

**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
MENDUKUNG KEBERHASILAN MIGRASI LAYANAN DIGITAL DARI BSI
MOBILE KE BYOND PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK**



TUGAS AKHIR

Disusun dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna
memperoleh gelar
Sarjana Strata-1 di Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis
dan Ekonomika,

Universitas Islam Indonesia

Oleh:

Ayunda Lailatul Badriyah P

NIM: 22311148

**FAKULTAS BISNIS DAN EKONOMIKA
UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA
YOGYAKARTA
2026**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini menyatakan bahwa dalam tugas akhir magang ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam referensi. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai ketentuan yang berlaku”

Yogyakarta, 15 Juni 2026



Ayunda Lailatul Badriyah P

22311148

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR

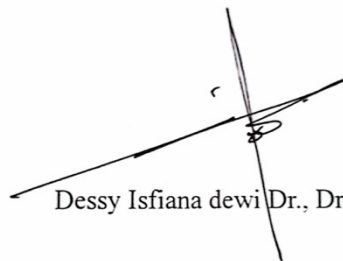
**IMPLEMENTASI *TOTAL QUALITY MANAGEMENT* (TQM) DALAM
MENDUKUNG KEBERHASILAN MIGRASI LAYANAN DIGITAL DARI BSI
MOBILE KE BYOND PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA TBK**

Diajukan Oleh:

Nama : Ayunda Lailatul Badriyah P
NIM : 22311148
Program Studi : Manajemen
Konsentrasi : Operasi

Yogyakarta, 6 Juni 2026

Telah disetujui dan disahkan
oleh Dosen Pembimbing



Dessy Isfiana dewi Dr., Dra., MM

ABSTRAK

Transformasi digital merupakan strategi penting bagi perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan dan efisiensi operasional. Salah satu aspek dari transformasi ini adalah

migrasi layanan mobile banking dari BSI Mobile ke BYOND oleh Bank Syariah Indonesia (BSI). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan operasional, strategi manajemen operasional, serta dampak migrasi layanan digital terhadap efektivitas operasional dan kepuasan nasabah. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif, wawancara informal, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri dari customer service, tim IT, nasabah yang telah melakukan migrasi, dan nasabah yang belum melakukan migrasi. Data dianalisis menggunakan analisis tematik melalui reduksi data, pengkodean, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa tantangan utama migrasi meliputi verifikasi data, proses aktivasi aplikasi, dan adaptasi pengguna terhadap sistem baru. BSI menerapkan strategi sosialisasi, edukasi, pendampingan nasabah, dan peningkatan sistem keamanan aplikasi untuk mengatasi masalah ini. Migrasi BYOND memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional, kemudahan transaksi, dan kepuasan nasabah. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip Total Quality Management (TQM), yang terutama berfokus pada layanan pelanggan dan perbaikan berkelanjutan, sangat penting dalam mendorong keberhasilan transformasi digital di Bank Syariah Indonesia.

Kata kunci: Transformasi digital, BYOND, manajemen operasional, Total Quality Management (TQM), kepuasan nasabah.

ABSTRACT

Digital transformation is a critical strategy for banks to improve service quality and operational efficiency. One aspect of this transformation is the migration of mobile banking services from BSI Mobile to BYOND by Bank Syariah Indonesia (BSI). This study aims to analyze operational challenges, operational management strategies, and the impact of digital

service migration on operational effectiveness and customer satisfaction. The study employs a descriptive qualitative approach using data collection techniques such as participant observation, informal interviews, and documentation. Research informants include customer service representatives, the IT team, customers who have completed the migration, and those who have not yet migrated. Data is analyzed using thematic analysis through data reduction, coding, data presentation, and drawing conclusions. Research findings indicate that the main challenges of the migration include data verification, the application activation process, and user adaptation to the new system. BSI implemented strategies involving outreach, education, customer support, and enhancements to the application's security system to address these issues. The BYOND migration has had a positive impact on operational efficiency, transaction convenience, and customer satisfaction. This demonstrates that the implementation of Total Quality Management (TQM) principles which primarily focus on customer service and continuous improvement is crucial in driving the success of digital transformation at Bank Syariah Indonesia.

Keywords: Digital transformation, BYOND, operational management, Total Quality Management (TQM), customer satisfaction.

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim,

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang

berjudul “**Analisis Migrasi Layanan Digital dari BSI Mobile ke BYOND BSI dalam Perspektif Manajemen Operasional**” dengan baik dan tepat waktu. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia menuju jalan yang penuh ilmu pengetahuan dan kemajuan.

Penyusunan laporan penelitian ini dilakukan untuk memenuhi tugas akademik sekaligus sebagai sarana untuk menambah wawasan dan pemahaman penulis mengenai penerapan manajemen operasional dalam sektor perbankan syariah, khususnya terkait proses migrasi layanan digital dari aplikasi BSI Mobile ke aplikasi BYOND BSI. Serta disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tantangan operasional, strategi yang diterapkan, serta dampak migrasi layanan digital terhadap efektivitas operasional dan kepuasan nasabah.

Penulis menyadari bahwa dalam proses penyusunan laporan ini terdapat berbagai bantuan, dukungan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, atas segala rahmat, nikmat, kesehatan, kemudahan, dan ketenangan hati, serta pertolongan Nya yang tidak pernah putus sehingga penulis dapat menjalani proses perkuliahan dan menyelesaikan penelitian dengan baik.
2. Bapak Prof. Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D., selaku Rektor Universitas Islam Indonesia, yang telah memimpin dan mengembangkan Universitas Islam Indonesiasebagai lingkungan akademik yang mendukung mahasiswa untuk belajar, berkembang, dan meraih prestasi.
3. Bapak Johan Arifin, S.E., M.Si., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Bisnis, dan Ekonomika, Universitas Islam Indonesia, yang telah memberikan dukungan serta fasilitas yang menunjang proses pembelajaran selama penulis menempuh Pendidikan.

4. Bapak Abdur Rofik, S.E., M.Sc., selaku Ketua Program Studi Manajemen, yang telah memberikan arahan, dukungan, dan motivasi kepada mahasiswa dalam menjalani proses akademik.
5. Ibu Dessy Isfiana dewi Dr., Dra., MM, selaku dosen pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu, tenaga, dan pikirannya untuk membimbing penulis. Terima kasih atas setiap masukan, arahan, kritik, serta motivasi yang diberikan selama proses penyusunan penelitian ini. Bimbingan dan dukungan yang Ibu berikan sangat berarti bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Mas Yusuf Ahmad Sudrajat, selaku asisten dosen yang dengan penuh kesabaran bersedia membantu, memberikan arahan menjawab berbagai pertanyaan, serta memberikan masukan yang sangat bermanfaat selama proses penyusunan penelitian.
7. Untuk cinta pertamaku, panutanku serta pahlawanku Ayahanda Sugianto dan pintu surgaku Mama tercinta Lilin Rahayu Ningsih. Yang dengan penuh cinta memberikan dukungan serta motivasi. Terimakasih atas segala pengorbanan dan tulus kasih yang diberikan. Beliau memang tidak sempat merasakan pendidikan di bangku perkuliahan. Namun, mereka mampu menjadi sumber motivasi utama penulis dan selalu memberikan yang terbaik. Menjadi supporter pertama penulis bahkan di saat penulis ragu dengan dirinya sendiri. Penulis menyadari tanpa motivasi dan doa doa mereka pencapaian ini tidak akan terwujud, penulis mempersembahkan karya ini sebagai bentuk terimakasih yang tidak akan pernah cukup atas perjuangan dan pengorbanan yang telah ayah dan mama berikan. Penulis senantiasa memohon kepada Allah SWT agar ayah dan mama selalu diberikan kesehatan, panjang umur, serta diberkahi hidupnya. Agar penulis bisa membalas setiap cinta, pengorbanan dan doa doa yang telah ayah dan mama berikan. Terimakasih ayah dan mama.
8. Untuk adik adik ku tersayang, terima kasih atas segala doa, dukungan, perhatian, dan semangat yang selalu diberikan kepada penulis. Kehadiran kalian menjadi salah satu sumber kebahagiaan dan motivasi bagi penulis dalam menjalani berbagai proses selama perkuliahan hingga penyusunan penelitian ini. Penulis

berharap bisa menjadi contoh yang baik bagi mereka serta berharap semoga mereka bisa lebih baik dari penulis dan dapat menyelesaikan pendidikan dengan baik agar bisa membanggakan mama dan ayah. Semoga hubungan baik dan kasih sayang yang terjalin di antara kita selalu terjaga, dan semoga kalian juga dapat meraih segala cita-cita serta impian yang diinginkan. Terimakasih Sheyla, Sheyli, dan Sakila.

9. PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI), terima kasih atas kesempatan, dukungan, dan keterbukaan yang telah diberikan kepada penulis dalam memperoleh informasi yang diperlukan selama proses penelitian. Bantuan dan kerja sama yang diberikan sangat berharga dalam membantu penulis memahami berbagai aspek terkait migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND BSI. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan referensi dalam upaya pengembangan layanan digital serta peningkatan kualitas pelayanan kepada nasabah di masa mendatang.
10. Semua teman-teman penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terutama untuk teman-teman dalam grup “Besok Masak Nasi” terima kasih atas segala dukungan, perhatian, doa, serta kebersamaan yang telah diberikan selama ini. Terima kasih karena selalu hadir untuk mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat di saat penulis merasa lelah, dan menjadi tempat berbagi cerita dalam berbagai situasi. Kehadiran kalian memberikan banyak warna, kebahagiaan, dan motivasi yang membantu penulis tetap bertahan dan menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih atas setiap tawa, dukungan, dan kenangan yang telah tercipta. Semoga persahabatan yang telah terjalin dapat terus terjaga, dan semoga kita semua diberikan kemudahan serta kesuksesan dalam meraih impian masing-masing.
11. Rekan-rekan magang, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, bantuan, dan pengalaman berharga yang telah dibagikan selama menjalani kegiatan magang. Terima kasih telah menjadi teman berdiskusi, bertukar pikiran, serta saling menyemangati dalam menghadapi berbagai tantangan selama proses magang dan penyusunan penelitian ini. Kehadiran kalian tidak hanya memberikan banyak

pelajaran dan pengalaman baru, tetapi juga menciptakan kenangan yang menyenangkan dan berkesan bagi penulis. Semoga tali silaturahmi yang telah terjalin dapat terus terjaga, serta semoga kita semua diberikan kemudahan dan kesuksesan dalam meraih cita-cita dan karier di masa depan.

12. Perpustakaan Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia, terima kasih atas fasilitas, kenyamanan, serta lingkungan belajar yang kondusif yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan penelitian ini. Perpustakaan tidak hanya menjadi tempat untuk mencari referensi dan sumber informasi, tetapi juga menjadi ruang yang membantu penulis untuk tetap fokus, produktif, dan termotivasi dalam menyelesaikan penelitian. Semoga Perpustakaan FBE UII terus menjadi sarana pembelajaran yang bermanfaat dan inspiratif bagi seluruh mahasiswa dalam mengembangkan ilmu pengetahuan dan mencapai prestasi akademik.

Terakhir, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan jauh dari sempurna. Namun, penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat dan membantu para pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan. Terima kasih kepada setiap pihak yang telah menjadi bagian dari perjalanan ini, baik melalui doa, dukungan, bantuan, maupun kebersamaan yang diberikan. Setiap kontribusi, sekecil apa pun, memiliki dampak yang sangat berarti bagi penulis. Semoga setiap kebaikan yang telah diberikan akan mendapat balasan terbaik dari Allah SWT dan menjadi amal baik yang akan memberikan kebahagiaan bagi kita semua. Aamiin.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

DAFTAR ISI

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	i
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v

DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Profil Perusahaan	1
1.1.1 Sejarah Perusahaan	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan	2
1.1.3 Logo Perusahaan	3
1.1.4. Produk dan layanan	4
1.1.5. Struktur	7
1.2. Latar Belakang	8
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Implikasi/Kontribusi	12
1.5.1 Implikasi	12
1.5.2 Kontribusi	13
1.5.3 Solusi yang Diharapkan	13
BAB II KAJIAN LITERATUR	15
2.1 Landasan Teori	15
2.1.1. <i>Total Quality Management (TQM)</i>	15
2.1.2. Kualitas Pelayanan Perbankan	16
2.1.3 Manajemen Operasional Pelayanan	17
2.1.4 Perbaikan Berkelanjutan	19
2.1.5 Hubungan Manajemen Kualitas dan Kepuasan Nasabah	21
2.2 Kerangka Berpikir	23
BAB III METODOLOGI	24
3.3 Penelitian	24
3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Unit Analisis	25
3.2.1 Definisi Unit Analisis	25
3.2.2 Alasan Pemilihan	25
3.2.3 Deskripsi Unit	26
3.2.3.1 <i>Customer Service</i>	26

3.2.3.2 Nasabah yang Sudah Migrasi	27
3.2.3.3 Nasabah yang Belum Migrasi	27
3.2.3.4 Tim IT	28
3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data	28
3.3.1 Sumber Data Primer	28
3.3.2 Sumber Data Sekunder	29
3.3.3 Teknik Pengumpulan Data	30
3.3.4 Wawancara	31
3.3.5 Observasi Partisipatif	31
3.4 Teknik Analisis Data	32
3.4.1 Reduksi Data	33
3.4.2 Pengkodean dan Penemuan Tema	34
3.4.3 Penyajian data	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Deskripsi Data	36
4.1.1 Deskripsi Informan	37
4.1.2 Hasil Wawancara	38
4.1.3 Hasil Observasi Lapangan	43
4.2 Analisis Data dan Pembahasan Hasil	44
4.2.1 Pemahaman dan Persepsi Pengguna terhadap Migrasi Digital	45
4.2.2 Strategi Implementasi dan Edukasi Migrasi Digital	46
4.2.3 Pengalaman Pengguna dan Kemudahan Akses Aplikasi	47
4.2.4 Hambatan Teknis dan Adaptasi Pengguna	48
4.2.5 Keamanan Sistem dan Pembentukan Kepercayaan Nasabah	49
4.2.6 Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah	50
4.2.7 Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM)	51
BAB V KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL	54
5.1 Kesimpulan	54
5.1.1 Ringkasan Temuan Utama	54
5.1.2 Jawaban atas Pertanyaan Penelitian	55
5.1.3 Kontribusi Penelitian	56
5.2 Saran	57
5.2.1 Rekomendasi Strategis	57

5.2.2 Implikasi Manajerial	58
5.2.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya	58
DAFTAR PUSTAKA	60
LAMPIRAN	67
Lampiran Transkrip Wawancara	67
Lampiran 2 Dokumentasi	81

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1. 1 Logo Perusahaan</u>	3
<u>Gambar 2.2 Struktur Perusahaan</u>	7
<u>Gambar 3.3 Kerangka berpikir</u>	23

DAFTAR TABEL

<u>Table 4. 1 Daftar Kode Utama dalam Analisis Tematik Penelitian</u>	36
<u>Table 4. 2 Profil Informan Penelitian</u>	37
<u>Table 4. 3 Tabel Jawaban Informan Penelitian</u>	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Profil Perusahaan

1.1.1 Sejarah Perusahaan

PT. Bank Syariah Indonesia Tbk mulai resmi beroperasi pada tanggal 1 Februari 2021. Bank ini terbentuk dari hasil merger tiga bank syariah milik Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yaitu, PT Bank Syariah Mandiri, PT Bank BNI Syariah, PT Bank BRI Syariah Tbk. Gagasan penggabungan ketiga bank syariah ini lahir sebagai bentuk dari strategi pemerintah melalui kementerian BUMN, untuk memperkuat ekosistem keuangan syariah Indonesia. Adapun proses merger yang melewati beberapa tahap penting yaitu:

1. Oktober 2020 : Pemerintah secara resmi mengumumkan rencana merger tiga bank syariah besar milik BUMN yang tergabung dalam Himpunan Bank Milik Negara (Himbara).
2. 11 Desember 2020: Penggabungan ketiga bank besar itu menghasilkan keputusan penetapan nama entitas baru yaitu PT Bank Syariah Indonesia.
3. 27 Januari 2021: Otoritas Jasa Keuangan (OJK) secara resmi mengeluarkan surat izin merger ketiga bank melalui surat Nomor **SR-3/PB.1/2021**.
4. 1 Februari 2021: Dalam sebuah acara peluncuran nasional, Bank Syariah Indonesia diresmikan langsung oleh Presiden Republik Indonesia Joko Widodo, yang menandai dimulainya operasional bank hasil merger.

