Journal of Golden Generation Economic
Volume: 2, Nomor: 3, (2026), Desember: 331 - 343
Link Publish: https://ejournal.lppnusantara.com/index.php/JGGEconomic/article/view/1219
E-ISSN: 3123-2841

Efektivitas Layanan Pembukaan Rekening Melalui BYOND by BSI Pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Trade Center

Martalina Yulia Lestari [1], Isnatul Hafifah [2], Syaddad Halibul Afkar [3], Amalia Nuril Hidayati [4]
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Sayyid Ali Rahmatullah Tulungagung, Tulungagung, Indonesia [1,2,3,4]
Corresponding Author: martalinayl27@gmail.com[1], isnahafifah9@gmail.com[2], syaddadhalibula@gmail.com[2], amalianoeril@gmail.com[4]*

Info Artikel
Submitted: *19 September 2026*
Revised: *30 September 2026*
Accepted: *23 Oktober 2026*
Published: *06 November 2026*

Keywords: *Effectiveness, account opening, BYOND, BSI*

Kata Kunci: *efektivitas, rekening, BYOND, BSI*

Abstract
The development of digital technology encourages Islamic banks to improve service quality, including through online account opening services using the BYOND by BSI application. This study aims to analyze the effectiveness of the account opening service through BYOND by BSI at Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Trade Center and identify the factors supporting and hindering its implementation. This study employs a qualitative approach with a case study design. Data were collected through observation, interviews with bank employees, and documentation. Data analysis involved data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that this service simplifies the registration process, improves time efficiency, supports procedural accuracy, and helps reduce queues at the branch office. Account opening can be completed in approximately 10–15 minutes when verification proceeds smoothly. Supporting factors include easy application access, internet availability, and assistance from bank staff. Meanwhile, inhibiting factors include unstable internet connections, system disruptions, identity verification failures, data inconsistencies, and limited digital skills among some prospective customers. This study concludes that the BYOND by BSI service supports service effectiveness, particularly in terms of convenience and time efficiency. Therefore, improvements in system stability, data security, clarity of user instructions, and assistance for prospective customers are necessary to optimize service implementation.

Abstrak
Perkembangan teknologi digital mendorong perbankan syariah meningkatkan kualitas pelayanan, salah satunya melalui layanan pembukaan rekening secara daring menggunakan aplikasi BYOND by BSI. Penelitian ini bertujuan menganalisis efektivitas layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI pada Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Trade Center serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan pegawai bank, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini mempermudah proses pendaftaran, meningkatkan efisiensi waktu, mendukung ketepatan prosedur, serta membantu mengurangi antrean di kantor cabang. Pembukaan rekening dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 10–15 menit apabila verifikasi berjalan lancar. Faktor pendukung meliputi kemudahan akses aplikasi, ketersediaan jaringan internet, dan pendampingan petugas bank. Sementara itu, faktor penghambat

mencakup jaringan internet yang tidak stabil, gangguan sistem, kegagalan verifikasi identitas, ketidaksesuaian data, dan keterbatasan kemampuan digital sebagian calon nasabah. Dapat disimpulkan bahwa layanan BYOND by BSI mendukung efektivitas pelayanan, khususnya dalam aspek kemudahan dan efisiensi waktu. Oleh karena itu, peningkatan stabilitas sistem, keamanan data, kejelasan petunjuk penggunaan, dan pendampingan calon nasabah diperlukan untuk mengoptimalkan pelaksanaannya.

***This work is licensed under a** Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License.*
Publisher: Lembaga Penerbit Penelitian Nusantara

Pendahuluan

Kemajuan teknologi informasi turut mengubah cara bank menjalankan layanannya. Dengan dukungan teknologi digital, bank dapat melayani masyarakat secara lebih cepat, praktis, dan mudah dijangkau. Dampaknya tidak terbatas pada pola transaksi keuangan nasabah, tetapi juga menyentuh cara nasabah memperoleh layanan, termasuk ketika membuka rekening. Dahulu calon nasabah pada umumnya harus datang ke kantor cabang untuk dilayani secara langsung, sedangkan kini pembukaan rekening dapat dilakukan melalui aplikasi di telepon seluler. Perkembangan ini menuntut bank untuk terus menghadirkan inovasi layanan agar sesuai dengan kebutuhan masyarakat sekaligus menjaga efisiensi operasionalnya.

