik**", adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik, baik di UIN Fatmawati Soekarno Bengkulu maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Skripsi ini murni gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri tanpa bantuan yang tidak sah dari pihak lain kecuali arahan dan tim pembimbing.
3. Di dalam skripsi ini tidak terdapat hasil karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali kutipan secara tertulis dengan jelas dan dicantumkan sebagai acuan di dalam naskah saya dengan disebutkan nama pengarangnya dan dicantumkan pada daftar pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan tidak ada kebenaran dalam pernyataan ini, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar sarjana, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Bengkulu, 2025

Isiwa yang Menyatakan,



Yopi Anugrah Roma Dani

Nim : 2111140056

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dampak transformasi layanan mobile banking melalui aplikasi *BYOND* by BSI terhadap peningkatan kualitas pelayanan nasabah di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Bengkulu Adam Malik. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan dokumentasi terhadap nasabah serta karyawan BSI. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi *BYOND* by BSI secara umum memberikan kemudahan dalam akses layanan, mempercepat proses transaksi, serta meningkatkan kenyamanan dan kepuasan nasabah. Namun demikian, beberapa kendala masih ditemukan, seperti gangguan sistem dan adaptasi teknologi oleh nasabah. Upaya perbaikan terus dilakukan melalui peningkatan fitur, edukasi digital, serta penguatan infrastruktur teknologi. Transformasi ini dinilai efektif dalam memperluas inklusi keuangan syariah serta meningkatkan daya saing layanan perbankan digital berbasis syariah di tingkat lokal. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk optimalisasi layanan digital ke depan, khususnya dalam meningkatkan kualitas dan kepercayaan nasabah terhadap layanan perbankan syariah.

Kata Kunci: Mobile banking, *BYOND* by BSI, pelayanan nasabah, transformasi digital, perbankan syariah.

ABSTRACT

This study aims to examine the impact of mobile banking service transformation through the BYOND by BSI application on improving customer service quality at Bank Syariah Indonesia, Bengkulu Adam Malik Branch Office. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through in-depth interviews, participatory observations, and documentation involving customers and BSI employees. The findings indicate that the BYOND by BSI application generally provides easier service access, faster transaction processes, and greater customer convenience and satisfaction. However, several challenges remain, including system disruptions and customer adaptation to the technology. Ongoing improvements are being made through feature upgrades, digital education, and strengthening of technological infrastructure. This transformation is considered effective in expanding Islamic financial inclusion and enhancing the competitiveness of digital Sharia banking services at the local level. This research offers strategic recommendations for optimizing future digital services, particularly in improving the quality and trust of customers toward Islamic banking services.

Keywords: *Mobile banking, BYOND by BSI, customer service, digital transformation, Islamic banking.*

MOTTO

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman di antara kamu dan orang-orang yang diberi ilmu beberapa derajat."

يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ
وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ

(QS. Al-Mujadilah: 11)



PERSEMBAHAN

Alhamdullilah puji dan syukur kepada Allah SWT dan shalawat serta salam kepada nabi Muhammad SAW. Skripsi ini kupersembahkan kepada :

- ❖ Ibu dan ayah tercinta yang telah memberikan motivasi, doa, dan yang selalu mendengar keluh- kesahku.
- ❖ Untuk Organisasiku tercinta UKM SENI UIN Fas Bengkulu yang telah menjadi wadah untuk berteman, bercerita, dan berkeluh kesah selama saya berkuliah di UINFAS Bengkulu.
- ❖ Saudara-saudaraku tercinta dan tersayang (Taufik Hussein & Cindi Fatika Sari) yang selalu menyemangatiku, membuat hari-hariku menjadi berwarna dan penuh canda tawa.
- ❖ Ibu Pembimbingku, (Pembimbing I) Eka Sri Wahyuni, M.M yang telah membimbing, mengarahkan, mengajarkanku dalam penyelesaian skripsi ini dan selalu sabar dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang belum aku pahami
- ❖ Bapak Pembimbingku, (Pembimbing II) Anwar Junaidi, SE., M.Si yang telah membimbing, mengarahkan, mengajarkanku dalam penyelesaian skripsi ini dan selalu sabar dalam menjawab pertanyaan-pertanyaan yang belum aku pahami.
- ❖ Seluruh Dosen Dosen Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno (UIN Fatmawati Sukarno Bengkulu) Terutama Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam yang telah banyak memberi ilmu yang bermanfaat.
- ❖ Untuk seluruh pimpinan dan karyawan Bank Syariah

