



EFEKTIVITAS PENGGUNAAN SISTEM INFORMASI BSI MOBILE DAN BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PERBANKAN (STUDI KASUS PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA DI KOTA SUKABUMI)

Nur Halimah¹, Evi Martaseli², Irfan Sophan³

Program Studi Akuntansi, Fakultas Ekonomi.

Universitas Muhammadiyah Sukabumi

nrhlmh1609@gmail.com, evimartaseli@ummi.ac.id, irfan.sophan@ummi.ac.id

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi signifikan dalam sektor perbankan, termasuk dalam layanan mobile banking. Bank Syariah Indonesia (BSI) menghadirkan dua aplikasi digital, yaitu BSI Mobile dan Byond by BSI, guna meningkatkan efisiensi dan kenyamanan layanan perbankan. Namun, efektivitas kedua aplikasi tersebut dalam meningkatkan layanan perbankan masih menjadi pertanyaan di kalangan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas penggunaan sistem informasi BSI Mobile dan Byond by BSI dalam meningkatkan layanan perbankan berdasarkan persepsi nasabah di Kota Sukabumi serta membandingkan keunggulan fitur antarmuka dan layanan antara keduanya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Pengumpulan data didapatkan dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi. Data diperoleh melalui wawancara terhadap 10 orang informan yang merupakan nasabah aktif pengguna BSI Mobile maupun Byond by BSI. Teknik analisis data yang digunakan meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kedua aplikasi memiliki kelebihan masing-masing dalam kemudahan transaksi, aksesibilitas dan fitur layanan. Byond by BSI dinilai lebih modern dan cepat dalam hal antarmuka, sedangkan BSI Mobile dianggap lebih familiar dan stabil oleh sebagian nasabah. Namun, kedua aplikasi sama-sama berkontribusi terhadap peningkatan efisiensi layanan perbankan.

Kata kunci: Sistem Informasi, Mobile Banking, BSI Mobile, Byond by BSI, Layanan Perbankan

Abstract

The development of digital technology has driven significant transformation in the banking sector, including in mobile banking services. Bank Syariah Indonesia (BSI) presents two digital applications, namely BSI Mobile and Byond by BSI, to improve the efficiency and convenience of banking services. However, the effectiveness of both

applications in improving banking services is still questionable among customers. This study aims to improve the effectiveness of the use of the BSI Mobile and Byond by BSI systems in improving banking services based on customer perceptions in the Sukabumi Information City and to compare the advantages of interface features and services between the two. This study uses a qualitative descriptive method. Data collection was obtained from observations, interviews and documentation. Data were obtained through interviews with 10 informants who are active customers using BSI Mobile and Byond by BSI. Data analysis techniques used include data reduction, data presentation, and drawing conclusions. The results of the study show that both applications have their respective advantages in terms of ease of transactions, accessibility and service features. Byond by BSI is considered more modern and faster in terms of interface, while BSI Mobile is considered more familiar and stable by some customers. However, both applications contribute equally to improving the efficiency of banking services.

Keywords: Effectiveness, Information System, Mobile Banking, BSI Mobile, Byond by BSI, Banking Services