Digitalisasi juga menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari perkembangan perbankan syariah di Indonesia. Bank syariah dituntut untuk menawarkan produk dan layanan yang sejalan dengan prinsip syariah, sekaligus memperbaiki mutu pelayanannya dengan memanfaatkan teknologi. Layanan digital diharapkan dapat membuka akses yang lebih luas bagi masyarakat terhadap produk perbankan syariah, mengurangi ketergantungan pada layanan tatap muka, dan memberi pengalaman bertransaksi yang lebih mudah serta efisien. Karena itu, keberhasilan digitalisasi tidak cukup dinilai dari ketersediaan aplikasi semata, tetapi juga dari sejauh mana layanan tersebut membantu nasabah memenuhi kebutuhannya secara tepat, mudah, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Salah satu wujud transformasi digital tersebut adalah aplikasi BYOND by BSI yang dikembangkan oleh PT Bank Syariah Indonesia Tbk (BSI). Aplikasi ini diluncurkan pada 9 November 2024 sebagai bagian dari pengembangan layanan perbankan digital BSI. Berdasarkan informasi resmi BSI pada Agustus 2026, jumlah pengguna *mobile banking* BSI telah menembus 10 juta pengguna, yang didominasi oleh generasi muda dan milenial. Capaian tersebut mencerminkan perkembangan pemanfaatan layanan perbankan digital dalam mendukung akses nasabah terhadap

berbagai layanan BSI (BSI, 2026). BYOND by BSI dirancang sebagai *super app* yang memuat fitur informasi rekening, transfer dana, pembayaran, pembelian, serta pembukaan rekening dan deposito. Untuk membuka rekening, calon nasabah melewati serangkaian tahapan di dalam aplikasi, yakni verifikasi nomor telepon dan alamat surel, pengisian data identitas, verifikasi wajah, dan pelaksanaan akad. Apabila data dinilai sesuai, rekening diterbitkan dan nasabah dapat menetapkan PIN transaksi (BSI, 2026).

Namun demikian, adanya fitur pembukaan rekening secara digital belum tentu berarti pelayanannya berjalan efektif. Efektivitas layanan dapat dinilai dari kesesuaian pelaksanaannya dengan tujuan yang ditetapkan, kemudahan nasabah dalam menuntaskan tahapan pendaftaran, ketepatan verifikasi data, lamanya waktu hingga rekening terbentuk, dan kesiapan petugas dalam membantu calon nasabah yang mengalami hambatan. Dalam praktik, kemampuan calon nasabah menggunakan teknologi tidaklah seragam, sementara kelancaran proses turut ditentukan oleh kelengkapan dokumen, kecocokan data identitas, keberhasilan verifikasi wajah, dan stabilitas jaringan internet.

Sejumlah penelitian dalam lima tahun terakhir telah menyoroti BYOND by BSI dari berbagai sudut. A'yun & Ulfah (2025) meneliti efektivitas aplikasi ini terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah di BSI KCP Krian Sidoarjo, dan menyimpulkan bahwa BYOND mempermudah transaksi, ikut mengurangi antrean di *teller*, serta menunjang peningkatan mutu layanan dan kepuasan nasabah. Halimah et al. (2025) menelaah efektivitas BSI Mobile dan BYOND pada nasabah BSI di Kota Sukabumi dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap sepuluh informan. Menurut mereka, antarmuka BYOND dirasakan lebih *modern* dan cepat, sedangkan sebagian nasabah masih menganggap BSI Mobile lebih akrab dan stabil. Kedua penelitian itu membahas BYOND secara umum, yaitu dari segi kualitas pelayanan, kepuasan, dan perbandingan antaraplikasi. Kajian yang secara khusus menilai efektivitas layanan pembukaan rekening, mencakup tahapan prosedur, ketepatan verifikasi, serta faktor pendukung dan penghambatnya pada satu kantor cabang pembantu, masih terbatas.

Celah tersebut perlu dijawab melalui penelitian di BSI KCP Tulungagung Trade Center. Sebagai kantor cabang pembantu, pelaksanaan layanan digital di sini tetap bersinggungan langsung dengan pelayanan kepada calon nasabah. Fitur pembukaan rekening pada BYOND memang memberi kemudahan, tetapi calon nasabah yang belum terbiasa dengan aplikasi boleh jadi masih membutuhkan penjelasan dan pendampingan dari petugas. Berdasarkan hal itu, penelitian ini

bertujuan (1) menganalisis efektivitas layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI di BSI KCP Tulungagung Trade Center, dan (2) mengidentifikasi faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaannya. Secara akademis, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi rujukan bagi kajian layanan perbankan digital syariah. Secara praktis, hasilnya diharapkan dapat dimanfaatkan bank sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan mutu layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI.

Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus. Penelitian dilaksanakan di Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Trade Center pada tanggal 26 Agustus hingga 26 Oktober 2026. Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara dengan pegawai BSI KCP Tulungagung Trade Center, serta data sekunder yang bersumber dari dokumen, brosur, situs web, literatur, dan sumber lain yang relevan. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis menggunakan model Miles & Huberman (1994) yang meliputi reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

Gambaran Umum BSI KCP Tulungagung Trade Center

Bank Syariah Indonesia (BSI) KCP Tulungagung Trade Center merupakan salah satu kantor cabang pembantu yang menyediakan layanan perbankan syariah bagi masyarakat di wilayah Kabupaten Tulungagung. Kantor ini berlokasi di Jalan Panglima Sudirman No. 51, Kepatihan, Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung. Lokasinya cukup strategis karena berada di kawasan pusat kota yang dekat dengan pusat perdagangan, pasar tradisional, serta berbagai instansi pemerintahan. Keberadaan kantor di wilayah tersebut memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan perbankan, baik untuk memenuhi kebutuhan keuangan pribadi maupun mendukung kegiatan usaha. Selain itu, lingkungan sekitar kantor memiliki aktivitas ekonomi yang cukup dinamis sehingga menjadi salah satu lokasi yang mendukung pelayanan perbankan kepada masyarakat, termasuk nasabah individu dan pelaku usaha.

BSI KCP Tulungagung Trade Center menyediakan berbagai layanan perbankan syariah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan nasabah, mulai dari penghimpunan dana, penyaluran

pembiayaan, hingga layanan transaksi keuangan. Penghimpunan dana dilakukan melalui produk tabungan, giro, dan deposito sesuai dengan ketentuan serta akad syariah yang berlaku. Sementara itu, penyaluran dana dilakukan melalui berbagai produk pembiayaan yang disesuaikan dengan kebutuhan nasabah, baik untuk keperluan konsumtif maupun produktif. Selain layanan yang dilakukan secara langsung di kantor, BSI juga mengembangkan layanan digital untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi keuangan secara lebih praktis dan efisien. Melalui berbagai layanan tersebut, BSI KCP Tulungagung Trade Center diharapkan mampu memberikan pelayanan yang profesional, meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap perbankan syariah, serta mendukung perkembangan kegiatan ekonomi masyarakat di Kabupaten Tulungagung.

Dari segi kondisi fisik, BSI KCP Tulungagung Trade Center memiliki lingkungan dan fasilitas yang mendukung kelancaran kegiatan operasional serta kenyamanan nasabah. Kantor ini dilengkapi dengan ruang tunggu yang nyaman, area pelayanan nasabah yang tertata, serta fasilitas parkir bagi kendaraan roda dua maupun roda empat. Penataan ruang pelayanan juga membantu nasabah dalam memperoleh layanan sesuai dengan kebutuhan, seperti transaksi melalui teller maupun layanan customer service. Selain itu, keberadaan berbagai fasilitas umum di sekitar kantor turut mendukung kemudahan akses bagi masyarakat yang ingin melakukan transaksi perbankan. Dengan lokasi yang strategis, fasilitas yang memadai, dan lingkungan yang mendukung aktivitas ekonomi, BSI KCP Tulungagung Trade Center berperan dalam memberikan pelayanan keuangan berbasis syariah kepada masyarakat serta mendukung pemenuhan kebutuhan transaksi dan aktivitas ekonomi di wilayah Tulungagung.

Pelaksanaan Layanan Pembukaan Rekening melalui BYOND by BSI

BYOND adalah aplikasi perbankan digital terbaru dari Bank Syariah Indonesia (BSI) yang hadir untuk memberikan pengalaman transaksi yang lebih praktis, aman, dan modern. Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan BSI Mobile, dengan tampilan yang lebih intuitif dan akses yang lebih cepat. BYOND By BSI mulai beroperasi secara resmi pada tanggal 9 November 2024 (Masrohatin et al., 2025). Melalui aplikasi ini, nasabah dapat melakukan berbagai transaksi keuangan, seperti transfer dana, pembayaran tagihan, pembelian produk digital, pengecekan saldo, hingga pengelolaan produk keuangan lainnya tanpa harus mengunjungi kantor cabang (Soraya et al., 2026). Selain itu, juga sebagai sarana penyalur donasi seperti zakat, infaq, shodaqoh, wakaf serta fidyah (Masrohatin et al., 2025).

Salah satu layanan yang tersedia di BSI KCP Tulungagung Trade Center adalah pembukaan

rekening secara online melalui aplikasi BYOND by BSI. Melalui aplikasi tersebut, calon nasabah dapat melakukan proses pendaftaran rekening secara online dengan mengikuti tahapan yang telah disediakan, mulai dari pengisian data diri, verifikasi identitas, hingga melengkapi persyaratan yang diperlukan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Proses pembukaan rekening ini dilakukan sebelum penerbitan buku rekening dan kartu ATM. Dengan adanya layanan tersebut, proses pendaftaran rekening diharapkan menjadi lebih praktis dan efisien.

