



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

# PROSEDUR AKTIVASI BYOND BY BSI: STUDI KASUS DI KCP BOGOR KOTA WISATA



Disusun Oleh:

Syifa Wahyuningsih

2205311064

POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

HASIL PRAKTIK KERJA LAPANGAN

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Diploma III Politeknik

PROGRAM STUDI DIPLOMA III ADMINISTRASI BISNIS

ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2025



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

Nama : Syifa Wahyuningsih  
NIM : 2205311064  
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Aktivasi BYOND BY  
BSI: Studi Kasus Di KCP Bogor Kota Wisata

Depok, 28 Juli 2025

Koordinator Progam Studi

Dosen Pembimbing

**Taufik Akbar, S.E. M.S.M.**

**Taufik Akbar, S.E. M.S.M.**

NIP. 198409132018031001

NIP. 198409132018031001

**POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga



**Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos ,M.Si.**

NIP. 19807112015041001

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**POLITEKNIK NEGERI JAKARTA  
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA  
PROGRAM STUDI DIII ADMINISTRASI BISNIS**

**LEMBAR PENGESAHAN**

Nama : Syifa Wahyuningsih  
NIM : 2205311064  
Program Studi : DIII Administrasi Bisnis  
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Aktivasi BYOND BY  
BSI: Studi Kasus Di KCP Bogor Kota Wisata

Telah berhasil dipertahankan di hadapan tim penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi Diploma III Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Selasa  
Tanggal : 22 Juni 2025  
Waktu : 10.00 WIB

**TIM PENGUJI**

Ketua Sidang : Taufik Akbar, S.E., M.S.M  
NIP. 198409132018031001  
Penguji I : Dr., M. Ikhsan, M.Si  
NIP. 196309131988031002  
Penguji II : Riskon Ginting, S.E., M.Si  
NIP. 196310161990031009

  
(.....)  
  
(.....)  
  
(.....)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
  2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “*Prosedur Aktivasi BYOND By BSI: Studi kasus di BSI KCP Bogor Kota Wisata*” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta.

Tugas akhir ini disusun berdasarkan kegiatan praktik kerja lapangan yang penulis laksanakan di PT Bank Syariah Indonesia Tbk KCP Bogor Kota Wisata, dengan dukungan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak yang turut berperan dalam proses penyelesaian tugas akhir ini. Oleh karena itu, dengan penuh rasa hormat dan terima kasih, penulis menyampaikan apresiasi kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., Selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas dalam proses pembelajaran.
2. Dr. Iis mariam.M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2021 – 2025 yang telah mendukung terlaksananya program tugas akhir.
3. Wahyudi Utomo, S.Sos ,M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga periode 2025 – 2029 yang telah mendukung terlaksananya program tugas akhir.
4. Taufik Akbar, S.E. M.S.M., selaku Dosen pembimbing tugas akhir dan Koordinator Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan serta kebijakan akademik yang mendukung kelancaran penyusunan tugas akhir ini.
5. Pimpinan dan seluruh staf PT Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Kota Wisata yang telah memberikan kesempatan, bimbingan, dan ilmu praktis selama kegiatan magang berlangsung.
6. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan moral maupun materiil.

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

7. Teman-teman mahasiswa D3 Administrasi Bisnis yang telah membantu serta menjadi teman diskusi yang menyenangkan dalam menyelesaikan tugas akhir ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah berkontribusi dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tugas akhir ini masih terdapat kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan di masa yang akan datang.