1. Pendahuluan

Perkembangan teknologi pada masa kini menunjukkan kemajuan yang sangat signifikan dibandingkan dengan era sebelumnya (Bratha, 2022). Teknologi informasi secara optimal menjadi faktor kunci dalam mendukung inovasi layanan perbankan. Inovasi dalam layanan serta strategi penggunaan teknologi mendorong perbankan untuk beralih ke era layanan perbankan digital (Tarigan & Paulus, 2019). Di antara berbagai inovasi digital yang diterapkan oleh perbankan, salah satu yang paling penting adalah bank digital (Putri, 2023). Layanan ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas pelayanan bagi nasabah. Oleh karena itu bank perlu merancang strategi bisnis yang berfokus pada pengembangan layanan digital. Berdasarkan Peraturan OJK No. 12/POJK.03/2018 tentang penyelenggaraan layanan perbankan digital oleh bank umum, menyebutkan "layanan perbankan digital adalah layanan perbankan elektronik yang dikembangkan dengan mengoptimalkan pemanfaatan data nasabah dalam rangka melayani nasabah secara lebih cepat, mudah dan sesuai dengan kebutuhan (customer experience) serta dapat dilakukan secara mandiri sepenuhnya oleh nasabah, dengan memperhatikan aspek pengamanan". Layanan ini memungkinkan nasabah untuk mengakses berbagai fitur secara mandiri, termasuk memperoleh informasi, berkomunikasi dengan bank, melakukan registrasi, membuka dan menutup rekening serta bertransaksi. Selain itu, layanan ini juga mencakup berbagai kebutuhan diluar produk perbankan, seperti transaksi sistem perdagangan berbasis elektronik (e-commerce) dan layanan lainnya yang medukung kebutuhan nasabah secara lebih luas.



Kualitas pelayanan merupakan aspek krusial bagi suatu perusahaan dan menjadi salah satu faktor utama dalam meningkatkan kepuasan nasabah. Kepuasan nasabah sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan sebuah bank, baik dalam mempertahankan nasabah lama maupun menarik nasabah baru. Untuk meningkatkan kualitas layanan, bank perlu menyediakan sumber daya manusia (SDM) yang kompeten serta fasilitas yang memadai. Kepuasan nasabah dapat diukur dari sejauh mana produk atau layanan yang diberikan sesuai dengan harapan mereka (Samsudin et al., 2023). Oleh karena itu, peningkatan kualitas layanan menjadi langkah penting agar nasabah menjadi lebih nyaman dan puas dengan pelayanan yang telah diberikan. Selain kualitas layanan, kemajuan teknologi juga dimanfaatkan oleh industri perbankan untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Bank beralih ke sistem otomatis guna mempercepat dan mempermudah proses bisnis mereka. Perkembangan teknologi ini turut mendorong pertumbuhan e-business dan e-banking, salah satunya melalui peluncuran mobile banking.

Mobile banking menjadi inovasi digital yang praktis dan diminati karena memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan. Seiring dengan perkembangan teknologi dalam dunia transaksi, perbankan mulai menerapkan sistem berbasis komputer untuk mempermudah layanan transaksi kepada nasabah (Arista, 2023). Layanan perbankan semakin mengarah pada penggunaan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi dan kenyamanan bagi nasabah. Ketatnya persaingan dalam industri perbankan menuntut bank syariah untuk dapat memberikan layanan yang berkualitas tinggi guna memenuhi kebutuhan dan kepuasan nasabahnya (Wijaya et al., 2017). Bank Syariah Indonesia (BSI) sebagai salah satu bank syariah terbesar di Indonesia telah menghadirkan beberapa inovasi layanan digital, diantaranya BSI Mobile dan Byond by BSI. Kedua sistem informasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara mudah dan cepat. Sebagai bagian dari industri ekonomi syariah yang memanfaatkan layanan informasi, bank syariah menyadari pentingnya beradaptasi dengan kemajuan teknologi guna mempermudah nasabah dalam transaksi. Penerapan digitalisasi oleh BSI tercermin dalam pengembangan layanan perbankan berbasis aplikasi untuk memudahkan nasabah melakukan berbagai transaksi keuangan.

Penelitian bertujuan mengetahui dan menganalisis bagaimana efektivitas penggunaan dua sistem informasi perbankan digital, yaitu BSI Mobile dan Byond by BSI, dalam meningkatkan layanan perbankan kepada nasabah di Kota Sukabumi. Penelitian ini secara khusus bertujuan untuk memahami sejauh mana kedua aplikasi tersebut memenuhi kebutuhan transaksi perbankan dari sudut pandang pengguna, baik dalam hal kemudahan, kecepatan, keamanan, dan kenyamanan layanan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk membandingkan fitur, antarmuka, dan



fungsionalitas antara BSI Mobile dan Byond by BSI, serta menggali perbedaan signifikan yang dirasakan oleh nasabah dalam pengalaman menggunakan kedua sistem tersebut. Dengan pendekatan kualitatif deskriptif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas sistem layanan digital perbankan syariah di era transformasi teknologi saat ini.