Selain mengikuti tahapan pendaftaran, pembukaan rekening melalui BYOND by BSI juga harus memperhatikan ketentuan yang tercantum dalam Syarat-Syarat Umum Pembukaan Rekening (SUPR) BSI. Dalam ketentuan tersebut, tabungan dapat menggunakan akad Wadiah atau Mudharabah. Akad Wadiah merupakan akad penitipan dana dari nasabah kepada bank, sedangkan akad Mudharabah merupakan akad kerja sama antara nasabah sebagai pemilik dana dan bank sebagai pengelola dana dengan pembagian hasil sesuai nisbah yang disepakati. Calon nasabah juga perlu memastikan bahwa data yang dimasukkan telah lengkap dan benar serta menyetujui syarat dan ketentuan yang berlaku. Selain itu, nasabah wajib menjaga kerahasiaan password, PIN transaksi, dan kode OTP untuk menghindari penyalahgunaan akses rekening. Dengan demikian, pembukaan rekening melalui BYOND by BSI tidak hanya memberikan kemudahan dalam proses pendaftaran, tetapi juga tetap memperhatikan ketentuan akad syariah dan keamanan transaksi nasabah (BSI, 2021).

Adapun tata cara pembukaan rekening melalui aplikasi BYOND by BSI adalah sebagai berikut: (1) Mempersiapkan dokumen pendukung seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), alamat email, dan nomor handphone aktif; (2) Download apikasi BYOND by BSI pada Playstore; (3) Buka aplikasi BYOND by BSI, pada halaman awal pilih menu “Belum Punya Rekening”; (4) Pilih jenis tabungan yang diinginkan, misalnya Easy Wadiah atau Easy Mudharabah sesuai kebutuhan; (5)Masukkan nama panggilan dan nomor handphone aktif; (6) Melakukan verifikasi nomor handphone dengan memasukkan kode OTP 6 digit angka yang dikirim melalui SMS; (7) Masukkan alamat email aktif untuk keperluan notifikasi dan e-statement; (8) Masukkan kode OTP yang telah dikirim via email; (9) Membuat password login dengan kombinasi huruf besar, huruf kecil, angka, dan simbol, minimal 8 karakter; (10) Lanjutkan ke tahap verifikasi identitas dengan melakukan scan e-KTP secara jelas agar data dapat terbaca dengan baik; (11) Isi data diri sesuai KTP (nama, NIK, tempat tanggal lahir, alamat, dan nama ibu kandung); (12) Melengkapi data tambahan, seperti pekerjaan, penghasilan, dan tujuan pembukaan rekening; (13) Memastikan semua informasi yang diisi sudah sesuai sebelum

melanjutkan; (14) Konfirmasi data; (15) Ikuti petunjuk untuk melakukan verifikasi wajah; (16) Baca dan setujui syarat serta ketentuan yang berlaku; (17) Rekening tabungan berhasil dibuat, sistem menampilkan notifikasi sukses; (18) Membuat PIN transaksi untuk keamanan; (19) Melakukan konfirmasi PIN dengan memasukkan ulang PIN yang sama; dan (20) Aplikasi BYOND by BSI siap digunakan untuk berbagai kebutuhan transaksi.

Dengan demikian, pembukaan rekening melalui BYOND by BSI memberikan kemudahan bagi calon nasabah karena proses pendaftarannya dapat dilakukan secara mandiri (A'yun & Ulfah, 2025). Bagi bank, layanan ini turut membantu mengurangi antrean di kantor cabang dan memperpendek waktu tunggu nasabah, sehingga petugas juga dapat lebih fokus melayani kebutuhan nasabah yang lebih kompleks, seperti konsultasi pembiayaan atau penyelesaian masalah rekening (Matondang et al., 2025).

Efektivitas Layanan Pembukaan Rekening melalui BYOND by BSI

Kehadiran BYOND by BSI menjadi salah satu bentuk pemanfaatan teknologi digital oleh Bank Syariah Indonesia untuk memberikan alternatif pelayanan kepada masyarakat. Melalui aplikasi tersebut, calon nasabah dapat melakukan proses pembukaan rekening tanpa harus menjalani seluruh tahapan secara langsung di kantor cabang.

