



Systematic Literature Review (SLR): Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan BYOND By BSI

Aida Puspita¹, Rosyidah Septianingrum², Siti Shofiyaturrohmah³, Azkania Nabila⁴

¹²³⁴ UIN Syarif Hidayatullah Jakarta, Tangerang Selatan, Indonesia

Email Penulis: aidapuspita2000@gmail.com¹, rosyidahseptianingrum17@gmail.com²,

sshofiyaturrohmah@gmail.com³, azkanianabila11@gmail.com⁴

Info Artikel

Riwayat artikel:

Diterima 3 Januari 2025

Direvisi 17 Februari 2025

Diterima 28 Juni 2025

Kata kunci:

BYOND by BSI

Customer

Satisfaction of

Islamic Banking

Digital Technology

ABSTRAK

Digital transformation in the Islamic banking sector demands innovation that is responsive to user needs. The BYOND by BSI application comes as a form of digital transformation of Bank Syariah Indonesia in responding to these dynamics. This research aims to examine customer acceptance and satisfaction with using the BYOND app based on five recent national studies. The results show that factors such as perceived usefulness, convenience, trust, and sharia service features play an important role in driving customer usage and loyalty. Constraints include low digital literacy and security concerns. With its approach of continuous feature development and digital education, BYOND has great potential to strengthen the digital Islamic banking ecosystem in Indonesia.

Penulis Terkait:

Rosyidah Septianingrum,

Universitas Islam Syarif Hidayatullah Jakarta

Jl. Ir. H. Djuanda No. 95 Ciputat, Kota Tangerang Selatan 15412

E-mail: rosyidahseptianingrum17@gmail.com



ABSTRAK

Transformasi digital di sektor perbankan syariah menuntut inovasi yang responsif terhadap kebutuhan pengguna. Aplikasi BYOND by BSI hadir sebagai bentuk transformasi digital Bank Syariah Indonesia dalam merespons dinamika tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji penerimaan dan kepuasan nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND berdasarkan lima studi nasional terbaru. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor seperti persepsi kegunaan, kemudahan, kepercayaan, serta fitur layanan syariah memiliki peran penting dalam mendorong penggunaan dan loyalitas nasabah. Kendala yang dihadapi meliputi rendahnya literasi digital dan kekhawatiran terhadap keamanan. Dengan pendekatan pengembangan fitur yang berkelanjutan dan edukasi digital, BYOND memiliki potensi besar dalam memperkuat ekosistem perbankan syariah digital di Indonesia.

Kata Kunci: BYOND by BSI, Kepuasan Nasabah, Teknologi Digital, Perbankan Syariah

1. PENGANTAR

Perbankan digital masih tergolong sebagai inovasi baru bagi sebagian nasabah, sehingga tidak selalu mudah untuk langsung diterima. Seluruh aktivitas perbankan kini bisa dilakukan hanya melalui satu aplikasi di smartphone, bahkan tanpa kehadiran kantor fisik. Karena itu, kepercayaan menjadi salah satu aspek penting dalam menentukan pilihan layanan perbankan. Sarfaraz (2017) menemukan bahwa kepercayaan memiliki peran krusial dalam proses penerimaan teknologi. Keandalan serta ketersediaan sistem pada saat dibutuhkan oleh pengguna menjadi faktor utama yang memengaruhi keputusan untuk mengadopsi layanan tersebut. Penelitian lainnya oleh Kusumawati dan Rinaldi (2020) juga menunjukkan bahwa motivasi hedonis, kebiasaan, dan rasa percaya berpengaruh signifikan terhadap niat perilaku pengguna, sementara kepercayaan turut memengaruhi ekspektasi terhadap kinerja, upaya yang diperlukan, dan kemudahan akses layanan.

