

**STUDI KEPUASAN NASABAH ATAS LAYANAN DIGITAL BYOND BY
BSI PADA BSI KCP MALANG SOEKARNO – HATTA**

TUGAS AKHIR

Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai
Derajat Ahli Madya Manajemen



**PROGRAM STUDI KEUANGAN DAN PERBANKAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA DIREKTORAT VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2025

TUGAS AKHIR

**STUDI KEPUASAN NASABAH ATAS LAYANAN DIGITAL BYOND BY BSI
PADA BSI KCP MALANG SOEKARNO-HATTA**

oleh :

Siti Kayne Nur Aisyah Darmawan

202210190511003

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 22 Juli 2025

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dr. Eris Tri Kurniawati, SE,MM.Ak

Venus Kusumawardana, SE, MM

Dekan,

Ketua Program Studi,

Dr. Lailis Syafaah, M.T

Novi Primita Sari SE.,M.Ec.Dev



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

STUDI KEPUASAN NASABAH ATAS LAYANAN DIGITAL BYOND BY BSI PADA BSI KCP MALANG SOEKARNO-HATTA

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Siti Kayne Nur Aisyah Darmawan**

NIM : **202210190511003**

Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 22 Juli 2025 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan guna memperoleh gelar Ahli Madya Manajemen pada Universitas Muhammadiyah Malang.

Susunan Tim Penguji :

Penguji I : **Novi Primita Sari SE.,M.Ec.Dev**

Penguji II : **Dhurotus Sangadah, MM**


Penguji III : **Dr. Eris Tri Kurniawati, SE,MM.Ak**

Penguji IV : **Venus Kusumawardana, SE, MM**

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan,

Dr. Lailla Syaifaah, M.T

Ketua Program Studi,

Novi Primita Sari SE.,M.Ec.Dev

PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Siti Kayne Nur Aisyah Darmawan

NIM : 202210190511003

Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan

Surel : darmawankayne@gmail.com

Dengan demikian menyatakan bahwasannya :

1. Tugas Akhir dengan judul “Studi Kepuasan Nasabah Atas Layanan Digital Beyond by BSI pada BSI KCP Malang Soekarno - Hatta” secara keseluruhan merupakan asli dan benar-benar hasil karya saya selaku penulis, bukan hasil karya penulis lain dengan mengatasmakan saya sebagai penulis, serta bukan hasil plagiat (*plagiarism*) dari karya penulis lain.
2. Karya penulis lain dan pendapat para ahli yang ada pada Tugas Akhir ini akan dijadikan sebagai bahan referensi (rujukan). Sehingga akan tertulis serta dicantumkan dengan penulisan ilmiah yang sesuai dan yang berlaku sebagai bahan sumber dan bahan acuan dalam terselesaikannya tugas akhir ini.
3. Pernyataan ini penulis buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka penulis bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi lainnya yang sesuai dengan hukum peraturan perundang-undangan yang berlaku secara sah.

Malang, 30 Juli 2025



Siti Kayne Nur A.D

**STUDI KEPUASAN NASABAH ATAS LAYANAN DIGITAL BYOND BY
BSI PADA BSI KCP MALANG SOEKARNO – HATTA**

Oleh :

Siti Kayne Nur Aisyah Darmawan

Program Studi Keuangan dan Perbankan

Program Diploma tiga

Fakultas Vokasi

Universitas Muhammadiyah Malang

Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang

Surel : darmawankayne@gmail.com

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital Byond by BSI pada BSI KCP Malang Soekarno–Hatta, serta menganalisis bagaimana Bank Syariah Indonesia (BSI) menyesuaikan standar layanan berdasarkan umpan balik nasabah. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh proses migrasi dari aplikasi BSI Mobile ke Byond by BSI yang diluncurkan sejak tahun 2024. Perubahan sistem tersebut memengaruhi pengalaman layanan digital nasabah, terutama pada aspek stabilitas dan kemudahan dalam menyampaikan keluhan. Seiring berkembangnya layanan digital di perbankan syariah, alur penyelesaian masalah dalam aplikasi menjadi faktor penting dalam membentuk kepuasan pengguna. Meskipun aplikasi ini memberikan kemudahan transaksi dan tampilan baru, masih ditemukan keluhan seperti error, gangguan sistem, dan kurang optimalnya respons digital terhadap permasalahan nasabah. Temuan tersebut menjadi dasar dilakukannya penelitian ini untuk mengevaluasi pengalaman pengguna serta efektivitas penyesuaian standar layanan yang diterapkan oleh BSI. **Kata kunci : kepuasan nasabah, layanan digital, Byond by BSI, bank syariah Indonesia, standar layanan**

**CUSTOMER SATISFACTION STUDY ON DIGITAL SERVICES BYOND
BY BSI AT BSI KCP MALANG SOEKARNO – HATTA**

By :