Penelitian Rosidah et al. (2024) menunjukkan bahwa efektivitas pembukaan rekening secara daring merupakan salah satu faktor yang berkaitan dengan keputusan menabung. Hal ini memperlihatkan bahwa proses pembukaan rekening yang mudah dapat menjadi bagian penting dalam memberikan pengalaman awal kepada calon nasabah. Efektivitas layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI pada Bank Syariah Indonesia KCP Tulungagung Trade Center dapat dilihat dari kemudahan proses pelayanan, efisiensi waktu, ketepatan prosedur, keberhasilan pembukaan rekening, dan manfaat layanan bagi calon nasabah.

Pertama, kemudahan proses pembukaan rekening. Kemudahan merupakan salah satu aspek yang dapat digunakan untuk menilai efektivitas layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI. Proses pembukaan rekening dapat dilakukan melalui aplikasi BYOND by BSI dengan mengikuti tahapan yang telah tersedia. Tahapan tersebut meliputi pemilihan produk tabungan, pengisian data diri, verifikasi identitas, verifikasi wajah, hingga penyelesaian akad dan pembentukan rekening (BSI, 2026b). Adanya tahapan yang terstruktur dalam aplikasi membantu calon nasabah memahami proses pembukaan rekening sehingga pelayanan dapat dilakukan secara lebih praktis.

Kemudahan tersebut juga diterapkan dalam pelayanan di BSI KCP Tulungagung Trade Center.

Berdasarkan hasil observasi, pegawai mengupayakan agar nasabah yang datang ke kantor cabang melakukan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI terlebih dahulu. Upaya ini bertujuan untuk mempercepat proses pelayanan di *customer service*, karena tahapan pembukaan rekening dapat dilakukan dengan tahapan yang relatif mudah melalui aplikasi. Dengan demikian, penggunaan BYOND by BSI tidak hanya memberikan kemudahan bagi nasabah, tetapi juga membantu meningkatkan efisiensi pelayanan di kantor cabang. Hal ini sejalan dengan Sugiarti & Meilani (2023) yang menjelaskan bahwa kemudahan penggunaan dan aksesibilitas merupakan bagian dari kualitas layanan *mobile banking*.

Kedua, efisiensi waktu pelayanan. Efisiensi waktu berkaitan dengan kemampuan layanan dalam menyelesaikan proses pembukaan rekening dalam durasi yang relatif singkat. Berdasarkan hasil observasi di BSI KCP Tulungagung Trade Center, proses pembukaan rekening melalui BYOND by BSI dapat diselesaikan dalam waktu sekitar 10–15 menit, selama tahapan verifikasi berjalan lancar. Penggunaan aplikasi memberikan alternatif bagi calon nasabah untuk melakukan proses pembukaan rekening melalui perangkat telepon seluler, sehingga tidak seluruh tahapan harus dilakukan melalui pelayanan tatap muka di kantor cabang. Setelah rekening berhasil terbentuk dan nomor rekening diperoleh, nasabah selanjutnya diarahkan ke *customer service* untuk proses penerbitan buku tabungan dan kartu ATM. Dengan demikian, pemanfaatan BYOND by BSI membantu mempercepat proses awal pembukaan rekening, sehingga pelayanan di customer service dapat lebih difokuskan pada penyelesaian kebutuhan nasabah selanjutnya. Hal ini menunjukkan bahwa penggunaan layanan digital dapat mendukung efisiensi waktu pelayanan di BSI KCP Tulungagung Trade Center.

Hasil penelitian Zakiah (2023) mengenai efektivitas penggunaan *mobile banking* pada Bank Aceh Syariah menunjukkan bahwa penggunaan layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap kepuasan nasabah. Sementara itu, Sugiarti & Meilani (2023) menempatkan kecepatan sebagai salah satu aspek kualitas layanan *mobile banking*. Kedua penelitian tersebut mendukung pentingnya kecepatan dan kualitas pelayanan digital dalam pengalaman nasabah. Meskipun demikian, estimasi waktu 10–15 menit pada BSI KCP Tulungagung Trade Center merupakan keterangan mengenai pelaksanaan layanan di lokasi penelitian, sehingga tidak dapat langsung digeneralisasi sebagai durasi yang berlaku bagi seluruh pengguna BYOND by BSI. Waktu penyelesaian tetap dapat dipengaruhi oleh kelengkapan data seperti nomor HP aktif dan alamat email, kemampuan calon nasabah mengikuti petunjuk aplikasi, serta kelancaran proses verifikasi.

Ketiga, ketepatan prosedur pelayanan. Ketepatan prosedur berkaitan dengan kesesuaian proses

pembukaan rekening dengan ketentuan yang ditetapkan oleh bank. Dalam layanan BYOND by BSI, calon nasabah perlu melengkapi informasi pribadi, melakukan verifikasi identitas dan wajah, serta menyelesaikan tahapan akad sebelum rekening terbentuk. Bank Syariah Indonesia mencantumkan tahapan tersebut sebagai bagian dari prosedur pembukaan rekening melalui BYOND by BSI.