Bogor , 16 Juli 2025

Syifa Wahyuningsih





## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penulisan.....	2
1.4. Manfaat Penulisan.....	3
1.5. Metode Pengumpulan Data.....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI.....</b>	<b>5</b>
2.1 Pengertian Prosedur .....	5
2.1.1 Manfaat Prosedur .....	5
2.1.2 Karakteristik Prosedur.....	6
2.2 Aktivasi Aplikasi.....	6
2.3 Digitalisasi Layanan Perbankan.....	7
2.3.1 Perkembangan Layanan Digital Di Sektor Perbankan.....	7
2.3.2 Manfaat Dan Resiko Layanan Perbankan Digital.....	8
2.4 Pengertian Pelayanan .....	9
2.4.1 Konsep Dan Prinsip Dasar Pelayanan.....	9
2.5 Pelayanan Nasabah Di Perbankan Syariah .....	10

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2.5.1	Pengertian Pelayanan Prima.....	10
2.5.2	Peran <i>Customer Service</i> Dalam Pelayanan Digital .....	10
<b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....</b>		<b>12</b>
3.1	Sejarah Perusahaan.....	12
3.2	Visi Dan Misi Perusahaan .....	13
3.3	Nilai-Nilai Perusahaan .....	14
3.4	Lokasi Perusahaan.....	14
3.5	Produk-Produk Bank Syariah Indonesia .....	16
3.6	Struktur Organisasi.....	18
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>		<b>21</b>
4.1	Prosedur Aktivasi BYOND By BSI.....	21
4.2	Hambatan Dalam Proses Aktivasi BYOND By BSI.....	27
4.3	Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan .....	29
<b>BAB V PENUTUP.....</b>		<b>32</b>
5.1	KESIMPULAN.....	32
5.2	SARAN.....	33
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>35</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>37</b>



**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Bank Syariah Indonesia .....	12
Gambar 3.2 Lokasi Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Kota Wisata .....	15
Gambar 3.3 Gambar Perusahaan.....	15
Gambar 3.4 Struktur Organisasi BSI KCP Bogor Kota Wisata .....	19
Gambar 4.1 Flowchart Aktivasi BYOND by BSI.....	22





**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Flow Aktivasi BYOND by BSI .....	37
Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara .....	37
Lampiran 3 Dokumentasi Saat Wawancara .....	39
Lampiran 4 Melakukan Pelayanan Nasabah Terkait Aktivasi BYOND by BSI... 39	





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Selama melaksanakan kegiatan magang di Bank Syariah Indonesia Kantor Cabang Pembantu (KCP) Bogor Kota Wisata, penulis mendapatkan kesempatan untuk terlibat langsung dalam proses pelayanan nasabah, khususnya terkait aktivasi aplikasi BYOND by BSI. Dalam pelaksanaan tugas magang tersebut, penulis berperan dalam membantu nasabah mengisi data diri, menjelaskan prosedur aktivasi aplikasi, hingga mendampingi mereka saat proses verifikasi digital dilakukan. Selain itu, penulis turut membantu menyelesaikan berbagai kendala teknis yang dihadapi oleh nasabah seperti kesalahan pengisian data maupun kegagalan sistem dalam proses verifikasi wajah. Pengalaman ini memberikan wawasan baru bagi penulis mengenai pentingnya kesiapan prosedur pelayanan dan peran aktif *Customer Service* dalam mendampingi nasabah. Dari pengalaman ini juga dapat dilihat bahwa tidak semua nasabah memahami proses digitalisasi secara penuh, sehingga pendampingan langsung masih sangat dibutuhkan. Peran *Customer Service* dalam menjembatani nasabah dengan teknologi menjadi faktor penentu keberhasilan proses aktivasi aplikasi. Kegiatan magang ini juga memberikan pengetahuan praktis tentang bagaimana sebuah sistem pelayanan digital diimplementasikan secara nyata di dunia kerja. Selain itu, penulis dapat mengevaluasi langsung efektivitas prosedur pelayanan digital yang diterapkan di kantor cabang tersebut. Dengan demikian, pengalaman magang ini menjadi bekal berharga bagi penulis dalam memahami hubungan antara teori dan praktik di dunia perbankan.