Indonesia KC Bengkulu Adam Malik, yang telah membantuku dalam penelitian ini, selalu menasehati dan memberikan penjelasan-penjelasan tentang penelitianku.

- ❖ Sahabat dan teman-teman seperjuangan Prodi Perbankan Syariah angkatan 2021 yang saling menjadi tempat bertanya ketika sedang tersesat di alur perkuliahan ini.
- ❖ Almamater yang telah menempahku



KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia dan hidayah-Nya. Shalawat serta salam semoga selalu tercurakan kepada nabi Muhammad SAW. sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul : **Dampak Transformasi *Mobile Banking* BSI – *BYOND* by BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan Nasabah Pada BSI KC Bengkulu** Adam Malik.

Penyusunan skripsi ini ditulis untuk memenuhi salah satu syarat dalam mencapai gelar Sarjana Ekonomi (SE) pada Progrsm Studi Perbankan Syariah Jurusan Ekonomi Islam pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS). Dalam proses penyusunan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang tak terhingga kepada :

1. Prof. Dr. H. Zulkarnain Dali, M.Pd selaku Rektor Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)
2. Drs. H. ,Supardi, M.Ag selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)

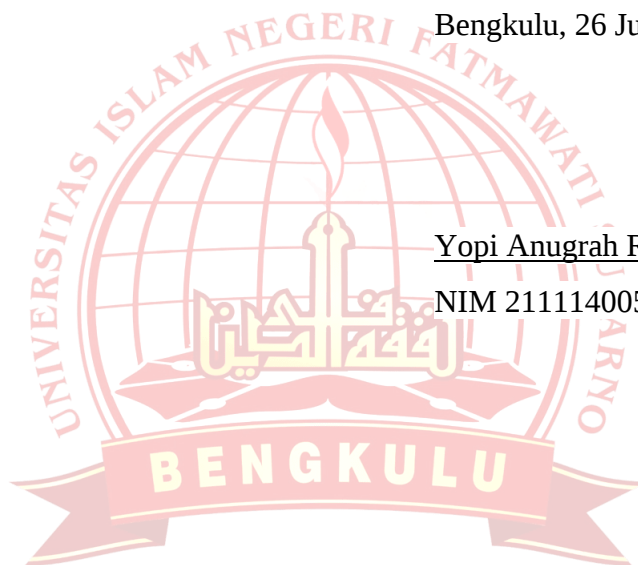
3. Yenti Sumarni, M.M selaku Kajar Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)
4. Miko Polindi. M.E. selaku Kaprodi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Fatmawati Sukarno Bengkulu (UINFAS)
5. Anwar Junaidi, M.Si Selaku Dosen Pembimbing II yang sangat banyak membantu, mengoreksi, mengarahkan dan membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
6. Eka Sri Wahyuni ,M.M Selaku Dosen Pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing dalam penyelesaian skripsi ini.
7. Terima kasih kepada kedua orang tuaku yang selalu memberikan do'a, cinta, dan kasih sayang kepada penulis, sehingga penulis dapat menulis skripsi yang merupakan persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana.
8. Bapak Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri (UIN) Fatmawati Soekarno Bengkulu yang telah mengajar dan membimbing serta memberikan masukan berbagi ilmunya dengan penuh keikhlasan.
9. Staff dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Bengkulu yang telah memberikan pelayanan dengan baik dalam hal administrasi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis berupaya semaksimal mungkin agar skripsi ini menjadi sempurna. Tetapi penulis menyadari banyak kelemahan dan kekurangan. Namun penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca untuk menjadikan skripsi ini menjadi lebih baik.