Bank Syariah Indonesia (BSI), sebagai institusi keuangan syariah terkemuka, menunjukkan komitmen dalam mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan kualitas layanan serta memperluas jangkauan nasabah. Inovasi digital banking tidak hanya memberikan kemudahan dalam layanan keuangan, tetapi juga menjadi daya tarik bagi generasi milenial dan Gen-Z yang lekat dengan teknologi digital. Hal ini selaras dengan pandangan Otoritas Jasa Keuangan (OJK), yang menyatakan bahwa digitalisasi perbankan merupakan elemen kunci dalam mendukung inklusi keuangan di Indonesia (OJK, 2023).

Mobile banking atau yang dikenal sebagai *m-banking*, merupakan layanan perbankan yang dapat diakses melalui perangkat seluler seperti ponsel. Melalui aplikasi perbankan di ponsel, nasabah kini dapat melakukan berbagai transaksi yang sebelumnya memerlukan kunjungan langsung ke bank. Dengan layanan ini, proses perbankan menjadi lebih efisien karena nasabah dapat menghemat waktu dan biaya.

Salah satu inovasi terbaru di bidang ini adalah peluncuran aplikasi SuperApp BYOND by BSI pada 9 November 2024 oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Aplikasi ini merupakan bagian dari langkah transformasi digital BSI, yang tidak hanya memudahkan transaksi keuangan, tetapi juga menyediakan fitur-fitur islami seperti pembayaran zakat, informasi waktu salat, dan layanan lainnya. Dengan BYOND, nasabah tak lagi perlu antre di kantor cabang atau ATM untuk melakukan transaksi. Aplikasi ini memungkinkan nasabah bertransaksi secara mandiri dan efisien. BYOND by BSI diharapkan menjadi salah satu platform perbankan paling lengkap dan praktis, yang menjawab kebutuhan finansial, sosial, dan spiritual nasabah, serta meningkatkan kualitas layanan digital ke depannya.

Penerimaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan BYOND by BSI sangat dipengaruhi oleh kepercayaan, kemudahan penggunaan, serta relevansi fitur dengan kebutuhan nasabah, baik secara finansial maupun spiritual. Sebagai inovasi digital dari Bank Syariah Indonesia, BYOND tidak hanya menghadirkan efisiensi dan kenyamanan dalam bertransaksi, tetapi juga mengakomodasi nilai-nilai syariah yang menjadi ciri khas BSI. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas layanan BYOND by BSI dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan pengguna. Studi ini akan menilai sejauh mana platform digital tersebut mampu menghadirkan kenyamanan serta memenuhi ekspektasi nasabah dalam melakukan transaksi. Diharapkan, temuan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan rekomendasi bagi BSI untuk terus mengembangkan layanan digital yang lebih inovatif, kompetitif, dan tetap sejalan dengan prinsip-prinsip perbankan syariah.