2. Kajian Pustaka:

2.1. Efektivitas

Efektivitas sebagai ukuran keberhasilan organisasi didefinisikan sebagai kemampuan organisasi dalam mencapai seluruh tujuannya. Artinya, organisasi tersebut mampu merancang dan mengelola sumber daya yang dimilikinya secara optimal untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pemanfaatan sumber daya ini diarahkan untuk menghasilkan output berupa barang atau jasa sesuai dengan kegiatan operasional yang dijalankan (Hapipa, 2022). Efektivitas merupakan unsur utama dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi, kegiatan, maupun program. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran tersebut berhasil dicapai. Hal ini sejalan dengan pendapat H. Emerson yang dikutip oleh Soewarno Handayaningrat, bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan sejauh mana tujuan yang telah ditentukan sebelumnya dapat tercapai. Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan dalam melaksanakan tugas, fungsi (baik itu operasi, kegiatan, program, maupun misi) dari suatu organisasi atau lembaga sejenis tanpa adanya tekanan atau ketegangan di antara pelaksananya. Efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan dalam suatu organisasi, kegiatan, atau program. Suatu aktivitas dinilai efektif apabila hasil yang dicapai sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan sebelumnya. Efektivitas juga mencerminkan hubungan antara keluaran (output) dengan sasaran yang ingin dicapai, di mana suatu proses operasional dianggap efektif jika mampu menghasilkan output yang sejalan dengan tujuan akhir dari kebijakan yang diterapkan.

2.2. Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan sebuah rangkaian yang terdiri dari orang, aktivitas, data, jaringan dan teknologi yang saling terhubung, yang bertujuan untuk mendukung serta meningkatkan operasi harian suatu bisnis, serta menyediakan informasi yang diperlukan untuk memecahkan masalah dan mendukung pengambilan keputusan. Secara umum, terdapat dua jenis sistem informasi, yaitu sistem informasi personal dan multiuser. Sistem informasi personal dirancang khusus untuk memenuhi kebutuhan informasi individu atau pengguna tunggal (single user). Sementara itu, sistem informasi multiuser dirancang untuk



memenuhi kebutuhan informasi dari sekelompok pengguna, seperti tim kerja, departemen, divisi, atau bahkan seluruh organisasi. Dalam pengembangan sistem informasi, baik untuk personal maupun multiuser, diperlukan kombinasi yang efektif dari berbagai komponen utama, yaitu prosedur kerja, data atau informasi, sumber daya manusia, serta teknologi informasi yang mencakup perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) (Eni, 2019:12). Sistem informasi merupakan sistem dalam suatu organisasi yang berfungsi untuk memfasilitasi pengelolaan transaksi harian, mendukung operasional serta menyediakan laporan-laporan yang diperlukan oleh pihak eksternal. (Megananda et al., 2025). Dari penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah rangkaian yang terdiri dari orang, data, aktivitas, jaringan, dan teknologi yang saling terhubung, yang dirancang untuk menyajikan informasi guna memecahkan masalah, mendukung operasi bisnis, dan membantu pengambilan keputusan secara efektif.

