

**OPTIMALISASI LAYANAN *MOBILE BANKING* MELALUI
TRANSFORMASI DIGITAL PADA APLIKASI *BYOND*
(STUDI PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR
CABANG MALANG SENGKALING)**

TUGAS AKHIR

Sebagai Pemenuhan Salah Satu Syarat Pencapaian
Derajat Ahli Madya Perbankan dan Keuangan



Disusun Oleh :

**AL-FIANTI RIZQI OKTAVIANINGSIH
202210190511009**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA TIGA
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG
2025**

TUGAS AKHIR

OPTIMALISASI LAYANAN MOBILE BANKING MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL PADA APLIKASI BYOND

(Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Sengkaling)

oleh :

Al-fianti Rizqi Oktavianingsih

202210190511009

Diterima dan disetujui

Pada tanggal 24 Juli 2025

Pembimbing I,



Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev

Pembimbing II,



Venus Kusumawardana, SE., MM

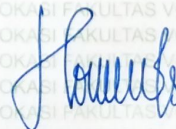


Dekan,



Dr. Lailis Syafaah, M.T

Ketua Program Studi,



Novi Primita Sari, S.E., M.Ec Dev

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

OPTIMALISASI LAYANAN MOBILE BANKING MELALUI TRANSFORMASI DIGITAL PADA APLIKASI BYOND

(Studi Pada PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Sengkaling)

Yang disiapkan dan disusun oleh :

Nama : **Al-fianti Rizqi Oktavianingsih**

NIM : **202210190511009**

Jurusan : **D3 Perbankan dan Keuangan**

Telah dipertahankan di depan penguji pada tanggal 24 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 : **Dr. Eris Tri Kurniawati, SE., MM., Ak**

Penguji II : **Yunan Syaifullah, SE., M.Sc**

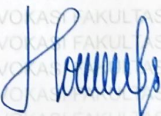
Penguji III : **Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev**

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

1. 
2. 
3. 
4. 

Dekan,

Dr. Lailis Syafaah, M.T

Ketua Program Studi,

Novi Primita Sari, S.E., M.Ec Dev

PERNYATAAN ORISINALISASI

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Al-fianti Rizqi Oktavianingsih

NIM : 202210190511009

Program Studi : D-3 Perbankan dan Keuangan

Email : alfiantirizqi15@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan benar-benar hasil karya sendiri, baik Sebagian maupun keseluruhan, bukan hasil karya orang lain dengan mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil penjiplakan (plagiarism) dari hasil karya orang lain.
2. Karya dan pendapat orang lain yang dijadikan bahan rujukan (referensi) dalam Tugas Akhir ini, secara tertulis dan secara jelas dicantumkan sebagai bahan / sumber acuan dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan di daftar pustaka sesuai dengan ketentuan ilmiah yang berlaku;
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis dan sanksisanksi lainnya yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Malang, 24 Juli 2025



Al-fianti Rizqi Oktavianingsih

**OPTIMALISASI LAYANAN *MOBILE BANKING* MELALUI
TRANSFORMASI DIGITAL PADA APLIKASI *BYOND*
(STUDI PADA PT BANK SYARIAH INDONESIA KANTOR CABANG
MALANG SENGKALING)**

Oleh:

Al-fianti Rizqi Oktavianingsih

Program Studi Perbankan dan Keuangan
Program Diploma Tiga
Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : alfiantirizqi15@gmail.com