Banyak manfaat yang dirasakan setelah merger ini dilakukan yaitu, meningkatnya layanan keuangan syariah yang lebih lengkap dan inovatif, jaringan kantor yang sudah menjangkau seluruh wilayah Indonesia, meningkatnya kapasitas permodalan untuk mendukung ekspansi bisnis, dan peningkatan kemampuan bersaing di pasar global dan menarik investor internasional.

1.1.2 Visi Misi Perusahaan

a. Visi

“ Top 5 Global Islamic Bank ”

Disini Bsi Berkomitmen untuk tumbuh menjadi salah satu dari **5 bank syariah terbesar di dunia**, tidak hanya dari sisi aset, tetapi juga dari kapasitas, pelayanan, dan dampak secara global.

b. Misi

1. *“ Memberikan Akses Solusi Keuangan Syariah di Indonesia ”*

Melayani >20 juta nasabah dan menjadi top 5 bank berdasarkan aset (500+T) dan nilai buku 50 T di tahun 2025.

2. *“Menjadi Bank Besar yang Memberikan Nilai Terbaik Bagi Para Pemegang Saham”*

Top 5 bank yang paling profitable di Indonesia (ROE 18%) dan valuasi kuat (PB>2).

3. *“Menjadi Perusahaan Pilihan dan Keabnggan Para Talenta Teebaik Indonesia”*

Perusahaan dengan nilai yang kuat dan memberdayakan masyarakat serta berkomitmen pada pengembangan karyawan dengan budaya berbasis kinerja.

1.1.3 Logo Perusahaan

PT Bank Syariah Indonesia Tbk memiliki logo resmi yang mencerminkan identitas sebagai lembaga keuangan syariah modern yang berlandaskan nilai-nilai islam seperti yang dapat dilihat pada Gambar 1.1 berikut ini.



Gambar 1. 1 Logo Perusahaan

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia Tbk

Keterangan logo:

Warna hijau sebagai warna utama, yang melambangkan kesuburan, kemakmuran dan keberkahan, selain itu mencerminkan nilai inti dalam islam dan perbankan syariah. Masing-masing bentuk dan simbol yang ada dalam logo perusahaan ini memiliki makna yang mendalam, bentuk bulat mencerminkan kesatuan atau tauhid dan universalitas, yang menandakan layanan BSI terbuka untuk semua kalangan. Elemen geometris melambangkan keseimbangan (mizan), keadilan

(adl), dan prinsip utama dalam keuangan syariah. Simbol cahaya atau sinar melambangkan pencerahan, petunjuk moral, dan kebenaran dalam operasional bank. Adapun tipografi dan modernitas dalam logo ini, huruf yang digunakan dalam logo bersifat modern, sederhana, elegan, dan mencerminkan profesionalisme, keteladanan, serta transparansi dengan tetap teguh pada nilai-nilai syariah. Kombinasi dari modernitas dan warisan tradisional islami menunjukkan pendekatan dari bank BSI yang progresif dan tetap bersumber pada nilai agama.

1.1.4. Produk dan layanan

Sebagai bank syariah terbesar yang ada di Indonesia, BSI menyediakan berbagai produk dan layanan keuangan yang berlandaskan syariah islam yang dibuat untuk memenuhi kebutuhan nasabah dari berbagai segmen, baik individu maupun usaha mikro. Seluruh produk dan layanan yang dimiliki BSI menggunakan prinsip akad syariah seperti Wadiah, Mudharabah, Murabahah, Musyarakah, dan ijarah yang mengedepankan transparansi, keadilan, serta bebas riba.

1. Produk dan Layanan Unggulan

BSI memiliki beberapa layanan unggulan yang dapat mendukung pertumbuhan usaha mikro, kecil, dan UMKM, antara lain:

a. BSI Usaha Mikro (Rp 2,5 juta- Rp 200 juta):

Adalah pembiayaan modal kerja atau investasi bagi para pelaku usaha mikro dengan proses yang mudah dan cepat, menggunakan akad Murabahah, ijarah, atau Musyarakah Mutanaqishah.

b. Kredit Usaha Rakyat (KUR):

- 1) KUR Super Mikro: Untuk pelaku usaha ultra mikro dengan plafon hingga Rp 10 juta.
- 2) KUR Mikro: Untuk pelaku usaha kecil dengan plafon hingga Rp 10 juta - Rp 100 juta.

Layanan ini bebas biaya provinsi dan dirancang untuk meningkatkan inklusi keuangan syariah di sektor produktif.

2. Produk dan Layanan Individu

Selain produk dan layanan unggulan BSI juga menyediakan berbagai produk individu yang mencakup kebutuhan finansial, personal, ibadah, hingga investasi, antara lain:

a. Simpanan dan Tabungan

- 1) BSI Tabungan Easy Wadiah: Tabungan reguler bebas biaya administrasi dengan akses *e-channel*.
- 2) BSI Tabungan Easy Mudharabah: Tabungan reguler dengan biaya administrasi rendah dengan akses *e-channel*.
- 3) BSI Tapenas (Tabungan Berencana): Tabungan berjangka yang digunakan di masa depan seperti pendidikan dan rumah.
- 4) Tabungan Simpel dan Tabungan Junior: Biasanya digunakan oleh pelajar dan anak-anak yang memiliki setoran awal rendah.
- 5) Tabungan Haji dan Haji Muda: Tabungan yang dirancang khusus untuk persiapan ibadah haji dengan fasilitas pelaporan dan pendaftaran haji, yang bisa dimiliki dengan setoran awal rendah.

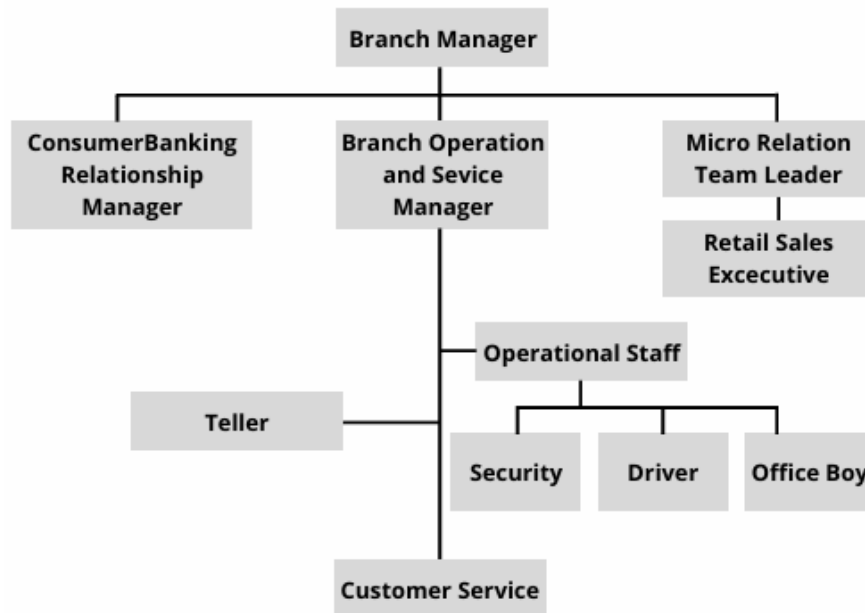
- 6) Tabungan Valas dan Giro Valas: Simpanan dalam mata uang asing (USD) untuk nasabah yang biasanya membutuhkan fleksibilitas valas.
- b. Deposito dan Investasi
 - 1) BSI Deposito Valas: Investasi berjangka berbasis syariah dalam bentuk mata uang asing.
 - 2) Tabungan Efek Syariah: Digunakan untuk transaksi pasar modal syariah, seperti saham dan sukuk
 - 3) BSI emas dan Cicilan Emas: layanan investasi dan pembelian emas yang dapat dilakukan secara digital maupun cicilan tetap.
- c. Pembiayaan Konsumer
 - 1) BSI Griya: Pembiayaan yang digunakan untuk pembelian, pembangunan, renovasi, atau *take over* rumah.
 - 2) BSI OTO: Pembiayaan kendaraan bermotor dengan tenor yang fleksibel.
 - 3) BSI Mitraguna Berkah: Pembiayaan multiguna untuk kebutuhan konsumtif karyawan atau profesional.
 - 4) Gadai Emas dan Cicil Emas: Solusi keuangan cepat dan investasi logam mulia berbasis syariah islam.
- d. Layanan Keagamaan dan Sosial
 - 1) Zakat, Infaq, sedekah dan wakaf (ZISWAF): Yang dapat diakses melalui platform BSI JadiBekah.id.
 - 2) Wali Amanat: Bsi berperan sebagai pengelola dana wakaf secara amanah dan profesional.

e. Layanan Digital dan Tambahan

- 1) BYOND by BSI: Adalah aplikasi super lengkap yang mendukung transaksi finansial, spiritual (Al-Qur'an digital, arah kiblat), dan sosial.
- 2) Kartu pembiayaan syariah (Hasanah Card): Alternatif kartu kredit syariah yang bebas bunga dan denda.

1.1.5. Struktur

Struktur organisasi suatu perusahaan adalah suatu kerangka formal yang menggambarkan posisi atau kedudukan tertentu, beserta tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang terkait, berdasarkan posisi masing-masing yang sudah disepakati.



Gambar 2.2 Struktur Perusahaan

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia Tbk

Berdasarkan struktur organisasi PT Bank Syariah Indonesia Tbk, penulis ditempatkan pada bagian operasional sebagai pendukung fungsi *Operational Staff* di bawah koordinasi *Branch Operation and Service Manager*. Selama kegiatan magang, penulis berpartisipasi dalam berbagai kegiatan operasional dan administratif perbankan, seperti penginputan data, verifikasi dokumen, pengarsipan data nasabah, penyusunan laporan operasional, serta migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND melalui telemarketing. Posisi ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami prosedur operasional bank serta transformasi digital yang sedang dijalankan oleh Bank Syariah Indonesia secara langsung.

1.2. Latar Belakang

Di era digitalisasi saat ini, transformasi teknologi menjadi elemen kunci untuk meningkatkan daya saing dan keberlanjutan operasional perusahaan, termasuk dalam sektor perbankan syariah. Salah satu upaya strategis Bank Syariah Indonesia untuk menghadapi tantangan ini adalah melakukan migrasi layanan digital mereka dari aplikasi BSI *Mobile* ke layanan aplikasi baru bernama BYOND. Upaya ini diambil sebagai bentuk penguatan manajemen operasional dalam mendukung kualitas layanan berbasis teknologi informasi yang terintegrasi, aman, dan cepat.

Manajemen operasi adalah serangkaian aktivitas yang menciptakan nilai dalam bentuk barang atau jasa dengan mengubah *input* menjadi *output*. Hal ini berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, dan pengawasan proses

produksi untuk memastikan bahwa proses tersebut berjalan lancar dan efektif(Heizer et al., 2017) Dalam konteks BSI, migrasi dari BSI Mobile ke BYOND merupakan bentuk inovasi dalam sistem layanan yang memiliki tujuan meningkatkan efisiensi proses operasional perbankan serta memperkuat pengalaman nasabah (*customer experience*). Dengan menggunakan layanan berbasis digital *end-to-end*, BSI ingin memastikan bahwa proses monitoring saldo, transaksi, layanan pembiayaan, serta fitur spiritual seperti zakat, infaq, sedekah dan wakaf digital dapat dilakukan secara praktis dan efisien oleh nasabah.

Dalam kasus BSI, proses migrasi platform ini harus tetap memperhatikan kepuasan pengguna, stabilitas sistem, serta edukasi kepada nasabah agar tidak terjadi hambatan layanan terhadap perubahan teknologi. Efektivitas sistem berbasis teknologi dipengaruhi oleh sejauh mana sistem tersebut dapat menyediakan data yang *realtime*, akurat, serta mendukung proses pengambilan keputusan yang tepat. Migrasi layanan BSI Mobile ke BYOND oleh BSI merupakan bagian dari upaya untuk mengoptimalkan digitalisasi yang tidak hanya meningkatkan layanan nasabah tetapi juga memperbaiki proses operasional bank, mulai dari integrasi data dan stabilitas sistem hingga efisiensi transaksi, yang memiliki dampak langsung pada kinerja manajemen operasional misalnya, pengurangan waktu tunggu, perbaikan proses, dan kebutuhan untuk merancang ulang ruang kerja (Hsu, 2015) Perkembangan teknologi digital telah mendorong transformasi

signifikan dalam sektor perbankan menunjukkan bahwa adopsi BYOND diperlukan untuk meningkatkan kemampuan operasional dan layanan digital BSI (Sagita Putri et al., 2024).

Dari sudut pandang manajemen operasi, migrasi layanan digital yang dilakukan BSI mencerminkan penerapan prinsip *Total Quality Management (TQM)*, yang berfokus pada peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement*), orientasi pelanggan (*customer satisfaction*), dan integrasi sistem (*system integration*). Penerapan *Total Quality Management (TQM)* di lingkungan perbankan berkontribusi pada peningkatan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, yang mendorong adanya *continuous improvement* dan fokus pelanggan sebagai elemen sentral manajemen operasi (Harimurti & Suryani, 2019).

Dengan demikian, proses migrasi aplikasi BSI Mobile ke BYOND dapat dikaji sebagai bagian dari strategi penguatan manajemen operasional berbasis teknologi informasi. Penelitian ini penting dilakukan untuk mengetahui sejauh mana implementasi transformasi digital yang dilakukan BSI berdampak pada efektivitas layanan, kepuasan nasabah, serta efisiensi proses operasional internal. Melalui studi ini perusahaan mendapatkan wawasan mendalam dalam mengelola transisi sistem secara optimal untuk mendukung keberlanjutan bisnis dan daya saing di industri perbankan syariah.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan hasil observasi langsung dari pengamatan dan pengalaman penulis selama magang di PT. Bank Syariah Indonesia, proses migrasi dari layanan BSI Mobile ke BYOND merupakan bagian strategi manajemen operasi Bank Syariah Indonesia (BSI) untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional perusahaan. Namun dengan adanya transformasi digital ini, pastinya menimbulkan tantangan dalam hal seperti, kesiapan sistem, adaptasi pengguna, dan pengelolaan perubahan. Maka, rumusan masalah dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Tantangan operasional apa yang dihadapi dalam implementasi aplikasi BYOND sebagai pengganti BSI Mobile?
2. Bagaimana strategi manajemen operasional BSI dalam proses migrasi layanan dari aplikasi BSI Mobile ke aplikasi BYOND?
3. Bagaimana dampak migrasi layanan digital terhadap efektivitas operasional dan kepuasan nasabah BSI serta sejauh mana penerapan prinsip manajemen operasi seperti *Total Quality Management* (TQM) mendukung kelancaran proses migrasi tersebut?

1.4 Tujuan Penelitian

Pelaksanaan magang di Bank Syariah Indonesia (BSI) memberikan penulis kesempatan untuk observasi dan analisis secara langsung proses manajemen operasional dalam konteks transformasi digital layanan perbankan, khususnya dalam proses migrasi BSI *Mobile* ke BYOND, Berdasarkan hasil dan

pengalaman observasi langsung selama magang, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi apa saja tantangan dan hambatan yang dialami selama proses migrasi dalam lingkungan operasional BSI.
2. Untuk menganalisis manajemen operasional yang diterapkan BSI dalam proses migrasi layanan BSI Mobile ke BYOND.
3. Untuk mengevaluasi dampak apa yang ditimbulkan dari migrasi layanan digital terhadap efektivitas operasional dan kepuasan nasabah BSI.
4. Untuk menganalisis penerapan prinsip-prinsip TQM yang di implementasikan pada proses migrasi BYOND.
5. Untuk memberikan rekomendasi penerapan prinsip manajemen operasi untuk mendukung kelancaran migrasi sistem layanan digital di BSI.

