

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP EFEKTIFITAS BERTRANSAKSI
PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk**



**ELSA CINDRAWATI
1740630001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2020**

**PENGARUH PENGGUNAAN LAYANAN *MOBILE BANKING*
TERHADAP EFEKTIFITAS BERTRANSAKSI
PADA PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero) Tbk**



Karya Tugas Ilmiah Akhir

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma Tiga
pada Program Studi Perbankan dan Keuangan**

**ELSA CINDRAWATI
1740630001**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2020**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Karya Tulis Ilmiah Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Elsa Cindrawati

NIM 1740630001

Tanda Tangan :

Tanggal : 05 Juli 2020

Jakarta, 05 Juli 2020



Elsa Cindrawati

1740630001

HALAMAN PERSETUJUAN



KTIA ini diajukan oleh:

Nama : Elsa Cindrawati
NIM : 1740630001
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Judul KTIA : Pengaruh Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Efektifitas Bertransaksi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Karya Tulis Ilmiah Akhir ini telah memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns), pada Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, disetujui dan diuji pada hari Selasa, 28 Juli 2020 .

Pembimbing

Dr. Lis Sintha, S.E., MM
NIP UKI : 201305

Penguji I

Fery Tobing, S.E., MM
NIP UKI : 920701

Penguji II

S. Hutagaol, M.A., Ph.D.
NIP UKI :

Mengetahui ,

Ketua Program Studi

Fery Tobing, S.E., MM
NIP UKI : 920701

HALAMAN PENGESAHAN



KTIA ini diajukan oleh:

Nama : Elsa Cindrawati
NIM : 1740630001
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Judul KTIA : Pengaruh Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Efektifitas Bertransaksi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan Penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns), pada Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, disetujui pada hari Selasa, 28 Juli 2020.

Pembimbing

Dr. Lis Sintha, S.E., MM
NIP UKI : 201305

Ketua Program Studi

Fery Tobing, S.E., MM
NIP UKI : 920701

Mengetahui ,

Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen



Maksimius Bisa, S.K.M., Sst.Ft., M.Fis
NIP UKI : 972438

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas pimpinan, dan perlindungan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan KTIA ini. Penulisan KTIA ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Akademik Ahli Madya Bisnis (AM.d Bns) di Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan KTIA ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan KTIA ini. Oleh karena itu saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. **Dr. Dhaniswara K. Harjono, S.H., M.H., MBA** selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia
2. Bapak **Maksim Bis, S.K.M., St.Ft., M.Fis** selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia
3. Bapak **Fery Tobing, S.E., M.M** selaku Kepala Prodi Perbankan dan Keuangan Universitas Kristen Indonesia
4. Ibu **Dr. Lis Sitha, SE., MM** selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam menyusun KTIA sampai selesai.
5. Bank BNI Kantor Pusat Jakarta, khususnya kepada bagian Manajemen Produk Konsumer (PDM), yang telah memberikan kesempatan untuk menambah ilmu selama kegiatan magang berlangsung.
6. Orang tua penulis, Papa **EH. Banu Hardata** dan Mama **Dwi Rahayu**, yang selalu berdoa, memberikan motivasi serta semangat yang tiada henti kepada penulis. Juga kepada kakak penulis yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
7. Sahabat-sahabat yang selalu menemani, memberikan support dan bertukar pikiran **Dewi, Morifa, Tina** dan **Sarah**.
8. Seluruh teman-teman Prodi Perbankan dan Keuangan angkatan 2017 **kak Jessica, Kak Nurfaedah, Kak Pamela, Ria, Nava, Bang Joni, Dion,**

- Ryho**, dan **Alex** yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
9. Para **Staf dan Karyawan** di Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia yang selalu melayani penulis dalam mengurus administrasi guna kelancaran urusan kemahasiswaan terutama dalam penulisan Tugas Akhir ini.
 10. **Keluarga, saudara, sahabat dan teman-teman penulisan** yang tidak dapat disebutkan satu persatu. Terimakasih telah memberikan semangat dan dukungan dalam penulisan Tugas Akhir ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga KTIA ini bermanfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 05 Juli 2020



Penulis

Elsa Cindrawati

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA TUGAS ILMIAH AKHIR
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Kristen Indonesia, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Elsa Cindrawati
NIM : 1740630001
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Karya Tugas Ilmiah Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Indonesia **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalti- Free Right*)** atas karya tugas ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Efektifitas Bertransaksi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusi ini Universitas Kristen Indonesia berhak menyimpan, mengalihmedia/memformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir 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 : 05 Juli 2020



(Elsa Cindrawati)

ABSTRAK

Nama : Elsa Cindrawati

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Judul : Pengaruh Penggunaan Layanan *Mobile Banking* Terhadap Efektifitas Bertransaksi Pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Perkembangan teknologi informasi dalam dunia industri khususnya perbankan telah berubah menjadi alat bersaing dalam ekonomi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap efektifitas bertransaksi. Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data skunder. Sampel penelitian ini sebanyak 63 responden. Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Mobile banking merupakan salah satu hasil dari kemajuan teknologi yang digunakan dalam domain komersial. Layanan *mobile banking* telah memberikan manfaat, kemudahan dan keamanan. Nasabah dapat mengakses atau menikmati layanan perbankan selama 24 jam sehari dan tidak harus datang ke kantor cabang untuk melakukan transaksi personal. Dengan mempunyai berbagai kemudahan yang telah disediakan oleh perbankan diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada nasabah dalam menggunakan berbagai macam produk dan jasa yang diberikan oleh pihak bank.