Dalam pelaksanaannya di BSI KCP Tulungagung Trade Center, pegawai dapat berperan memberikan arahan kepada calon nasabah mengenai tahapan pembukaan rekening. Penjelasan tersebut membantu calon nasabah memahami informasi yang harus diisi dan proses yang perlu diselesaikan. Ketepatan prosedur dapat mendukung kelancaran pelayanan karena setiap tahapan dilakukan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pembahasan ini sejalan dengan pentingnya kualitas layanan dalam penggunaan *mobile banking* yang dikaji oleh (Sugiarti & Meilani, 2023).

Keempat, keberhasilan proses pembukaan rekening. Keberhasilan layanan dapat dilihat dari tercapainya tujuan pembukaan rekening, yaitu terbentuknya rekening setelah calon nasabah menyelesaikan seluruh tahapan yang dipersyaratkan. Dalam layanan BYOND by BSI, proses pembukaan rekening tidak berhenti pada pengunduhan aplikasi atau pengisian data, tetapi berlanjut hingga verifikasi data selesai dan rekening terbentuk. Ketentuan tersebut dijelaskan dalam informasi resmi produk dan layanan BYOND by BSI (BSI, 2026b).

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan pegawai, penggunaan BYOND by BSI membantu proses pembukaan rekening bagi nasabah yang datang ke kantor cabang. Keberhasilan layanan dapat dilihat dari banyaknya nasabah yang mampu menyelesaikan proses pembukaan rekening melalui aplikasi hingga memperoleh nomor rekening. Semakin banyak nasabah yang berhasil menyelesaikan proses tersebut, semakin besar pula pemanfaatan BYOND by BSI dalam mendukung pelayanan pembukaan rekening. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan layanan tidak hanya dilihat dari tersedianya aplikasi, tetapi juga dari kemampuan aplikasi tersebut membantu nasabah menyelesaikan proses pembukaan rekening serta mendukung kelancaran pelayanan di customer service.

Kelima, manfaat layanan bagi calon nasabah. Layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI memberikan alternatif bagi calon nasabah untuk mengakses layanan perbankan melalui aplikasi. Keberadaan layanan tersebut dapat membantu calon nasabah menjalani proses pembukaan rekening secara lebih fleksibel, terutama apabila mereka dapat menyelesaikan tahapan tanpa harus datang ke kantor cabang. Manfaat ini berkaitan dengan aksesibilitas dan kemudahan penggunaan yang menjadi bagian dari kualitas layanan mobile banking sebagaimana dibahas oleh Sugiarti &

Meilani (2023).

Selain itu, kajian Puspita et al. (2025) mengenai penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap layanan BYOND by BSI menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi tersebut merupakan topik yang relevan dalam perkembangan layanan digital perbankan syariah. Dalam konteks BSI KCP Tulungagung Trade Center, manfaat layanan dapat dilihat dari kemudahan calon nasabah mengakses pembukaan rekening, memahami tahapan yang tersedia, serta menyelesaikan proses dalam estimasi waktu yang relatif singkat.

Berdasarkan uraian tersebut, efektivitas layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI pada BSI KCP Tulungagung Trade Center dapat ditinjau melalui kemudahan proses, efisiensi waktu, ketepatan prosedur, keberhasilan pembukaan rekening, dan manfaat layanan bagi calon nasabah. Estimasi waktu pembukaan rekening selama 10–15 menit menjadi salah satu indikator yang dapat menunjukkan efisiensi proses pelayanan. Hasil penelitian terdahulu mengenai layanan *mobile banking* dan pembukaan rekening secara daring juga menunjukkan bahwa kemudahan, kecepatan, serta kualitas layanan merupakan aspek yang relevan dalam menilai pengalaman nasabah.

Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Layanan Pembukaan Rekening melalui BYOND by BSI

Efektivitas layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI dipengaruhi oleh kesiapan teknologi, kemudahan penggunaan aplikasi, kualitas jaringan internet, serta kemampuan nasabah dalam memanfaatkan layanan digital. Salah satu faktor pendukungnya adalah kemudahan akses yang memungkinkan calon nasabah melakukan pembukaan rekening tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Layanan digital juga berpotensi menghemat waktu, mengurangi antrean, dan mempermudah proses pengisian data nasabah. Selain itu, perkembangan teknologi perbankan digital dapat meningkatkan efisiensi pelayanan apabila didukung oleh sistem yang stabil, keamanan data, serta petunjuk penggunaan yang mudah dipahami. Kemudahan dan manfaat yang dirasakan pengguna merupakan aspek penting dalam penerimaan teknologi, sebagaimana dijelaskan dalam penelitian mengenai penerapan teknologi digital dalam layanan perbankan (Aqilah & Fathoni, 2022).