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengalaman selama magang, penulis menyadari bahwa keberhasilan layanan digital banking tidak hanya bergantung pada kecanggihan teknologi aplikasi semata, melainkan juga ditentukan oleh kesiapan prosedur pelayanan yang diterapkan di kantor

cabang. Prosedur yang jelas dan mudah dipahami oleh nasabah akan sangat membantu kelancaran proses aktivasi aplikasi BYOND by BSI. Selain itu, peran *Customer Service* dalam memberikan penjelasan dan pendampingan secara langsung juga sangat penting, terutama bagi nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital. Evaluasi terhadap prosedur pelayanan ini diperlukan guna mengetahui sejauh mana implementasi sistem berjalan sesuai standar operasional yang telah ditetapkan. Melalui evaluasi ini, kendala-kendala yang sering muncul dapat diidentifikasi sehingga solusi yang tepat dapat segera dirumuskan. Hasil evaluasi diharapkan dapat menjadi acuan perbaikan dalam penyempurnaan sistem pelayanan digital ke depannya. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas layanan digital BSI dapat meningkat sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan nasabah di era digital saat ini. Evaluasi ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak manajemen BSI dalam menyusun program pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas *Customer Service*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat berkontribusi dalam pengembangan kualitas layanan perbankan syariah secara umum di Indonesia. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu mendorong BSI menjadi bank syariah digital yang lebih responsif, efisien, dan adaptif terhadap perkembangan teknologi.

## 1.2. Rumusan Masalah

1. Prosedur aktivasi aplikasi BYOND by BSI di KCP Bogor Kota Wisata.
2. Hambatan yang sering terjadi dalam aktivasi aplikasi BYOND by BSI.
3. Upaya yang dilakukan oleh pihak bank dalam mengatasi hambatan tersebut.

## 1.3. Tujuan Penulisan

1. Untuk mengetahui dan menggambarkan pelaksanaan prosedur aktivasi aplikasi BYOND by BSI di Kantor Cabang Bank Syariah Indonesia Bogor Kota Wisata.



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

2. Untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang terjadi dalam proses aktivasi aplikasi BYOND by BSI, baik dari sisi teknis maupun administratif.
3. Untuk mengetahui langkah-langkah atau solusi yang dilakukan oleh pihak bank dalam mengatasi kendala yang muncul selama proses pelayanan aktivasi aplikasi.

#### 1.4. Manfaat Penulisan

##### 1. Bagi Penulis

Penulisan ini menjadi sarana untuk mengaitkan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik nyata di dunia kerja. Penulis dapat mengembangkan kepekaan terhadap tantangan di lapangan, serta meningkatkan kemampuan analisis dan pemecahan masalah yang relevan dengan dunia administrasi bisnis.

##### 2. Bagi Perusahaan (Bank Syariah Indonesia KCP Bogor Kota Wisata)

Penelitian ini dapat menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan digital, terutama dalam hal penyempurnaan prosedur aktivasi aplikasi BYOND by BSI serta pelatihan petugas *Customer Service* dalam menghadapi kendala teknis dan komunikasi dengan nasabah.

##### 3. Bagi Dunia Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini memberikan gambaran nyata mengenai dinamika dunia kerja, khususnya di bidang pelayanan perbankan digital, yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan kurikulum atau program magang yang lebih aplikatif dan kontekstual.

#### 1.5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penyusunan laporan ini, data dikumpulkan melalui metode berikut:

##### 1. Observasi Langsung

Metode observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan aktivasi aplikasi BYOND by BSI selama kegiatan magang berlangsung. Observasi ini mencakup interaksi antara petugas



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*Customer Service* dan nasabah, tahapan-tahapan aktivasi aplikasi, serta kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaannya. Dengan melakukan pengamatan langsung, penulis dapat memahami bagaimana prosedur dijalankan secara nyata dan mengetahui kesenjangan antara standar operasional dengan praktik di lapangan.