Bengkulu, 26 Juni 2025

Yopi Anugrah Roma Dani

NIM 2111140056



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
MOTTO	vii
PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	6
C. Rumusan Masalah	7
D. Tujuan Penelitian	8
E. Kegunaan penelitian	8
F. Penelitian Tedahulu	10
G. Metode Penelitian	15
1. Jenis dan Pendekatan Penelitian	15
2. Pendekatan Penelitian	16
3. Informan Penelitian	16

4. Teknik Pengumpulan Data.....	18
5. Teknik Analisa Data.....	18
H. Sistematika Penulisan	19
BAB II KAJIAN TEORI	21
A. Perbankan Syariah.....	21
B. Manajemen Pemasaran Bank Syariah	25
1. Pengertian Manajemen Pemasaran Bank Syariah	25
2. Strategi Manajemen Pemasaran dalam Perbankan Syariah.....	27
3. Tantangan dalam Manajemen Pemasaran Perbankan Syariah.....	30
C. Efektifitas Transformasi Sistem Perbankan Syariah.....	32
1. Faktor faktor yang mempengaruhi Efektifitas Transformasi	33
2. Implementasi teknologi dalam tranformasi perbankan syariah.....	34
3. Indikator Efektifitas Transformasi Sistem Perbankan Syariah.....	35
D. Mobile Banking <i>BYOND</i> by BSI.....	36
1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	36
2. Latar Belakang Kehadiran <i>BYOND</i> by BSI.....	37
3. Fitur fitur Unggulan <i>BYOND</i> by BSI	39
E. Pelayanan Nasabah Bank Syariah	43
BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.....	47
A. Sejarah Perbankan Syariah.....	47

B. Visi dan Misi bank Syariah	50
C. Produk bank Syariah Indonesia.....	51
D. Produk Bank Syariah KC Bengkulu Adam Malik	55
E. Struktur Organisasi Bank Syariah Indonesia KC Adam Malik Bengkulu.....	62
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	65
A. Deskripsi Informan Penelitian.....	65
B. Pemanfaatan Aplikasi Byond by BSI oleh Nasabah di BSI KC Bengkulu Adam Malik	67
C. Efektifitas <i>BYOND</i> by BSI dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Nasabah	73
1. Kemudahan Akses Layanan Digital.....	73
2. Kecepatan dan Ketepatan Transaksi	74
3. Kenyamanan dan Tampilan Antar Muka	77
4. Kepuasan Nasabah terhadap Fitur – Fitur Baru	79
D. Dampak Transformasi Digital Terhadap Proses Pelayanan Pegawai	82
E. Tantangan dan Kendala dalam Implementasi <i>BYOND</i> by BSI	85
F. Upaya dan Strategi Meningkatkan Layanan Digital Kedepan.....	88
G. Analisis Temuan Berdasarkan Rumusan dan Tujuan Penelitian.....	91
BAB V PENUTUP.....	97
A. Kesimpulan	97

B. Saran.....	99
---------------	----

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Informan Karyawan Bank Syariah Indonesia KC Bengkulu Adam Malik	66
---	----



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Form Pengajuan Judul

Lampiran 2 SK Pembimbing

Lampiran 3 Pedoman Wawancara

Lampiran 4 Halaman Pengesahan

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian

Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian

Lampiran 7 Lembar Bimbingan

Lampiran 8 Surat Keterangan Lulus Plagiarisme

Lampiran 9 Surat Keterangan Lengkap SKPI

Lampiran 10 Daftar Hadir Seminar Proposal

Lampiran 11 Daftar Hadir Ujian Komprehensif

Lampiran 12 Blangko Nilai Ujian Komprehensif

Lampiran 13 Daftar Nilai Skripsi

Lampiran 14 Dokumentasi