2.3. Sistem Informasi dalam Perbankan

Sistem informasi dalam perbankan adalah sistem yang digunakan untuk mengolah data keuangan dan layanan perbankan secara elektronik, dengan memanfaatkan komputer, telekomunikasi, dan teknologi digital lainnya (Megananda et al., 2025). Seiring dengan kemajuan teknologi dalam dunia transaksi, perbankan mulai memanfaatkan teknologi berbasis komputer untuk mempermudah interaksi dengan nasabah. Jika sebelumnya transaksi hanya dapat dilakukan dengan mengunjungi kantor cabang bank secara langsung untuk menabung atau berinvestasi, kini layanan perbankan menjadi lebih mudah diakses. Dengan adanya perkembangan teknologi, bank telah mengadopsi sistem berbasis internet dan mobile, memungkinkan nasabah untuk melakukan transaksi melalui smartphone, bahkan dengan mobile banking, yang kini banyak digunakan. Sistem informasi kini menjadi elemen utama dalam operasional perbankan di era modern. Seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat akan layanan perbankan yang cepat dan aman, penerapan sistem informasi dalam sektor perbankan menjadi suatu keharusan. Bank telah memanfaatkan teknologi seperti big data, machine learning, dan artificial intelligence untuk menganalisis perilaku nasabah serta memprediksi kebutuhan mereka di masa mendatang. Hal ini memungkinkan bank untuk menawarkan produk yang lebih personal dan sesuai dengan kebutuhan nasabah. Selain itu, penerapan sistem informasi memungkinkan bank untuk meningkatkan keamanan transaksi. Setiap transaksi digital, baik melalui ATM, mobile banking, maupun internet banking, dipantau oleh sistem yang dirancang khusus untuk mendeteksi aktivitas mencurigakan dan mencegah tindakan penipuan.



2.4. Digitalisasi Perbankan

Digitalisasi merupakan peluang bisnis yang memanfaatkan aset serta kapabilitas digital untuk menciptakan layanan-layanan baru yang bernilai bagi nasabah. Proses ini menghasilkan nilai tambah (new value), inovasi dalam bisnis, serta membuka sumber pendapatan baru bagi bank. Pendekatan tersebut secara khusus memungkinkan bank untuk memperluas jangkauan layanan dan menarik nasabah baru (Roberto, 2020:18). Fuddin (2023) menjelaskan bahwa digitalisasi memungkinkan transformasi dari prosedur manual ke sistem digital, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi operasional serta memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi nasabah dalam bertransaksi. Sebagian besar bank cenderung hanya berfokus pada aspek digitasi, yaitu mengganti sistem atau sumber daya fisik menjadi bentuk digital. Padahal, mereka juga memiliki peluang besar untuk mengembangkan aspek digitalisasi. Digitalisasi sendiri tidak hanya sekadar transformasi dari analog ke digital, tetapi juga mencakup pemanfaatan ide-ide evolusi digital guna mengubah model bisnis dan membentuk kembali hubungan antara nilai yang diterima nasabah dan pendapatan yang dihasilkan oleh bank. Digitalisasi memiliki dampak yang signifikan terhadap perbankan, mempengaruhi berbagai aspek operasional dan strategis dalam industri perbankan. Salah satu manfaat utamanya adalah peningkatan efisiensi operasional, dimana digitalisasi membantu mengurangi biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam proses transaksi perbankan (Megananda et al., 2025)

2.5. BSI Mobile dan Byond by BSI

Mobile banking adalah fasilitas yang memungkinkan pengguna bank untuk melakukan berbagai transaksi keuangan melalui ponsel pintar. Layanan ini dapat diakses melalui menu khusus di SIM Card, kode USSD, atau dengan menggunakan aplikasi yang dapat diunduh dan dipasang oleh nasabah (Agus, 2022). Mobile banking merupakan layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabahnya untuk memfasilitasi berbagai transaksi keuangan melalui fitur-fitur yang tersedia di smartphone. Meskipun sekilas tampak mirip dengan layanan SMS banking, sebenarnya mobile banking menawarkan fitur yang lebih beragam. Jika SMS banking hanya memberikan informasi melalui pesan teks, mobile banking memungkinkan nasabah melakukan berbagai transaksi secara langsung melalui aplikasi yang tersedia (Hapipa, 2022). Beragam jenis transaksi perbankan dilakukan untuk mencapai tingkat efektivitas dan efisiensi yang optimal. Bank Syariah Indonesia menyediakan layanan mobile banking yang dikenal dengan nama BSI Mobile dan Byond by BSI. Layanan ini merupakan fasilitas perbankan digital yang memungkinkan nasabah untuk mengakses rekening tabungan serta melakukan berbagai transaksi secara daring. BSI Mobile dan Byond by BSI dapat digunakan kapan pun dan di mana pun melalui perangkat smartphone.