2. METODE

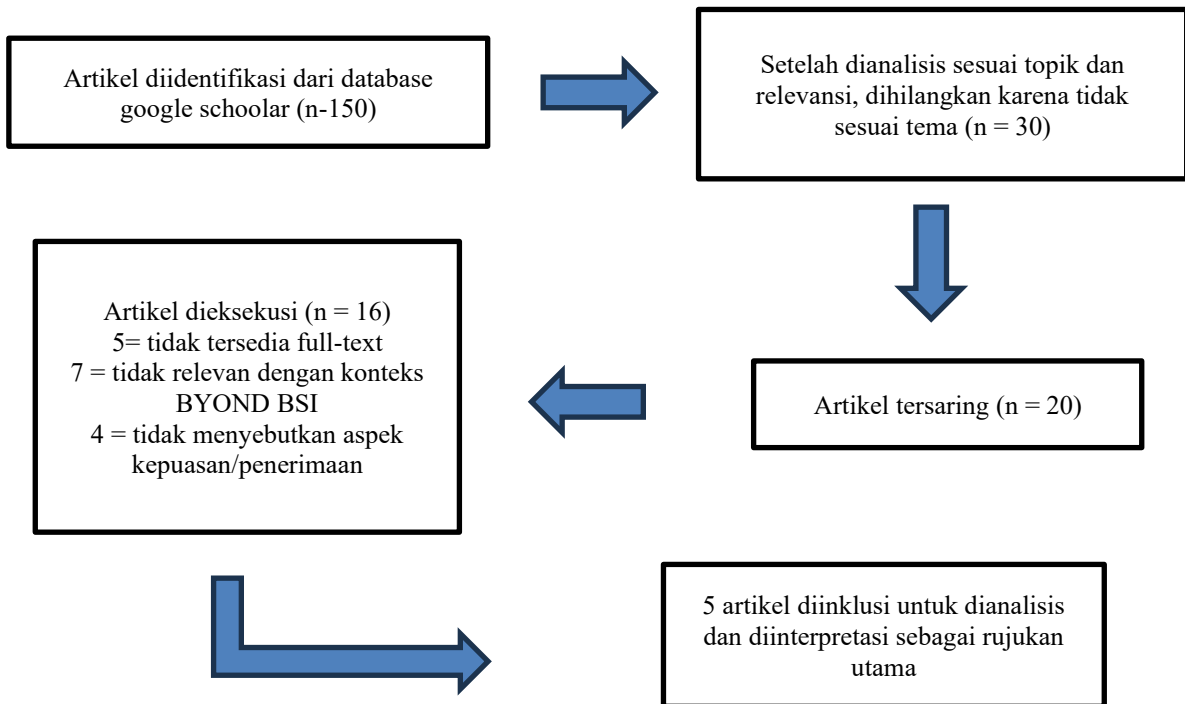
Penelitian ini menggunakan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR). SLR adalah metode yang dirancang secara sistematis guna mengumpulkan, mengevaluasi secara kritis, menyatukan, serta menafsirkan berbagai temuan dari beragam penelitian yang relevan dengan topik yang sedang dikaji. Triandini et al. (2019) menyebutkan bahwa seorang peneliti yang menggunakan metode SLR harus terlebih dahulu melakukan proses identifikasi dan penelaahan secara sistematis, mengikuti langkah-langkah baku yang telah ditetapkan dalam penerapan metode tersebut.

Penelitian dengan pendekatan *Systematic Literature Review* (SLR) diawali dengan mengidentifikasi artikel-artikel yang memiliki relevansi dengan topik yang akan diteliti. Peneliti kemudian melakukan peninjauan terhadap artikel-artikel tersebut yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian. Proses peninjauan ini dilakukan secara sistematis dan terstruktur, terhadap artikel yang telah dipilih. Setelah itu, peneliti melakukan analisis mendalam terhadap artikel-artikel yang telah direview.

Pada tahap pengumpulan data, peneliti menggunakan referensi dari jurnal-jurnal yang menyoroti kepuasan penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap pengembangan layanan BYOND by BSI. Artikel dikumpulkan dari jurnal nasional yang diakses melalui Google Scholar, dengan batasan tahun penerbitan antara 2024 hingga 2025. Artikel yang telah dipilih selanjutnya dianalisis dan ditampilkan dalam tabel yang berisi

informasi tentang nama peneliti, tahun publikasi, jurnal asal, dan hasil penelitian. Pembahasan dalam penelitian ini merupakan hasil sintesis dan komparasi dari artikel yang telah dikaji, sebagai dasar dalam menyusun kesimpulan akhir.

Hasil kajian literatur berperan sebagai fondasi dalam mengevaluasi tingkat kepuasan terhadap penerimaan dan penggunaan layanan BYOND by BSI. Fokus analisis diarahkan pada seberapa besar pengaruh positif dari layanan BYOND by BSI dalam menciptakan kepuasan bagi para nasabah atas pengembangan layanan tersebut.



Gambar 1. Diagram alur terkait langkah *Systematic Literature review*

3. HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN

Hasil data penelitian yang dimasukkan dalam kajian literatur ini adalah analisis dan rangkuman dari artikel terkait penggunaan terhadap layanan BYOND by BSI.

