



**KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PADA
APLIKASI BYOND BY PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

AISYAH PUTRI RAMADHINA

2210101001

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN**

JAKARTA

2025



**KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PADA
APLIKASI BYOND BY PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya**

**AI SYAH PUTRI RAMADHINA
2210101001**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Aisyah Putri Ramadhina

NIM : 2210101001

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 16 Juni 2025

Yang menyatakan,

A red rectangular meter stamp is placed over the signature. The stamp contains the text 'METERA TEMPEL' and a unique identifier '525C5AMX331707669'. To the left of the stamp, there is a vertical red stamp that reads 'SEKOLAH KEMAHIRUAN'.

Aisyah Putri Ramadhina

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Aisyah Putri Ramadhina
NIM : 2210101001
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

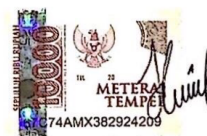
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan pada Aplikasi Byond By PT Bank Syariah Indonesia Tbk.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juni 2025.....
Yang menyatakan, materai



Aisyah Putri Ramadhina

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PADA APLIKASI BYOND BY PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk

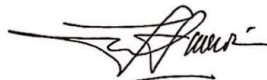
Dipersiapkan dan disusun oleh

AISYAH PUTRI RAMADHINA
2210101001

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal : 23 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



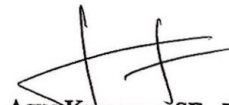
Diana Tri Wardhani, SE., MM., Ph.D
Ketua Penguji



Subur, SE., MM
Penguji I



Dr. Kudi Nur Supriadi, Sos.I., MM, CMA
Ketua Jurusan



Agus Kusmana, SE., MM
Penguji II (Pembimbing)



Kery Utami, SE., M.Si
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juni 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 23 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Aisyah Putri Ramadhina

NIM : 2210101001

Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III

Judul Tugas Akhir :

**Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pada Aplikasi Byond By PT Bank
Syariah Indonesia Tbk.**

Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang***, dengan Nilai Rata-Rata **81,15**
dan Nilai Huruf **A-**

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Tri Wardhani, SE., MM., PhD	Ketua	
2	Subur, SE., MM.	Anggota I	
3	Agus Kusmana, SE., MM.	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100	= A
80 - 84.99	= A-
75 - 79.99	= B+
70 - 74.99	= B
65 - 69.99	= B-
60 - 64.99	= C+
55 - 59.99	= C
40 - 54.99	= D
0 - 39.99	= E

Jakarta, 23 Juni 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

KEPUASAN NASABAH TERHADAP LAYANAN PADA APLIKASI BYOND BY PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk

Oleh:

Aisyah Putri Ramadhina

ABSTRAK

Penulisan ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan pada aplikasi Byond By BSI. Aplikasi yang merupakan inovasi digital terbaru dari PT Bank Syariah Indonesia Tbk ini bertujuan untuk memudahkan nasabah dalam melakukan transaksi perbankan secara *online* tanpa harus datang langsung ke kantor cabang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kepuasan pengguna masuk dalam kategori "puas", dengan mayoritas responden menyatakan puas terhadap kemudahan dan kenyamanan penggunaan aplikasi Byond By BSI. Untuk meningkatkan kualitas layanan secara keseluruhan, masih ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan, seperti stabilitas aplikasi. Penulisan ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PT Bank Syariah Indonesia Tbk dalam mengembangkan aplikasi Byond agar semakin sesuai dengan ekspektasi para nasabah.

Kata kunci: kepuasan pengguna, layanan digital, aplikasi Byond by BSI, Bank Syariah Indonesia.

