



**ANALISIS SWOT PADA APLIKASI BYOND BY BSI DALAM
MENINGKATAN PELAYANAN**

LAPORAN TUGAS AKHIR

YAI NURZAMAN

2210101003

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



ANALISIS SWOT PADA APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATAN PELAYANAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

YAI NURZAMAN

2210101003

**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 : Yai Nurzaman

NIM : 2210101003

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

Jakarta, 04 Juni 2025

Yang menyatakan



Yai Nurzaman

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Yai Nurzaman
NIM : 2210101003
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma Tiga
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:

ANALISIS SWOT PADA APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

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 : 09 Juni 2025
Yang menyatakan, materai



Yai Nurzaman

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS SWOT PADA APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

Dipersiapkan dan disusun oleh

Yai Nurzaman
2210101003

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal: 19 Juni 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Jenji Gunaedi Argo, SE, MM., CLIP
Ketua Penguji



Wahyudi, SE, MM
Penguji I



Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Yudi Nur-Supriadi, Sos.I, MM, CMA
Ketua Jurusan



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 19 Juni 2025

BERITA ACARA LAPORAN TUGAS AKHIR



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, Kamis, tanggal 19 Juni 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Yai Nurzaman
NIM : 2210101003
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D-III
Judul Tugas Akhir :

Analisis SWOT Pada Aplikasi Byond by BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan

Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~Tidak Lulus~~ / ~~Sidang Ulang~~*, dengan Nilai Rata-Rata 81.5
dan Nilai Huruf A-.....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.	Ketua	
2	Wahyudi, SE, MM	Anggota I	
3	Ardhiani Fadila, S.ST., ME.	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, 19 Juni 2025

Mengesahkan
a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE, M.Si

ANALISIS SWOT PADA APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

Oleh:

Yai Nurzaman

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk menganalisis aplikasi Byond by BSI menggunakan metode analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*). Penulisan tugas akhir ini dilakukan untuk memahami kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang dihadapi oleh aplikasi dalam konteks perbankan digital syariah di Indonesia. Hasil analisis menunjukkan bahwa Byond by BSI memiliki fitur unggulan yang mendukung prinsip keuangan syariah, namun juga menghadapi tantangan dalam hal brand awareness dan masalah teknis. Peluang untuk pengembangan aplikasi sangat besar, terutama melalui inovasi fitur dan kemitraan strategis. Rekomendasi yang diberikan mencakup peningkatan edukasi pengguna, penguatan keamanan siber, dan strategi pemasaran yang lebih efektif. Diharapkan, hasil penulisan tugas akhir ini dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan aplikasi Byond by BSI dan memperkuat posisi BSI di pasar perbankan digital.

Kata Kunci: Byond by BSI, Analisis SWOT, Perbankan Syariah, Digital Banking, Rekomendasi.

ANALISIS SWOT PADA APLIKASI BYOND BY BSI DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN

By:

Yai Nurzaman

ABSTRACT

This final project aims to analyze the Byond by BSI application using the SWOT analysis method (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). This research is conducted to understand the strengths, weaknesses, opportunities, and Threats faced by the application in the context of digital Islamic banking in Indonesia. The analysis results indicate that Byond by BSI has superior features that support Islamic financial principles; however, it also faces challenges in terms of brand awareness and technical issues. The opportunities for application development are significant, particularly through feature innovation and strategic partnerships. Recommendations include enhancing user education, strengthening cybersecurity, and implementing more effective marketing strategies. It is hoped that the results of this final project can contribute to the development of the Byond by BSI application and strengthen BSI's position in the digital banking market

Keywords: Byond By BSI, SWOT Analysis, Islamic Banking, Digital Banking, Recommendations.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul "Analisis SWOT Pada Aplikasi Byond By BSI Dalam Meningkatkan Pelayanan". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Fakultas Ekonomi Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Ibu Jubaedah, SE, MM, Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Kery Utami, SE, M.Si. Selaku Ketua Program Studi Diploma Perbankan dan Keuangan, dan Ibu Ardhiani Fadila, S.ST., M.E. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan dan saran yang sangat bermanfaat. Penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung. Serta rekan-rekan yang telah memberikan masukan yang berharga selama proses penulisan. Semoga penulisan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang perbankan digital, serta menjadi referensi bagi para penulisan. Akhir kata, penulis berharap penulisan tugas akhir ini dapat bermanfaat dan menjadi inspirasi bagi semua pihak. Terima Kasih.

Jakarta, 04 Juni 2025

Yai Nurzaman

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
BERITA ACARA LAPORAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK.....	vii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	5
I.3 Manfaat.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
II.1 Analisis SWOT	7
II.2 Digital Banking	11
II.3 Definisi Perbankan Syariah.....	12
BAB III METODE PENULISAN	18
III.1 Pengumpulan Data dan Informasi.....	18
III.2 Deskripsi Data dan Informasi	20
BAB IV PEMBAHASAN	23
IV.1 Deskripsi Objek Penulisan	23
IV.2 Deskripsi Responden.....	24
IV.3 Peluncuran Aplikasi Byond By BSI.....	26
IV.4 Analisis SWOT Berdasarkan Hasil Wawancara	27
IV.5 Rekomendasi Aplikasi Byond By BSI Berdasarkan Hasil Wawancara	35
IV.6 Analisis SWOT Berdasarkan Data Laporan Tahunan 2024.....	37
IV.7 Rekomendasi Aplikasi Byond By BSI Berdasarkan Data Laporan	39
Tahunan 2024.....	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	41
V.1 Simpulan.....	41

V.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
RIWAYAT HIDUP	46
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Perbedaan Bank Syariah dan Bank Konvensional.....	16
Tabel 2. Daftar Pertanyaan Wawancara SWOT Kepada Pegawai Pihak BSI.....	20
Tabel 3. Daftar Pertanyaan Wawancara kepada Nasabah Pengguna Aplikasi.....	21
Tabel 4. Deskripsi Responden Pegawai BSI	24
Tabel 5. Deskripsi Responden Pegawai BSI	24
Tabel 6. Deskripsi Responden Nasabah Pengguna Aplikasi	25
Tabel 7. Deskripsi Responden Nasabah Pengguna Aplikasi	25
Tabel 8. Deskripsi Responden Nasabah Pengguna Aplikasi	26
Tabel 9. Analisis SWOT Berdasarkan Hasil Wawancara Pada Pegawai BSI.....	27
Tabel 10. Analisis SWOT Berdasarkan Hasil Wawancara Pada Nasabah Pengguna Aplikasi	30
Tabel 11. Analisis SWOT Berdasarkan Data Laporan Tahunan 2024.....	37

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Transkrip Wawancara	47
Lampiran 2 Foto Hasil Wawancara	72
Lampiran 4 Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir	75
Lampiran 5 Kartu Monitoring	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar	1. Fitur utama aplikasi Byond by BSI	4
Gambar	2. Fungsi Bank Syariah.....	14
Gambar	3. Konsep Operasional Bank Syariah	15