3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam efektivitas penggunaan dua sistem informasi perbankan digital, yaitu BSI Mobile dan Byond by BSI, dalam meningkatkan layanan perbankan berdasarkan pengalaman dan persepsi para nasabah. Pendekatan ini dipilih karena fokus penelitian bukan untuk mengukur pengaruh atau hubungan antar variabel secara statistik, melainkan untuk mengungkap makna dan pemahaman subjektif dari para informan mengenai layanan yang mereka gunakan. Metode pengumpulan data dilakukan melalui wawancara semi-terstruktur terhadap sepuluh orang informan yang merupakan nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) di Kota Sukabumi dan telah menggunakan BSI Mobile maupun Byond by BSI dalam kegiatan transaksi perbankan mereka. Informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu, seperti frekuensi penggunaan aplikasi, durasi menjadi nasabah, serta pengalaman langsung menggunakan kedua sistem layanan.

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri sebagai instrumen kunci yang melakukan pengumpulan, reduksi, analisis, dan penyajian data. Selain wawancara, peneliti juga menggunakan teknik dokumentasi dan observasi pasif untuk memperkuat data yang diperoleh. Proses analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sesuai dengan model analisis kualitatif dari Miles dan Huberman. Validitas data diperkuat dengan teknik triangulasi sumber dan waktu, untuk memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten dan dapat dipertanggungjawabkan. Lokasi penelitian dilakukan di Kota Sukabumi karena kota ini merupakan salah satu wilayah yang aktif dalam penggunaan layanan digital perbankan syariah, sekaligus representatif terhadap perkembangan digital banking di daerah urban. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman lebih dalam mengenai efektivitas layanan digital perbankan syariah melalui sistem informasi berbasis aplikasi.

4. Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi BSI Mobile dan Byond by BSI memberikan kontribusi dalam meningkatkan layanan perbankan digital Bank Syariah Indonesia, meskipun dengan pendekatan dan karakteristik sistem yang berbeda. Berdasarkan wawancara terhadap sepuluh informan yang merupakan nasabah aktif di Kota Sukabumi, ditemukan bahwa kedua aplikasi memiliki kelebihan masing-masing yang dinilai efektif dalam menunjang aktivitas perbankan nasabah. BSI Mobile dinilai efektif karena tampilannya sederhana, mudah digunakan, dan memiliki sistem yang stabil. Aplikasi ini sangat cocok digunakan oleh nasabah dengan kebutuhan transaksi dasar seperti transfer, cek saldo, atau pembayaran tagihan. Mayoritas informan menyebut bahwa BSI Mobile cukup cepat dalam pemrosesan



transaksi, tidak membungkungkan dalam navigasi, dan relatif tidak mengalami gangguan berarti. Hal ini menunjukkan bahwa dari segi efektivitas, aplikasi ini telah memenuhi indikator pemahaman program, ketepatan sasaran, serta pencapaian tujuan. Dengan demikian, sistem informasi yang digunakan dalam BSI Mobile berfungsi secara optimal untuk jenis layanan perbankan yang sifatnya mendasar.

Berbeda halnya dengan Byond by BSI, aplikasi ini dipersepsikan sebagai bentuk layanan digital yang lebih modern, kompleks, dan terintegrasi. Fitur-fitur yang ditawarkan lebih beragam, mulai dari QRIS, laporan keuangan, kalkulator zakat, hingga menu gaya hidup Islami. Informan menyatakan bahwa aplikasi ini memberikan pengalaman yang lebih personal dan mendalam dalam mengelola keuangan. Namun demikian, sebagian informan juga mengakui bahwa aplikasi ini membutuhkan waktu adaptasi karena tampilannya yang lebih padat dan fiturnya yang lebih banyak. Meski begitu, dari sisi efektivitas, Byond by BSI dianggap telah mencapai indikator perubahan nyata dan pencapaian tujuan, karena mampu menghadirkan fitur yang sesuai dengan kebutuhan nasabah yang aktif secara digital.

