



**PEMANFAATAN DAN PENINGKATAN PENGGUNAAN
MOBILE BANKING PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), Tbk., DI MASA COVID 19**

LAPORAN TUGAS AKHIR

KHALILA KHAMIER BASTIAN PUTRI

1810101030

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**



**PEMANFAATAN DAN PENINGKATAN PENGGUNAAN
MOBILE BANKING PT. BANK RAKYAT INDONESIA
(PERSERO), Tbk., DI MASA COVID 19**

**LAPORAN TUGAS AKHIR
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya**

KHALILA KHAMIER BASTIAN PUTRI

1810101030

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2021**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Khalila Khasmier Bastian Putri

NIM 1810101030

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

Jakarta, 17 Juni 2021

Yang menyatakan,

A handwritten signature in black ink is written over a yellow 1000 Rupiah postage stamp. The stamp features the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '1000', 'TEL. 25', 'METERAI', 'PEMPEL', and 'E99FCAJX735133915'.

Khalila Khasmier Bastian Putri

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Khalila Khasmier Bastian Putri
NIM : 1810101030
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
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:

**PEMANFAATAN DAN PENINGKATAN PENGGUNAAN *MOBILE*
BANKING PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk., DI MASA
COVID 19**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pengkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan 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: 17 Juni 2021

Yang menyatakan,



The image shows a handwritten signature in black ink over a yellow revenue stamp. The stamp is for 10,000 Rupiah and includes the text 'SEPULUH RIBU RUPIAH', '10.000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '594A6AJX735133920'.

Khalila Khasmier Bastian Putri

UTILIZATION AND IMPROVEMENT OF MOBILE BANKING PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk., IN THE TIME OF COVID 19

By:

Khalila Khasmier Bastian Putri

ABSTRACT

With the development of the times, the use of mobile banking has become a very popular way of banking transactions. The method of transacting only using a smartphone without having to leave the house is very helpful during this COVID-19 pandemic. In general, almost all banks have mobile banking services. Bank BRI offers BRImo with attractive features and is very easy to use for its customers according to their respective needs. The purpose of this study was to determine customer interest in using mobile banking with the influence of service quality and convenience obtained as well as comparisons of mobile banking users before and after COVID-19. The influence of service quality is input from customers for BRI in innovating so that it is increasingly in demand by the public. BRI provides a new breakthrough by updating the appearance and services of BRImo that are more user friendly by combining the functions of internet banking, mobile banking and electronic money services in one hand. The results of the writing based on the questionnaire distributed through the google form show that the mobile banking facility is very beneficial and easy for customers, especially during the COVID-19 pandemic. The number of users and usage of BRImo has increased by 660% in the last 1 year, because it can help with daily transaction needs, but in its service BRI is expected to immediately develop applications on all types of smartphones because some BRImo cannot be accessed via Apple smartphones and improvements to the system OTP code via sms so that the OTP code sent is ensured to enter the user's sms.

Keywords: Mobile Banking, COVID-19 Pandemic, BRImo, Internet Banking, Electronic Money

PEMANFAATAN DAN PENINGKATAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk., DI MASA COVID 19

Oleh:

Khalila Khasmier Bastian Putri

ABSTRAK

Dengan seiringnya perkembangan zaman, penggunaan *mobile banking* telah menjadi sebuah cara transaksi perbankan yang sangat diminati. Dengan metode bertransaksi hanya menggunakan *smartphone* tanpa harus keluar rumah sangatlah membantu disaat pandemi COVID-19 ini. Pada umumnya, hampir semua bank mempunyai layanan *mobile banking*. Bank BRI menawarkan BRImo dengan fitur-fitur menarik dan sangat mudah digunakan bagi nasabahnya sesuai kebutuhan masing – masing. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui minat nasabah dalam menggunakan *mobile banking* dengan pengaruh kualitas layanan dan kemudahan yang didapat serta perbandingan pengguna *mobile banking* sebelum dan setelah adanya COVID-19. Pengaruh kualitas layanan merupakan masukan dari nasabah untuk BRI dalam berinovasi sehingga semakin diminati masyarakat. BRI memberikan gebrakan baru dengan memperbaharui tampilan dan layanan BRImo yang lebih *user friendly* dengan menggabungkan fungsi layanan *internet banking*, *mobile banking* dan *electronic money* dalam satu genggam. Hasil penulisan berdasarkan kuesioner yang disebar melalui *google form* ini menunjukkan fasilitas *mobile banking* sangatlah memberikan manfaat dan kemudahan bagi nasabah, terlebih saat pandemi COVID-19 ini. Jumlah pengguna dan penggunaan BRImo mengalami peningkatan sebanyak 660% dalam 1 tahun belakangan ini, karena dapat membantu kebutuhan transaksi sehari-hari namun dalam layanannya BRI diharapkan segera melakukan pengembangan aplikasi pada semua jenis *smartphone* karena beberapa BRImo belum dapat diakses melalui *smartphone Apple* dan peningkatan pada sistem kode OTP melalui sms agar kode OTP yang dikirim dipastikan masuk ke sms pengguna.