1.5 Implikasi/Kontribusi

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan implikasi dan kontribusi yang berharga bagi pengembangan sistem operasional di sektor perbankan syariah, khususnya dalam proses transformasi layanan digital. Implikasi, kontribusi, dan solusi yang disarankan adalah sebagai berikut:

1.5.1 Implikasi

Migrasi dari BSI Mobile ke Byon merupakan inovasi operasional yang berdampak jangka panjang terhadap proses bisnis, sistem informasi, dan pengalaman nasabah. Implikasi dari penelitian ini menyoroti perlunya kesiapan organisasi dalam menerima perubahan teknologi, meningkatkan

kualitas layanan berbasis digital, dan menerapkan strategi manajemen operasional untuk memastikan kesinambungan dan efisiensi proses penyampaian layanan selama masa transisi.

1.5.2 Kontribusi

Penelitian ini memberikan dukungan empiris terhadap teori manajemen operasional berbasis digital di sektor keuangan syariah. Secara praktis, hasil analisis dapat menjadi referensi bagi Bank Syariah Indonesia dalam:

- 1) Mengevaluasi efektivitas strategi migrasi digital yang telah dijalankan.
- 2) Mengidentifikasi titik kritis yang harus digunakan secara efektif dalam operasional digital.
- 3) Meningkatkan kesesuaian antara nasabah dan sistem teknologi.

Secara akademis, penelitian ini juga mengkaji literatur terkait penerapan *Total Quality Management* (TQM), *Lean Operations*, dan *Service Innovation* dalam konteks transformasi digital di lembaga keuangan syariah.

1.5.3 Solusi yang Diharapkan

Berdasarkan hasil pengamatan dan analisis selama magang, solusi yang diantisipasi antara lain:

- 1) Meningkatkan literasi dan edukasi digital kepada nasabah, agar proses adaptasi terhadap aplikasi BYOND dapat berjalan dengan lancar dan minim resistensi.

- 2) Penguatan sistem back-end dan keamanan data untuk memberikan kestabilan dan kepercayaan saat menggunakan layanan digital baru.
- 3) Manajemen operasional dapat dioptimalkan dengan pelatihan SDM, penilaian kinerja layanan digital secara menyeluruh, dan penerapan prinsip continuous improvement untuk mengantisipasi kendala teknis di masa depan.
- 4) Integrasi aspek spiritual dan sosial dalam aplikasi BYOND menjunjung tinggi prinsip-prinsip syariah dan memperkuat posisi BSI sebagai bank yang tidak hanya maju secara teknologi namun juga spiritual.

BAB II

KAJIAN LITERATUR

2.1 Landasan Teori

2.1.1. *Total Quality Management (TQM)*

Total Quality Management (TQM) adalah pendekatan dalam manajemen operasional yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas secara menyeluruh dengan melibatkan seluruh elemen organisasi, mulai dari jajaran manajemen puncak hingga staf operasional. TQM tidak hanya berfokus pada hasil akhir, tetapi juga pada proses yang berkelanjutan dan terintegrasi untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga . Di industri perbankan, khususnya dalam perbankan digital, penerapan TQM sangatlah penting karena kualitas layanan tidak hanya terlihat dari produk, tetapi juga dari sistem, kecepatan, dan kemudahan akses bagi nasabah. *Total Quality Management* berperan sangat signifikan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan melalui perbaikan berkelanjutan (Harimurti & Suryani, 2019).TQM dapat menjadi kunci keberhasilan manajerial dalam meningkatkan kepuasan pelanggan (Pratama et al.,2021)

Dalam konteks migrasi BSI *Mobile* ke BYOND, penerapan TQM terlihat jelas dalam upaya BSI untuk meningkatkan kualitas layanan digital secara bertahap. Perubahan platform ini menyoroti pentingnya evaluasi sistem serta keinginan untuk menyediakan layanan yang lebih cepat, lebih stabil, dan lebih mudah digunakan bagi nasabah Dengan kata lain, migrasi bukanlah sekedar pembaruan teknologi, melainkan bagian dari strategi untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan pelanggan melalui layanan yang lebih berkualitas. Fokus pada pelanggan dan perbaikan berkelanjutan menjadi kunci utama keberhasilan TQM di sektor perbankan digital (Zouari &

Abdelhedi, 2021). Penerapan TQM terbukti meningkatkan kinerja organisasi melalui sistem manajemen yang terstruktur (Hasyim, 2025).

2.1.2. Kualitas Pelayanan Perbankan

Kualitas layanan di sektor perbankan pada dasarnya mengacu pada bagaimana bank memenuhi kebutuhan dan permintaan nasabah melalui layanan yang cepat, akurat, dan tepat. Hal ini menuntut bank untuk tidak hanya memberikan layanan yang efisien tetapi juga aman dan responsif (Syariah et al., 2025). Dulu, kualitas layanan paling banyak dinilai dalam interaksi tatap muka secara langsung di kantor cabang, tapi sekarang beralih ke layanan digital seperti *mobile banking*. Dalam konteks digital, kualitas pelayanan diukur melalui kemudahan penggunaan, keandalan sistem, serta keamanan aplikasi (Hasyim, 2025). Dengan kata lain, pengalaman nasabah saat memakai aplikasi juga menjadi aspek penting dari kualitas layanan, jika sistemnya lambat, sering error, atau susah digunakan, kualitas layanan akan menurun, meskipun produk banknya sangat bagus (Wijanarko & Sihite, 2024).

Dalam konteks *Bank Syariah Indonesia* (BSI), migrasi dari BSI *Mobile* ke *BYOND* menyoroti pentingnya meningkatkan kualitas layanan digital. Perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan pembaruan aplikasi, ini juga merupakan upaya untuk memberikan layanan yang lebih nyaman bagi nasabah, seperti transaksi yang lebih cepat, tampilan yang lebih mudah dipahami, dan sistem yang lebih stabil. Menurut pandangan manajemen operasional, hal ini berarti bank terus meningkatkan proses layanannya agar lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan era digital. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan

berbasis internet memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas dan kepuasan pelanggan (Raza et al., 2020). Selain itu, penelitian lain menunjukkan bahwa layanan digital yang mudah digunakan dan efisien merupakan faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan pengguna *mobile banking* (Hasyim, 2025).

Untuk meningkatkan kualitas layanan digital, sejumlah peneliti menggunakan metodologi *E-SERVQUAL*, yang mengkaji beberapa aspek seperti efisiensi (*efficiency*), keandalan sistem (*reliability*), responsivitas terhadap masalah (*responsiveness*), keamanan (*security*), dan privasi data. Menurut (Hayani & Alsukri, 2021) dimensi *e-servqual* seperti *efficiency* dan *reliability* memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pengguna layanan digital banking. Pendekatan ini membantu bank memahami aspek-aspek layanan mana yang perlu ditingkatkan guna meningkatkan pengalaman nasabah. Dalam praktiknya, kualitas layanan tidak hanya terbatas pada produk akhir, hal ini juga mencakup bagaimana layanan tersebut dirasakan oleh pengguna. Selain itu, kemampuan sistem dalam memberikan kemudahan penggunaan, keamanan, dan efisiensi dalam transaksi merupakan indikator lain dari kualitas layanan digital. Menurut penelitian yang menyatakan bahwa, kegunaan yang dirasakan mencakup kemudahan, keamanan, dan efisiensi transaksi (Ly & Ly, 2024).

2.1.3 Manajemen Operasional Pelayanan

Manajemen operasi pelayanan mengacu pada upaya suatu organisasi untuk memastikan bahwa proses pelayanan berjalan secara efisien, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan. Dalam industri perbankan, hal ini berkaitan dengan cara bank menyediakan layanan agar nasabah dapat menerima layanan yang tepat

waktu, sesuai, dan efisien. Seiring kemajuan teknologi, layanan perbankan kini tidak hanya dilakukan secara tatap muka di kantor cabang, tetapi juga melalui platform digital seperti *mobile banking*. Oleh karena itu, manajemen operasional tidak hanya berfokus pada proses internal, tetapi juga pada pengalaman yang dialami oleh nasabah.

Di era digital saat ini, manajemen operasional semakin penting, terutama ketika bank-bank mulai menggunakan layanan berbasis aplikasi seperti BYOND di *Bank Syariah Indonesia* (BSI). Perubahan ini mendorong bank-bank untuk menerapkan teknologi, sistem, dan proses layanan secara lebih terintegrasi. Menurut studi tersebut, manajemen operasional berfokus pada pengelolaan proses produksi yang efisien untuk memastikan produk dan layanan berkualitas tinggi (Malik et al., 2024). Dengan kata lain, manajemen operasional harus memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya aman tetapi juga berkualitas tinggi.

Selain itu, pengelolaan operasional pelayanan harus berfokus pada kebutuhan pengguna. Kepuasan nasabah dalam layanan digital sangat dipengaruhi oleh pengalaman pengguna saat menggunakan suatu aplikasi. Nasabah akan merasa nyaman menggunakan layanan tersebut jika layanan tersebut cepat, mudah diakses, dan minim gangguan. Manajemen operasional yang berorientasi pada pelanggan meningkatkan efisiensi layanan dan pengalaman konsumen (Wibowo, 2022). Dengan demikian, fokus pada pengguna menjadi sangat penting dalam meningkatkan kualitas layanan.

Pemanfaatan teknologi dalam manajemen operasional juga memainkan peran penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Sistem terintegrasi dapat meningkatkan proses layanan, mengurangi masalah, dan meningkatkan efisiensi operasional. Pemanfaatan teknologi informasi dan perencanaan kapasitas secara signifikan meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan (Qatawneh & Al-Okaily, 2024). Selain itu, alur layanan yang baik, seperti kapasitas sistemik dan respons terhadap gangguan, juga berdampak pada kualitas layanan (Mukriani et al., 2025).

Dalam pelaksanaannya, konsep manajemen operasi pelayanan juga didukung oleh pendekatan berbasis sistem seperti manajemen layanan TI. Pendekatan ini membantu organisasi memastikan bahwa layanan disediakan sesuai dengan standar dan dapat memenuhi kebutuhan pengguna. Operasi layanan memiliki peran penting dalam memastikan penyampaian layanan di dalam organisasi (Tjonadi et al., 2023). Penerapan teknologi dapat meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan kualitas layanan, dengan kata lain, keefektifan layanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana operasi layanan tersebut dijalankan (Wibowo, 2024).

2.1.4 Perbaikan Berkelanjutan

Perbaikan berkelanjutan, yang sering disebut sebagai *continuous improvement*, adalah konsep manajemen yang berfokus pada peningkatan kualitas secara terus-menerus dalam proses, layanan, atau sistem organisasi. Di sektor perbankan, konsep ini sangat penting karena layanan harus selalu selaras dengan kebutuhan nasabah yang terus berubah, terutama di era digital. Ini bukanlah suatu peristiwa yang terjadi sekali saja melainkan adalah proses berkelanjutan untuk

memastikan bahwa layanan tersebut kompetitif, efisien, dan relevan. Hal ini sejalan dengan gagasan bahwa *continuous improvement* adalah proses peningkatan layanan secara berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Wang et al., 2012).

Konsep ini sangat penting dalam industri perbankan karena bank diharuskan untuk terus meningkatkan kualitas layanan, keamanan sistem, dan kepuasan nasabah agar tetap kompetitif di era digital (Sagita Putri et al., 2024). Perbaikan berkelanjutan bukanlah suatu peristiwa yang terjadi sekali saja melainkan merupakan proses evaluasi dan perbaikan yang berkelanjutan yang dilakukan melalui inovasi layanan, pemanfaatan teknologi, serta penyesuaian berdasarkan kebutuhan dan perkembangan pelanggan. Perbaikan yang konsisten memungkinkan bank untuk meningkatkan efisiensi layanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan terhadap layanan digital (Sagita Putri et al., 2024)). Dalam konteks perbankan modern, perbaikan sering kali diterapkan melalui metode seperti *lean*, *kaizen*, dan *Six Sigma*, yang bertujuan untuk meminimalkan masalah dan meningkatkan kualitas layanan. Perbaikan berkelanjutan sangat penting untuk memastikan keberlanjutan operasional perbankan (Doori, 2020). Selain itu, pendekatan *Six Sigma* menekankan pentingnya perbaikan berbasis data dalam meningkatkan produktivitas nasabah (Zhuo, 2019).

Perbaikan berkelanjutan juga berkaitan dengan peningkatan sistematis terhadap proses pelayanan. Menurut penelitian, perbaikan proses berkelanjutan merupakan proses dinamis yang terus berkembang untuk meningkatkan kinerja organisasi (Wang et al., 2012). Oleh karena itu, bank harus terus-menerus mengevaluasi dan meningkatkan sistem pelayanannya guna memenuhi kebutuhan

nasabah serta perkembangan teknologi. Dalam praktiknya, perbaikan berkelanjutan juga berkontribusi pada kemajuan teknologi dan inovasi layanan. Menurut penelitian, penerapan praktik kerja bergaya ITIL memerlukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar kualitas layanan tetap terjaga (Agustina et al., 2024). Penerapan pendekatan lean juga berpotensi mengurangi pemborosan dan meningkatkan efisiensi proses layanan (Wang et al., 2012).

Migrasi layanan BSI ke BYOND merupakan contoh penerapan perbaikan berkelanjutan dalam layanan perbankan digital. Perubahan ini menunjukkan bahwa bank terus berupaya meningkatkan kualitas layanan, efisiensi operasional, dan kepuasan nasabah. Hal ini didukung pula oleh penelitian yang menyatakan bahwa perbaikan berkelanjutan merupakan faktor krusial dalam meningkatkan kualitas layanan *mobile banking* (Shankar et al., 2020). Agar layanan digital menjadi lebih relevan dan mampu bersaing di industri perbankan, perbaikan harus segera dilakukan.

2.1.5 Hubungan Manajemen Kualitas dan Kepuasan Nasabah

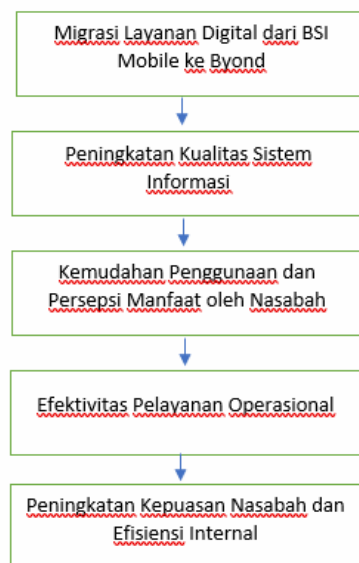
Di industri perbankan, manajemen kualitas adalah pendekatan sistematis untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi, atau bahkan melampaui, kebutuhan nasabah. Dalam praktiknya, manajemen kualitas tidak hanya berfokus pada hasil akhir dari layanan tersebut, tetapi juga pada proses penyampaian layanan tersebut. Hal ini penting karena kepuasan nasabah sangat dipengaruhi oleh cara mereka menilai kualitas layanan yang diberikan. Menurut penelitian, kualitas layanan pelanggan dan kepuasan pelanggan diakui sebagai faktor terpenting dalam akuisisi dan retensi pelanggan (Santoso & Edwin Zusrony, 2020).

Hubungan antara manajemen kualitas dan kepuasan nasabah memiliki kaitan yang sangat erat dan konsisten. Ketika kualitas layanan meningkat, kepuasan nasabah juga cenderung meningkat. Hal ini didukung oleh penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan dan kepuasan nasabah (Pratama et al., 2021). Dengan kata lain, manajemen kualitas berperan sebagai landasan utama dalam membangun ikatan yang kuat antara bank dan masyarakat. Hubungan ini semakin penting dalam konteks perbankan digital. *Mobile banking* adalah salah satu contoh layanan yang menawarkan kualitas lebih tinggi, terutama dalam hal kenyamanan, keamanan, dan kemudahan penggunaan. Menurut penelitian yang dilakukan di Indonesia, kualitas layanan digital berdampak pada loyalitas pelanggan dan bahkan berperan sebagai katalisator (Tjonadi et al., 2023). Dengan kata lain, tanpa kualitas layanan yang baik, kepuasan nasabah sulit tercapai, terutama dalam layanan berbasis teknologi.