Dalam perbandingannya, keduanya menunjukkan perbedaan yang cukup signifikan, baik dari segi antarmuka, fungsionalitas, maupun pengalaman pengguna. BSI Mobile unggul dalam kesederhanaan dan kemudahan, sementara Byond unggul dalam kelengkapan dan tampilan modern. Dalam konteks teori sistem informasi, perbedaan ini dapat dianalisis melalui komponen-komponen sistem seperti perangkat lunak, basis data, dan prosedur. Byond by BSI memiliki sistem yang lebih kompleks dan interaktif, sedangkan BSI Mobile mengandalkan sistem yang sederhana namun efektif untuk kebutuhan dasar. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa efektivitas aplikasi layanan digital perbankan sangat tergantung pada kecocokan antara sistem yang ditawarkan dengan karakteristik dan kebutuhan pengguna. Kedua aplikasi, meskipun berbeda, sama-sama berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan perbankan syariah melalui digitalisasi yang adaptif dan responsif terhadap perkembangan teknologi serta preferensi nasabah.

5. Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penggunaan sistem informasi berbasis aplikasi mobile banking, baik melalui BSI Mobile maupun Byond by BSI, memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan layanan perbankan digital di Bank Syariah Indonesia. Meskipun keduanya memiliki karakteristik yang berbeda, masing-masing aplikasi menunjukkan efektivitas tersendiri dalam memenuhi kebutuhan transaksi nasabah. BSI Mobile lebih menonjol dalam hal kemudahan penggunaan, kesederhanaan tampilan, dan stabilitas sistem, sehingga efektif digunakan oleh nasabah dengan kebutuhan transaksi dasar. Sementara itu, Byond by BSI menawarkan pengalaman



perbankan yang lebih modern dan interaktif melalui fitur-fitur yang lebih lengkap dan terintegrasi, sehingga lebih sesuai bagi pengguna aktif yang memerlukan layanan digital yang lebih kompleks.

Perbedaan antara kedua aplikasi ini tidak hanya terletak pada tampilan dan fitur, tetapi juga mencerminkan pendekatan sistem informasi yang berbeda dalam merespon karakteristik pengguna. Dalam konteks teori efektivitas dan sistem informasi, keduanya memiliki keunggulan masing-masing yang saling melengkapi dan menunjukkan bahwa inovasi layanan digital perbankan perlu mempertimbangkan preferensi serta kebiasaan pengguna. Dengan demikian, keberadaan kedua sistem ini menjadi bentuk strategi segmentasi layanan digital yang mampu menjangkau beragam nasabah dan mendukung transformasi digital perbankan syariah secara lebih luas.

Saran

1. Bagi Bank Syariah Indonesia diharapkan untuk terus melakukan pengembangan terhadap kedua aplikasi, baik BSI Mobile maupun Byond by BSI, dengan memperhatikan pengalaman dan kebutuhan pengguna. Aplikasi Byond dapat ditingkatkan dari sisi stabilitas dan aksesibilitas, agar tidak hanya unggul dalam fitur tetapi juga nyaman digunakan dalam berbagai kondisi perangkat. Sementara itu, BSI Mobile sebaiknya tetap dipertahankan sebagai alternatif ringan bagi nasabah yang tidak memerlukan fitur kompleks.
2. Bagi nasabah disarankan untuk memanfaatkan fitur-fitur digital perbankan yang tersedia dengan bijak dan tetap menjaga keamanan akun, seperti tidak memberikan OTP atau PIN kepada orang lain dan diharapkan dapat menyesuaikan penggunaan aplikasi berdasarkan kebutuhan dan kebiasaan transaksi masing-masing. Penting bagi nasabah untuk memahami fitur yang tersedia agar dapat memanfaatkan layanan secara maksimal, serta selalu memperbarui aplikasi agar mendapat fitur terbaru dan keamanan yang lebih baik.
3. Bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah partisipan karena penelitian ini masih memiliki keterbatasan pada jumlah informan dan disarankan untuk memperluas cakupan ke wilayah lain