Kata kunci: *Mobile Banking, Pandemi COVID-19, BRImo, Internet Banking, Electronic Money*

LAPORAN TUGAS AKHIR

PEMANFAATAN DAN PENINGKATAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk., DI MASA COVID 19

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Khalila Khasmier Bastian Putri
1810101030

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 23 Juni 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Marlina, S.E., M.M
Ketua Penguji



Agus Kusmana, S.E., M.M
Penguji I



Yoko Tristiarto, S.E., M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M
Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 23 Juni 2021



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl. RS Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telp. 7656971, 7692856 Fax. 7692856

Homepage: <http://www.upnvj.ac.id> Email: fe.upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR
SEMESTER GANJIL T.A 2020/2021

Pada Hari Ini Rabu, 23 Juni 2021 telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Khalila Khasmier Bastian Putri
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101030
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut:

“PEMANFAATAN DAN PENINGKATAN PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk., DI MASA COVID 19”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Marlina, S.E., MM.	Ketua	1.
2	Agus Kusmana, S.E., MM.	Anggota I	2.
3	Yoko Tristiarto, S.E., MM.	Anggota II (**)	3.

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 23 Juni 2021

MENGESAHKAN

A.n DEKAN

KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3

Siti Hidayati, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas Rahmat dan Karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan untuk melakukan Praktik Kerja Industri (PKI), sehingga penyusunan tugas akhir telah berhasil diselesaikan dengan judul **“PEMANFAATAN DAN PENINGKATAN PENGGUNAAN MOBILE BANKING PT. BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk., DI MASA COVID 19”**

Pada proses penyelesaian penyusunan tugas akhir ini tentunya banyak hambatan yang dihadapi oleh penulis, maka pada kesempatan kali ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., Ak., M.Ak., CA., CSRS., Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Ni Putu Eka W., SE., M.Si., CSRS., Kepala Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Ibu Dr. Desmintari, SE., MM., Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, Ibu Siti Hidayati, SE., MM. Yang telah membantu serta mengarahkan angkatan 2018 untuk selalu semangat dalam menyelesaikan studi perbankan dan keuangan program diploma, Dosen pembimbing tugas akhir, Bapak Yoko Tristiarto, SE., MM. Yang telah membina penulis dalam penyelesaian laporan tugas akhir, Dosen pembimbing praktek kerja industri, Ibu Kery Utami, SE., M.Si. Yang telah membina penulis dalam penyelesaian laporan praktek kerja industri, Bapak Yul Tito Permadhy, SE., MM. Selaku Dosen dan Pembimbing Akademik penulis yang selalu membantu dan memberikan arahan dalam menyelesaikan studi ini, Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Kedua orang tua penulis, Bapak Henry Bastian dan Ibu Shierly Bastian yang selalu memberikan doa, dukungan, serta semangat kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi ini, Adik penulis, Jemimha Jasmine yang selalu membantu penulis selama pembuatan tugas akhir ini, Teman-teman penulis, Kharisma Sekar, Meara Benita, Levin Khaerunissa, Tasya Shafa yang selalu membantu dan menemani penulis dalam suka dan duka selama melakukan studi ini, Sahabat penulis, Tasya Rahmania, Igasha Insyali, dan Oppy Auliandini yang selalu mendengarkan keluh kesah serta menyemangati penulis, Kucing-kucing

penulis, Mbuy dan Mili yang selalu bersedia penulis ganggu setiap hari, Keluarga besar dan semua pihak yang telah membantu serta memberikan doa dan dukungan kepada penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis akhirnya dapat menyelesaikan studi program diploma ini dengan penyusunan tugas akhir penulis yang telah memenuhi syarat kelulusan serta tidak lupa dengan bantuan orang-orang diatas. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari kekurangan dan kesalahan yang masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan tersebut. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi banyak orang.