ABSTRAK

Perkembangan teknologi digital telah mendorong industri perbankan untuk berinovasi, salah satunya melalui layanan *mobile banking*. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) meluncurkan aplikasi *BYOND* sebagai bentuk transformasi digital dari aplikasi sebelumnya, *BSI Mobile*. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana strategi sosialisasi, pelaksanaan, dan monitoring pelayanan pengguna aplikasi *BYOND* dilakukan di BSI KCP Malang Sengkaling. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan disosialisasikan secara intensif melalui *Zoom Meeting* dan forum doa pagi rutin. Pelaksanaan layanan dilakukan dengan pendekatan aktif seperti edukasi langsung, pendampingan aktivasi, dan komunikasi melalui berbagai media. *Monitoring* dilakukan secara berkala melalui laporan manual dan evaluasi hasil tindak lanjut pegawai terhadap nasabah. Kendala yang muncul, seperti *Maintenance* sistem, *human error*, hingga ketidaksesuaian data, ditangani dengan pendekatan solutif dan edukatif. Penelitian ini menegaskan bahwa optimalisasi layanan *mobile banking* tidak hanya bergantung pada sistem aplikasi, tetapi juga pada kesiapan sumber daya manusia dan strategi komunikasi yang berkelanjutan.

Kata kunci: *Mobile Banking*, transformasi digital, aplikasi *BYOND*, layanan nasabah, BSI

**OPTIMIZING MOBILE BANKING SERVICES THROUGH DIGITAL
TRANSFORMATION IN THE *BYOND* APPLICATION
(A CASE STUDY AT PT BANK SYARIAH INDONESIA, MALANG
SENGKALING BRANCH)**

By:

Al-fianti Rizqi Oktavianingsih

*Banking and Finance Study Program
Diploma Three Programme
Faculty of Vocational Studies
University of Muhammadiyah Malang
Jl. Raya Tlogomas No. 246 Malang
Email : alfiantirizqi15@gmail.com*

ABSTRACT

*The advancement of digital technology had encouraged the banking industry to innovate, particularly through mobile banking services. PT Bank Syariah Indonesia (BSI) launched the *BYOND* application as a digital transformation of the previous BSI Mobile app. This study aimed to examine the strategies of socialization, implementation, and monitoring of the *BYOND* application service at BSI KCP Malang Sengkaling. A qualitative descriptive method with a case study approach was used. The results showed that service strategies were intensively socialized through Zoom Meetings and daily morning forums. Service implementation was carried out actively through direct education, activation assistance, and communication via multiple media. Monitoring was conducted periodically through manual reports and follow-up evaluations of customer engagement. Issues such as system Maintenance, human error, and data discrepancies were handled using communicative and educational approaches. This study emphasized that the optimization of mobile banking services relied not only on the application system but also on human resource readiness and continuous communication strategies.*

Keywords: *Mobile Banking, digital transformation, *BYOND* application, customer service, BSI*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim.

Alhamdulillahirabbilalamin puji serta syukur penulis haturkan kepada Kehadirat Allah SWT atas karunia, rahmat, petunjuk, kemudahan serta hidayah-Nya. Kemudian tak lupa shalawat serta salam senantiasa penulis curahkan kepada junjungan nabi Muhammad SAW, karena berkat-Nya lah penulis dapat menyelesaikan penulisan Tugas Akhir.

Tugas Akhir ini merupakan salah satu bentuk pemenuhan syarat guna mendapatkan gelar Ahli Madya dalam penyelesaian pada program studi D-3 Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang. Dalam hal ini, penulis banyak menerima dukungan serta bantuan berupa materil dan moril yang membantu penulis mengumpulkan tekad dan semangat dalam menyelesaikan masa studi. Sehingga di kesempatan ini penulis sampaikan terima kasih sebanyak-banyaknya kepada:

1. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si. sebagai Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
2. Dr. Lailis Syafa'at, MT sebagai Dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Malang.
3. Novi Primita Sari, SE., M.Ec.Dev sebagai Ketua Prodi D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang sekaligus sebagai dosen pembimbing 1 (satu).
4. Venus Kusumawardana, SE, M.M sebagai dosen pembimbing 2 (dua).
5. Dhurotus Sangadah, SE., M.M yang telah memberikan support serta memberikan ilmu, pengalaman, dan pembelajaran yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak dan ibu dosen serta staff program studi D-3 perbankan dan keuangan yang sudah memberi bimbingan, mengajarkan, pengarahan serta mengajarkan banyak ilmu selama perkuliahan.
7. Kepada seluruh staff PT Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Malang Sengkaling, yang telah secara langsung memberi bimbingan, arahan, serta informasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