Selain itu, manajemen kualitas juga mencakup penyediaan berbagai aspek layanan, seperti keandalan, responsivitas, dan jaminan, yang dapat berdampak secara langsung terhadap persepsi nasabah. Menurut penelitian lain, peningkatan kualitas layanan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam jangka panjang (K & Dian Wulandari, 2024). Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan bukan hanya berdampak sesaat, tetapi juga memiliki efek jangka panjang terhadap keberlangsungan bisnis perbankan. Penerapan manajemen kualitas dalam layanan digital, seperti BYOND di Bank Syariah Indonesia (BSI), merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kepuasan nasabah. Tujuan dari transformasi digital ini

tidak hanya untuk meningkatkan sistem, tetapi juga untuk meningkatkan kualitas pengalaman pengguna. Studi lain juga menunjukkan bahwa kualitas layanan perbankan digital secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan (Zulkifly et al., 2022) dan berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan serta loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, manajemen kualitas merupakan faktor terpenting dalam menciptakan kepuasan nasabah, terutama di era perbankan digital (Santoso & Edwin Zusrony, 2020).

2.2 Kerangka Berpikir



Gambar 3.3 Kerangka berpikir

Sumber: PT. Bank Syariah Indonesia

BAB III

METODOLOGI

3.3 Penelitian

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif yang bertujuan untuk memahami secara mendalam proses migrasi dari layanan BSI Mobile ke BYOND di Bank Syariah Indonesia. Pendekatan ini dianggap sesuai karena memungkinkan untuk mengeksplorasi strategi manajemen operasional BSI dalam konteks transformasi digital secara natural dan komprehensif berdasarkan observasi selama magang. Pendekatan kualitatif berfokus pada proses, konteks sosial, dan makna dari fenomena yang diteliti.

Penelitian ini juga berfokus pada pengalaman langsung dan persepsi partisipan terhadap perubahan sistem digital, serta tantangan operasional yang terjadi selama proses migrasi. Hal ini sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif menurut (Creswell, 2013), pendekatan ini bersifat deskriptif naratif, holistik, fleksibel, dan menekankan makna serta proses aktivitas partisipan di lapangan. Data yang didapatkan saat melakukan pengamatan, wawancara informal, dan studi dokumentasi akan dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Oleh karena itu, pendekatan ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi aktual yang terjadi di BSI secara menyeluruh dan memberikan wawasan strategis bagi pengembangan layanan digital yang lebih aktif (Yin, 2017).

3.2 Unit Analisis

3.2.1 Definisi Unit Analisis

Dalam penelitian ini, unit analisis yang digunakan adalah individu yang terlibat secara langsung dalam proses migrasi dari layanan BSI Mobile

ke BYOND, yaitu *customer service*, nasabah yang sudah migrasi, nasabah yang belum migrasi, dan Tim IT Bank Syariah Indonesia. Unit ini dipilih karena keterlibatannya yang sangat signifikan dalam menangani kendala-kendala yang muncul saat dilakukannya migrasi.

3.2.2 Alasan Pemilihan

Unit analisis yang dipilih adalah individu yang terlibat secara langsung dalam proses migrasi dari layanan BSI Mobile ke BYOND, yaitu *customer service*, nasabah yang sudah migrasi, nasabah yang belum migrasi, Tim IT Bank Syariah Indonesia. Pemilihan unit analisis ini didasarkan pada beberapa alasan yang sangat relevan dengan tujuan penelitian.

Pertama, individu yang terlibat langsung dalam proses migrasi memiliki peran yang sangat penting dalam menangani kendala-kendala yang muncul selama proses migrasi sistem. Sebagai contoh, *customer service* yang berinteraksi secara langsung dengan nasabah dan seringkali menjadi garda depan dalam menjelaskan perubahan serta menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh nasabah. Dengan demikian, wawancara atau observasi terhadap mereka dapat memberikan pemahaman dan gambaran yang jelas mengenai tantangan komunikasi dan pemahaman nasabah terkait migrasi ke BYOND.

Kedua, nasabah yang sudah migrasi dan nasabah yang belum migrasi memiliki perspektif yang berbeda terkait penggunaan aplikasi baru. Nasabah yang sudah melakukan migrasi dapat memberikan wawasan

tentang apa saja manfaat dan kendala setelah melakukan migrasi, sedangkan nasabah yang belum migrasi dapat menyampaikan apa kendala yang mereka alami sehingga belum beralih ke platform baru. Informasi dari kedua kelompok nasabah ini sangat berguna untuk mengevaluasi keberhasilan migrasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi.

Ketiga, Tim IT Bank Syariah Indonesia memainkan peran penting juga dalam implementasi teknis migrasi. Mereka adalah pihak yang bertanggung jawab atas kestabilan sistem dan pengelolaan data, serta menyelesaikan masalah teknis yang terjadi selama progres migrasi. Melibatkan Tim IT sebagai unit analisis akan memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor teknis yang mempengaruhi kelancaran migrasi.

3.2.3 Deskripsi Unit

3.2.3.1 *Customer Service*

Customer service berperan sebagai garda terdepan dalam menangani keluhan dan pertanyaan nasabah terkait migrasi ke platform BYOND. Hal ini karena mereka berinteraksi secara langsung dengan nasabah, baik yang sudah melakukan migrasi maupun yang belum beralih. Peran mereka sangat penting untuk memastikan pemahaman yang tepat mengenai perubahan layanan dan membantu nasabah yang mengalami kendala teknis atau non teknis selama proses migrasi. Oleh karena itu, *customer service* menjadi unit yang relevan untuk menggali informasi terkait tanggapan atau persepsi nasabah tentang

kemudahan dan kesulitan dalam proses peralihan platform baru serta strategi komunikasi yang diterapkan oleh bank.

3.2.3.2 Nasabah yang Sudah Migrasi

Nasabah yang sudah melakukan migrasi ke BYOND merupakan unit analisis yang penting karena mereka memiliki pengalaman secara langsung menggunakan aplikasi baru. Perspektif mereka dapat memberikan gambaran yang jelas tentang manfaat dan tantangan yang mereka alami setelah melakukan migrasi, seperti kecepatan transaksi, kemudahan penggunaan, serta fitur-fitur baru yang ada di BYOND. Mereka juga dapat membagikan pengalaman mereka dalam proses adopsi ke layanan baru dan bagaimana layanan baru atau aplikasi ini mempengaruhi kepuasan mereka terhadap layanan bank.

3.2.3.3 Nasabah yang Belum Migrasi

Nasabah yang belum melakukan migrasi juga merupakan unit analisis yang penting untuk memahami apa alasan dan hambatan yang mereka hadapi sehingga belum melakukan migrasi. Mereka bisa saja merasa puas dengan aplikasi yang lama dan merasa khawatir tentang proses migrasi yang rumit. Dengan mencari tahu alasan dan persepsi mereka terhadap aplikasi BYOND, penelitian ini juga dapat memahami faktor-faktor yang mempengaruhi ketidaksiapan atau penolakan mereka terhadap teknologi baru, yang sangat penting untuk strategi peningkatan adopsi aplikasi.

3.2.3.4 Tim IT

Disini tim IT memiliki keunggulan teknis yang sangat penting dalam proses migrasi dari BSI Mobile ke BYOND. Mereka bertekad untuk memastikan platform baru berfungsi dengan baik, mengatasi masalah teknis yang muncul selama transaksi, dan menjaga integritas data. Tim IT juga terlibat dalam pengembangan sistem back-end yang meningkatkan efisiensi operasional BYOND. Menurut studi ini, wawancara dengan Tim IT akan memberikan informasi tentang kesulitan teknis yang mereka hadapi serta solusi teknis yang dikembangkan untuk memastikan migrasi yang sukses.

3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

3.3.1 Sumber Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber pertama melalui observasi lapangan, wawancara informal, dan interaksi selama melakukan magang di Bank Syariah Indonesia. Data ini meliputi informasi terkait proses migrasi dari BSI Mobile ke BYOND, mulai dari strategi operasional, kendala teknis yang dihadapi oleh Tim IT, sampai persepsi nasabah yang sudah maupun yang belum melakukan migrasi. Menurut (Creswell, 2013), data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari responden atau sumber utama melalui instrumen seperti wawancara atau kuesioner untuk menggali informasi sesuai tujuan penelitian. Dalam hal ini, pengumpulan data primer dilakukan untuk memahami strategi manajemen operasional. Kendala teknis, dan persepsi pengguna terhadap

aplikasi BYOND, sehingga hasil yang diperoleh merepresentasikan kondisi aktual di lapangan.

Selain itu, data primer dapat memberikan gambaran yang luas akan makna karena bersumber langsung dari pengalaman selama magang. Seperti yang dikatakan oleh (Eisenhardt & Graebner, 2007), data primer dalam penelitian memberikan kontribusi signifikan dalam menjawab rumusan masalah karena informasinya bersifat aktual dan relevan dengan objek yg diteliti. Dengan dilakukannya wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam migrasi, penulis dapat mengidentifikasi faktor-faktor keberhasilan dan hambatan implementasi BYOND, sehingga hasil analisis dapat digunakan sebagai bahan rekomendasi strategis bagi pengembangan layanan digital di BSI.

3.3.2 Sumber Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang didapatkan dari dokumen dan sumber yang telah tersedia sebelumnya, seperti laporan internal Bank Syariah Indonesia, publikasi media, dan literatur terkait migrasi digital perbankan. Data sekunder merupakan data yang berasal dari laporan yang dibuat berdasarkan kebijakan regulasi, lembaga riset, atau sumber statistik resmi yang dapat digunakan untuk melengkapi hasil analisis dari data primer. Dalam penelitian ini, data sekunder digunakan untuk perbandingan hasil temuan lapangan dengan tren data historis terkait penggunaan layanan BYOND, sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif.

Penggunaan data sekunder juga memungkinkan penulis untuk melakukan triangulasi, yaitu membandingkan dan menguji konsistensi informasi dari berbagai sumber. Pengolahan data sekunder dapat membantu penulis mengidentifikasi pola dan korelasi yang mungkin tidak terlihat dari data primer saja. Misalnya, statistik tentang jumlah pengguna BYOND dari laporan operasional bank dapat diperoleh dari hasil wawancara nasabah untuk mengidentifikasi hubungan antara rencana implementasi dan kondisi lapangan yang sebenarnya.

3.3.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan secara kualitatif dengan tujuan untuk memperoleh informasi secara mendalam mengenai proses migrasi layanan dari BSI Mobile ke BYOND di Bank Syariah Indonesia. Pengumpulan data dilakukan melalui dua metode utama, yaitu wawancara dan observasi partisipatif. Menggunakan teknik ini karena sesuai dengan pendekatan kualitatif deskriptif yang menekankan pada pemahaman konteks dan makna dari fenomena yang diamati. Dengan menggunakan kedua metode tersebut, penulis dapat menggali data yang bersifat faktual, tetapi juga interpretatif berdasarkan pengalaman langsung selama magang.

3.3.4 Wawancara

Wawancara dilakukan secara informal dan mendalam kepada individu yang menjadi unit analisis dalam penelitian, seperti *customer service*, tim IT,

nasabah yang sudah melakukan migrasi dan nasabah yang belum melakukan migrasi. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan, pengalaman, serta persepsi mereka terhadap proses migrasi dari BSI Mobile ke BYOND. Melalui wawancara ini, didapatkan informasi mengenai kendala teknis, kesiapan SDM, dan tanggapan nasabah terhadap layanan baru. Dengan menggunakan teknik ini, didapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai konteks sosial dan dinamika operasional yang terjadi di lingkungan kerja BSI selama proses migrasi. Wawancara juga mendukung pencapaian data yang bersifat naratif dan penuh makna, yang menjadi ciri khas penelitian kualitatif. Wawancara memberikan kesempatan bagi penulis untuk menanyakan hal-hal spesifik yang tidak dapat didapatkan melalui pengamatan langsung.

3.3.5 Observasi Partisipatif

Disini observasi partisipatif dilakukan selama masa magang di Bank Syariah Indonesia. Dalam penelitian ini, keterlibatan secara langsung dalam aktivitas operasional kantor cabang, khususnya dalam kegiatan yang berkaitan dengan migrasi layanan ke BYOND. Observasi dilakukan untuk mengamati perilaku, interaksi, dan alur kerja staf serta respons nasabah secara alami, tanpa mengganggu proses yang sedang berlangsung. Observasi partisipatif memungkinkan penulis untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang subjek yang diteliti. Teknik observasi ini sangat berguna untuk memahami proses migrasi dalam konteks nyata serta mengidentifikasi

hambatan dan strategi yang diterapkan oleh pihak bank. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa observasi partisipatif memungkinkan para peneliti untuk lebih memahami fenomena sosial melalui interaksi langsung dengan subjek penelitian di lingkungan mereka sendiri (Watts, 2011). Dalam penelitian kualitatif, observasi partisipatif terbukti efektif dalam mengumpulkan data yang akurat, kontekstual, dan sesuai dengan kondisi nyata di lapangan (Nowell et al., 2017). Selain itu, observasi partisipatif memungkinkan peneliti memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai aktivitas dan perilaku subjek penelitian secara langsung (Clark et al., 2009).

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini didasarkan pada penelitian yang dikembangkan oleh (Eisenhardt, 1989) dan (Miles et al., 2014)). Menurut (Eisenhardt, 1989) analisis data kualitatif dalam studi kasus merupakan proses iteratif yang menggabungkan pengumpulan data, analisis, dan penyusunan secara bersamaan. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola, kategori, dan tema dari data yang dikumpulkan serta menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan. (Eisenhardt, 1989) menekankan pentingnya menggunakan teknik perbandingan berkelanjutan, di mana data terus-menerus dibandingkan untuk mengidentifikasi persamaan dan perbedaan di antara berbagai kasus. Analisis tema banyak digunakan karena dapat memberikan wawasan mengenai

masalah sosial dan individu dengan mengidentifikasi tema-tema dalam data penelitian (Londa et al., 2022).

(Miles et al., 2014)) mengembangkan model analisis data yang terdiri dari empat langkah utama: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan data. Pada tahap pengumpulan data, peneliti mengumpulkan informasi melalui wawancara, observasi, dan dokumen. Reduksi data memfasilitasi proses menganalisis dan memfokuskan data untuk mengidentifikasi tema-tema utama, sementara analisis data menyajikan tema-tema tersebut secara terstruktur untuk memudahkan interpretasi dan analisis. Teknik ini tidak hanya membantu dalam mengorganisir dan menginterpretasikan data, tetapi juga memastikan bahwa temuan penelitian dapat dikaitkan dan relevan dengan pertanyaan penelitian.

3.4.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses awal dalam analisis tematik yang memiliki tujuan untuk menyaring dan menyederhanakan data mentah agar fokus terhadap informasi penting yang relevan dengan permasalahan penelitian. Pada proses ini, data hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian dikesampingkan. Melalui reduksi data, penulis dapat mengidentifikasi masalah penelitian dengan lebih jelas dan mempermudah proses penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan secara berkelanjutan sepanjang proses penelitian berlangsung untuk membantu peneliti fokus pada aspek-aspek yang paling penting dan relevan dalam

penelitian (Rijali, 2019). Reduksi data adalah langkah dalam proses analisis yang bertujuan untuk mengurangi data tanpa menghilangkan faktor-faktor utama yang ada di dalamnya, sehingga menghasilkan informasi yang lebih sistematis dan akurat (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024).

3.4.2 Pengkodean dan Penemuan Tema

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah pengkodean data, yaitu memberi label atau kode pada potongan data yang memiliki makna tertentu. Kode-kode ini dikelompokkan menjadi tema-tema utama yang berkaitan dengan fokus penelitian. Kode-kode yang tersebut kemudian dikelompokkan ke dalam tema-tema utama yang selaras dengan fokus penelitian, sehingga memudahkan penulis untuk memahami pola dan makna dari data yang dikumpulkan. Pengkodean merupakan langkah penting dalam analisis tema karena membantu penulis mengidentifikasi pola, kategori, dan hubungan antar data secara lebih sistematis (Heriyanto, 2018). Selain itu, analisis tematik dilakukan melalui proses identifikasi kode hingga pembentukan tema yang dapat menjelaskan fenomena penelitian secara jelas dan ringkas (Naeem et al., 2023).

3.4.3 Penyajian data

Penyajian data dilakukan setelah proses pengkodean dan identifikasi tema. Data yang telah dikelompokkan ditampilkan dalam bentuk narasi deskriptif berdasarkan tema yang ditemukan. Penyajian data juga dapat berupa tabel, kutipan langsung dari partisipan, atau visualisasi lain yang

mendukung. Menurut (Nowell et al., 2017), penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat berupa uraian naratif, tabel, kutipan langsung dari peserta, atau bentuk visualisasi lain yang mempermudah pemahaman mengenai hasil penelitian. Selain itu, analisis data dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk membantu penulis memahami pola dan hubungan antar data guna memfasilitasi kesimpulan analisis (Cloutier & Ravasi, 2021).