Faktor pendukung lainnya adalah tersedianya layanan bantuan dari pihak bank, khususnya satpam dan *customer service* yang dapat mendampingi calon nasabah ketika mengalami kesulitan dalam proses pembukaan rekening. Pendampingan tersebut diperlukan karena tidak semua calon nasabah memiliki tingkat literasi digital yang sama. Penjelasan mengenai tahapan pembukaan rekening, persyaratan identitas, verifikasi data, dan penggunaan aplikasi dapat membantu

mengurangi kesalahan selama proses registrasi. Dengan demikian, efektivitas layanan BYOND by BSI tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan aplikasi, tetapi juga oleh kualitas pelayanan dan kemampuan petugas dalam memberikan solusi kepada nasabah. Pelayanan yang responsif dapat meningkatkan kepercayaan dan kenyamanan nasabah dalam menggunakan layanan perbankan digital (Pramudita et al., 2025).

Di sisi lain, berdasarkan wawancara serta observasi yang dilakukan, terdapat beberapa faktor yang dapat menghambat efektivitas pembukaan rekening melalui BYOND by BSI. Kendala tersebut antara lain jaringan internet yang tidak stabil, gangguan sistem atau aplikasi, kegagalan verifikasi identitas, serta ketidaksesuaian data yang dimasukkan oleh calon nasabah. Hambatan juga dapat muncul ketika pengguna belum terbiasa menggunakan aplikasi digital sehingga kesulitan memahami petunjuk atau menyelesaikan tahapan registrasi secara mandiri. Selain itu, kekhawatiran terhadap keamanan data pribadi dan risiko penyalahgunaan informasi dapat membuat sebagian calon nasabah ragu untuk membuka rekening secara digital. Permasalahan tersebut berpotensi memperpanjang proses pembukaan rekening dan mendorong nasabah meminta bantuan langsung kepada petugas bank.

Dengan demikian, efektivitas layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI perlu ditingkatkan melalui pemeliharaan sistem secara berkala, penyederhanaan tahapan registrasi, penyediaan informasi yang jelas, serta penguatan keamanan data nasabah. Bank juga perlu memberikan pendampingan kepada nasabah yang mengalami kesulitan, terutama bagi pengguna yang belum terbiasa dengan layanan digital. Keberhasilan layanan ini dapat dilihat dari kemudahan proses pembukaan rekening, kecepatan penyelesaian registrasi, minimnya kesalahan, dan tingkat kepuasan nasabah. Dengan dukungan teknologi yang memadai dan pelayanan yang responsif, BYOND by BSI berpotensi menjadi sarana pembukaan rekening yang lebih praktis dan efisien.

SIMPULAN

Layanan pembukaan rekening melalui BYOND by BSI pada BSI KCP Tulungagung Trade Center dilaksanakan secara digital melalui tahapan pengisian data, verifikasi identitas, persetujuan akad, hingga rekening berhasil dibuat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan ini cukup efektif dalam mempermudah proses pembukaan rekening, menghemat waktu, dan mengurangi antrean di kantor cabang. Faktor pendukungnya meliputi kemudahan akses aplikasi, jaringan internet, dan pendampingan petugas bank. Sementara itu, faktor penghambatnya meliputi jaringan internet yang

tidak stabil, gangguan aplikasi, kegagalan verifikasi, ketidaksesuaian data, serta keterbatasan kemampuan digital calon nasabah. Dengan demikian, peningkatan stabilitas sistem dan pendampingan pengguna diperlukan untuk mengoptimalkan efektivitas layanan.

DAFTAR PUSTAKA

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*, *3*(1), 301–308. https://doi.org/10.61132/nuansa.v3i1.1637

Antika Matondang, R., Juliana, A., Tanjung, N., Pulungan, S., Sari Chaniago, L., Saputra, A., Futri, I., Wildan Mtd, M., Hayati, L., & Kunci, K. (2025). Penerapan Byond by BSI terhadap Nasabah dalam Meningkatkan Efesiensi Layanan di BSI KCP Panyabungan. *Ambacang: Jurnal Inovasi Pengabdian Masyarakat*, *1*(4), 2025. https://journal-ambacang.willyprint-art.my.id/index.php/ojs

Aqilah, S., & Fathoni, M. A. (2022). FACTORS DETERMINING THE USE OF MOBILE BANKING IN INDONESIA. *International Journal of Banking and FFnance*, *17*(1), 109–130.