## 2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara informal dengan pihak-pihak terkait, seperti pegawai *Customer Service*, petugas Back Office, serta beberapa nasabah yang mengalami kendala dalam aktivasi aplikasi. Wawancara ini bersifat terbuka dan fleksibel, bertujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam terkait pengalaman, pendapat, dan solusi yang diterapkan dalam menghadapi kendala. Metode ini memungkinkan penulis memperoleh data kualitatif yang kontekstual dan sesuai dengan situasi yang terjadi di tempat magang.

## 3. Dokumentasi

Metode dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data pendukung yang relevan dengan topik pembahasan melalui aktivitas perusahaan, buku, serta sumber tertulis lainnya yang menunjang penyusunan laporan ini.



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai pelayanan nasabah dalam proses aktivasi aplikasi BYOND by BSI di KCP Bogor Kota Wisata, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

##### 1. Prosedur Aktivasi BYOND by BSI

Proses aktivasi aplikasi BYOND by BSI telah dirancang secara sistematis, bertahap, dan berbasis digital untuk memberikan kemudahan bagi nasabah dalam mengakses layanan perbankan secara mandiri. Tahapan-tahapan aktivasi mencakup pengunduhan aplikasi, input data pribadi, verifikasi kartu ATM, verifikasi OTP, verifikasi wajah, hingga pembuatan *password* dan PIN transaksi. Seluruh tahapan ini ditujukan untuk memastikan keamanan dan keabsahan identitas nasabah. Walaupun aplikasi BYOND by BSI dapat diakses secara mandiri, kenyataannya sebagian nasabah masih memerlukan bimbingan dan pendampingan selama menjalani proses aktivasi.

##### 2. Hambatan dalam Proses Aktivasi BYOND by BSI

Dalam pelaksanaannya, proses aktivasi seringkali mengalami beberapa hambatan. Hambatan yang paling umum meliputi ketidaksesuaian data pribadi seperti nomor *handphone* dan NIK, kondisi kartu ATM yang tidak aktif atau sudah habis masa berlaku, kegagalan sistem dalam melakukan verifikasi wajah (*face recognition*), serta gangguan jaringan internet yang menyebabkan keterlambatan atau kegagalan dalam pengiriman kode OTP. Hambatan-hambatan tersebut tidak hanya mengganggu kelancaran proses, tetapi juga dapat menurunkan tingkat kepuasan nasabah terhadap layanan digital yang disediakan oleh bank.

##### 3. Upaya Yang Dilakukan Untuk Mengatasi Hambatan

Dalam menghadapi hambatan tersebut, pihak Bank Syariah Indonesia, khususnya petugas *Customer Service*, telah melakukan berbagai upaya untuk membantu nasabah agar tetap dapat melanjutkan proses aktivasi. Pendampingan secara langsung dilakukan untuk memastikan setiap tahap dijalankan dengan benar, termasuk dalam hal pembaruan data, penggantian kartu ATM, serta memberikan edukasi dan arahan teknis kepada nasabah. Pendekatan yang dilakukan bersifat solutif dan edukatif, dengan tujuan tidak hanya menyelesaikan kendala secara teknis, tetapi juga meningkatkan literasi digital nasabah. Peran aktif petugas dalam proses aktivasi ini menjadi faktor penting dalam menunjang keberhasilan implementasi layanan digital berbasis aplikasi BYOND by BSI.

## 5.2 SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan, maka berikut adalah saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan efektivitas dalam proses aktivasi aplikasi BYOND by BSI:

1. Bank Perlu Meningkatkan Sosialisasi Dan Edukasi Kepada Nasabah Mengenai Prosedur Aktivasi.

Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti brosur digital, video tutorial, atau layanan edukatif yang tersedia di cabang. Dengan adanya informasi yang mudah diakses dan dipahami, nasabah akan lebih siap dalam melakukan aktivasi secara mandiri tanpa mengalami kendala berarti. Hal ini juga akan membantu mengurangi ketergantungan terhadap petugas secara langsung, terutama dalam hal-hal teknis yang bersifat dasar.