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Data

Data penelitian ini diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan magang di PT Bank Syariah Indonesia Tbk, wawancara semi-terstruktur dengan empat

kelompok informan yang terdiri atas Tim IT, Customer Service, nasabah yang telah melakukan migrasi ke aplikasi BYOND, dan nasabah yang belum melakukan migrasi, serta dokumentasi pendukung. Seluruh data dianalisis menggunakan **Thematic Analysis** dengan tahapan reduksi data, proses pengkodean (*coding*), pengelompokan kode ke dalam kategori, hingga penyusunan tema-tema utama yang sesuai dengan tujuan penelitian. Proses pengkodean dilakukan secara manual untuk mengidentifikasi pola-pola yang muncul dari hasil wawancara. Setiap kode merepresentasikan isu atau topik yang sering disampaikan oleh informan mengenai proses migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND.

Table 4. 1 Daftar Kode Utama dalam Analisis Tematik Penelitian

Kode	Deskripsi
K_TO	Tantangan operasional implementasi BYOND, seperti kendala aktivasi, perubahan data nasabah, dan adaptasi pengguna.
K_SM	Strategi migrasi melalui sosialisasi, edukasi, pendampingan customer service, dan peningkatan keamanan sistem.
K_KP	Kemudahan penggunaan BYOND dibanding BSI Mobile.
K_KA	Keamanan aplikasi, verifikasi data, PIN, dan perlindungan transaksi.
K_EP	Efektivitas operasional setelah migrasi.
K_KN	Kepuasan nasabah terhadap penggunaan BYOND.
K_TQM	Penerapan prinsip Total Quality Management melalui fokus pelanggan, continuous improvement, dan peningkatan kualitas layanan.

--	--

Sumber: Hasil pengumpulan data lapangan (Peneliti, 2025)

4.1.1 Deskripsi Informan

Wawancara dalam penelitian ini dilakukan pada tanggal 12 Juni 2025 bertempat di PT Bank Syariah Indonesia Tbk, KCP Genteng Gajah Mada, dengan melibatkan empat kelompok informan yang mewakili sudut pandang berbeda terhadap proses migrasi dari BSI Mobile ke BYOND, yaitu Tim IT, Customer Service, nasabah yang belum melakukan migrasi, dan nasabah yang telah melakukan migrasi. Pemilihan keempat informan ini bertujuan untuk memperoleh gambaran yang komprehensif, baik dari sisi penyedia layanan maupun dari sisi pengguna layanan.

Table 4. 2 Profil Informan Penelitian

Nama Informan	Jabatan	Konteks Pengumpulan Data	Kode
A.T	Tim IT	Wawancara mengenai implementasi migrasi, kendala teknis, keamanan sistem, dan evaluasi aplikasi BYOND.	I1
G.Y	Customer Service	Wawancara mengenai proses sosialisasi, pendampingan nasabah, serta pelayanan selama migrasi BYOND.	I2

A.S	Nasabah Belum Migrasi	Wawancara mengenai persepsi, alasan belum bermigrasi, kendala, serta harapan terhadap aplikasi BYOND.	I3
T.M	Nasabah Sudah Migrasi	Wawancara mengenai pengalaman menggunakan BYOND, kemudahan penggunaan, keamanan, dan tingkat kepuasan.	I4

Sumber: Hasil pengumpulan data lapangan (Peneliti, 2025)

4.1.2 Hasil Wawancara

Migrasi dari BSI Mobile ke BYOND merupakan bagian dari transformasi digital Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan, keamanan, dan kemudahan transaksi. Dalam proses tersebut, terdapat banyak tanggapan nasabah terkait pemahaman penggunaan, kendala migrasi, keamanan aplikasi, serta tingkat layanan digital yang disediakan bank. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Lóska & Uotila, 2024) yang menyatakan bahwa keamanan dan kualitas layanan mobile banking mempengaruhi kepercayaan pengguna, serta penelitian oleh (Tandaju et al., 2025), yang menunjukkan bahwa kualitas layanan digital berdampak pada kepuasan pengguna mobile banking.

Table 4. 3 Tabel Jawaban Informan Penelitian

No	Tema	Ringkasan Jawaban Informan
1	Pemahaman dan Persepsi Pengguna terhadap Migrasi Digital	BYOND dinilai lebih modern dibanding BSI Mobile, fitur transaksi lebih lengkap dan praktis, namun sebagian nasabah masih perlu waktu untuk memahami dan menerima perubahan sistem
2	Strategi Implementasi dan Edukasi Migrasi Digital	Sosialisasi dilakukan melalui customer service, media sosial, notifikasi aplikasi, buku panduan migrasi, follow-up telepon, dan pendampingan langsung aktivasi kepada nasabah
3	Pengalaman Pengguna dan Kemudahan Akses Aplikasi	Tampilan lebih modern dan navigasi lebih mudah, fitur menu favorit transfer mempercepat transaksi, sehingga aktivitas perbankan dapat dilakukan mandiri
4	Hambatan Teknis dan Adaptasi Pengguna	Perubahan data nasabah, nomor telepon tidak aktif, proses aktivasi kurang lancar, serta kesulitan

		nasabah di atas 50 tahun dalam memahami fitur baru
5	Keamanan Sistem dan Pembentukan Kepercayaan Nasabah	Penerapan PIN dan verifikasi data yang lebih ketat, larangan PIN berupa angka lahir/berurutan/sama, serta kewajiban kartu ATM untuk aktivasi guna meningkatkan rasa aman
6	Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah	Evaluasi sistem berkelanjutan berdasarkan masukan nasabah, layanan customer service yang responsif, serta transaksi yang kini banyak dilakukan mandiri lewat aplikasi
7	Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM)	Implementasi BYOND mencerminkan penerapan prinsip TQM melalui peningkatan kualitas layanan, keamanan sistem, dan perbaikan berkelanjutan.

Sumber: Hasil pengumpulan data lapangan (Peneliti, 2025)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Tim IT, Customer Service, nasabah yang telah melakukan migrasi, dan nasabah yang belum melakukan migrasi, diperoleh berbagai informasi mengenai implementasi migrasi layanan digital dari aplikasi BSI Mobile ke BYOND. Secara umum, para informan memahami bahwa migrasi dilakukan sebagai bagian dari transformasi digital Bank Syariah Indonesia untuk meningkatkan kualitas layanan, memperkuat keamanan transaksi, serta menghadirkan aplikasi dengan fitur yang lebih lengkap dan tampilan yang lebih modern. Meskipun demikian, sebagian nasabah masih memerlukan waktu untuk beradaptasi dengan aplikasi baru karena telah terbiasa menggunakan BSI Mobile dan merasa perubahan sistem membutuhkan proses penyesuaian.

Dalam pelaksanaan migrasi, hasil wawancara menunjukkan bahwa BSI menerapkan berbagai strategi operasional untuk mendukung kelancaran proses migrasi, seperti sosialisasi melalui Customer Service, media sosial, notifikasi aplikasi, serta pendampingan secara langsung kepada nasabah saat proses aktivasi. Strategi tersebut dinilai membantu meningkatkan pemahaman nasabah terhadap penggunaan BYOND. Namun, selama proses migrasi masih ditemukan beberapa kendala operasional, antara lain perubahan data nasabah, nomor telepon yang sudah tidak aktif, kendala verifikasi akun, serta kesulitan penggunaan aplikasi oleh sebagian nasabah, khususnya kelompok usia lanjut. Kendala tersebut menjadi tantangan yang perlu terus dievaluasi agar implementasi migrasi dapat berjalan lebih optimal.

Selain itu, sebagian besar informan menilai bahwa aplikasi BYOND memberikan pengalaman penggunaan yang lebih baik dibandingkan BSI Mobile. Tampilan aplikasi yang lebih modern, navigasi yang lebih sederhana, serta fitur transaksi yang lebih lengkap dinilai mampu meningkatkan kemudahan dalam bertransaksi. Peningkatan sistem keamanan melalui verifikasi identitas dan autentikasi berlapis juga memberikan rasa aman kepada nasabah sehingga meningkatkan kepercayaan terhadap layanan digital BSI. Dari sisi operasional, penggunaan BYOND dinilai mampu mengurangi transaksi manual di kantor cabang, mempercepat proses pelayanan, serta meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan nasabah.

Secara keseluruhan, hasil wawancara menunjukkan bahwa implementasi migrasi BYOND tidak hanya berfokus pada pengembangan teknologi, tetapi juga pada peningkatan kualitas layanan secara menyeluruh. Upaya BSI dalam melakukan evaluasi sistem secara berkelanjutan, meningkatkan keamanan aplikasi, memberikan edukasi kepada nasabah, serta melibatkan Customer Service dan Tim IT secara aktif dalam mendukung proses migrasi menunjukkan adanya penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM).

4.1.3 Hasil Observasi Lapangan

Kegiatan magang di PT Bank Syariah Indonesia berlangsung selama empat bulan, dimulai pada tanggal 1 Februari 2025 sampai dengan 31 Mei 2025. Penulis menjalankan aktivitas di bagian operasional dan administrasi perbankan. Proses

magang ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami secara langsung alur kerja perbankan syariah, dan memperoleh pengalaman secara langsung mengenai penerapan prinsip-prinsip syariah dalam kegiatan operasional bank, sekaligus melatih ketelitian dan tanggung jawab.

Pada bulan pertama, penulis melakukan observasi terhadap sistem kerja dan alur pelayanan di lingkungan perbankan syariah, dimulai dari proses pelayanan nasabah, pencatatan transaksi, hingga pengarsipan dokumen administrasi. Penulis mendapati bahwa setiap kegiatan dijalankan dengan sistematis dan sangat memperhatikan ketelitian, ketepatan waktu, profesionalitas, kerahasiaan, serta tanggung jawab. Hal ini sejalan dengan temuan yang menjelaskan bahwa perbankan sebagai salah satu sektor esensial berkewajiban untuk merahasiakan data nasabah dengan prinsip kerahasiaan (Ririn Puspita Dewi & Diana Wiyanti, 2024).

Pada bulan kedua, penulis membantu menyiapkan laporan transaksi harian, melakukan input data ke sistem internal, serta terlibat aktif dalam verifikasi data dokumen, administrasi pembukaan rekening baru, pengarsipan data nasabah, dan pembuatan rekap operasional perusahaan. Penulis juga turut serta dalam proses telemarketing nasabah untuk migrasi mobile banking. Kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan layanan perbankan digital memerlukan pemrosesan data yang baik, kualitas layanan yang optimal, serta komunikasi yang efektif dengan nasabah guna mendorong penggunaan layanan perbankan digital, sejalan dengan pentingnya pemrosesan data dalam meningkatkan efektivitas layanan perbankan

digital (Finanta, 2024) serta perlunya bank meningkatkan adopsi layanan digital agar nasabah dapat bertransaksi lebih nyaman, fleksibel, dan efisien (Nugraha et al., 2024).

Pada bulan ketiga, tanggung jawab penulis menjadi lebih besar. Penulis terlibat langsung dalam pencatatan data transaksi, pemeriksaan dokumen nasabah, verifikasi kelengkapan berkas, dan penginputan data ke sistem internal bank untuk memastikan akurasi dan ketepatan informasi, serta pendataan ulang dokumen yang dibutuhkan kantor.

Pada bulan terakhir, kegiatan penelitian difokuskan pada tahap akhir pelaksanaan magang, meliputi pengumpulan data, analisis, dan interpretasi berdasarkan kegiatan yang telah dilakukan sebelumnya, melalui wawancara informal, dokumentasi, dan peninjauan ulang hasil pengamatan. Kegiatan pada bulan ini lebih bersifat administratif dan analitis karena berfokus pada analisis hasil observasi dan pengalaman selama magang berlangsung.

4.2 Analisis Data dan Pembahasan Hasil

Analisis data dilakukan menggunakan pendekatan analisis tematik terhadap hasil wawancara dengan Tim IT, Customer Service, nasabah yang telah melakukan migrasi ke aplikasi BYOND, dan nasabah yang belum melakukan migrasi. Hasil analisis menghasilkan tujuh tema utama yang menggambarkan implementasi migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND. Setiap tema dianalisis dengan

mengaitkan hasil wawancara, teori, penelitian terdahulu, serta implementasi prinsip Total Quality Management (TQM).

4.2.1 Pemahaman dan Persepsi Pengguna terhadap Migrasi Digital

Migrasi dari BSI Mobile ke BYOND merupakan bagian dari transformasi layanan perbankan digital yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan, kemudahan transaksi, dan keamanan sistem sesuai dengan kebutuhan dunia modern (Dwika & Hapzi Ali, 2024). Berdasarkan hasil wawancara, BYOND dikatakan memiliki tampilan yang lebih modern, fitur yang lebih lengkap, dan navigasi yang lebih praktis dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya. Namun, tidak semua nasabah langsung akan merasakan manfaat dari perubahan ini karena mereka masih mengalami kesulitan dalam menyesuaikan diri dengan sistem baru (Subowo et al., 2023). Untuk mendukung proses migrasi, BSI melakukan sosialisasi melalui *customer service*, notifikasi aplikasi, media sosial, serta pendampingan langsung kepada nasabah. Pendampingan ini membantu nasabah memahami cara menggunakan aplikasi baru dan meningkatkan rasa percaya diri saat menggunakan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi migrasi tidak hanya dipengaruhi oleh teknologi, tetapi juga oleh kualitas edukasi, komunikasi, dan layanan yang diberikan oleh bank kepada nasabah selama proses perubahan yang sedang berlangsung (Nugraha et al., 2024)

“Saya mengerti bahwa BYOND adalah aplikasi BSI Mobile terbaru yang dilengkapi dengan fitur-fitur lebih modern dan tampilan yang lebih menarik.

Namun, hingga saat ini, saya masih enggan untuk beralih karena aplikasi lama masih bisa digunakan untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari.” (AS, Nasabah Belum Migrasi)

Narasumber lain mengatakan

“Menurut saya BYOND lebih praktis karena transaksi jadi lebih cepat, tampilannya juga lebih modern dan fiturnya lebih lengkap dibanding aplikasi sebelumnya.” (TM, Nasabah Sudah Migrasi)

Temuan tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi layanan digital sangat dipengaruhi oleh persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi. Semakin tinggi persepsi manfaat yang dirasakan nasabah, semakin besar pula penerimaan terhadap teknologi baru. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Subowo et al. (2023) yang menyatakan bahwa persepsi kemudahan dan manfaat merupakan faktor utama yang memengaruhi adopsi mobile banking.

4.2.2 Strategi Implementasi dan Edukasi Migrasi Digital

BSI telah menerapkan berbagai strategi untuk mendukung migrasi ke BYOND melalui sosialisasi, pendampingan, edukasi nasabah, dan peningkatan keamanan sistemik. Meskipun upaya-upaya tersebut mempermudah proses adaptasi pengguna, sebagian nasabah tetap memiliki kekhawatiran terkait masalah teknis dan keamanan saat menggunakan aplikasi tersebut. Oleh karena itu,

keberhasilan migrasi memerlukan dukungan teknologi yang andal serta komunikasi dan pendampingan yang berkelanjutan kepada nasabah.

“Kami menerapkan sistem keamanan yang lebih ketat di BYOND, seperti penggunaan kata sandi dengan kombinasi tertentu, PIN yang lebih aman, serta verifikasi data pada saat aktivasi aplikasi.” (AT, Tim IT)

Narasumber lain mengatakan

“Saya masih khawatir jika saya mengalami masalah saat menggunakan atau mengaktifkan aplikasi ini, seperti kegagalan saat login atau error ketika melakukan transaksi.” (AS, Nasabah Belum Migrasi)

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi teknologi tidak hanya bergantung pada kesiapan sistem, tetapi juga pada efektivitas komunikasi dan edukasi kepada pengguna. Hasil ini sejalan dengan penelitian Nugraha et al. (2024) yang menjelaskan bahwa edukasi yang baik mampu meningkatkan keberhasilan implementasi layanan digital.