8. Teruntuk Mama tercinta, Iis Estiningsih dan juga keluarga, terimakasih sudah selalu berjuang demi kehidupan penulis, telah memberikan banyak kasih sayang dengan penuh cinta, menyemangati penulis, memotivasi, serta memberi dukungan serta do'a sampai penulis mampu menyelesaikan studinya sampai mendapat gelar Ahli Madya.
9. Muhammad Syaifullah Yusup, terima kasih atas dukungan, kesabaran, dan semangat yang telah diberikan selama proses ini. Peranmu sangat berarti bagi penulis.
10. Kepada rekan-rekan mahasiswa terutama Program Studi D-3 Perbankan dan Keuangan Universitas Muhammadiyah Malang atas kerjasama, kekompakan dan dukungan selama penulis menempuh pendidikan serta menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini.
11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sampaikan satu persatu yang sudah banyak menyemangati dan membantu bertukar pemikiran demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan Tugas Akhir ini.

Semoga Allah SWT memberikan pahala yang melimpah atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan kepada penulis. Penulis sadar bahwasanya dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, satu kehormatan bagi penulis apabila bapak / ibu bisa memberikan masukan, kritik, serta saran yang membangun supaya bisa lebih baik lagi. Penulis berharap Tugas Akhir ini bisa memberikan manfaat bagi penulis dan pembaca, terutama bagi untuk pengembangan ilmu pengetahuan.

Malang, 24 Juli 2025

Al-fianti Rizqi Oktavianingsih

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	ii
PERNYATAAN ORISINALISASI	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat	3
1.4 Definisi Istilah dan Unjuk Kerja	4
BAB II HASIL DAN BAHASAN PRAKTIK KERJA	8
2.1 Gambaran Umum Perusahaan	8
2.2 Elemen Kompetensi dan Kriteria Unjuk Kerja yang Dijalankan	13
2.3 Masalah dan Bahasan Unjuk Kerja yang Dijalankan	14
2.4 Pecahan Masalah yang Diambil	24
BAB III SIMPULAN DAN SARAN	28
3.1 Simpulan	28
3.2 Saran	29
DAFTAR PUSTAKA	31
BIODATA	33
LAMPIRAN	33

