

**ANALISIS DAMPAK TROUBLE APLIKASI BYOND BY BSI
TERHADAP KEPUASAN DAN KENYAMANAN NASABAH
DALAM BERTRANSAKSI PADA BSI KCP MOJOSARI**

SKRIPSI

Oleh:

Ansar

20211700231003



PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS KH ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2025

Proposal Skripsi

**“ANALISIS DAMPAK TROUBLE APLIKASI BYOND BY BSI
TERHADAP KEPUASAN DAN KENYAMANAN NASABAH
DALAM BERTRANSAKSI PADA BSI KCP MOJOSARI”**

Diajukan kepada:

Fakultas Syariah Universitas KH. Abdul Chalim untuk memenuhi persyaratan
dalam menyelesaikan Program Studi Perbankan Syariah

Oleh:

Ansar

NIM. 20211700231003

Pembimbing:

Lutvi Alamsyah, S.E., M.M., CRMP

NIDN. 2124099002

**UNIVERSITAS
KH. ABDUL CHALIM**

PROGRAM STUDI PERBANKAN SYARIAH

FAKULTAS SYARIAH

UNIVERSITAS KH.ABDUL CHALIM

MOJOKERTO

2025

ABSTRAK

Ansar, 2025 “Analisis Dampak Trouble Aplikasi BYOND By BSI Terhadap Kepuasan dan Kenyamanan Nasabah dalam Bertransaksi pada BSI KCP Mojosari”, Skripsi: Perbankan Syariah, Pembimbing: Lutvi Alamsyah, S,E,. M,M,. CRMP.

PT Bank Syariah Indonesia (BSI) melalui aplikasi BYOND by BSI menghadirkan platform digital yang mengintegrasikan berbagai layanan transaksi keuangan. Namun, dalam praktiknya, aplikasi ini mengalami beberapa gangguan teknis yang berdampak pada pengalaman nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengalaman nasabah terkait trouble aplikasi BYOND serta dampaknya terhadap kepuasan dan kenyamanan dalam bertransaksi di BSI Sidoarjo.

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam terhadap sejumlah nasabah yang mengalami gangguan penggunaan aplikasi BYOND. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori kepuasan pelanggan, persepsi, kualitas layanan (SERVQUAL), dan pengalaman pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa gangguan aplikasi menimbulkan kekecewaan, ketidaknyamanan, hingga kepanikan. Nasabah merasa tidak dapat mengandalkan sistem digital BSI, bahkan sebagian memilih beralih sementara ke bank lain. Permasalahan ini menyebabkan ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan layanan, sehingga memicu persepsi negatif terhadap BSI. Kualitas layanan dinilai menurun, khususnya dari sisi keandalan, empati, dan tanggapan terhadap keluhan. Dengan demikian, trouble aplikasi BYOND berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan kenyamanan nasabah. BSI perlu memperkuat keandalan sistem digital dan meningkatkan manajemen krisis guna menjaga loyalitas dan kepercayaan nasabah.

Kata Kunci: BYOND by BSI, kepuasan nasabah, kenyamanan, layanan digital, gangguan aplikasi.

ABSTRACT

Ansar. 2025. “Analysis of the Impact of BYOND by BSI Application Troubles on Customer Satisfaction and Comfort in Transactions at BSI KCP Mojosari.” Undergraduate Thesis. Islamic Banking Study Program. Supervisor: Lutvi Alamsyah, S.E., M.M., CRMP.

PT Bank Syariah Indonesia (BSI), through its BYOND by BSI application, offers a digital platform that integrates various financial transaction services. However, in practice, the application has experienced several technical disruptions that have affected the customer experience. This study aims to analyze customer experiences related to the BYOND application troubles and their impact on satisfaction and comfort in conducting transactions at BSI Sidoarjo.

This research uses a qualitative approach with a descriptive method. Data were collected through in-depth interviews with several customers who experienced disruptions while using the BYOND application. The analysis was carried out based on customer satisfaction theory, perception theory, service quality (SERVQUAL), and customer experience theory.

The findings reveal that the application disruptions caused disappointment, discomfort, and even panic. Customers felt that the digital system of BSI was unreliable, with some choosing to temporarily switch to other banks. These problems created a gap between customer expectations and the actual service, resulting in negative perceptions toward BSI. The service quality was perceived to have declined, particularly in terms of reliability, empathy, and responsiveness to complaints. Thus, the BYOND application troubles directly impacted customer satisfaction and comfort. BSI needs to enhance the reliability of its digital system and improve crisis management to maintain customer loyalty and trust.

Keywords: BYOND by BSI, customer satisfaction, comfort, digital banking services, application disruption.

خلاصة

أنصار، 2025" تحليل تأثير مشكلة تطبيق BYOND من قبل BSI على رضا العملاء وراحتهم في المعاملات في "BSI KCP Mojosaari"، أطروحة: الخدمات المصرفية الشرعية،
المشرف: لطفي علمسيه، S,E,. M,M,. CRMP.

يقدم بنك بي تي سيارياه إندونيسيا (BSI)، من خلال تطبيقه "BYOND by BSI"، منصة رقمية تدمج مختلف خدمات المعاملات المالية. ومع ذلك، واجه التطبيق عملياً العديد من الأعطال الفنية التي أثرت على تجربة العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تجارب العملاء المتعلقة بمشاكل تطبيق "BYOND" وأثرها على رضاهم وراحتهم في المعاملات في فرع BSI Sidoarjo. منهج البحث المستخدم هو منهج وصفي نوعي. جمعت البيانات من خلال مقابلات مُعمّقة مع عدد من العملاء الذين واجهوا صعوبات في استخدام تطبيق BYOND. أُجري التحليل بالرجوع إلى نظرية رضا العملاء، وإدراكهم، وجودة الخدمة (SERVQUAL)، وتجربة المستخدم. تُظهر نتائج البحث أن انقطاعات التطبيقات تُسبب خيبة أمل وإزعاجاً، بل وحتى دُعراً. يشعر العملاء بعدم القدرة على الاعتماد على النظام الرقمي لبنك BSI، حتى أن بعضهم يختار الانتقال مؤقتاً إلى بنوك أخرى. تُحدث هذه المشكلة تبايناً بين توقعات الخدمة والواقع، مما يُغذي الانطباعات السلبية عن بنك BSI. ويُعتقد أن جودة الخدمة قد تراجعت، لا سيما من حيث الموثوقية والتعاطف والاستجابة للشكاوى. لذلك، تؤثر مشاكل تطبيق BYOND بشكل مباشر على رضا العملاء وراحتهم. يحتاج بنك BSI إلى تعزيز موثوقية نظامه الرقمي وتحسين إدارة الأزمات للحفاظ على ولاء العملاء وثقتهم.

الكلمات الرئيسية: BYOND من: BSI، رضا العملاء، الراحة، الخدمات الرقمية، انقطاع التطبيق.



**UNIVERSITAS
KH. ABDUL CHALIM**