2. Perlu Dilakukan Pembaruan Dan Penguatan Sistem Aplikasi BYOND By BSI Secara Berkala.

Beberapa fitur penting, seperti verifikasi wajah dan pengiriman OTP, perlu ditingkatkan stabilitasnya agar dapat berfungsi dengan baik meskipun dalam kondisi jaringan yang tidak optimal. Selain itu, pengembangan sistem yang lebih toleran terhadap perubahan wajah



### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

(misalnya karena perubahan penampilan fisik) dapat mengurangi tingkat kegagalan pada proses otentikasi biometrik.

3. Nasabah Diharapkan Dapat Secara Aktif Melakukan Pengecekan Dan Pembaruan Data Pribadi.

Pembaruan data seperti nomor *handphone*, alamat email, dan validitas kartu ATM harus dilakukan sebelum memulai proses aktivasi. Hal ini bertujuan untuk menghindari terjadinya ketidaksesuaian data yang menyebabkan kegagalan dalam proses verifikasi. Bank juga dapat menyediakan layanan pembaruan data secara digital agar lebih mudah diakses oleh nasabah.

4. Pendampingan Oleh Petugas *Customer Service* Perlu Terus Dipertahankan Dan Ditingkatkan.

Peran petugas sangat penting terutama dalam memberikan arahan kepada nasabah yang kurang familiar dengan teknologi digital. Diperlukan pula pelatihan berkala bagi petugas agar selalu mengikuti perkembangan fitur aplikasi dan dapat memberikan solusi yang cepat, tepat, serta mudah dipahami oleh berbagai segmen nasabah.



POLITEKNIK  
NEGERI  
JAKARTA

**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





## DAFTAR PUSTAKA

- Ajeng Saputri, D., Hartati, M., & Yulindasari, N. (2022). *Peranan Customer Service Terhadap Pelayanan Nasabah Pada PT Bank Pembangunan Daerah Sumatera Selatan Dan Bangka Belitung Cabang Lahat Achmad Pramudya.*
- Claudius Bona. (2024). Penerapan Layanan Prima untuk Memberikan Kepuasan Pelanggan oleh Karyawan Massimo Gelato Unesa, Surabaya Claudius Bona. In *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan West Science* (Vol. 2, Issue 01).
- Gian, E. I., Yulianthini, N. N., Novrina, P. D., Parapaga, F. B., Ajie, P., Kertayoga, W., & Veranita, M. (2023). Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan PERAN CUSTOMER SERVICE DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA PELANGGAN PADA SEMAYA ONE HOTEL. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 14(4). <https://journal.ikopin.ac.id/index.php/fairvalue>
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi.* <https://doi.org/10.13140/2.1.2637.6328>
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2021). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th ed.). Pearson Education.
- Luthfiatussa, D., Mulyadi Kosim, A., & Ibn Khaldun Bogor, U. (2023). *Strategi Optimalisasi Digitalisasi Produk Perbankan pada Bank Syariah Indonesia.* 4, 783.
- Manao, I. K. (2024). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP VOLUME PENJUALAN DI UD. ANIS BERKAT KECAMATAN TELUKDALAM. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Nias Selatan*, 7(2), 204-215. <https://doi.org/https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1338>
- Marisya, F., Aryanti, R., Desliana, T., Putri, V. W., & Darussalam, P. (2024). *Prosedur Penerapan Stock Opname Persediaan Spareparts Di PT United Tractors Tbk Cab. Palembang.* <https://doi.org/https://doi.org/10.36908/jimpa.v4i1.327>
- Microsoft Corporation. (2020). *Activation in Windows and Microsoft Software Licensing.* <https://learn.microsoft.com>
- Mirnawati Mirnawati, Budiman Haruna, & Karma Karma. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan Karang Hias di PT. Panorama Alam Tropika Jakarta Selatan. *Jurnal Bintang Manajemen*, 2(3), 79–96. <https://doi.org/10.55606/jubima.v2i3.3268>
- Oktavia, M., Universitas, D., Negeri, I., Utara, S., Tambunan, K., William, J., Ps, I. V, Estate, M., Percut, K., Tuan, S., & Serang, K. D. (2024). *Peran Customer Service Dalam Peningkatan Pelayanan Nasabah BSI KC Rantau Prapat.* 2(1), 171–176. <https://doi.org/10.61722/jiem.v2i1.681>
- Sari, D. M. , Fasa, M. I. , & , & Suharto. (2021). Manfaat dan Risiko Penggunaan Layanan Perbankan Melalui Aplikasi Mobile Banking. *Jurnal Ekonomi*

### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

*Islam, 12(2), 170., Manfaat dan risiko penggunaan layanan perbankan melalui aplikasi mobile banking.*

Yuningsih, Y., Suryani, & Azim, M. F. (2022). Hubungan Digital Banking dan Kinerja Pelayanan Bank Syariah Terhadap Upaya Customer Retention di Masa Pandemi Covid-19 Pada Bank Syariah Indonesia (BSI) Kantor Cabang Perwakilan (KCP) Kota Serang. *Journal Ekombis Review, No, 10, 1277–1284.* <https://doi.org/10.37676/ekombis.v10i2>

Zaky Fakhrezy, M. (2024). Digitalisasi perbankan syariah: Tantangan dalam menjaga keamanan data pribadi nasabah. In *Maliki Interdisciplinary Journal (MIJ) eISSN (Vol. 2).* <http://urj.uin-malang.ac.id/index.php/mij/index>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

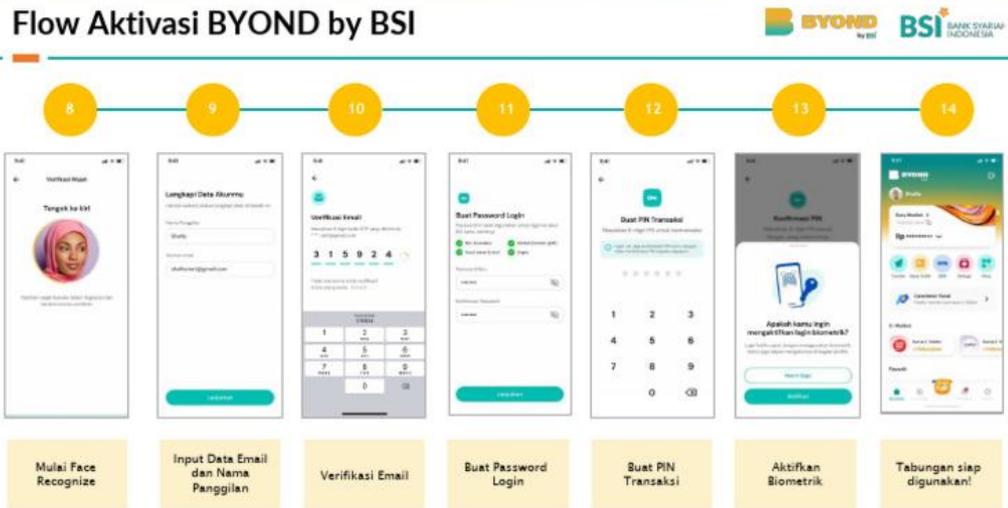
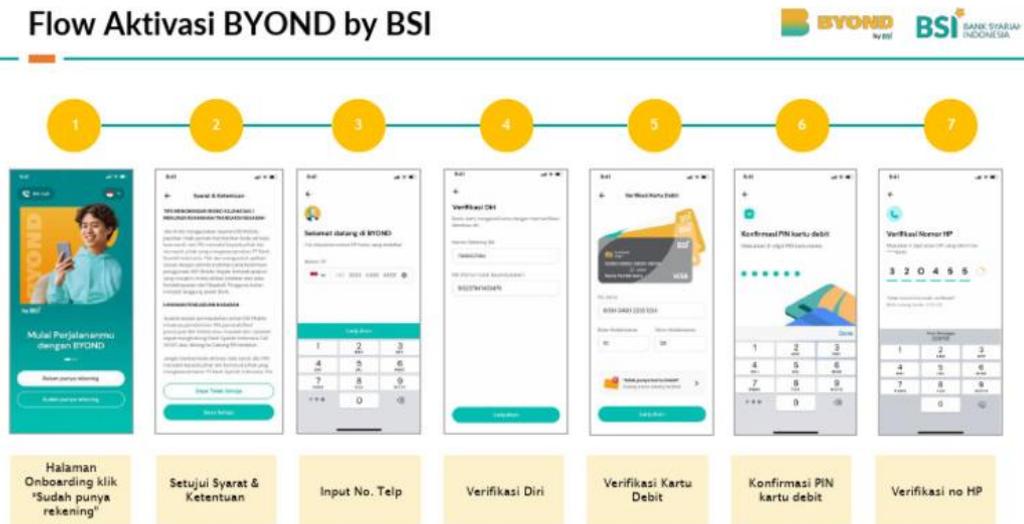
**Hak Cipta :**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