Tabel 1. Penggunaan Terhadap Layanan BYOND by BSI

No	Peneliti & Tahun	Jurnal	Hasil Penelitian
1	(Arbaien et al., 2025)	Jurnal MAPS (Manajemen Perbankan Syariah): Penerimaan dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI: Ekstensi Teori	Melalui pendekatan <i>Technology Acceptance Model</i> (TAM), hasil penelitian ini menegaskan bahwa persepsi nasabah mengenai kemanfaatan, kemudahan penggunaan, dan kepercayaan terhadap SuperApp BYOND by BSI sangat berpengaruh terhadap niat serta perilaku penggunaan aplikasi secara nyata. Oleh karena itu, strategi yang bersifat menyeluruh dan berkelanjutan dalam pengembangan fitur, peningkatan sistem keamanan, serta edukasi pengguna menjadi elemen

2	(A'yun et al.,2025)	Technology Acceptance Model Jurnal Nuansa Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah: Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo	penting dalam menunjang keberhasilan implementasi layanan <i>mobile banking</i> oleh BSI di Indonesia. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi BYOND by BSI memiliki dampak positif yang signifikan terhadap peningkatan pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. Aplikasi ini mempermudah transaksi, mengurangi antrean, dan meningkatkan efisiensi kerja pegawai. Meski begitu, tantangan tetap ada, terutama terkait rendahnya literasi digital pada sebagian nasabah lansia dan isu keamanan transaksi yang masih menjadi kekhawatiran.
3	(Ghofur et al., 2025)	Jurnal Penelitian Nusanantara: Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aaplikasi Byond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik	Penelitian dalam jurnal ini mengungkap bahwa antusiasme nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND masih relatif rendah. Hal ini dipengaruhi oleh pengalaman transisi yang kurang nyaman dari BSI Mobile, keterbatasan kemampuan digital, serta gangguan jaringan di sejumlah wilayah. Kendati demikian, pengguna yang sudah mengakses aplikasi BYOND menunjukkan minat yang cukup tinggi karena kemudahan dalam melakukan transaksi perbankan. Kepuasan yang dirasakan oleh pengguna mendorong loyalitas mereka terhadap BSI KCP GKB. Selain mempermudah transaksi seperti transfer dana dan pembayaran, aplikasi ini juga menawarkan fitur keuangan syariah seperti zakat, infaq, dan wakaf, yang menjadi nilai lebih bagi layanan tersebut.
4	(Rizqiyah et al., 2024)	Jurnal Nahdlatul Fikr : Penerapan Pembukaan Rekening Menggunakan Byond By BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar	Penelitian ini menunjukkan bahwa BSI KCP Banjar berhasil menarik perhatian nasabah untuk membuka rekening secara daring melalui aplikasi Byond by BSI. Sebagai bentuk peningkatan layanan, Bank Syariah Indonesia terus berinovasi dalam pengembangan sistem dan fitur yang lebih canggih dan fleksibel, dengan melakukan transisi dari aplikasi BSI Mobile ke aplikasi Byond by BSI.
5	(Imam et al., 2025)	Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan: Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata	Penelitian ini menunjukkan bahwa migrasi dari BSI Mobile ke Byond by BSI memberikan pengalaman digital yang lebih cepat, modern, dan efisien bagi nasabah BSI KCP Jember Karimata. Aplikasi ini menawarkan fitur finansial dan syariah seperti zakat, wakaf, serta waktu salat, dengan 85,7% nasabah tercatat telah bermigrasi. Dukungan promosi aktif dan respons positif dari pengguna menunjukkan peningkatan kepuasan, meski masih ada kendala teknis pada sistem sebelumnya. Secara keseluruhan, Byond dinilai mampu memperkuat layanan dan mendorong digitalisasi perbankan syariah.