CUSTOMER SATISFACTION WITH SERVICES IN THE BYOND APPLICATION BY PT BANK SYARIAH INDONESIA Tbk

By:

Aisyah Putri Ramadhina

ABSTRACT

This writing is done to measure the level of user satisfaction with the services on the Byond By BSI application. The application, which is the latest digital innovation from PT Bank Syariah Indonesia Tbk, aims to make it easier for customers to conduct banking transactions online without having to come directly to the branch office. The results of the study show that overall user satisfaction falls into the "satisfied" category, with the majority of respondents stating that they are satisfied with the ease and convenience of using the Byond By BSI application. To improve the overall quality of service, there are still several things that need to be improved, such as application stability. This writing is expected to be an input for PT Bank Syariah Indonesia Tbk in developing the Byond application so that it is more in line with customer expectations.

Keywords: user satisfaction, digital services, Byond by BSI application, Bank Syariah Indonesia.

PRAKATA

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Tugas Akhir ini dengan maksimal. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar ahli madya. Laporan Tugas Akhir ini mengangkat judul **“Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan Pada Aplikasi Byond by PT Bank Syariah Indonesia Tbk.”**

Penyusunan laporan ini tidak lepas dari dukungan dan bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Agus Kusmana, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan selama pembuatan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Kery Utami, SE.,M.Si selaku ketua program studi D3 Perbankan dan Keuangan yang selalu memberikan masukan dan dukungan selama perkuliahan hingga pengerjaan Tugas Akhir ini.
3. Ibu Susanti dan Bapak Irfan Irawan selaku orang tua penulis yang selalu memberikan motivasi, dukungan, dan doa yang tiada henti.
4. Dinda Clara, Nadira Faras, dan Naia Andira selaku teman dekat penulis yang juga membantu dari awal perkuliahan dimulai.
5. Teman-teman dan pihak yang telah membantu penulis dalam penulisan Tugas Akhir ini

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa mendatang. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca.

Jakarta, 16 Juni 2025

(Aisyah Putri Ramadhina)

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan Tugas Akhir.....	3
I.3 Manfaat Tugas Akhir.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
II.1 Pengertian Bank.....	4
II.2 Jenis-jenis Bank.....	5
II.3 Pengertian Bank Syariah.....	6
II.4 Jenis-Jenis Bank Syariah.....	8
II.5 Tujuan Bank Syariah.....	9
II. 6 Pengertian Mobile Banking.....	9
II.7 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	10
BAB III METODE PENULISAN.....	12
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi.....	12
III.2 Deskripsi Data dan Informasi.....	13

