

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang melibatkan 30 informan di Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1, dapat disimpulkan bahwa:

1. Kemudahan penggunaan BYOND by BSI pada nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1

Salah satu aspek utama adalah kemudahan akses dan transaksi. Aplikasi BYOND by BSI menawarkan fitur transaksi yang lebih mudah dipahami dibandingkan BSI *Mobile*. Contoh nyata dari inovasi ini adalah penerapan *QRIS* yang menunjukkan masyarakat melakukan pembayaran tanpa uang tunai dengan cepat dan mudah.

Aspek kedua yang menonjol adalah fungsional aplikasi. Salah satu perubahan besar dalam fitur adalah penghapusan kebutuhan untuk memasukkan PIN saat mengecek saldo akun. Dengan dihilangkannya hambatan ini memberikan nasabah akses yang lebih cepat ke informasi dasar.

Desain antarmuka pengguna BYOND by BSI juga menjadi pembeda yang mencolok dibandingkan BSI *Mobile*. Aplikasi ini mengusung desain lebih sederhana, dengan penggunaan warna yang cerah dan tata letak yang jelas. Fitur – fitur ini memudahkan pengguna dalam menemukan apa yang mereka butuhkan tanpa kebingungan.

Stabilitas kinerja aplikasi adalah faktor penting lain yang harus dipehatikan. Sekitar 10% responden melaporkan adanya masalah teknis, seperti aplikasi yang sering terlambat merespon dan kesulitan dalam mengakses aplikasi.

2. Persepsi nasabah Bank Syariah Indonesia KCP Klaten Pemuda 1 mengenai migrasi aplikasi ke BYOND by BSI

Persepsi nasabah menunjukkan bahwa migrasi aplikasi ini merupakan tindakan yang positif bagi Bank Syariah Indonesia dalam beradaptasi dengan tuntutan keuangan nasabah dan menghadapi persaingan di industry perbankan. Meskipun terdapat beberapa kendala teknis yang perlu

diperbaiki, kemampuan untuk membuka beberapa rekening sekaligus serta prosedur pembukaan yang mudah menjadi keuntungan yang berarti bagi nasabah dengan berbagai kebutuhan finansial.

3. Kelebihan dari BYOND by BSI
 - a. Kemudahan penggunaan, dengan desain antarmuka yang modern dan intuitif.
 - b. Proses pembukaan rekening yang sederhana.
 - c. Fitur cek saldo yang diperbarui menjadi nilai tambah yang signifikan.
 - d. Kemampuan tarik tunai tanpa kartu ATM.
4. Kekurangan dari BYOND by BSI
 - a. Kendala teknis yang sering dialami oleh nasabah, seperti *error* dan lag saat menggunakan aplikasi.
 - b. Kurangnya pemahaman mengenai proses migrasi ke aplikasi BYOND by BSI.
 - c. Ketergantungan pada koneksi internet yang stabil juga menjadi tantangan tersendiri.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai pengalaman nasabah dalam menggunakan aplikasi BYOND by BSI, terdapat beberapa masukan yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas layanan, antara lain:

1. Peningkatan Stabilitas Kinerja Aplikasi

Bank Syariah Indonesia dapat melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap stabilitas kinerja aplikasi BYOND by BSI, untuk mengidentifikasi dan mengatasi masalah teknis, seperti lag dan error yang dapat mengganggu pengguna dalam melakukan transaksi.

2. Edukasi dan Komunikasi yang Lebih Baik

Meningkatkan komunikasi dan edukasi mengenai proses migrasi ke aplikasi BYOND by BSI sangat penting, seperti penyediaan tutorial atau panduan penggunaan aplikasi.

Dengan saran diatas, diharapkan Bank Syariah Indonesia dapat meningkatkan pelayanan, memperkuat hubungan dengan nasabah, dan

memastikan mereka tetap kompetitif di pasar perbankan yang semakin berkembang.

Rekomendasi untuk penelitian selanjutnya mencakup studi yang bersifat jangka panjang guna menilai apakah kepuasan pengguna mengalami peningkatan yang bersifat permanen atau hanya merupakan efek dari pengalaman awal setelah proses migrasi. Disamping itu, analisis segmentasi pengguna menurut usia, lokasi, dan seberapa sering mereka menggunakan layanan akan sangat berguna dalam memahami kebutuhan yang lebih mendetail. Pendekatan yang komprehensif ini memberi peluang bagi Bank Syariah Indonesia untuk memperbaiki layanan dan memenuhi harapan pelanggan dalam era digital yang terus berubah.