Berdasarkan tabel penelitian di atas, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerimaan dan kepuasan nasabah terhadap layanan digital SuperApp BYOND by BSI melalui integrasi beberapa studi terdahulu yang relevan. Berdasarkan hasil analisis terhadap lima jurnal nasional terbaru, ditemukan bahwa penerimaan terhadap aplikasi BYOND dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu persepsi kegunaan, kemudahan penggunaan, kepercayaan terhadap sistem, pengalaman pengguna, serta efektivitas pelayanan berbasis digital.

Penelitian oleh Arbaien et al. (2025) menggunakan pendekatan *Technology Acceptance Model* (TAM) dan menunjukkan bahwa faktor persepsi kemudahan (*perceived ease of use*), persepsi kegunaan (*perceived usefulness*), serta kepercayaan (*trust*) secara signifikan memengaruhi intensi penggunaan dan penggunaan aktual aplikasi BYOND. Penelitian ini menekankan pentingnya penguatan ketiga faktor tersebut melalui peningkatan fitur layanan, sistem keamanan, serta edukasi berkelanjutan kepada nasabah guna mendorong keberhasilan implementasi teknologi *mobile banking* berbasis syariah di Indonesia.

Sementara itu, A'yun dan Ulfah (2025) menyoroti efektivitas implementasi aplikasi BYOND di BSI KCP Krian Sidoarjo yang terbukti mampu meningkatkan efisiensi layanan perbankan, mengurangi antrian nasabah di kantor cabang, serta mempercepat proses transaksi. Aplikasi BYOND dinilai telah memberikan kemudahan dan kepuasan kepada nasabah melalui layanan digital yang praktis dan ramah pengguna. Namun, studi ini juga mengungkap tantangan yang dihadapi, yaitu rendahnya literasi digital di kalangan nasabah lansia dan kekhawatiran terhadap aspek keamanan digital yang masih menjadi hambatan dalam optimalisasi penggunaan aplikasi.

Penelitian oleh Ghofur et al. (2025) menambahkan bahwa minat awal nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND relatif rendah, disebabkan oleh proses transisi yang kurang nyaman dari aplikasi sebelumnya, BSI Mobile, serta keterbatasan akses jaringan internet dan literasi teknologi. Meskipun demikian, nasabah yang telah mencoba dan menggunakan aplikasi ini merasakan manfaat signifikan dari fitur-fitur yang tersedia, termasuk transaksi keuangan dan layanan syariah seperti zakat, infaq, dan wakaf. Kepuasan tersebut berdampak positif terhadap loyalitas nasabah terhadap Bank Syariah Indonesia, khususnya di BSI KCP GKB Gresik.

Lebih lanjut, Rizqiyah et al. (2025) menemukan bahwa aplikasi BYOND mampu menarik minat nasabah baru, khususnya dalam hal pembukaan rekening secara daring. Hal ini menunjukkan bahwa transformasi digital melalui aplikasi ini tidak hanya meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga mendorong perluasan basis pengguna. Aplikasi ini dinilai lebih fleksibel dan adaptif dibandingkan aplikasi sebelumnya, dan menjadi upaya strategis BSI dalam mengoptimalkan pelayanan berbasis digital di era industri 4.0.

Temuan terakhir dari Imam et al. (2025) menyatakan bahwa sebanyak 85,7% nasabah BSI KCP Jember Karimata telah bermigrasi dari BSI Mobile ke aplikasi BYOND. Aplikasi ini dinilai memberikan pengalaman digital yang lebih cepat, efisien, dan modern, serta dilengkapi dengan fitur-fitur spiritual yang khas dari bank syariah, seperti arah kiblat dan waktu salat. Meskipun masih terdapat kendala teknis dan proses adaptasi awal, secara umum aplikasi BYOND berhasil memperkuat posisi BSI sebagai lembaga keuangan syariah yang inovatif dan berbasis teknologi.

