

ABSTRAK

Skripsi dengan judul “Persepsi Nasabah Tentang Kualitas Layanan Digital Aplikasi BYOND Di Bank Syariah Indonesia (Studi Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman)” yang ditulis oleh Syahrul Irawan, NIM. 1860401222095, pembimbing Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Kata Kunci: Persepsi Nasabah, Kualitas Layanan, Digital Banking, BYOND By Bsi.

Perkembangan teknologi digital di sektor perbankan mendorong lembaga keuangan untuk terus berinovasi dalam meningkatkan kualitas layanan kepada nasabah. Salah satu inovasi tersebut adalah aplikasi BYOND by BSI yang dikembangkan untuk mempermudah transaksi perbankan secara digital. Namun, keberhasilan layanan ini tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh bagaimana persepsi nasabah dalam memanfaatkannya. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya.

Penelitian ini bertujuan untuk (1) mendeskripsikan persepsi nasabah terhadap kualitas layanan aplikasi BYOND by BSI, (2) mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi persepsi nasabah dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, dengan informan berupa nasabah pengguna aplikasi BYOND by BSI. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, serta diuji keabsahannya melalui triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Persepsi nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND by BSI secara umum bersifat positif, karena dinilai mampu memberikan kemudahan akses layanan, mempercepat proses transaksi, serta menyediakan fitur yang cukup lengkap sesuai kebutuhan nasabah. (2) Kualitas layanan digital melalui aplikasi BYOND by BSI dinilai baik, ditunjukkan dari kemudahan penggunaan, sistem yang relatif stabil, serta adanya jaminan keamanan dalam bertransaksi. (3) Faktor-faktor yang memengaruhi persepsi nasabah meliputi usia, tingkat pendidikan, kualitas jaringan internet, pengalaman penggunaan aplikasi perbankan lain, peran pegawai bank, serta frekuensi penggunaan aplikasi. (4) Kendala yang masih dihadapi antara lain keterbatasan pemahaman sebagian nasabah terhadap teknologi digital serta kondisi jaringan internet yang belum stabil sehingga dapat memengaruhi kelancaran transaksi.

ABSTRACT

This thesis entitled “Customer Perception of Digital Service Quality of the BYOND Application at Bank Syariah Indonesia (Study at Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Sudirman)” was written by Syahrul Irawan, Student ID Number 1860401222095, under the supervision of Dr. H. Mashudi, M.Pd.I.

Keywords: Customer Perception, Service Quality, Digital Banking, BYOND by BSI.

The development of digital technology in the banking sector has encouraged financial institutions to continuously innovate in improving service quality for customers. One of these innovations is the BYOND by BSI application, which was developed to facilitate digital banking transactions. However, the success of this service is not only determined by the technology used, but also by how customers perceive and utilize it. Therefore, this study aims to examine customer perceptions of the use of the BYOND by BSI application and to identify the factors influencing these perceptions.

This study aims to (1) describe customer perceptions of the service quality of the BYOND by BSI application, and (2) identify the factors that influence customer perceptions in using the application.

This research uses a qualitative approach with a descriptive type. Data were collected through observation, interviews, and documentation, with informants consisting of customers who use the BYOND by BSI application. Data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing, and the validity of the data was tested using source triangulation.

The results of the study indicate that (1) customer perceptions of the BYOND by BSI application are generally positive, as it is considered to provide easy access to services, faster transaction processes, and fairly complete features according to customer needs. (2) The digital service quality of the BYOND by BSI application is perceived as good, indicated by ease of use, relatively stable system performance, and security assurance in transactions. (3) Factors influencing customer perceptions include age, level of education, internet network quality, experience in using other banking applications, the role of bank employees, and frequency of application usage. (4) The obstacles encountered include limited understanding of digital technology among some customers and unstable internet network conditions, which may affect transaction smoothness.