Siti Kayne Nur Aisyah Darmawan

Finance and Banking Studies
Associate Degree
Vocational Faculty
University of Muhammadiyah Malang
Raya Tlogomas 246, Malang
Email : darmawankayne@gmail.com

ABSTRACT

This final project aims to identify the level of customer satisfaction with the Byond by BSI digital service at BSI KCP Malang Soekarno-Hatta and analyze how Bank Syariah Indonesia (BSI) adjusts its service standards based on customer feedback. This research is motivated by the migration process from the BSI Mobile application to Byond by BSI, launched in 2024. This system change impacts customers' digital service experience, particularly in terms of stability and ease of complaint submission. As digital services in Islamic banking evolve, the in-app problem-solving process has become a critical factor in shaping user satisfaction. Although the application offers ease of transactions and a new interface, complaints still arise, such as errors, system disruptions, and suboptimal digital responses to customer issues. These findings form the basis for this research to evaluate the user experience and the effectiveness of the service standard adjustments implemented by BSI.

Keywords : customer satisfaction, digital services, Byond by BSI, bank syariah Indonesia, service standards

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Studi Kepuasan Nasabah Atas Layanan Digital Byond By BSI Pada BSI KCP Malang Soekarno-Hatta”** Dalam hal ini, penyusunan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk perolehan gelar ahli madya (A.Md) pada penyelesaian studi, pada program studi diploma 3 (tiga) Perbankan dan Keuangan, fakultas vokasi, Universitas Muhammadiyah Malang.

Dalam terselesaikannya tugas akhir ini penulis sangat menyadari bahwa banyak bantuan serta kontribusi berbagai pihak agar terselesaikannya tugas akhir ini, baik bantuan berupa moril maupun meteril yang dapat membuat tekad dan semangat penulis untuk menyelesaikan salah satu syarat penyelesaian studi dan perolehan gelar. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati memberikan ucapan terimakasih kepada :

1. Ibu Dr. Lailis Syafaah, M.T, selaku Dekan dari Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Ibu Novi Primita Sari, M.Ec.Dev, selaku Ketua Jurusan Program Studi D-III Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Ibu Dr. Eris Tri Kurniawati SE., MM., Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir
4. Bapak Venus Kusumawardana, SE., MM, selaku Dosen Pembimbing II yang telah bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini
5. Segenap bapak dan ibu dosen program studi Diploma-III perbankan dan keuangan Direktorat Vokasi dan pelatihan Universitas Muhammadiyah Malang,
6. Ibu Mila selaku Branch Manager dan Ibu Gresika selaku Branch Operation and Service Manager di BSI KCP Malang Soekarno-Hatta yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan PKL di BSI KCP Malang Soekarno-Hatta

7. Ibu Esti, Bapak Mamad, Bapak Aji, Kak linkan, Kak Reza, Ibu Risca, Kak Arlik, Kak Unggul beserta seluruh staff Bank BSI KCP Malang Soekarno-Hatta yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam melaksanakan kegiatan PKL di BSI KCP Malang Soekarno-Hatta
8. Kepada kedua orang tua dan dua kakak tercinta penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan dan doa yang tulus
9. Kepada Reinaldy Ramadhani yang telah memberikan support, dukungan dan yang selalu mendengarkan keluh kesah yang di alami oleh penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
10. Irma, Arneta, Sofi, Delvina, Tina, yang sudah memberikan support, dukungan dan membantu dalam pengerjaan Tugas Akhir ini
11. Teman teman PKL saya Dewi, Nabila, dan Biya yang telah memberikan bantuan dan dukungannya sehingga kegiatan PKL ini dapat berjalan dengan baik

Malang, 26 April 2025

Siti Kayne Nur A.D



DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
11.1 Latar Belakang.....	1
11.2 Rumusan Masalah.....	3
11.3 Tujuan Penelitian	3
11.4 Manfaat Penelitian	3
11.5 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja.....	4
BAB II HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA.....	9
2.1 Gambaran Umum.....	9
2.1.1 Sejarah PT. Bank Syariah Indonesia.....	9
2.1.2 Lokasi PT. Bank Syariah Indonesia KCP Malang Soekarno-Hatta.	10
2.1.3 Filosofi Logo PT. Bank Syariah Indonesia (BSI)	11
2.1.4 Visi dan Misi PT. Bank Syariah Indonesia	12
2.1.5 Struktur Organisasi BSI KCP Soekarno-Hatta	12
2.2 Gambaran Umum Unjuk Kerja yang Dijalankan.....	17
2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang dijalankan.....	18
2.4 Pemecahan Masalah Yang Diambil.....	34
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	37
3.1 Simpulan.....	37

3.2	Saran.....	37
	DAFTAR PUSTAKA.....	39
	LAMPIRAN	41



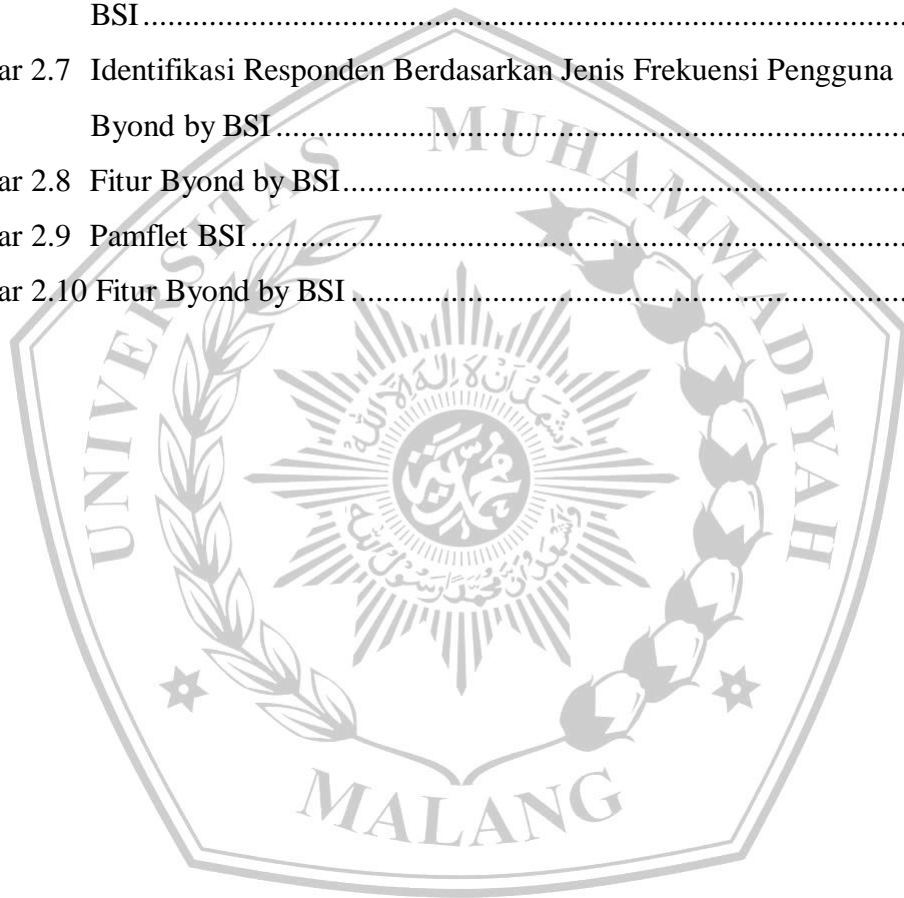
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 SKKNI	6
Tabel 2.1 Pengkategorian Nilai Hasil Kuesioner	25
Tabel 2.2 Interpretasi Skor Rata-Rata	26
Tabel 2.3 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi <i>Tangible</i>	27
Tabel 2.4 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi <i>Reliability</i>	28
Tabel 2.5 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi <i>Responsiveness</i>	29
Tabel 2.6 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi <i>Assurance</i>	30
Tabel 2.7 Rekapitulasi Hasil Kuesioner Dimensi <i>Empathy</i>	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo Bank BSI.....	11
Gambar 2.2	struktur organisasi BSI KCP Malang Soekarno-Hatta.....	13
Gambar 2.3	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	20
Gambar 2.4	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Usia	21
Gambar 2.5	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Gaji	22
Gambar 2.6	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Lama Menjadi Nasabah BSI.....	23
Gambar 2.7	Identifikasi Responden Berdasarkan Jenis Frekuensi Pengguna Byond by BSI.....	24
Gambar 2.8	Fitur Byond by BSI.....	33
Gambar 2.9	Pamflet BSI.....	33
Gambar 2.10	Fitur Byond by BSI.....	34






DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian.....	41
Lampiran 2 Rekapitulasi Hasil Kuesioner.....	45



Artikel 1

STUDI KEPUASAN NASABAH ATAS LAYANAN DIGITAL BYOND BY BSI PADA BSI KCP MALANG SOEKARNO – HATTA

 SITI KAYNE NUR AISYAH DARMAWAN
 D3 Perbankan dan Keuangan Wisuda III
 University of Muhammadiyah Malang

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3297866530

60 Pages

Submission Date

Jul 18, 2025, 2:05 PM GMT+7

9,429 Words

Download Date

Jul 18, 2025, 2:10 PM GMT+7

56,767 Characters

File Name

NAN_DIGITAL_BYOND_BY_BSI_PADA_BSI_KCP_MALANG_SOEKARNO_HATTA.docx

File Size

834.8 KB




4% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report


- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 4%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags



1 Integrity Flag for Review

-  **Hidden Text**
54 suspect characters on 5 pages
Text is altered to blend into the white background of the document.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

- 4%  Internet sources
- 0%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	
skkni-api.kemnaker.go.id		4%