

ABSTRAK

Skripsi ini berjudul “Analisis Strategi Digitalisasi Perbankan Syariah Melalui Byond by BSI Dalam Meningkatkan Loyalitas Nasabah (Studi Kasus di BSI KCP Pangkalan Tanjung Pati)” yang disusun oleh Tiara. Nim 3322036. Mahasiswa Jurusan Perbankan Syariah, Universitas Islam Negeri Sjech. M. Djamil Djambek Bukittinggi.

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh perkembangan teknologi digital yang semakin pesat serta tuntutan industri perbankan untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, dan efisien. Digitalisasi menjadi kebutuhan penting bagi perbankan syariah agar mampu bersaing dengan bank konvensional dan meningkatkan loyalitas nasabah. Meskipun BSI telah meluncurkan aplikasi Byond by BSI sebagai super app perbankan syariah, pada kenyataannya masih ditemukan kesenjangan antara potensi fitur yang tersedia dengan tingkat pemanfaatan yang digunakan oleh nasabah. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi digitalisasi perbankan syariah melalui Byond by BSI dalam meningkatkan loyalitas nasabah di Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Pembantu (KCP) Pangkalan Tanjung Pati.

Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi dan dokumentasi dengan melibatkan pihak internal BSI KCP Pangkalan Tanjung Pati dan pihak eksternal nasabah aktif yang menggunakan aplikasi Byond by BSI. Analisis data dilakukan dengan menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi digitalisasi BSI KCP Pangkalan Tanjung Pati melalui Byond by BSI dalam meningkatkan loyalitas nasabah telah dilakukan yang dimulai dari adaptasi teknologi yang dilakukan bank, inovasi layanan dan berkolaborasi dengan fintech dan strategi ini selalu mengintegrasikan nilai-nilai syariah di setiap fitur. Pemanfaatan aplikasi Byond by BSI masih dominan dalam penggunaan fitur dasar seperti fitur transfer, pembelian dan pembayaran sedangkan fitur lainnya belum dimanfaatkan secara optimal. Adapun faktor efektivitas Byond by BSI dalam meningkatkan loyalitas nasabah yaitu kualitas layanan digital, kemudahan dalam penggunaan, serta strategi edukasi dan promosi yang dilakukan oleh pihak bank.

Kata Kunci: Digitalisasi Perbankan Syariah, Byond by BSI, Loyalitas Nasabah, Bank Syariah Indonesia.