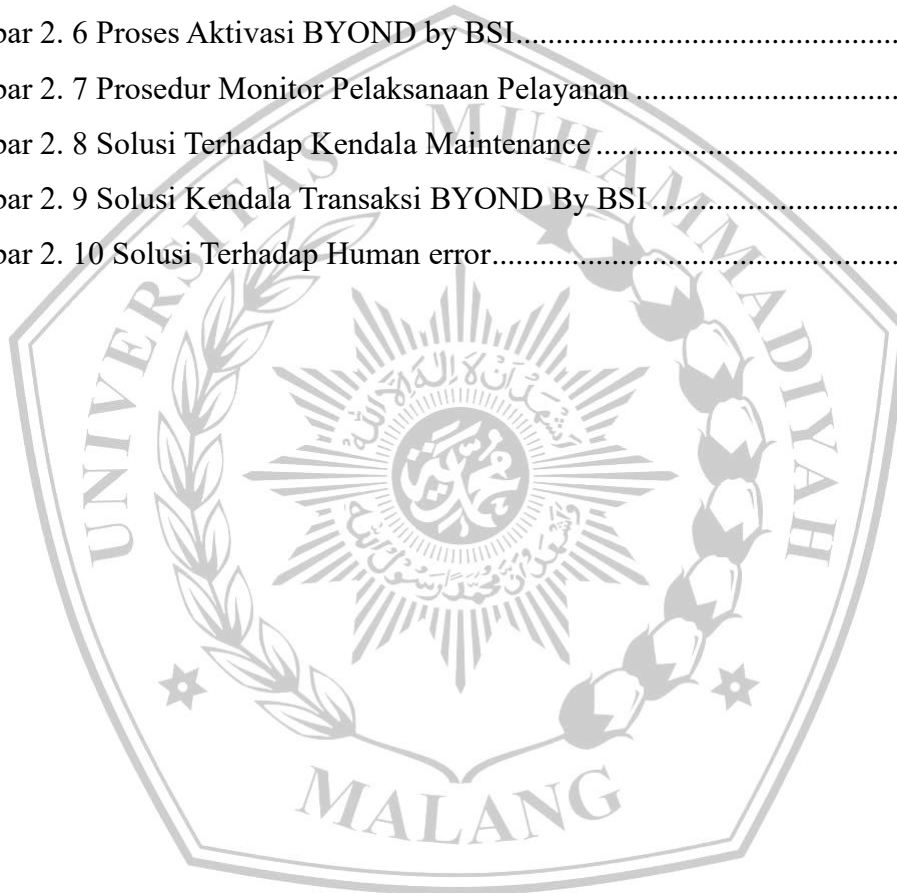
DAFTAR TABEL

Nomor	Judul	Halaman
Tabel 1. 1	SKKNI Mengelola Kualitas Pelayanan Pengguna	6



DAFTAR GAMBAR

Nomor	Judul	Halaman
Gambar 1. 1	Tampilan Awal BSI Mobile dan BYOND By BSI	1
Gambar 2. 1	Logo Bank Syariah Indonesia	9
Gambar 2. 2	Nilai – Nilai Perusahaan.....	10
Gambar 2. 3	Struktur Organisasi BSI Kcp Malang Sengkaling.....	11
Gambar 2. 4	Alur Strategi dan Rencana Kerja.....	14
Gambar 2. 5	Alur Kegiatan Rencana Kerja.....	17
Gambar 2. 6	Proses Aktivasi BYOND by BSI.....	19
Gambar 2. 7	Prosedur Monitor Pelaksanaan Pelayanan	22
Gambar 2. 8	Solusi Terhadap Kendala Maintenance	24
Gambar 2. 9	Solusi Kendala Transaksi BYOND By BSI.....	25
Gambar 2. 10	Solusi Terhadap Human error.....	26



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor	Judul	Halaman
Lampiran 1.	Penulis Mengunjungi Nasabah Secara Langsung.....	34
Lampiran 2.	Formulir Permohonan Perubahan Data Nasabah.....	35
Lampiran 3.	Hasil Wawancara	36
Lampiran 4.	Penulis Menghubungi Nasabah Melalui Telepon	39
Lampiran 5.	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian.....	40



DAFTAR PUSTAKA

- Aida Puspita, Rosyidah Septianingrum, Siti Shofiyaturrohmah, & Azkania Nabila. (2025). Systematic Literature Review (Slr): User Acceptance And Satisfaction With Byond Services By Bsi. *E-Bisnis: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Bisnis*, 18(1), 440–445. <https://doi.org/10.51903/E-Bisnis.V18i1.2835>
- Amrullah, A., & Gindy Harsono. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dalam Penggunaan Jasa O.R 44 Hotel Pagar Dewa Kota Bengkulu. *Journal Of Governance And Public Administration*, 1(1), 88–105. <https://doi.org/10.59407/Jogapa.V1i1.408>
- Ardianto, R., Ramdhani, R. F., Apriliana Dewi, L. O., Prabowo, A., Saputri, Y. W., Lestari, A. S., & Hadi, N. (2024). Transformasi Digital Dan Antisipasi Perubahan Ekonomi Global Dalam Dunia Perbankan. *Maras: Jurnal Penelitian Multidisiplin*, 2(1), 80–88. <https://doi.org/10.60126/Maras.V2i1.114>
- Arifin, B. D., & Fasa2, M. I. (2024). *Jurnal Manajemen, Akuntansi Dan Logistik Transformasi Digital Era Industri 4.0 Revolusi Layanan Yang Mengubah Lanskap Perbankan Syariah Di Indonesia* (Vol. 2, Issue 3).
- Aulia, M. Y., Idwan, H., & Hajriyanti, R. (2025). Sistem Informasi Penyusunan Rencana Kerja Berbasis Web Di Kantor Kesatuan Bangsa Dan Politik (Kesbangpol) Kota Banda Aceh. *Jurnal Ilmu Komputer Dan Teknologi Informasi*, 2(1), 33–44. <https://doi.org/10.35870/Jikti.V2i1.1343>
- Husain, F. P., Menne, F., & Setiawan, L. (2025). Analisis Efektivitas Pelaksanaan Monitoring Dan Evaluasi Pencapaian Target Pencairan Dan Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Lingkup Area Regional 18 Pt Bina Artha Ventura. *Indonesian Journal Of Business And Management*, 7(2), 345–350. <https://doi.org/10.35965/Jbm.V7i2.5380>
- Ida Ayu Putu Megawati, & Ni Nengah Rupadi Kertiriasih. (2024). Dampak Layanan Perbankan Digital Terhadap Kinerja Perbankan Di Indonesia. *Jurnal Lentera Bisnis*, 13(3), 1578–1591. <https://doi.org/10.34127/Jrlab.V13i3.1205>
- Kautsar, M., & Julaiha, S. (2023). Langkah-Langkah Manajemen Strategik Di Lembaga Pendidikan Islam. *Journal Of Instructional And Development Researches*, 3(1), 24–28. <https://doi.org/10.53621/Jider.V3i1.203>
- Lahamit, S. (2021). Sosialisasi Peraturan Daerah Dalam Rangka Optimalisasi Fungsi Legislasi Anggota Dprd Provinsi Riau (Studi Pelaksanaan Sosialisasi Peraturan Daerah Di Masa Pandemi Covid 19). *Publika: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 32–45. [https://doi.org/10.25299/Jiap.2021.Vol7\(1\).6766](https://doi.org/10.25299/Jiap.2021.Vol7(1).6766)
- Maharani, S. P., Fauzi, A., Whardani, S. P., Anggraini, M., & Mauliana, M. (2023). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Disiplin Kerja Dan Kinerja Pt Mega Kargo Logistik. *Jurnal Kewirausahaan Dan Multi Talenta*, 1(4), 199–211. <https://doi.org/10.38035/Jkmt.V1i4.101>

- Masrohatin, S., Yunus, M., Maulana, F., Abu, M., Hidayatullah, W., Syariah, P., Kiai, U., Achmad, H., Jember, S., & Com, S. (2025). Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Nasabah Melalui Mobile Banking Byond By Bsi. *Jurnal Penelitian Nusantara*, 1, 465–472. <https://doi.org/10.59435/Menuis.V1i3.138>
- Nursiah, N., Ferils, Muh., & Kamarudin, J. (2022). Analisis Minat Menggunakan Mobile Banking. *Akuntabel*, 19(1), 91–100. <https://doi.org/10.30872/Jakt.V19i1.10711>
- Pandi, A., & Ramin, Moh. (2025). Analisis Dampak Aplikasi Byond Terhadap Produktivitas Karyawan Di Bsi Kabupaten Sampang. *Prospeks: Prosiding Pengabdian Ekonomi Dan Keuangan Syariah*, 4(1), 709–722. <https://doi.org/10.32806/Pps.V4i1.759>
- Panggabean, A. N. (2021). *Memahami Dan Mengelola Transformasi Digital*. <https://doi.org/10.31219/Osf.Io/S36wq>
- Sagita, N. G., Kartikasari, M., Asyrofi, M. H., & Hayati, K. R. (2022). Optimalisasi Digital Marketing Untuk Pengembangan Umkm Kelurahan Kebonsari Kecamatan Jambangan Kota Surabaya. *Jurnal Abdi Masyarakat Indonesia*, 2(4), 1325–1332. <https://doi.org/10.54082/Jamsi.430>






2% Overall Similarity

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

Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text

Top Sources

- 2%  Internet sources
- 4%  Publications
- 2%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags




0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

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

- 2%  Internet sources
- 4%  Publications
- 2%  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

rmhamm.lu

2%