## LAMPIRAN

### Lampiran 1 Flow Aktivasi BYOND by BSI



### Lampiran 2 Pertanyaan Wawancara

No.	Pertanyaan Wawancara	Ringkasan Jawaban Narasumber
1	Prosedur standar dalam aktivasi BYOND bagi	Nasabah dapat mengunduh aplikasi BYOND dan melakukan aktivasi mandiri di rumah dengan syarat memiliki KTP, nomor rekening, nomor telepon terdaftar,

**Hak Cipta :**

- Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
- Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No.	Pertanyaan Wawancara	Ringkasan Jawaban Narasumber
	nasabah yang sudah memiliki rekening	dan kartu ATM aktif. Jika terdapat kendala, nasabah dipersilakan datang ke kantor cabang untuk dibantu <i>Customer Service</i> .
2	Apakah semua jenis tabungan bisa menggunakan BYOND atau hanya tabungan tertentu?	Rekening Simpel dan Junior belum bisa diaktivasi menggunakan BYOND. Jenis tabungan lain pada umumnya sudah bisa.
3	Berapa lama durasi aktivasi aplikasi BYOND?	Jika semua data lengkap dan proses berjalan lancar, durasi aktivasi sekitar 10 menit.
4	Masalah apa saja yang sering terjadi saat aktivasi aplikasi BYOND?	Masalah yang sering terjadi meliputi nomor <i>handphone</i> yang tidak aktif, kartu ATM yang expired atau tidak aktif, data KTP yang tidak sinkron dengan Disdukcapil, dan foto KTP yang tidak sesuai dengan kondisi wajah terkini sehingga gagal dalam verifikasi wajah.
5	Apa langkah-langkah yang dilakukan jika muncul kendala saat aktivasi?	Dilakukan pengecekan penyebab kendala, apakah dari jaringan atau dari data nasabah. Jika kendala jaringan, nasabah diminta mencoba lagi nanti. Jika kendala data, seperti ATM tidak aktif, nasabah diminta memperbarui data atau mengganti kartu ATM.
6	Bagaimana respon nasabah terhadap penggunaan aplikasi BYOND?	Respon nasabah beragam. Ada yang positif karena aplikasi praktis, ada yang negatif karena lebih nyaman dengan aplikasi mobile banking lama. <i>Customer Service</i> akan mengedukasi nasabah mengenai manfaat BYOND agar lebih memahami kelebihanannya.



## © Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

### Lampiran 3 Dokumentasi Saat Wawancara



### Lampiran 4 Melakukan Pelayanan Nasabah Terkait Aktivasi BYOND by BSI



#### Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta