

## **Optimalisasi Manajemen Produksi Layanan Digital Bank Syariah Studi Kasus Pada Mobile Banking BSI**

Andi Yuniarti<sup>1</sup>, Fuji Pratiwi<sup>2</sup>, Indra Heri Rukmana<sup>3</sup>, Muh Yasir<sup>4</sup>, Dewi<sup>5</sup>  
1-2-3-4-5 Institut Ilmu Hukum dan Ekonomi Lamadukelleng

### **Abstrak**

Transformasi digital dalam sektor perbankan syariah mendorong Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk mengembangkan layanan mobile banking Byond BSI sebagai upaya meningkatkan efisiensi dan kenyamanan nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana manajemen produksi layanan digital diterapkan pada aplikasi tersebut serta mengidentifikasi tantangan dan upaya optimalisasinya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif berbasis studi pustaka. Hasil kajian menunjukkan bahwa meskipun Byond BSI telah mengalami pertumbuhan signifikan, masih terdapat kendala seperti gangguan teknis, proses login lambat, fitur yang belum lengkap, dan kebutuhan peningkatan keamanan. BSI telah melakukan berbagai upaya perbaikan, termasuk pembaruan sistem, edukasi digital, dan pengembangan fitur berbasis syariah. Optimalisasi layanan dilakukan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Jika dimensi ini diterapkan secara maksimal, maka efisiensi dan kenyamanan layanan dapat tercapai, yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan loyalitas nasabah terhadap layanan digital BSI.

**Kata Kunci:** *Byond BSI, mobile banking, bank Syariah, layanan digital, SERVQUAL*

### **Abstract**

*Digital transformation in the Islamic banking sector has prompted Bank Syariah Indonesia (BSI) to develop the Byond BSI mobile banking service as an effort to improve efficiency and customer convenience. This study aims to analyze how digital service production management is implemented in the application and identify challenges and optimization efforts. The method used is descriptive qualitative based on literature review. The study results indicate that although Byond BSI has experienced significant growth, obstacles remain such as technical glitches, slow login processes, incomplete features, and the need for enhanced security. BSI has undertaken various improvement efforts, including system updates, digital education, and the development of Sharia-based features. Service optimization is carried out based on the five dimensions of SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. If these dimensions are optimally implemented, service efficiency and convenience can be achieved, which ultimately impacts customer loyalty to BSI's digital services.*

**Keyword:** *Byond BSI, mobile banking, Islamic banking, digital services, SERVQUAL*

## **PENDAHULUAN**

Sekarang ini, teknologi informasi berkembang sangat cepat dan membawa banyak perubahan dalam kehidupan kita, termasuk di bidang perbankan. Seperti yang disampaikan Rivai dan Veithzal (2013), perkembangan teknologi jadi salah satu pendorong utama perubahan cara kerja bisnis di sektor keuangan. Bank dituntut untuk terus berinovasi agar bisa memenuhi kebutuhan nasabah yang semakin beragam. Salah satu bentuk inovasinya adalah *mobile banking* (Munir, 2016). Dengan layanan ini, nasabah bisa melakukan transaksi seperti transfer, bayar tagihan, beli pulsa, atau cek saldo dari ponsel.

Di Indonesia, *mobile banking* tidak hanya ada di bank konvensional, tapi juga berkembang di bank syariah. Menurut Antonio (2001), bank syariah berperang penting dalam menyediakan layanan keuangan yang sesuai syariat Islam. Salah satu bank syariah terbesar saat ini adalah Bank Syariah Indonesia (BSI), hasil penggabungan dari BRI Syariah, Bank Syariah Mandiri, dan BNI Syariah (OJK, 2021). Setelah penggabungan itu, BSI berusaha memberikan pelayanan terbaik, termasuk dalam bidang aplikasi *mobile banking* yang awalnya bernama BSI Mobile di-*upgrade* menjadi aplikasi super app Byond by BSI.