4.2.3 Pengalaman Pengguna dan Kemudahan Akses Aplikasi

Kemudahan penggunaan (usability) menjadi faktor penting yang memengaruhi penerimaan nasabah terhadap aplikasi BYOND. Berdasarkan hasil wawancara, pengguna menilai bahwa aplikasi ini memiliki fitur yang lebih modern, fitur transaksi yang lebih praktis, serta navigasi yang membuat proses transaksi menjadi lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan BSI Mobile. Namun, sebagai nasabah, masih menghadapi tantangan seperti kesulitan

memahami menu, proses aktivasi yang rumit, masalah verifikasi akun, serta ketidaksesuaian data pengguna.

Situasi ini menunjukkan bahwa keberhasilan migrasi tidak hanya terkait dengan desain aplikasi, tetapi juga pada pemahaman pengguna terhadap sistem baru dan stabilitas aplikasi. Menurut penelitian, kegunaan dan kualitas UI/UX memiliki dampak yang signifikan terhadap keamanan dan kepuasan pengguna *mobile banking* (Brahmono Wicaksono & Titin Kristiana, 2026). Selain itu, kompleksitas navigasi dan kendala teknis dapat menurunkan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan digital (Pirie & Tambotoh, 2023). Dengan demikian, pengguna cenderung lebih memilih aplikasi yang memiliki navigasi yang mudah digunakan sehingga transaksi dapat diselesaikan dengan lebih efisien (Winardi et al., 2023). Oleh karena itu, *customerservice* memainkan peran penting dalam membantu para nasabah selama proses migrasi agar mereka dapat lebih mudah memahami fitur-fitur dan menggunakan aplikasi BYOND.

4.2.4 Hambatan Teknis dan Adaptasi Pengguna

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kendala utama selama migrasi meliputi perubahan data nasabah, nomor telepon yang tidak aktif, kegagalan aktivasi akun, serta kesulitan penggunaan aplikasi oleh sebagian nasabah lanjut usia. Hambatan tersebut menyebabkan proses migrasi memerlukan pendampingan lebih lanjut dari Customer Service.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa tantangan operasional tidak hanya berasal dari aspek teknologi, tetapi juga dari kesiapan pengguna dalam menerima perubahan sistem.

4.2.5 Keamanan Sistem dan Pembentukan Kepercayaan Nasabah

Salah satu faktor terpenting yang memengaruhi kepercayaan nasabah terhadap BYOND sebagai layanan *mobile banking* adalah keamanan. Berdasarkan hasil wawancara, pihak bank menjelaskan bahwa BYOND dilindungi oleh sistem keamanan yang lebih baik, seperti penggunaan PIN, verifikasi data saat aktivasi, dan kontrol akses akun pengguna. Tujuan dari peningkatan keamanan ini adalah untuk memberikan rasa aman dan nyaman kepada nasabah saat melakukan transaksi digital. Menurut penelitian, keamanan transaksi memiliki dampak yang signifikan terhadap kepercayaan dan keyakinan nasabah saat menggunakan *mobile banking* (Sitanggang et al., 2024).

Namun, sebagai nasabah masih enggan untuk bermigrasi karena ingin memastikan bahwa aplikasi tersebut stabil dan bermanfaat dalam aktivitas sehari-hari. Hal ini menunjukkan bahwa kepercayaan pengguna tidak hanya dipengaruhi oleh fitur keamanan, tetapi juga oleh pengalaman pengguna dan kualitas aplikasi. Faktor-faktor seperti keamanan, kualitas layanan, dan kemudahan penggunaan juga memiliki korelasi yang kuat dengan tingkat kepercayaan nasabah terhadap layanan *mobile banking* (Rumuar & Nugroho, 2024). Edukasi mengenai keamanan

digital dan layanan pelanggan meningkatkan kemampuan nasabah dalam menggunakan BYOND sebagai alat transaksi digital (Latief et al., 2024).

4.2.6 Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Nasabah

Migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND memiliki dampak yang signifikan terhadap efisiensi operasional bank dan kepuasan nasabah saat menggunakan layanan perbankan digital. Berdasarkan hasil wawancara, nasabah menyimpulkan bahwa BYOND lebih praktis digunakan karena proses transaksinya lebih cepat, aplikasinya lebih mutakhir, dan fitur yang tersedia lebih lengkap dibandingkan aplikasi sebelumnya. Kemudahan penggunaan ini memungkinkan nasabah untuk melakukan berbagai aktivitas perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang. Selain itu, pihak *customer service* juga menjelaskan bahwa keberadaan BYOND membuat banyak transaksi nasabah kini dapat dilakukan langsung melalui aplikasi sehingga pelayanan di kantor cabang menjadi lebih efisien dan beban pelayanan manual dapat berkurang.

Situasi ini menunjukkan bahwa migrasi digital tidak hanya memberikan manfaat bagi nasabah dalam hal kemudahan dan keamanan transaksi, tetapi juga meningkatkan efisiensi operasional bank melalui optimalisasi layanan digital. Selain itu, upaya bank untuk terus mengevaluasi sistem, meningkatkan pengalaman pengguna, memberikan bantuan kepada nasabah, dan meningkatkan kualitas layanan menunjukkan penerapan prinsip *Total Quality Management* (TQM), khususnya terkait kepuasan nasabah, perbaikan berkelanjutan, dan

peningkatan kualitas layanan secara terus-menerus sehingga layanan digital dapat beroperasi secara lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan nasabah.

“Menurut saya BYOND lebih praktis karena transaksi jadi lebih cepat, tampilannya juga lebih modern dan fiturnya lebih lengkap dibanding aplikasi sebelumnya.” (TM, Nasabah Sudah Migrasi)

Narasumberlain mengatakan

“Dengan adanya BYOND, banyak transaksi nasabah yang sekarang bisa dilakukan langsung lewat aplikasi sehingga pelayanan di kantor cabang juga menjadi lebih efisien.” (GY, Customer Service)

Migrasi dari BSI Mobile ke BYOND memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional bank dan kepuasan nasabah. BYOND lebih praktis, modern, dan dilengkapi dengan fitur-fitur yang lebih lengkap, sehingga memudahkan nasabah untuk melakukan transaksi secara mandiri tanpa harus ke kantor cabang. Selain itu, berkurangnya transaksi manual di kantor cabang menandakan peningkatan efisiensi layanan, yang mencerminkan penerapan prinsip-prinsip TQM melalui peningkatan kualitas layanan, kepuasan nasabah, dan perbaikan berkelanjutan.

4.2.7 Penerapan Prinsip Total Quality Management (TQM)

Migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND turut mencerminkan penerapan prinsip Total Quality Management (TQM) dalam operasional Bank Syariah Indonesia. Upaya bank untuk terus mengevaluasi sistem, meningkatkan

pengalaman pengguna, memberikan bantuan kepada nasabah, dan meningkatkan kualitas layanan secara berkesinambungan menunjukkan penerapan prinsip TQM, khususnya pada aspek kepuasan nasabah (customer satisfaction), perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), dan fokus pada pelanggan (customer focus), serta pemberdayaan karyawan (employee empowerment).

Prinsip kepuasan nasabah tercermin dari upaya bank menyediakan fitur transaksi yang lebih lengkap dan praktis, sehingga nasabah dapat melakukan aktivitas perbankan secara mandiri tanpa harus datang ke kantor cabang. Prinsip perbaikan berkelanjutan tampak dari langkah bank dalam menindaklanjuti setiap keluhan dan masukan nasabah melalui pembaruan fitur dan penyempurnaan sistem secara bertahap. Sementara itu, prinsip fokus pada pelanggan terlihat dari peran aktif customer service dalam mendampingi nasabah selama proses migrasi maupun setelah aktivasi aplikasi selesai dilakukan. Selain itu prinsip Employee Empowerment, karena Customer Service dan Tim IT diberi kewenangan untuk memberikan pendampingan dan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi nasabah.

Penerapan prinsip-prinsip TQM ini sejalan dengan pandangan bahwa keberhasilan transformasi layanan digital perbankan tidak hanya diukur dari sisi kecanggihan teknologi, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam membangun budaya perbaikan berkelanjutan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan (Dwika & Hapzi Ali, 2024). Dengan demikian, migrasi BYOND dapat dipandang sebagai salah satu wujud nyata implementasi TQM dalam upaya BSI

meningkatkan mutu layanan perbankan digital secara menyeluruh dan berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN DAN IMPLIKASI MANAJERIAL

5.1 Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tantangan operasional, strategi manajemen operasional, serta dampak migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND terhadap efektivitas operasional dan kepuasan nasabah di PT Bank Syariah Indonesia Tbk. Selain itu, penelitian ini juga menganalisis penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) dalam mendukung keberhasilan proses migrasi layanan digital. Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan analisis tematik yang telah dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut.

5. 1. 1 Ringkasan Temuan Utama

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND merupakan bagian dari transformasi digital Bank Syariah Indonesia yang bertujuan meningkatkan kualitas layanan, kemudahan transaksi, keamanan sistem, dan efektivitas operasional. Berdasarkan analisis tematik, penelitian menghasilkan tujuh tema utama, yaitu pemahaman dan persepsi pengguna terhadap migrasi digital, strategi implementasi dan edukasi migrasi digital, pengalaman pengguna dan kemudahan akses aplikasi, hambatan teknis dan adaptasi pengguna, keamanan sistem dan pembentukan kepercayaan nasabah, peningkatan kualitas layanan dan kepuasan nasabah, serta penerapan prinsip Total Quality Management (TQM).

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan migrasi tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi yang digunakan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi, efektivitas komunikasi, kemampuan sumber daya manusia dalam

memberikan pendampingan, serta komitmen perusahaan untuk terus melakukan evaluasi dan penyempurnaan sistem berdasarkan kebutuhan pengguna. Implementasi migrasi BYOND juga memberikan dampak positif terhadap efisiensi operasional melalui berkurangnya transaksi manual di kantor cabang, meningkatnya penggunaan layanan digital, serta meningkatnya kepuasan nasabah terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

5. 1. 2 Jawaban atas Pertanyaan Penelitian

Berdasarkan hasil analisis, penelitian ini berhasil menjawab seluruh rumusan masalah yang telah dirumuskan pada Bab I.

- a. Tantangan operasional dalam implementasi aplikasi BYOND meliputi kendala verifikasi identitas, nomor telepon nasabah yang tidak aktif, proses aktivasi yang belum sepenuhnya optimal, gangguan sistem pada tahap awal implementasi, serta kesulitan sebagian nasabah, khususnya kelompok usia lanjut, dalam beradaptasi dengan aplikasi baru. Tantangan tersebut menunjukkan bahwa transformasi digital memerlukan kesiapan teknologi sekaligus kesiapan pengguna agar proses migrasi berjalan secara efektif.
- b. Strategi manajemen operasional yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia dilakukan melalui sosialisasi kepada nasabah, edukasi mengenai penggunaan aplikasi BYOND, pendampingan langsung oleh Customer Service, penguatan sistem keamanan aplikasi, serta koordinasi antara Customer Service dan Tim IT dalam menyelesaikan berbagai kendala yang muncul selama proses migrasi.

Strategi tersebut membantu mempercepat proses adaptasi nasabah serta meningkatkan keberhasilan implementasi layanan digital.

- c. Migrasi layanan digital dari BSI Mobile ke BYOND memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional dan kepuasan nasabah. Penggunaan aplikasi BYOND mempercepat proses transaksi, mengurangi ketergantungan terhadap layanan manual di kantor cabang, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan pengalaman transaksi yang lebih mudah dan aman. Selain itu, penelitian menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM) seperti employee empowerment, dan continuous improvement berperan dalam mendukung keberhasilan implementasi migrasi layanan digital di Bank Syariah Indonesia.

5. 1. 3 Kontribusi Penelitian

Penelitian ini memberikan kontribusi teoritis maupun praktis. Dari sisi teoritis, penelitian memperkaya kajian mengenai implementasi Total Quality Management (TQM) pada transformasi digital di sektor perbankan syariah, khususnya dalam proses migrasi layanan digital. Penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital tidak hanya ditentukan oleh aspek teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh penerapan prinsip-prinsip manajemen kualitas secara menyeluruh.

Dari sisi praktis, penelitian memberikan gambaran mengenai berbagai tantangan operasional yang dihadapi selama migrasi BYOND beserta strategi

yang diterapkan oleh Bank Syariah Indonesia untuk mengatasinya. Hasil penelitian juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas layanan digital, efektivitas operasional, serta kepuasan nasabah melalui penerapan prinsip-prinsip Total Quality Management (TQM).

5.2 Saran

5.2.1 Rekomendasi Strategis

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi strategis yang dapat diberikan kepada Bank Syariah Indonesia adalah sebagai berikut.

- a. Meningkatkan stabilitas sistem aplikasi BYOND agar berbagai kendala teknis seperti proses aktivasi, login, maupun gangguan transaksi dapat diminimalkan.
- b. Memperkuat kegiatan edukasi dan sosialisasi kepada nasabah, khususnya bagi kelompok usia lanjut atau pengguna yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi BYOND.
- d. Mengoptimalkan koordinasi antara Tim IT dan Customer Service agar setiap kendala yang dialami nasabah dapat ditangani secara lebih cepat dan efektif.
- e. Melakukan evaluasi sistem secara berkala berdasarkan masukan dan pengalaman pengguna sebagai bagian dari penerapan continuous improvement dalam Total Quality Management.
- f. Mengembangkan fitur-fitur aplikasi yang lebih sesuai dengan kebutuhan nasabah sehingga kualitas layanan digital dapat terus meningkat.

5.2.2 Implikasi Manajerial

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan migrasi layanan digital tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas teknologi, tetapi juga oleh kemampuan organisasi dalam menerapkan prinsip-prinsip manajemen kualitas. Oleh karena itu, Bank Syariah Indonesia perlu terus memperkuat penerapan Total Quality Management (TQM) melalui peningkatan kualitas pelayanan, pemberdayaan sumber daya manusia, evaluasi sistem secara berkelanjutan, serta pengembangan inovasi layanan digital yang berorientasi pada kebutuhan nasabah. Penerapan prinsip-prinsip tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas operasional sekaligus memperkuat daya saing perusahaan di era transformasi digital.

5.2.3 Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan menggunakan jumlah informan yang lebih beragam dengan melibatkan lebih banyak nasabah dari berbagai kelompok usia, wilayah, maupun jenis pekerjaan sehingga diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai implementasi layanan digital. Selain itu, penelitian berikutnya dapat mengombinasikan pendekatan kualitatif dan kuantitatif (*mixed methods*) atau menggunakan model analisis lain seperti *Technology Acceptance Model* (TAM), UTAUT, atau *E-SERVQUAL* untuk mengukur hubungan antara kualitas layanan digital,

kepuasan nasabah, dan keberhasilan transformasi digital secara lebih mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

Agustina, E., Sihotang, A. T., & Thames, V. (2024). Towards Superior Banking Services
Examining Service Strategies and Service Operations Using ITIL as Framework.

- IJISIT: International Journal of Computer Science and Information Technology*, 1(1), 49–61. <https://doi.org/10.55123/ijisit.v1i1.18>
- Brahmono Wicaksono, & Titin Kristiana. (2026). Analisis Tingkat Usability Aplikasi Mobile Banking Berdasarkan Metode Webuse. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi*, 5(2), 232–242. <https://doi.org/10.51903/9egzmj73>
- Clark, A., Holland, C., Katz, J., & Peace, S. (2009). Learning to see: lessons from a participatory observation research project in public spaces. *International Journal of Social Research Methodology*, 12(4), 345–360. <https://doi.org/10.1080/13645570802268587>
- Cloutier, C., & Ravasi, D. (2021). Using tables to enhance trustworthiness in qualitative research. *Strategic Organization*, 19(1), 113–133. <https://doi.org/10.1177/1476127020979329>
- Creswell, J. W. (2013). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Doori, J. A. Al. (2020). The impact of lean practices on operational performance in the banking sector: an empirical investigation. *International Journal of Services and Operations Management*, 37(1), 27. <https://doi.org/10.1504/IJSOM.2020.109436>
- Dwika, D. S., & Hapzi Ali. (2024). Persepsi Manfaat Kemudahan Terhadap Niat Dalam Penggunaan Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(2), 823–834. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i2.3402>
- Eisenhardt, K. M. (1989). Building Theories from Case Study Research. *The Academy of Management Review*, 14(4), 532. <https://doi.org/10.2307/258557>
- Eisenhardt, K. M., & Graebner, M. E. (2007). Theory Building From Cases: Opportunities And Challenges. *Academy of Management Journal*, 50(1), 25–32. <https://doi.org/10.5465/amj.2007.24160888>
- Ekonomi, J. J., Syariah, K., Nugraha, F., Saleh, M., & Sinaga, A. (2025). Analisis Persepsi Nasabah Terhadap Layanan Kualitas Action Mobile Banking Menggunakan Metode SERVQUAL Pada BSI KCP Stabat. *JEKSya: Jurnal Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(3). <https://jurnal.perima.or.id/index.php/JEKSya>

- Finanta, D. (2024). PERAN PENTING MANAJEMEN DATA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PERBANKAN DIGITAL. *Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU)*, 1(4), 771–775. <https://doi.org/10.61722/jinu.v1i4.1912>
- Harimurti, R., & Suryani, T. (2019). THE IMPACT OF TOTAL QUALITY MANAGEMENT ON SERVICE QUALITY, CUSTOMER ENGAGEMENT, AND CUSTOMER LOYALTY IN BANKING. *Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan*, 21(2), 95–103. <https://doi.org/10.9744/jmk.21.2.95-103>
- Hasyim. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z. *Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking Terhadap Loyalitas Nasabah Generasi Z*.
- Hayani, N., & Alsukri, S. (2021). Dimensi E-Servqual dan Dampaknya Terhadap E-Satisfaction Layanan Mobile Banking. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 7(2). <https://doi.org/10.29040/jiei.v7i2.2275>
- Heizer, jay, render, barry, & munson, chuck. (2017). *Operations Management: Sustainability and Supply Chain Management*.
- Heriyanto, H. (2018). Thematic Analysis sebagai Metode Menganalisa Data untuk Penelitian Kualitatif. *Anuva*, 2(3), 317. <https://doi.org/10.14710/anuva.2.3.317-324>
- Hsu, W.-Y. (2015). Segmentation-based compression: New frontiers of telemedicine in telecommunication. *Telematics and Informatics*, 32(3), 475–485. <https://doi.org/10.1016/j.tele.2014.11.003>
- K, F. C., & Dian Wulandari, O. A. (2024). PENGARUH KETERSEDIAAN FITUR, KEAMANAN DAN KEMUDAHAN TERHADAP KENYAMANAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING. *Jurnal EBI*, 6(2), 67–73. <https://doi.org/10.52061/ebi.v6i2.319>
- Latief, fitriani, Dirmawan, & Firman, ahmad. (2024). MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING MELALUI MANFAAT,KEMUDAHAN,FITUR LAYANAN DAN KEAMANAN. *MINAT MENGGUNAKAN MOBILE BANKING MELALUI MANFAAT,KEMUDAHAN,FITUR LAYANAN DAN KEAMANAN*.

- Londa, D. R., Worang, F. G., Arie, F. V, Londa, D. R., Worang, F. G., & Arie, F. V. (2022). THE INFLUENCE OF PERCEIVED CREDIBILITY, PERCEIVED EASE OF USE, AND PERCEIVED USEFULNESS TOWARD CUSTOMER SATISFACTION IN USING BSGTOUCH. *Jurnal EMBA*, 10(4), 934–945.
- Lóska, G., & Uotila, J. (2024). Digital Transformation in Corporate Banking: Toward a Blended Service Model. *California Management Review*, 66(3), 93–115. <https://doi.org/10.1177/00081256231207429>
- Ly, R., & Ly, B. (2024). Digital payment systems in an emerging economy. *Computers in Human Behavior Reports*, 16, 100517. <https://doi.org/10.1016/j.chbr.2024.100517>
- Malik, Y. F., Ernawati, D. P., & Rizkiyanti, A. A. (2024). A Literature Review on Operations Management and Strategy. *International Journal of Social Science and Business*, 8(2), 311–316. <https://doi.org/10.23887/ijssb.v8i2.76906>
- Miles M, H. M. & S. J. (2014). *Qualitative Data Analysis*. SAGE Publications.
- Mukriani, M., Djunaedi, D., & Wijayanti, L. A. (2025). Analisis Peran Manajemen Operasional dalam Pengelolaan Antrian Pelayanan di Instalasi Gawat Darurat. *Barongko: Jurnal Ilmu Kesehatan*, 3(3), 926–934. <https://doi.org/10.59585/bajik.v3i3.733>
- Naeem, M., Ozuem, W., Howell, K., & Ranfagni, S. (2023). A Step-by-Step Process of Thematic Analysis to Develop a Conceptual Model in Qualitative Research. *International Journal of Qualitative Methods*, 22. <https://doi.org/10.1177/16094069231205789>
- Nowell, L. S., Norris, J. M., White, D. E., & Moules, N. J. (2017). Thematic Analysis. *International Journal of Qualitative Methods*, 16(1). <https://doi.org/10.1177/1609406917733847>
- Nugraha, M. A. N., Norvadewi, N., & Noni, Y. (2024). ANALISIS IMPLEMENTASI DIGITAL BANKING DALAM PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN PADA NASABAH BANK SYARIAH INDONESIA (BSI) KCP SAMARINDA. *Journal of Information Systems Management and Digital Business*, 1(3), 314–321. <https://doi.org/10.59407/jismdb.v1i3.628>

- Pirie, C. R., & Tambotoh, J. J. C. (2023). Usability Analysis using Usefulness, Satisfaction, and Ease-of-Use Questionnaire on the Digital Banking. *SISTEMASI*, 12(1), 154. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v12i1.2396>
- Pratama, B. A., Mahachandra, M., Handayani, N. U., & Prastawa, H. (n.d.). *Development of Dimensions and Indicators for Quality Measurement of Mobile Banking Services*.
- Qatawneh, A. M., & Al-Okaily, M. (2024). The mediating role of technological vigilance between IT infrastructure and AIS efficiency. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 10(1), 100212. <https://doi.org/10.1016/j.joitmc.2024.100212>
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- Raza, S. A., Umer, A., Qureshi, M. A., & Dahri, A. S. (2020). Internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty: the modified e-SERVQUAL model. *The TQM Journal*, 32(6), 1443–1466. <https://doi.org/10.1108/TQM-02-2020-0019>
- Rijali, A. (2019). ANALISIS DATA KUALITATIF. *Alhadharah: Jurnal Ilmu Dakwah*, 17(33), 81. <https://doi.org/10.18592/alhadharah.v17i33.2374>
- Ririn Puspita Dewi, & Diana Wiyanti. (2024). Perlindungan Hukum Nasabah atas Peretasan Data Pribadi ditinjau dari Undang Undang. *Jurnal Riset Ilmu Hukum*, 95–100. <https://doi.org/10.29313/jrih.v4i2.5193>
- Rumuar, A., & Nugroho, H. S. (2024). PENGARUH KEPERCAYAAN, FITUR LAYANAN, KEMUDAHAN, DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUTUSAN MENGGUNAKAN MOBILE BANKING DI KALANGAN GENERASI-Z. *Media Mahardhika*, 23(1), 190–201. <https://doi.org/10.29062/mahardika.v23i1.1221>
- Sagita Putri, D., Irawan, D., Amanda, M., Kartono, R., & Gunadi, W. (2024). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Continuous Intention to Use dalam Konteks Digital Banking di Indonesia. *Journal of Economics and Business UBS*, 13(1), 356–375. <https://doi.org/10.52644/joeb.v13i1.1471>

- Santoso, B., & Edwin Zusrony. (2020). ANALISIS PERSEPSI PENGGUNA APLIKASI PAYMENT BERBASIS FINTECH MENGGUNAKAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE MODEL (TAM). *JURNAL TEKNOLOGI INFORMASI DAN KOMUNIKASI*, 11(1), 49–54. <https://doi.org/10.51903/jtikp.v11i1.150>
- Shankar, A., Datta, B., Jebarajakirthy, C., & Mukherjee, S. (2020). Exploring Mobile Banking Service Quality: A Qualitative Approach. *Services Marketing Quarterly*, 41(2), 182–204. <https://doi.org/10.1080/15332969.2020.1742982>
- Sitanggang, A. S., Lestari, S., Febrianti, C., Az-Zahra, A., & Fitriadi, M. N. (2024). ANALISIS TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PADA KEAMANAN TRANSAKSI PERBANKAN MELALUI MOBILE BANKING (M-BANKING). *Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 9(3). <https://doi.org/10.30651/jms.v9i3.23067>
- Subowo, H., Noviantika, T. A., & Sumantri, S. (2023). Pengaruh Persepsi Kemudahan Penggunaan, Persepsi Risiko, Persepsi Kepercayaan Pada Generasi Millenials Dalam Menggunakan Mobile Banking. *Jurnal Informatika Kesatuan*, 3(2), 91–100. <https://doi.org/10.37641/jikes.v3i2.1796>
- Tandaju, E., Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada PT. Bank Rakyat Indonesia Unit Bahu Kota Manado. *Productivity*, 6(2), 1203–1208. <https://doi.org/10.35797/ejp.v6i2.61744>
- Tjonadi, C., Wijaya, K. V., Roselin, V., Natalie, V., & Maulana, A. (2023). Manajemen Layanan Teknologi Informasi Perusahaan Perseroan Menggunakan Information Technology Infrastructure Library Service Operation: Literature Review. *JDMIS: Journal of Data Mining and Information Systems*, 1(2), 56–62. <https://doi.org/10.54259/jdmis.v1i2.1611>
- Wahyu, W. M., & Istianah Asas. (2024). Revealing the Role of Service Quality and Brand Awareness in Shaping Customer Satisfaction Mobile Banking Users Through Excellent Service. *JURNAL DINAMIKA MANAJEMEN DAN BISNIS*, 7(1), 98–120. <https://doi.org/10.21009/JDMB.07.1.7>

- Wang, L., Bedi Guy Herve, D., & Shen, Y. (2012). Continuous Process Improvement in Banking Sector and a Model Design for Performance Enhancement. *International Journal of Business and Management*, 7(2). <https://doi.org/10.5539/ijbm.v7n2p130>
- Watts, J. H. (2011). Ethical and practical challenges of participant observation in sensitive health research. *International Journal of Social Research Methodology*, 14(4), 301–312. <https://doi.org/10.1080/13645579.2010.517658>
- Wibowo, I. (2022). Customer-Oriented Operational Management: Improving Consumer Experience through Service Efficiency. *Jurnal Ekonomi Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, 1(01), 26–34. <https://doi.org/10.58471/jeami.v1i01.525>
- Wibowo, I. (2024). Application of technology in operational management-Imam Wibowo Application of technology in operational management. *Jurnal Multidisiplin Sahombu*, 4. <https://doi.org/10.58471/jms.v4i01>
- Wijanarko, M. F., & Sihite, J. (2024). Analysis of the Effect of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness and Perceived Security on Intention to Use Brimo Mobile Banking with Trust as Mediation. *Indonesian Journal of Business Analytics*, 4(1), 93–110. <https://doi.org/10.55927/ijba.v4i1.8122>
- Winardi, M., Muawwal, A., & Renny. (2023). REDESIGN UI/UX PADA APLIKASI BCA MOBILE MENGGUNAKAN METODE LEAN UX. *KHARISMA Tech*, 19(1), 153–167. <https://doi.org/10.55645/kharismatech.v19i1.444>
- Yin, K. R. (2017). *Case Study Research and Applications*. SAGE Publications.
- Zhuo, Z. (2019). Research on using Six Sigma management to improve bank customer satisfaction. *International Journal of Quality Innovation*, 5(1), 3. <https://doi.org/10.1186/s40887-019-0028-6>
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). Customer satisfaction in the digital era: evidence from Islamic banking. *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 10(1), 9. <https://doi.org/10.1186/s13731-021-00151-x>
- Zulkifly, Z. A., Brasit, N., Alhaqqi, M. S., & Adelia, S. (2022). Analisis Peningkatan Kualitas Layanan Mobile Banking dengan Pendekatan Metode E-Servqual. *JBMI*

(Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Informatika), 19(1), 61–79.
<https://doi.org/10.26487/jbmi.v19i1.21337>

LAMPIRAN

Lampiran Transkrip Wawancara

Informan : Tim IT

Tanggal : 12 Juni 2025

Tempat : PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, KCP Genteng Gajah

Mada

No	Peneliti	Tim It
1.	Apa latar belakang dan tujuan utama dilakukannya migrasi dari BSI Mobile ke BYOND, baik dari sisi teknologi maupun kebutuhan bisnis perusahaan?	Jadi latar belakangnya, kenapa dimigrasi ke Beyond, Salah satunya yaitu dari sisi keamanan. Dari sisi keamanan, Beyond jauh lebih aman terkait penggunaan password,

		penggunaan pin. Lebih banyak ketentuan-ketentuan keamanan di sana daripada yang BSI Mobile. Kemudian dari sisi desain, kita mengadaptasi modernisasi. Jadi kalau Beyond itu desainnya lebih familiar dengan UI, UX yang terbaru. Kalau BSI Mobile kan masih yang lama yaitu desain lama. Jadi kita juga mengadaptasi dari desain yang baru juga. Selain keamanan dan desain, mungkin kebutuhan bisnis juga. Jadi Beyond itu lebih simpel secara transaksi dan ibaratnya kayak proses transaksinya lebih simpel ketimbang BSI Mobile.
2.	Bagaimana proses perencanaan dan implementasi migrasi dilakukan agar dapat berjalan efektif dan diterima oleh nasabah?	Proses perencanaan dan implementasi kita fokus pada nasabah-nasabah payroll. Atau nasabah- nasabah yang bekerjasama terkait gaji dengan kita. Jadi gajinya itu masuknya lewat BSI. Karena itu nasabah yang paling sering melakukan transaksi, jadi kita melakukan sosialisasi ke beberapa perusahaan, ke beberapa instansi yang bekerjasama dengan kita untuk proses migrasi. Selain itu kita juga melakukan calling atau follow-up ke nasabah-nasabah existing dan nasabah-nasabah yang lama. Ibaratnya kita melakukan telpon untuk segera melakukan migrasi dari BSI Mobile ke Beyond, Seperti itu. Selain itu

		kita juga dari nasabah-nasabah walk-in kita menginfokan ke beliau untuk berpindah dari yang BSI Mobile ke Beyond
3.	Apa saja tantangan utama yang dihadapi selama proses migrasi, baik dari sisi teknis maupun non-teknis?	Tantangan utama yang dihadapi selama proses migrasi yaitu salah satunya karena perubahan sistem dari yang lama ke yang baru. Itu mungkin butuh proses, butuh adaptasi. Jadi mungkin ada beberapa fitur baru. Waktu itu masih ada beberapa fitur yang masih belum berfungsi secara optimal. Tapi sekarang fitur-fiturnya sudah berjalan semua dengan baik. Terus secara teknis yaitu tadi. Jadi ada beberapa nasabah yang mungkin ada perubahan data seperti nomor telpon, kemudian data-datanya tidak sesuai antara yang di KTP dengan yang di sistem itu perlu kita sesuaikan. Dan itu kan kalau misalkan nasabahnya tidak ada kan tidak bisa, itu salah satunya kendalanya.
4.	Bagaimana pendekatan yang digunakan dalam merancang pengalaman pengguna agar aplikasi BYOND mudah digunakan oleh berbagai kalangan nasabah?	Jadi kalau misalkan membuat aplikasi setaiku ada yang namanya proses pendekatan desain, desain thinking ataupun pendekatan apa sih? Ya berkaitan dengan desain. Jadi dari segi IUX mungkin kamu tahu bedanya BSI Mobile sama BEYOND itu mungkin terkait icon-

		iconnya, kemudian bahasanya yang digunakan di BEYOND, kemudian nama-nama menu-menunya itu beberapa ada yang berbeda. Nah ibaratnya mengikuti perkembangan zaman, ibaratnya kayak gitu. Intinya kayak gitulah.
5.	Apakah dilakukan uji coba atau pengujian kepada pengguna sebelum peluncuran aplikasi, dan bagaimana hasilnya digunakan untuk perbaikan sistem?	Ya pasti dilakukan uji coba ke beberapa sampling pengguna. Dan setelah dilakukan uji coba pasti ada feedback di situ, pasti dilakukan itu. Feedback-nya itu tujuannya untuk proses perbaikan lah intinya. Jadi ketika waktu BEYOND untuk launching kan langsung disarankan untuk segera di-migrasi dari nasabah-nasabah yang lama lah. Nah dari nasabah-nasabah itu kan pasti dia kayak semacam komplain terkait, Mas ini harusnya kayak gini, harusnya kayak gini. Nah itu beberapa masukan yang akhirnya untuk perkembangan si BEYOND itu.
6.	Bagaimana sistem keamanan yang diterapkan dalam BYOND untuk melindungi data dan transaksi nasabah?	Terkait keamanan data tentu bank sekilas BSI sudah pasti prioritas utama ya. Pasti sudah mempertimbangkan dengan baik terkait keamanan. Jadi kalau BEYOND itu tentu saja pasti aman. Karena salah satu bentuknya kan harus meng-input data pribadi ya. Data pribadi kan ibaratnya data privasi ya. Kayak nomor

		rekening, nomor NIK itu kan gak semua orang tahu ya. Terus kemudian harus memiliki kartu ATM juga. Jadi kalau misalkan dia tidak memiliki kartu ATM, dia itu gak bisa melakukan aktivasi BEYOND. Salah satu keamanannya itu. Terus kemudian juga dilengkapi dengan password dan PIN ya tentunya itu pasti aman. Dengan ketentuan passwordnya minimal berapa, nada huruf besar kecil, simbol dan angka. Itu kan juga pasti gak semua orang tahu kan terkait password dengan kombinasi sedetail itu. Kemudian terkait PIN juga kita membatasi untuk PIN itu tidak boleh menggunakan angka lahir, angka berurutan dan angka yang sama itu gak boleh. Kalau misalkan di BSE Mobile itu masih bisa. Tapi kalau di BEYOND itu gak bisa.
7.	Bagaimana mekanisme tim dalam menangani gangguan sistem atau masalah keamanan yang mungkin terjadi?	Itu nanti pasti tim IT melakukan semacam backup data ataupun semacam perbaikan sistem. Itu pasti ada nanti dari tim IT. Untuk dari kita sendiri, kalau dari sisi saya sebagai frontender, mungkin menginformasikan bahwasannya sistemnya masih ada terkendala. Pasti menyampaikan dengan baik lah alasannya kenapa, karena masih ada perbaikan. Terus saya juga memastikan bahwasannya data-data

		nasabah itu pasti aman. Jadi membuat nasabah merasa aman meskipun ada gangguan. Maksudnya dananya itu aman, gak kenapa-kenapa. Meskipun ada beberapa trouble yang terjadi waktu proses migrasi itu.
8.	Bagaimana koordinasi antara tim IT dengan tim layanan nasabah dalam mendukung proses migrasi?	Jadi tim IT berperan sebagai penampung aspirasi ataupun masukan yang nasabah alami ataupun kita sebagai petugas yang menyampaikan nasabah. Kemudian kita juga mengimplementasikan langsung. Kemudian kita juga ibaratnya memberikan list masalah atau problem yang kita temui selama menjalankan proses migrasi itu. Kemudian kami sampaikan ke tim IT untuk segera diperbaiki. Ya problem solving lah intinya itu.
9.	Apa indikator yang digunakan oleh tim untuk mengukur keberhasilan migrasi dan tingkat kepuasan nasabah?	Jadi untuk indikator keberhasilan migrasi ya kita kan ada data ya. Jadi seberapa banyak nasabah yang melakukan migrasi di hari-hari tertentu gitu ya. Jadi kita bisa cek di situ. Dan total nasabah kita berapa, yang aktif berapa, yang sudah migrasi dan yang belum itu berapa kita bisa cek di situ. Jadi ada sistemnya sendiri itu kita bisa cek di situ. Dan tingkat kepuasan nasabah? Kalau tingkat kepuasan nasabah untuk saat ini saya sendiri dan tim ini masih

		belum pernah melakukan semacam survei kepuasan nasabah itu belum pernah.
10.	Apa saja masukan atau saran yang paling sering diberikan nasabah, dan bagaimana hal tersebut ditindaklanjuti oleh pihak bank?	Masukan yang paling sering diberikan nasabah biasanya terkait tampilan aplikasi, kendala login, proses aktivasi, dan fitur yang masih dianggap kurang praktis. Pihak bank menindaklanjuti masukan tersebut dengan menyampaikan laporan ke tim IT untuk dilakukan evaluasi, perbaikan sistem, dan pembaruan fitur agar aplikasi menjadi lebih nyaman digunakan.

Narasumber 2 : *Customer Service*

Tanggal : 12 Juni 2025

Tempat : PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, KCP Genteng Gajah

Mada

NO	Peneliti	<i>Customer Service</i>
1.	Bagaimana Bapak menjelaskan kepada nasabah mengenai migrasi dari BSI Mobile ke BYOND agar mudah dipahami dan dapat diterima dengan baik?	Migrasi beyond itu adalah untuk aplikasi super aps BSI yang di mana fitur dan fasilitasnya lebih lengkap daripada BSI mobile yang lama terus, kemudian secara penggunaan aplikasinya itu lebih mudah sehingga portofolionya nasabah itu bisa nampak semua di situ.

2.	Bagaimana respon awal nasabah ketika pertama kali mendapatkan informasi terkait migrasi ini?	Otomatis yang pertama, respon awal nasabah itu uh bingung cara penggunaannya karena kan aplikasi baru. Apalagi yang nasabah-nasabah, yang kategori umurnya di atas 50 tahun yang secara HP nya mungkin hanya dibuat wa saja. Kayak gitu.
3.	Apa saja kesalahpahaman atau kendala yang paling sering dialami nasabah terkait migrasi tersebut?	kesalahpahaman itu kendalanya, biasanya nomor HP nya berubah diamnya lupa terus, kemudian pin ATM nya karena aktivasinya membutuhkan pin ATM. Kayak gitu sih, rata-rata nomor HP nya berubah sama pin.
4.	Berdasarkan pengalaman bapak, kendala apa yang paling sering dialami nasabah saat mulai menggunakan BYOND?	Berdasarkan kendala yang paling sering dialami, ya, mulai menggunakan Beyond. Terbiasa aja sih sebetulnya dengan tampilan aplikasi Beyond yang baru dengan BSI mobile yang lama. Mungkin itu sih beberapa biasanya ada dulu awal-awal pas migrasi itu kayak buku kecil panduan migrasi Beyond sama tata cara penggunaannya.
5.	Bagaimana cara Anda membantu nasabah yang mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi tersebut?	Biasanya ada dulu awal-awal pas migrasi itu kayak buku kecil panduan migrasi Beyond sama tata cara penggunaannya.
6.	Apa saja keluhan yang paling sering disampaikan oleh nasabah terkait keamanan dan keandalan aplikasi BYOND?	Kalau keamanan lebih aman karena dia memang kita beli sistem baru itu.

7.	Bagaimana Anda menjelaskan aspek keamanan aplikasi kepada nasabah agar mereka merasa lebih percaya?	Saya biasanya menjelaskan bahwa BYOND memiliki sistem keamanan seperti PIN, password, dan verifikasi data sehingga transaksi nasabah tetap aman.
8.	Bagaimana pengalaman Anda dalam memberikan pelayanan kepada nasabah selama proses migrasi berlangsung?	Selama proses migrasi, saya membantu nasabah memahami cara penggunaan aplikasi dan mengatasi kendala yang mereka alami.
9.	Menurut Anda, bagaimana tingkat kepuasan nasabah setelah menggunakan BYOND dibandingkan sebelumnya?	Menurut saya, sebagian besar nasabah merasa cukup puas karena BYOND lebih modern dan fitur transaksinya lebih lengkap.
10	Apa saja masukan atau saran yang paling sering diberikan nasabah, dan bagaimana hal tersebut ditindaklanjuti oleh pihak bank?	Nasabah biasanya memberi masukan terkait kendala login atau tampilan aplikasi, lalu pihak bank menyampaikan hal tersebut ke tim terkait untuk diperbaiki.

Narasumber 3 : Nasabah yang Belum Migrasi

Tanggal : 12 Juni 2025

Tempat : PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, KCP Genteng Gajah

Mada

NO	Peneliti	Nasabah yang Belum Migrasi
1.	Apa yang Anda ketahui tentang migrasi dari BSI Mobile ke BYOND, dan dari mana Anda memperoleh informasi	Aplikasi Beyond adalah aplikasi layanan pertama terbaru-terbaru dari bsi, yang bertujuan menggantikan atau memperbarui

	tersebut?	BSI mobile dengan fitur yang lebih modern.
2.	Bagaimana pandangan Anda terhadap perubahan aplikasi ini, apakah Anda menilai hal tersebut penting atau tidak bagi kebutuhan Anda sebagai nasabah?	Menurut saya, pembaruan aplikasi adalah hal yang wajar di era digital untuk meningkatkan kenyamanan dan keamanan. Selain itu, hal ini penting jika aplikasi baru memang menawarkan performa yang lebih stabil dan fitur yang lebih memudahkan interaksi harian saya dibandingkan dengan versi yang sebelumnya.
3.	Apa saja alasan utama yang membuat Anda belum melakukan migrasi hingga saat ini, baik dari pengalaman pribadi maupun pertimbangan lainnya?	Alasan utama yang membuat belum melakukan migrasi hingga saat ini adalah yang pertama, karena BSI mobile saat ini masih berfungsi dengan baik untuk kebutuhan saya. Selain itu, saya masih menunggu waktu yang mempelajari alur pendaftaran agar tidak terjadi kendala saat proses melakukan aktivasi di Beyond dari beberapa ulasan yang saya lihat dan tampilan iklan yang saya lihat.
4.	Berdasarkan informasi yang Anda miliki, bagaimana Anda menilai tingkat kemudahan penggunaan aplikasi BYOND dibandingkan aplikasi sebelumnya?	Sepertinya aplikasi ini dirancang untuk lebih user friendly, ya sama, meskipun saya perlu mencoba sendiri untuk memastikan apakah navigasinya benar-benar lebih mudah dari BSI mobile
5.	Apa saja kekhawatiran Anda terkait kemungkinan kesulitan dalam	Untuk kekhawatirannya. Adanya potensi gagal aktivasi sehingga nanti ketika gagal

	menggunakan aplikasi baru tersebut jika Anda memutuskan untuk migrasi?	melakukan aktivasi kendala ini saat memindahkan data atau saldo, atau kemungkinan adanya aplikasi baru yang bisa menghambat transaksi pada saat mendesak.
6.	Sejauh mana faktor keamanan mempengaruhi keputusan Anda untuk belum berpindah ke BYOND?	Saya cenderung menunggu sampai aplikasi tersebut terbukti stabil dan aman dari gangguan teknis atau resiko cyber sebelum benar-benar memindahkan aktivitas perbankan utama.
7.	Bagaimana Anda menilai kualitas informasi dan pelayanan yang diberikan oleh pihak bank terkait migrasi ini?	Menurut saya, informasinya sudah cukup masif. Namun, perlu lebih banyak panduan praktis seperti video tutorial singkat yang meyakinkan nasabah bahwa proses migrasi ini sangat mudah dan bebas resiko.
8.	Apa yang Anda harapkan dari pihak bank agar Anda merasa lebih yakin dan percaya untuk melakukan migrasi?	Harapan saya adanya jaminan dukungan teknis yang cepat, seperti <i>customer service</i> yang responsif jika terjadi kendala saat bermigrasi, serta transparansi mengenai peningkatan keamanan data di aplikasi baru tersebut.
9.	Apakah Anda melihat adanya manfaat atau keunggulan dari BYOND	Ya, saya melihat Beyond menawarkan fitur yang lebih lengkap seperti integrasi layanan

	dibandingkan aplikasi sebelumnya, dan apa saja hal tersebut?	yang lebih luas dan performa aplikasi yang gambarnya lebih ringan dan cepat saat diakses.
10.	Bagaimana kemungkinan Anda untuk menggunakan BYOND di masa depan, serta faktor apa yang paling menentukan keputusan Anda?	Kemungkinan besar, penentu utama bagi saya adalah kemudahan proses aktivasi tanpa harus ke kantor cabang dan testing menepati dari pengguna lain mengenai stabilitas aplikasi Bryond

Narasumber 3 : Nasabah yang Sudah Migrasi

Tanggal : 12 Juni 2025

Tempat : PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk, KCP Genteng Gajah

Mada

NO	Peneliti	Nasabah yang Sudah Migrasi
1.	Sebelum Anda melakukan migrasi dari BSI Mobile ke BYOND, bagaimana pemahaman Anda terhadap informasi yang diberikan oleh pihak bank mengenai perubahan tersebut, dan dari mana Anda pertama kali mengetahuinya?	Saya mengetahui informasi migrasi dari pihak bank dan memahami kalau BYOND adalah aplikasi baru pengganti BSI Mobile dengan tampilan dan sistem yang lebih modern.
2.	Apa saja faktor utama yang mendorong Anda untuk akhirnya memutuskan	Saya memutuskan berpindah ke BYOND karena tampilannya terlihat lebih kekinian

	berpindah ke BYOND, dan apakah keputusan tersebut dipengaruhi oleh pengalaman pribadi atau rekomendasi dari pihak lain?	dan menu-menunya lebih mudah digunakan dibandingkan aplikasi sebelumnya.
3.	Bagaimana kesan pertama Anda saat menggunakan BYOND, terutama jika dibandingkan dengan aplikasi sebelumnya dari segi tampilan, fitur, dan kemudahan penggunaan?	Kesan pertama saya, tampilan BYOND terasa lebih modern dan lebih nyaman dilihat dibandingkan BSI Mobile. Menu-menunya juga terasa lebih mudah diakses.
4.	Dapatkah Anda menceritakan pengalaman Anda saat pertama kali menggunakan BYOND, termasuk kesulitan atau kendala yang sempat Anda alami?	Saat pertama kali menggunakan BYOND, saya sempat mengalami kendala saat aktivasi karena ada data yang tidak sesuai. Proses aktivasinya juga terasa lebih ketat dibandingkan BSI Mobile karena semua data harus sesuai dengan data terbaru.
5.	Menurut Anda, apakah BYOND lebih mudah digunakan dalam melakukan transaksi sehari-hari, dan fitur apa yang paling membantu Anda dalam aktivitas tersebut?	Menurut saya BYOND lebih memudahkan transaksi sehari-hari. Fitur yang paling membantu adalah menu favorit transfer karena saya bisa menyimpan rekening yang sering digunakan sehingga transfer jadi lebih cepat.
6.	Bagaimana tingkat kepercayaan Anda terhadap keamanan BYOND dalam melakukan transaksi keuangan, dan	Saya merasa BYOND cukup aman digunakan karena proses aktivasinya lebih ketat dan data pengguna harus benar-benar

	apakah ada pengalaman tertentu yang mempengaruhi kepercayaan tersebut?	sesuai.
7.	Bagaimana pengalaman Anda terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak bank selama proses migrasi, baik dari segi bantuan maupun informasi yang diberikan?	Menurut saya pelayanan dari pihak bank cukup membantu, terutama saat memberikan informasi dan membantu proses aktivasi aplikasi.
8.	Apakah penggunaan BYOND memberikan perubahan dalam kenyamanan dan efisiensi transaksi Anda dibandingkan aplikasi sebelumnya? Jelaskan.	Iya, menurut saya transaksi jadi lebih cepat dan praktis, terutama untuk transfer dan pembayaran karena fitur-fiturnya sudah lebih teratur.
9.	Secara keseluruhan, bagaimana tingkat kepuasan Anda terhadap BYOND setelah Anda menggunakannya dalam jangka waktu tertentu?	Secara keseluruhan saya cukup puas menggunakan BYOND. Kalau dinilai, mungkin sekitar 8 dari 10 karena transaksi terasa lebih cepat dan nyaman digunakan.
10.	Apa saja kekurangan yang masih Anda rasakan dari aplikasi BYOND dan saran apa yang ingin Anda berikan untuk perbaikan ke depannya?	Menurut saya, kekurangannya ada pada tata letak menu yang masih terasa lebih nyaman di BSI Mobile. Saya berharap tampilan menu di BYOND bisa dibuat lebih sederhana dan lebih mudah dipahami pengguna.

Lampiran 2 Dokumentasi