6. Daftar Pustaka

- Agus, W. (2022). *Buku Perbankan Digital (Digital Banking)*. Yayasan Prima Agus Teknik
Bekerja sama dengan Universitas Sains & Teknologi Komputer (Universitas STEKOM).
- Aini, S. N., & Ningseh, N. K. (2025). *Jurnal Penelitian Nusantara Strategi Untuk
Meningkatkan Kualitas Layanan Mobile Banking (Byond) Pada BSI KC Basuki Rahmat
Banyuwangi Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara*. 1, 19–22.
- Arista, T. Arista. (2023). Menganalisis Sistem Informasi Manajemen dan Manfaatnya dalam
Perbankan Syariah. *SAUJANA : Jurnal Perbankan Syariah Dan Ekonomi Syariah*, 5(01),
47–62. <https://doi.org/10.59636/saujana.v5i01.115>



- Bratha, W. G. E. (2022). Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3(3), 344–360.
<https://dinastirev.org/JEMSI/article/view/824%0Ahttps://dinastirev.org/JEMSI/article/download/824/520>
- Eni, E. (2019). *Buku Sistem Informasi Akuntansi*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Fatun, Ummu, H., & Siti, Z. (2023). Analisis Efektivitas dan Penggunaan Layanan Mobile Banking dalam Meningkatkan Minat dan kepuasan Nasabah BSI KC Pamekasan. *Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 1(2), 160–166.
- HAPIPA, H. (2022). *Efektivitas Layanan Digital Untuk Memudahkan Nasabah Dalam Bertransaksi Pada Bsi Kcp Masamba*.
<http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/6871/1/HAPIPA.pdf>
- Megananda, T. B., Afrizal, S. H., & Padjadjaran, U. (2025). *PROFITABILITAS BANK KONVENTIONAL DI INDONESIA THE IMPACT OF BANKING DIGITALIZATION ON THE PROFITABILITY*. 2923–2928.
- Prastika, E. (2022). *Pemahaman Literasi Keuangan Dalam Penggunaan Layanan Bsi Mobile (Studi Kasus Mahasiswa Perbankan Syariah Iain Palopo)*.
<http://repository.iainpalopo.ac.id/id/eprint/4790/1/LENGKAP SKRIPSI .PDF>
- Roberto, A. (2020). *Buku Digital Banking*. Sekolah Pascasarjana Universitas Gadjah Mada Anggota IKAPI 077/DIY/2012.
- Samsudin, A., Nugroho, R. H., Zakaria, R., Putri, R. A. T. E., Wirawan, G. A., Saputra, R. N., & Widad, S. W. (2023). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Melalui BSI Mobile pada Bank Syariah Indonesia. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(4), 1163–1170. <https://doi.org/10.47467/elmal.v4i5.2682>
- Tarigan, H. A. A. B., & Paulus, D. H. (2019). Perlindungan Hukum Terhadap Nasabah Atas Penyelenggaraan Layanan Perbankan Digital. *Jurnal Pembangunan Hukum Indonesia*, 1(3), 294–307. <https://doi.org/10.14710/jphi.v1i3.294-307>
- Wijaya, H., Beik, I. S., & Sartono, B. (2017). Pengaruh Kualitas Layanan Perbankan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Nasabah Bank Syariah XYZ di Jakarta. *Jurnal Aplikasi Bisnis Dan Manajemen*, 3(3), 417–426. <https://doi.org/10.17358/jabm.3.3.417>