Byond by BSI menjadi salah satu cara BSI mempermudah akses layanan untuk nasabah. Menurut si perbankan merupakan langkah penting dalam meningkatkan inklusi keuangan. Dengan fitur yang semakin lengkap dan mudah dipakai, aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi praktis dan efisien. Namun demikian, dibalik pesatnya perkembangan teknologi ini, ada tantangan besar di bagian pengelolaan layanannya. Ini sesuai dengan pendapat Tjiptono (2017) yang mengatakan, manajemen layanan harus dirancang dengan baik agar mampu memberikan kepuasan ke pengguna.

Penyediaan layanan digital tidak cukup hanya dengan menghadirkan aplikasi, Bank juga harus memastikan aplikasi itu bisa dipakai dengan lancar, cepat, dan nyaman. Menurut Kotler dan Keller (2016), layanan yang baik adalah layanan yang dapat memberi kemudahan dan kenyamanan bagi penggunanya.

Dalam konteks perbankan digital, pengelolaan produksi layanan memegang peran krusial karena kualitas layanan akan berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah. Zeithaml et al. (2018) menyatakan bahwa kualitas layanan menjadi penentu utama dalam keputusan pelanggan untuk terus menggunakan sebuah layanan. Apabila proses produksi layanan digital berjalan efektif, maka pengguna akan merasakan pengalaman yang mulus dan minim gangguan. Sebaliknya, jika pengelolaan kurang optimal, maka keluhan terkait performa aplikasi seperti lemot, error, dan sulit diakses akan sering muncul (Lovelock & Wirtz, 2016). Karena itu, pengelolaan yang optimal sangat dibutuhkan agar layanan *mobile* seperti Byond by BSI bisa berjalan lancar dan memuaskan pengguna.

Terlebih lagi, di tengah persaingan yang kian ketat antar bank, baik konvensional maupun syariah, kualitas layanan digital menjadi salah satu aspek yang dijadikan keunggulan kompetitif. Kompetisi antar bank syariah semakin berfokus pada penyediaan layanan digital yang unggul. Jika BSI tidak mampu mengoptimalkan aplikasinya, bisa jadi nasabah akan pindah ke bank lain yang lebih cepat dan nyaman. Maka dari itu, penelitian ini penting dilakukan untuk melihat bagaimana BSI mengelola layanan digitalnya dan apa yang bisa ditingkatkan.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai proses manajemen produksi layanan digital di BSI, khususnya pada aspek *mobile banking*, dan merumuskan rekomendasi strategis agar layanan yang

diberikan dapat terus berkembang dan memenuhi ekspektasi nasabah.

Penelitian ini bertujuan untuk 1) Menganalisis bagaimana manajemen produksi layanan digital diterapkan pada aplikasi mobile banking Byond BSI oleh Bank Syariah Indonesia; 2) Mengidentifikasi berbagai tantangan yang dihadapi dalam implementasi layanan digital Byond BSI, khususnya terkait efisiensi sistem dan kenyamanan nasabah; 3) Menjelaskan upaya-upaya optimalisasi yang telah dan dapat dilakukan oleh BSI dalam meningkatkan kualitas layanan mobile banking agar lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan prinsip-prinsip perbankan syariah; 4) Memberikan rekomendasi strategis berdasarkan model SERVQUAL untuk mendukung peningkatan loyalitas dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital BSI.

### *Konsep Manajemen Produksi Layanan Digital*

Manajemen produksi layanan merupakan serangkaian proses yang dirancang untuk menghasilkan layanan berkualitas sesuai kebutuhan pelanggan. Menurut Lovelock & Wirtz (2016), manajemen produksi layanan melibatkan perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan proses pelayanan agar dapat berjalan efektif dan efisien. Dalam konteks digital, layanan yang dimaksud adalah aplikasi atau platform yang memfasilitasi interaksi antara penyedia jasa (bank) dengan pengguna (nasabah).

Kotler & Keller (2015) juga menekankan bahwa layanan digital harus memenuhi unsur *reliability* (keandalan) dan *responsiveness* (ketanggapan) agar nasabah merasa nyaman dan puas. Oleh karena itu, dalam layanan seperti mobile banking, aspek kenyamanan, kecepatan akses, dan keamanan menjadi prioritas utama dalam manajemen produksinya.