BSI. (2021). *Syarat-Syarat Umum Pembukaan Rekening*. 167–186.

BSI. (2024). SuperApp BYOND by BSI Resmi Diluncurkan! Hadirkan Layanan Komprehensif yang Semakin Nyaman & Aman Diakses. *Bank Syariah Indonesia*. https://www.bankbsi.co.id/news-update/berita/superapp-byond-by-bsi-resmi-diluncurkan-hadirkan-layanan-komprehensif-yang-semakin-nyaman-aman-diakses

BSI. (2026). *BSI Melayani Sepenuh Hati, Inovasi Fitur BYOND Semakin Diminati Anak Muda*. https://www.bankbsi.co.id/index.php/news-update/berita/bsi-melayani-sepenuh-hati-inovasi-fitur-byond-semakin-diminati-anak-muda

BSI. (2026). *BYOND by BSI*. https://www.bankbsi.co.id/produk%26layanan/tipe/digitalbanking/parent/produk/byond-by-bsi

Defrangga Piyu Pramudita, Rahmadani Aidil Fitrocahya, Mochamad Fuad Marzuki, Titis Miranti, & Tiara Juliana Jaya. (2025). Digital Transformation in Islamic Banking: Examining User Adoption of BYOND BSI in Indonesia. *Journal of Finance and Islamic Banking*, *8*(2), 111–124. https://doi.org/10.22515/jfib.v8i2.12803

Halimah, N., Martaseli, E., & Sophan, I. (2025). Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi BSI Mobile dan Byond by BSI dalam Meningkatkan Layanan Perbankan (Studi Kasus pada Nasabah

Bank Syariah Indonesia di Kota Sukabumi). *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, *10*(4). https://doi.org/10.30651/jms.v10i4.27402

Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., & Hidayatullah, M. A. W. (2025). Strategi Meningkatkan Kualiatas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking BYOND BY BSI. *Jurnal Penelitian Nusantara*, *1*(2), 465–472.

Peraturan Otoritas Jasa Keuangan Nomor 21 Tahun 2023 Tentang Layanan Digital Oleh Bank Umum (2023). https://www.ojk.go.id/id/regulasi/Pages/Layanan-Digital-oleh-Bank-Umum.aspx

Prasetiyo, D., Setianingsih, A., Amalia, I. R., & Budiarti, Y. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Nasabah BRI Terhadap Pembukaan Rekening Online Menggunakan Metode SERVQUAL. *Jurnal Ilmiah FIFO*, *14*(2). https://doi.org/10.22441/fifo.2022.v14i2.004

Puspita, A., Septianingrum, R., Shofiyaturrohmah, S., & Nabila, A. (2025). Systematic Literature Review (SLR): Penerimaan dan Kepuasan Pengguna terhadap Layanan BYOND by BSI. *E-BISNIS: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, *18*(1), 440–445. https://doi.org/10.51903/e-bisnis.v18i1.2835

Rosidah, E. E. A., Maslichah, & Sari, A. F. K. (2024). Pengaruh Efektivitas Pembukaan Rekening Online, Pengetahuan Prinsip Syariah dan Promosi terhadap Keputusan Menabung di Bank Syariah (Studi Kasus Nasabah BSI Se-Malang Raya). *Warta Ekonomi*, *7*(1), 10–20. https://jim.unisma.ac.id/index.php/jwe/article/view/24054

Soraya, S. A., Kadek, N., Ari, R., Qotrunnada, P. I., & Hafzari, M. M. (2026). Optimalisasi Pemanfaatan Layanan Digital Perbankan melalui Pendampingan Pembukaan Rekening dan Aktivasi BYOND by BSI : Studi Kasus SPPG Monjok Kota Mataram dalam memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia , PT Bank Syariah Indonesia Tbk hingga pengelolaan pr. *Jurnal Pengabdian Makarya*, *5*(3), 8–17.

Steers, R. M. (1985). *Efektivitas Organisasi*. Erlangga.

Sugiarti, & Meilani. (2023). Customer Satisfaction in Using Mobile Services Bank Syariah Indonesia. *Jurnal Tabarru': Islamic Banking and Finance*, *6*(2). https://doi.org/10.25299/jtb.2023.vol6(2).14820

Zakiah, S. (2023). Efektivitas Penggunaan Mobile Banking terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank Aceh Syariah di Kabupaten Aceh Barat. *Jurnal Sains Riset*, *13*(1), 113–124. https://doi.org/10.47647/jsr.v13i1.975