Penggunaan layanan *mobile banking* berpengaruh terhadap efektifitas bertransaksi yang mana persepsi manfaat, kemudahan penggunaan dan keamanan juga memberikan sebuah sikap positif terhadap efektifitas bertransaksi menggunakan layanan *mobile banking*.

Kata kunci : Layanan Perbankan, *Mobile Banking*, Efektifitas Bertransaksi

ABSTRACT

Name : Elsa Cindrawati

Study Program : Banking and Finance

Title : The Effect Of The Use Of Mobile Banking Services Towards The Effectiveness Of Transactions In PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.

Counsellor : Dr. Lis Sintha, S.E., MM

The development of information technology in the industrial world especially banking has turned into a competitive tool in the economy. The research aims to find out whether *mobile banking* services affect the effectiveness of transactions. The type of research is quantitative research. Sources of data in this study are primary data and secondary data. The sample of the research was 63 respondents. Data collection techniques using a questionnaire.

Mobile banking is one of the results of technological advancements used in the commercial domain. *Mobile banking* has provided benefits, convenience and security. Customers can access or enjoy banking services 24 hours a day Customers can access or enjoy banking services 24 hours a day and do not have to come to the branch office to conduct personal transactions. By having various facilities provided by banks, it is expected to be able to provide satisfaction to customers in using various kinds of products and services provided by the bank.

The use of *mobile banking* services affects the effectiveness of transactions which is the perceived benefits, ease of use and security also gives a positive attitude to the effectiveness of transactions using *mobile banking* services.

Keywords: Banking services, *Mobile Banking*, effectiveness of transactions

DAFTAR ISI

JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TUGAS ILMIAH AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pokok Permasalahan	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan dan Manfaat Penulisan Tugas Akhir	5
1.6 Metode Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	8
BAB II	10
LANDASAN TEORI.....	10

2.1	Pengertian Bank	10
2.1.1	Fungsi Bank.....	11
2.1.2	Kegiatan Bank	13
2.2	<i>Mobile Banking</i>	15
2.2.1	Pengertian <i>Mobile Banking</i>	15
2.2.2	Kelebihan <i>Mobile Banking</i>	17
2.2.3	Kelemahan <i>Mobile Banking</i>	17
2.3	Teori Efektifitas	18
2.3.1	Pengertian Efektifitas	18
2.4	Teknik Slovin.....	19
2.4.1	Pengertian Teknik Slovin	19
2.5	Perilaku Konsumen.....	20
2.5.1	Pengertian Perilaku Konsumen	20
2.6	Sikap Positif Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Efektifitas Bertransaksi	22
2.6.1	Pengaruh Manfaat Terhadap Efektifitas Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	24
2.6.2	Pengaruh Kemudahan Penggunaan Terhadap Efektifitas Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	25
2.6.3	Pengaruh Keamanan Terhadap Efektifitas Bertransaksi Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	26
2.7	Kerangka Pemikiran Teoritis	27
BAB III.....		29
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....		29
3.1	Sejarah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	29

3.2	Visi dan Misi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	31
3.3	Nilai Utama Perusahaan.....	32
3.4	Struktur Organisasi	32
3.5	Kegiatan Operasional PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	34
BAB IV		40
ANALISA DAN PEMBAHASAN.....		40
4.1	Gambaran Umum Responden	40
4.2	Analisa Data.....	41
4.2.1	Pengaruh Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Efektifitas Bertransaksi	41
4.2.2	Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Manfaat Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Efektifitas Bertransaksi...	42
4.2.3	Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Kemudahan Penggunaan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Efektifitas Bertransaksi....	46
4.2.4	Tanggapan Responden Mengenai Pengaruh Keamanan Layanan <i>Mobile Banking</i> Terhadap Efektifitas Bertransaksi	49
4.3	Pembahasan	53
BAB V.....		55
KESIMPULAN DAN SARAN		55
5.1	Kesimpulan	55
5.2	Saran	56
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		
DAFTAR RIWAYAT HIDUP		

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	28
Gambar 3.2. Struktur Organisasi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk	33

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1. Gambaran Umum Responden	40
Tabel 4.2. Penyebaran Kuesioner Penelitian.....	42
Tabel 4.3. Tanggapan Responden Tentang Pengaruh Manfaat.....	43
Tabel 4.4. Tanggapan responden Terhadap Kemudahan Penggunaan	47
Tabel 4.5. Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Layanan Mobile Banking	50