Pada layanan digital perbankan syariah, aspek syariah juga menjadi pertimbangan dalam proses produksi layanan agar sesuai dengan prinsip-prinsip muamalah Islam. Antonio (2001) menambahkan bahwa bank syariah memiliki tanggung jawab tidak hanya dalam aspek bisnis, tetapi juga harus menjaga kesesuaian syariah dalam produk dan layanannya.

#### 1. Mobile Banking sebagai Inovasi Layanan Perbankan

Mobile banking adalah salah satu bentuk transformasi layanan perbankan berbasis teknologi digital. Menurut Sugiharto (2020), inovasi dalam layanan digital bertujuan untuk meningkatkan inklusi keuangan dan memudahkan akses layanan perbankan kepada masyarakat, termasuk mereka yang sebelumnya belum tersentuh oleh layanan perbankan.

BSI Mobile merupakan contoh implementasi *mobile banking* dalam perbankan syariah. Ascarya (2017) menyatakan bahwa keberhasilan layanan digital di bank syariah sangat bergantung pada kemudahan fitur, kecepatan akses, dan kepercayaan nasabah terhadap sistem yang digunakan.

#### 2. Efisiensi Operasional dalam Layanan Digital

Efisiensi operasional merupakan salah satu indikator utama dalam mengukur keberhasilan layanan digital. Rivai (2013) menyebutkan bahwa efisiensi operasional dapat dicapai apabila proses pelayanan dapat meminimalkan waktu, biaya, dan sumber daya, namun tetap memberikan hasil maksimal. Dalam konteks mobile banking, efisiensi dapat terlihat dari kecepatan proses transaksi, ketersediaan fitur yang sesuai kebutuhan, serta minimnya gangguan dalam penggunaan aplikasi.

Zeithaml et al. (2018) juga menjelaskan bahwa efisiensi merupakan salah satu dimensi utama dalam kualitas layanan, terutama layanan berbasis teknologi. Bank yang mampu menyediakan layanan cepat dan tanpa hambatan akan memiliki

tingkat loyalitas nasabah yang lebih tinggi.

### 3. Kenyamanan Nasabah dalam Menggunakan Layanan Digital

Kenyamanan nasabah merupakan faktor penting yang mempengaruhi penggunaan layanan digital perbankan. Lovelock & Wirtz (2016) menyebutkan bahwa kenyamanan tidak hanya terkait dengan kemudahan penggunaan, tetapi juga melibatkan aspek emosional seperti rasa aman dan percaya terhadap layanan yang diberikan.

Menurut penelitian oleh Tjiptono (2017), kenyamanan layanan digital dipengaruhi oleh desain antarmuka (user interface), kecepatan respon sistem, serta kemudahan navigasi. Dalam layanan mobile banking BSI, kenyamanan pengguna menjadi aspek yang harus terus diperhatikan agar nasabah tidak berpindah ke layanan lain yang dianggap lebih baik.

### 4. Kualitas Layanan Digital (SERVQUAL Model)

Model SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) sering digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Lima dimensi utama dalam model ini meliputi:

- a. *Tangibles* (Bukti fisik) – Tampilan aplikasi, desain interface.
- b. *Reliability* (Keandalan) – Konsistensi layanan tanpa error.
- c. *Responsiveness* (Daya tanggap) – Kecepatan respon terhadap permintaan nasabah.
- d. *Assurance* (Jaminan) – Rasa aman dalam menggunakan layanan.
- e. *Empathy* (Empati) – Kemudahan komunikasi, bantuan customer service.

Dimensi-dimensi tersebut menjadi dasar penting dalam optimalisasi layanan mobile banking BSI.

## **METODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam jurnal ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran secara jelas dan mendalam mengenai bagaimana manajemen produksi layanan digital diterapkan dalam layanan mobile banking Bank Syariah Indonesia (BSI), serta upaya-upaya optimalisasi yang dapat dilakukan berdasarkan hasil kajian literatur. Menurut Sugiyono (2019), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam melalui pengumpulan data dari berbagai sumber yang relevan. Karena penelitian ini berbasis kajian pustaka, maka seluruh data yang digunakan diambil dari sumber sekunder yang terpercaya.

Penelitian ini menggunakan data sekunder yang diperoleh melalui kajian dokumen, baik berupa buku, jurnal ilmiah, laporan resmi, artikel berita, maupun informasi yang tersedia di situs web resmi. Sumber data dalam penelitian ini meliputi: 1) Buku-buku tentang manajemen layanan dan perbankan syariah; 2) Jurnal ilmiah nasional dan internasional yang relevan; 3) Laporan tahunan Bank Syariah Indonesia (BSI); 4) Laporan Otoritas Jasa Keuangan (OJK) terkait perkembangan perbankan syariah; 5) Artikel berita dari media online terpercaya mengenai perkembangan layanan digital BSI.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui metode studi pustaka (*library research*), yaitu dengan cara membaca, menelaah, dan mengumpulkan data atau informasi dari berbagai referensi yang relevan dengan topik penelitian.

Studi pustaka bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai konsep-konsep yang berkaitan dengan 1) Manajemen produksi layanan digital; 2) Layanan mobile banking pada perbankan syariah, khususnya BSI Mobile;

### 3) Faktor-faktor efisiensi dan kenyamanan layanan digital.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan cara: 1) Mengklasifikasikan data berdasarkan tema, seperti manajemen layanan digital, efisiensi layanan, kenyamanan nasabah, dan optimalisasi layanan; 2) Membandingkan data dari berbagai sumber untuk memperoleh kesimpulan yang objektif, 3) Menyusun hasil temuan berdasarkan kerangka teori dan rumusan masalah yang telah ditetapkan.

Menurut Moleong (2017), analisis deskriptif kualitatif dilakukan untuk menggambarkan data yang telah dikumpulkan secara sistematis sehingga dapat memberikan gambaran yang jelas tentang permasalahan yang dikaji. Secara garis besar, tahapan penelitian ini meliputi: 1) Menentukan topik dan fokus penelitian; 2) Mengumpulkan data dari berbagai sumber pustaka yang relevan; 3) Melakukan analisis terhadap data yang telah dikumpulkan; 4) Menyusun pembahasan berdasarkan hasil kajian literatur; 5) Menyusun kesimpulan dan rekomendasi.

## **PEMBAHASAN**

### *Gambaran Umum Layanan Mobile Banking BSI*

Bank Syariah Indonesia atau lebih dikenal dengan BSI, merupakan salah satu Bank Syariah terbesar di Indonesia. BSI terus berinovasi dalam menyediakan layanan perbankan yang inovatif termasuk dalam digitalisasi saat ini, melalui aplikasi BSI Mobile (BYOND BSI mulai tanggal 9 november 2024). Berdasarkan laporan tahunan BSI per tahun 2023, jumlah pengguna BSI mobile terus meningkat setiap tahunnya. Hal ini menunjukkan bahwa layanan digital BSI diminati oleh masyarakat, terutama karena memberikan kemudahan dalam melakukan berbagai transaksi keuangan tanpa harus lagi datang ke kantor cabang BSI.

BYOND BSI menyediakan berbagai fitur penting, di antaranya transfer antar rekening, pembayaran tagihan, pembelian pulsa, donasi zakat, serta informasi saldo dan mutasi rekening. Inovasi ini telah menghadirkan berbagai fitur berbasis syariah, seperti pembayaran zakat dan wakaf, menjadi salah satu keunggulan yang membedakan BSI Mobile dari aplikasi perbankan digital lainnya.

Namun demikian, perkembangan ini juga di iringi dengan berbagai tantangan, seperti gangguan teknis pada aplikasi, berbagai keluhan terkait proses login yang lambat, atau fitur yang di anggap masih kurang lengkap oleh sebagian nasabah. " Bahwa kualitas layanan digital ditentukan oleh konsistensi kinerja sistem, kenyamanan, penggunaan dan responsif terhadap keluhan pelanggan "( Zeithaml et al. 2018 ).

#### 1. Tantangan dalam Pelaksanaan Layanan Digital

Berdasarkan hasil kajian pustaka yang dilakukan, terdapat beberapa tantangan utama dalam pelaksanaan layanan mobile ini. Diantaranya:

- a. Stabilitas Aplikasi: Masih ditemui gangguan akses atau lambatnya proses login, terutama saat trafik penggunaan sedang tinggi.
- b. Kelengkapan Fitur: Beberapa nasabah mengharapkan fitur tambahan yang lebih lengkap, seperti laporan keuangan pribadi atau sistem notifikasi otomatis.
- c. Keamanan Transaksi: Meski sudah menggunakan PIN dan kode OTP, masih dibutuhkan penguatan keamanan agar nasabah semakin merasa aman bertransaksi.
- d. Desain Aplikasi: Sebagian pengguna merasa tampilan aplikasi perlu disederhanakan agar lebih mudah digunakan, terutama bagi pengguna baru atau yang tidak terbiasa dengan aplikasi perbankan digital.

Temuan ini sesuai dengan teori Lovelock & Wirtz (2016) bahwa kenyamanan layanan digital melibatkan aspek teknis (kecepatan dan keandalan sistem), serta aspek psikologis (kepercayaan dan rasa aman).

## 2. Upaya Optimalisasi Layanan Digital BSI Mobile

Berdasarkan hasil kajian literatur dan sumber-sumber terpercaya, upaya optimalisasi layanan mobile dapat dilakukan melalui beberapa langkah berikut:

### a. Pengembangan Fitur Aplikasi

BSI perlu menambahkan beberapa fitur yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, seperti laporan keuangan bulanan otomatis, fitur pembelian produk halal, serta fitur konsultasi keuangan syariah.

### b. Penyempurnaan Tampilan Navigasi

Tampilan aplikasi yang sederhana dan mudah dipahami akan meningkatkan kenyamanan nasabah dalam menggunakan aplikasi mobile.

### c. Penguatan Sistem Keamanan

Penguatan sistem keamanan dapat dilakukan dengan menambah fitur keamanan tambahan, seperti sidik jari, atau autentikasi dua faktor (menambah lapisan keamanan) serta tentunya edukasi digital kepada nasabah tentang pentingnya menjaga keamanan akun.

### d. Peningkatan Kecepatan dan Stabilitas Sistem

Perbaikan pada sisi teknis, seperti optimalisasi server dan peningkatan kapasitas aplikasi, perlu dilakukan agar aplikasi tetap stabil meskipun digunakan secara bersamaan oleh banyak user sekaligus.

### e. Edukasi dan Sosialisasi Digital

BSI perlu meningkatkan sosialisasi penggunaan Aplikasi Mobile kepada nasabah, misalnya melalui media sosial, website resmi BSI, atau membuat video tutorial agar nasabah lebih memahami manfaat dan cara penggunaan aplikasi secara optimal.

## 3. Pembahasan terkait efisiensi dan kenyamanan

Berdasarkan kajian pustaka yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa efisiensi layanan BSI Mobile akan meningkat apabila sistem dapat berjalan dengan cepat dan fitur yang tersedia sesuai kebutuhan nasabah. Sedangkan kenyamanan akan meningkat jika aplikasi mudah digunakan, tampilannya menarik, serta memberikan rasa aman dalam setiap transaksi.

Temuan-temuan ini sesuai dengan model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), di mana kualitas layanan diukur dari lima dimensi utama: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Jika kelima dimensi ini diterapkan secara optimal pada aplikasi mobile, maka kepuasan dan loyalitas nasabah dipastikan akan meningkat.

## 4. Analisis Implementasi byond bsi Berdasarkan Data Sekunder

Implementasi layanan digital byond bsi menunjukkan bahwa BSI telah berusaha mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan laporan resmi OJK (2023), layanan perbankan digital, termasuk milik BSI, mengalami pertumbuhan signifikan, seiring dengan meningkatnya pengguna internet di Indonesia. Byond bsi diluncurkan dengan membawa fitur unggulan berbasis syariah, yang menjadi ciri khas dari bank syariah.

Namun, implementasi tersebut belum sepenuhnya optimal. Berdasarkan data ulasan pengguna Byond bsi di toko aplikasi digital (Google Play Store & App Store), terdapat beberapa kritik dari pengguna terkait:

- a. Kecepatan aplikasi yang masih kurang optimal, terutama saat jam sibuk.
- b. Kendala teknis saat login atau saat melakukan transfer.
- c. Fitur-fitur yang terkadang masih kurang responsif atau memerlukan pembaruan agar lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Hal ini menunjukkan bahwa meskipun implementasi layanan *mobile banking* sudah berjalan, masih ada ruang untuk perbaikan agar pengalaman nasabah menjadi lebih baik.

#### 5. Upaya Optimalisasi yang Telah Dilakukan oleh BSI

Beberapa langkah optimalisasi telah mulai dilakukan oleh BSI, di antaranya:

- a. Pembaruan aplikasi secara berkala untuk memperbaiki bug atau gangguan sistem.
- b. Peningkatan fitur transaksi berbasis syariah, seperti kemudahan donasi zakat dan infaq.
- c. Integrasi layanan dengan platform digital lain, seperti e-commerce, dompet digital, dan pembayaran QRIS.
- d. Edukasi melalui media sosial dan website resmi BSI mengenai fitur-fitur BSI Mobile.

Langkah-langkah ini sejalan dengan strategi peningkatan kualitas layanan sebagaimana dikemukakan oleh Kotler & Keller (2016), bahwa pengembangan produk dan layanan harus mengikuti kebutuhan pelanggan dan perubahan lingkungan bisnis.

Namun, berdasarkan kajian dari Ascarya (2011), kompetisi antar bank syariah maupun konvensional dalam layanan digital semakin ketat. Bank-bank lain, baik syariah maupun konvensional, juga berlomba-lomba memperbaiki layanan *mobile banking* mereka. Oleh karena itu, BSI perlu melakukan inovasi lebih lanjut agar tetap kompetitif.

#### 6. Perbandingan dengan Layanan Mobile Banking Bank Lain

Sebagai perbandingan, beberapa bank syariah lain juga sudah mulai mengembangkan layanan *mobile banking*. Misalnya, Bank Muamalat dengan Muamalat DIN dan Bank Mega Syariah dengan Mega Syariah Mobile. Namun dari sisi jumlah pengguna dan jangkauan, BSI Mobile memiliki posisi yang lebih kuat.

Di sisi lain, beberapa bank konvensional seperti BCA dengan myBCA atau BRI dengan BRImo sudah lebih dahulu memiliki sistem yang lebih stabil dan fitur yang lebih lengkap. Ini menunjukkan bahwa untuk bersaing tidak hanya antar bank syariah, tetapi juga dengan bank konvensional, BSI harus terus mempercepat proses optimalisasi layanan digitalnya.

#### 7. Hubungan Optimalisasi Layanan dengan Efisiensi dan Kenyamanan

Jika langkah-langkah optimalisasi dilakukan dengan baik, maka efisiensi akan meningkat. Nasabah tidak perlu menghabiskan waktu lama untuk menyelesaikan transaksi, sistem berjalan cepat, dan layanan lebih praktis. Di sisi lain, kenyamanan akan meningkat karena nasabah merasa aman, mudah menggunakan aplikasi, dan mendapatkan layanan sesuai harapan mereka.

Hal ini diperkuat oleh model SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988), yang menegaskan bahwa *reliability* dan *responsiveness* merupakan dua dimensi utama dalam membangun layanan digital yang memuaskan.

Dengan kata lain, implementasi layanan digital yang baik dan upaya optimalisasi yang tepat akan berdampak langsung terhadap loyalitas nasabah terhadap BSI Mobile.

## **SIMPULAN**

Layanan mobile banking Beyond BSI merupakan bentuk nyata transformasi digital Bank Syariah Indonesia (BSI) dalam menjawab kebutuhan masyarakat akan layanan keuangan yang cepat, mudah, dan sesuai prinsip syariah. Dalam proses pengelolaannya, manajemen produksi layanan digital menjadi sangat penting karena berpengaruh langsung terhadap kepuasan dan loyalitas nasabah.

Dari hasil kajian, ditemukan bahwa tantangan utama yang dihadapi layanan Beyond BSI meliputi: 1) Gangguan akses dan lambatnya proses login; 2) Fitur yang belum sepenuhnya lengkap; 3) Keamanan yang masih perlu ditingkatkan; 4) Tampilan aplikasi yang perlu lebih ramah pengguna.

Namun, BSI juga telah melakukan berbagai upaya optimalisasi, seperti pembaruan sistem, peningkatan fitur syariah, edukasi digital, serta integrasi layanan dengan platform lain.

Dalam konteks efisiensi, aplikasi yang cepat dan minim gangguan membantu nasabah menghemat waktu dan tenaga. Sedangkan kenyamanan dipengaruhi oleh tampilan yang sederhana, keamanan yang terjamin, dan pengalaman pengguna yang menyenangkan.

Model SERVQUAL digunakan sebagai kerangka analisis, yang menekankan pentingnya lima dimensi layanan: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Implementasi kelima dimensi ini secara konsisten akan meningkatkan kualitas layanan dan membangun loyalitas nasabah.

Secara keseluruhan, BSI telah menunjukkan kemajuan yang positif dalam pengelolaan layanan digitalnya, namun tetap harus melakukan inovasi dan peningkatan berkelanjutan agar bisa bersaing dengan bank syariah maupun konvensional lainnya di era digital ini.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- A. B. Salman, A Yuniarti & Faisal. (2023). *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. Sengkang: CV Mange.
- Alpionita, U. (2024). Transformasi Digital dalam Keuangan Islam: Peluang dan Tantangan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 10(01), 645-655.
- Andrianti, A. (2024). Analisis Kualitas Layanan Aplikasi BNI Mobile Banking Dengan Menggunakan Metode Servqual. *Jurnal Informatika Dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 4(1), 973-981
- Andi Yuniarti, Novianti, & M. Zhali. (2024). Manajemen Produksi Sumber Daya Manusia Dalam Pengembangan Produk Pembiayaan Halal di Bank Syariah. *Precise Journal of Economic*, 3(2), 29-36. Diambil dari <https://jurnal.lamaddukelleng.ac.id/index.php/precise/article/view/144>
- Aripin, N. T., Fatwa, N., & Hannase, M. (2022). Layanan Digital Bank Syariah Sebagai Faktor Pendorong Indeks Literasi Dan Inklusi Keuangan Syariah. *Syarikat: Jurnal Rumpun Ekonomi Syariah*, 5(1), 29-45.
- Ascarya, P. (2011). *Akad dan Produk Bank Syariah*. Jakarta: PT. Grafindo Persada, 99.
- Hidayat, M., & Humeriatunnisa, A. (2023). Optimalisasi Peran Digital Banking Bank Syariah Indonesia Terhadap Perkembangan Industri Halal. *Mabsya: Jurnal*

- Manajemen Bisnis Syariah*, 5(2), 243-264.
- Keller, K. L., & Kotler, P. (2015). *Holistic marketing: a broad, integrated perspective to marketing management*. In *Does Marketing Need Reform?* (pp. 308-313). Routledge
- Mamun, S., & Ningsih, T. H. (2021). Implementasi Strategi Layanan Teknologi Digital Banking dan Service Quality dalam Perspektif Nasabah pada Perbankan Syariah (Study kasus pada Bank Syariah Mandiri KCP Tomang). *Jurnal Ekonomi Syariah Pelita Bangsa*, 6(02), 223-233.
- Parasuraman, A. B. L. L., Zeithaml, V. A., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality*. 1988, 64(1), 12-40.
- Seltina, I., Deinsyah, P., & Rohani, S. (2023). Digitalisasi Ekonomi Syariah. *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(7).
- Shabri, H., Azlina, N., & Said, M. (2022). Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia. *El-Kahfi: Journal of Islamic Economics*, 3(02).
- Tricahyono, D. (2014). *Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) Terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking (Studi Kasus Pada BRI Unit Jatiwaringin Cabang Kramat Jati Jakarta Timur Tahun 2014)*. eProceedings of Management.
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2016). *Service marketing communications*. *Services Marketing*, World Scientific (US), 236-287.
- Yuniarti, Andi Nurwana, Faisal, F., & Risda, R. (2025). Analisis Penerapan Akuntansi Zakat Pada Badan Amil Zakat Nasional Kabupaten Wajo. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(4), 5221-5236. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i4.9427>
- Zulkifly, Z. A. (2022). *Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile banking dengan Pendekatan Metode E-servqual pada PT. Bank Sulselbar Cabang Utama Makassar*, (Doctoral dissertation). Makassar: Universitas Hasanuddin.