Dari keseluruhan studi yang telah dianalisis, dapat disimpulkan bahwa penerimaan dan kepuasan terhadap layanan BYOND by BSI sangat dipengaruhi oleh sinergi antara kualitas teknologi, kenyamanan pengguna, edukasi digital, dan pendekatan relasional bank terhadap nasabah. Oleh karena itu, untuk meningkatkan efektivitas implementasi aplikasi ini, diperlukan pendekatan yang holistik dan berkelanjutan mencakup edukasi literasi digital, pengembangan fitur berbasis kebutuhan pengguna, serta peningkatan sistem keamanan informasi guna membangun kepercayaan dan loyalitas jangka panjang nasabah.

4. KESIMPULAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa BYOND by BSI berperan penting dalam meningkatkan mutu pelayanan serta kepuasan nasabah. Aplikasi ini memfasilitasi kemudahan transaksi digital, mengurangi beban antrian di kantor cabang, dan membantu meningkatkan efisiensi operasional pegawai bank.

Salah satu keunggulan utama BYOND adalah kelengkapan fiturnya, yang mencakup tidak hanya layanan perbankan standar tetapi juga fitur syariah seperti zakat, infaq, sedekah, wakaf, serta konsultasi keuangan berbasis syariah. Inovasi ini memberikan nilai tambah dibandingkan aplikasi perbankan digital lainnya dan berdampak positif terhadap loyalitas nasabah kepada BSI.

Namun demikian, penelitian ini juga mencatat kendala berupa rendahnya literasi digital di kalangan nasabah berusia lanjut. Kondisi ini menuntut BSI untuk melakukan pendekatan edukatif yang lebih intensif guna meningkatkan pemahaman dan keterampilan pengguna dalam memanfaatkan aplikasi.

Dengan demikian, BYOND by BSI secara umum dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan nasabah. Untuk ke depannya, pengembangan fitur yang relevan serta edukasi berkelanjutan sangat diperlukan demi mengoptimalkan kinerja aplikasi ini.

REFERENSI

- Arbaen, M. F. N., Nurkaromah, S. R., Sutarman, S., & Apriyani, H. (2025). Penerimaan dan Penggunaan SuperApp BYOND BSI: Ekstensi Teori Technology Acceptance Model. *Jurnal Maps (Manajemen Perbankan Syariah)*, 8(2), 90-103. <https://doi.org/10.32627/maps.v8i2.1190>
- A'yun, E. F., Ulfah, M. (2025). Efektivitas BYOND By BSI dalam Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo. *Jurnal Nuansa: Publikasi Ilmu Manajemen dan Ekonomi Syariah, Volume. 3*(1), 301-308. <https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637>
- Ghofur, D. F. (2025). Analisis Minat Nasabah Dalam Menggunakan Aaplikasi Byond Untuk Meningkatkan Loyalitas Nasabah Di BSI KCP GKB Gresik. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 358-364. <https://doi.org/10.59435/menulis.v1i3.124>
- Rizqiyah, B., Chasanah, KR, Setiawan, J., & Muzakky, MR (2024). Penerapan Pembukaan Rekening Menggunakan Byond By BSI di Bank Syariah Indonesia KCP Banjar. *Jurnal Nahdlatul Fikr* , 7 (1), 91-101.
- Imam, M. A., Efendi, E., Rachman, B., Ersaputri, A., & Suhma, W. K. (2025). Impact Migrasi Aplikasi BSI Mobile Ke BYond By BSI: Untuk Nasabah Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Jember Karimata. *Jurnal Akuntansi Keuangan Dan Perpajakan E-ISSN: 3063-8208*, 1(3), 424-428. <https://jurnal.globalscients.com/index.php/jakp>
- Lira, A. E. T. (2025). Digital Banking: Inovasi dan Implementasi di Industri Perbankan Syariah Kota Makassar. *Jurnal Perubahan Ekonomi*, 9(1).
- Shabri, H. (2022). Transformasi digital industri perbankan syariah Indonesia. *El-Kahfi| Journal of Islamic Economics*, 3(02), 228-234.
- Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI. *Menulis: Jurnal Penelitian Nusantara*, 1(3), 465-472.