Jakarta, 18 Juni 2021

Khalila Khasmier Bastian Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan.....	5
I.3. Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1. Pengertian Bank	6
II.2. Sumber Dana Bank	7
II.3. Pengertian Tabungan.....	9
II.4. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	10
II.5. Covid 19	12
II.6. Fasilitas <i>Mobile Banking</i> BRI.....	17
II.7. Keunggulan <i>Mobile Banking</i> BRI.....	18
II.8. Kelebihan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i> BRI	19
II.9. Ketentuan Pembukaan <i>Mobile Banking</i> BRI.....	23
II.10. Prosedur Pembuatan <i>Mobile Banking</i> BRI.....	25

BAB III	PEMBAHASAN.....	27
III.1.	Manfaat Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRI.....	27
III.2.	Perkembangan Penggunaan <i>Mobile Banking</i> BRI.....	30
III.3.	Profil Responden.....	37
III.4.	Kepemilikan dan Penggunaan Aplikasi BRImo	40
III.5.	Kepuasan Nasabah BRI Pengguna Aplikasi BRImo	46
BAB IV	PENUTUP	51
IV.1.	Simpulan.....	51
IV.2.	Saran.....	51
	DAFTAR PUSTAKA.....	52
	RIWAYAT HIDUP	
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Kurva Peningkatan Penjualan Produk Sanitasi Serta Makanan dan Minuman di Berbagai <i>platform e-commerce</i>	3
Gambar 2	Tampilan BRI <i>Mobile</i>	31
Gambar 3	Tampilan BRI _{Mo}	33
Gambar 4	Grafik Jumlah User BRI <i>Mobile</i> dan BRI _{Mo}	35
Gambar 5	Diagram Jumlah Responden berdasarkan Profesi.....	38
Gambar 6	Diagram Jumlah Responden berdasarkan Usia	39
Gambar 7	Diagram Jumlah Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Gambar 8	Diagram Jumlah Presentase Pengguna Aplikai BRI _{Mo}	40
Gambar 9	Diagram Tahun Penggunaan Aplikai BRI _{Mo}	41
Gambar 10	Diagram Jangka Waktu Penggunaan Aplikasi BRI _{Mo}	41
Gambar 11	Diagram Kemudahan Fitur Aplikasi BRI _{Mo}	42
Gambar 12	Diagram Presentase Pelayanan Aplikasi BRI _{Mo}	43
Gambar 13	Diagram Presentasi Manfaat dan Kemudahan Aplikasi BRI _{Mo}	43
Gambar 14	Diagram Presentase Pentingnya Aplikai BRI _{Mo} di Masa Pandemi	44
Gambar 15	Diagram Presentase Masalah yang Terjadi Pada Aplikasi BRI _{Mo}	45
Gambar 16	Diagram Penggunaan Fitur Aplikasi BRI _{Mo}	45
Gambar 17	Diagram Keamanan Bertransaksi Menggunakan Aplikasi BRI _{Mo}	47
Gambar 18	Diagram Manfaat Penggunaan Aplikasi BRI _{Mo} di Masa Pandemi	47
Gambar 19	Diagram Manfaat Penggunaan Aplikasi BRI _{Mo} Sehari-hari ...	48
Gambar 20	Diagram Kualitas Pelayanan Aplikasi BRI _{Mo}	49
Gambar 21	Diagram Kemudahan Pemakaian Aplikasi BRI _{Mo}	49
Gambar 22	Diagram Minat Bertransaksi Menggunakan Aplikasi BRI _{Mo}	50

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Monitoring
- Lampiran 2 Formulir Persetujuan Judul
- Lampiran 3 Pertanyaan Kuisisioner
- Lampiran 4 Hasil Turnitin
- Lampiran 5 Surat Pernyataan Turnitin