BAB IV PEMBAHASAN	18
IV.1 Profil PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	18
IV.2 Struktur PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	20
IV.3 Bidang Usaha PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	24
IV.4 Aplikasi Byond By BSI.....	27
IV. 5 Deskripsi Data Penulisan.....	30
BAB V PENUTUP	69
V.1 Kesimpulan.....	69
V.2 Saran.....	69
 DAFTAR PUSTAKA	 71
RIWAYAT HIDUP	73
LAMPIRAN	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertanyaan Kuesioner pada Google Form.....	14
Tabel 2. Skala Likert Summated Rating (SLR).....	17
Tabel 3. Rumus Dasar Persentase.....	17
Tabel 4. Kemudahan Memahami Aplikasi Byond By BSI.....	34
Tabel 5. Kemudahan Mengakses Aplikasi Byond By BSI.....	36
Tabel 6. Tingkat Kemudahan Aplikasi Byond By BSI dalam Merespon.....	37
Tabel 7. Kepuasan Fitur Aplikasi Byond By BSI yang Beragam.....	40
Tabel 8. Kepuasan Fitur Aplikasi Byond By BSI yang Bermanfaat.....	41
Tabel 9. Kepuasan Aplikasi Byond By BSI Yang Jarang Terjadi Gangguan.....	42
Tabel 10. Kepuasan Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	44
Tabel 11. Kenyamanan Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	45
Tabel 12. Kesukaan Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	46
Tabel 13. Kepuasan Terhadap Desain Aplikasi Byond By BSI.....	48
Tabel 14. Kepuasan Layanan Customer Service yang Responsif.....	49
Tabel 15. Kepuasan Layanan Customer Service dalam Menangani Keluhan.....	50
Tabel 16. Kepuasan Layanan Customer Service Sesuai Kebutuhan.....	52
Tabel 17. Kepuasan Karena Tidak Terdapat Biaya Admin Per-Bulan.....	53
Tabel 18. Kepuasan Terhadap Aplikasi Byond By BSI untuk Jangka Panjang.....	54
Tabel 19. Keinginan untuk Merekomendasikan Aplikasi Byond By BSI.....	56
Tabel 20. Kepuasan Penggunaan Aplikasi Byond By BSI Secara Keseluruhan....	57
Tabel 21. Fitur Keamanan Berfungsi dengan Sangat Baik.....	61
Tabel 22. Keamanan Menyimpan Dana Pada Aplikasi Byond By BSI.....	63
Tabel 23. Keamanan Transaksi Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	18
Gambar 2. Aplikasi Byond.....	27
Gambar 3. Grafik Responden Nasabah PT Bank Syariah Indonesia Tbk.....	31
Gambar 4. Grafik Responden Pengguna Aplikasi Byond By BSI.....	32
Gambar 5. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	32
Gambar 6. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Gambar 7. Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	34
Gambar 8. Grafik Persentase Kemudahan Memahami Aplikasi Byond By BSI....	35
Gambar 9. Grafik Persentase Kemudahan Mengakses Aplikasi Byond By BSI....	36
Gambar 10. Grafik Persentase Kemudahan Aplikasi Byond By BSI dalam Merespon.....	37
Gambar 11. Tampilan Aplikasi Byond By BSI.....	38
Gambar 12. Grafik Persentase Kepuasan Fitur Aplikasi Byond By BSI yang Beragam.....	40
Gambar 13. Grafik Persentase Kepuasan Fitur Aplikasi Byond By BSI yang Bermanfaat.....	41
Gambar 14. Grafik Persentase Kepuasan Aplikasi Byond By BSI Yang Jarang Terjadi Gangguan.....	43
Gambar 15. Kepuasan Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	44
Gambar 16. Kenyamanan Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	45
Gambar 17. Kesukaan Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	47
Gambar 18. Kepuasan Terhadap Desain Aplikasi Byond By BSI.....	48
Gambar 19. Kepuasan Layanan Customer Service yang Responsif.....	49
Gambar 20. Kepuasan Layanan Customer Service dalam Menangani Keluhan....	51
Gambar 21. Kepuasan Layanan Customer Service Sesuai Kebutuhan.....	52
Gambar 22. Kepuasan Karena Tidak Terdapat Biaya Admin Per-Bulan.....	53
Gambar 23. Kepuasan Terhadap Aplikasi Byond By BSI untuk Jangka Panjang..	55
Gambar 24. Keinginan untuk Merekomendasikan Aplikasi Byond By BSI.....	56
Gambar 25. Kepuasan Penggunaan Aplikasi Byond By BSI Secara Keseluruhan	57
Gambar 26. Fitur Aplikasi Byond By BSI.....	58
Gambar 27. Fitur Portofolio Aplikasi Byond By BSI.....	59

Gambar 28. Fitur Produk Aplikasi Byond By BSI.....	59
Gambar 29. Fitur Keamanan Berfungsi dengan Sangat Baik.....	62
Gambar 30. Keamanan Menyimpan Dana Pada Aplikasi Byond By BSI.....	63
Gambar 31. Keamanan Transaksi Menggunakan Aplikasi Byond By BSI.....	64
Gambar 32. Tampilan Awal Aplikasi Byond By BSI.....	66
Gambar 33. Tampilan Login Sidik Jari Aplikasi Byond By BSI.....	66
Gambar 34. Tampilan Login Password Aplikasi Byond By BSI.....	67
Gambar 35. Tampilan Login Automatic Closed Aplikasi Byond By BSI.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	74
Lampiran 2. Kartu Monitor.....	75
Lampiran 3. Kuesioner Penelitian Tugas Akhir.....	76
Lampiran 4. Perolehan Data Kuesioner Tugas Akhir.....	81
Lampiran 5. Bukti Penyebaran Kuesioner.....	82