



**PERKEMBANGAN FASILITAS LAYANAN TABUNGAN BERBASIS
TEKNOLOGI PADA BANK BUMN DI INDONESIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

TALITA CAHAYA AGUSTA

1910101007

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022



**PERKEMBANGAN FASILITAS LAYANAN TABUNGAN BERBASIS
TEKNOLOGI PADA BANK BUMN DI INDONESIA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

TALITA CAHAYA AGUSTA

1910101007

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Talita Cahaya Agusta

NIM : 1910101007

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

Bekasi, 26 Mei 2022

Yang Menyatakan



Talita Cahaya Agusta

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

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

Nama : Talita Cahaya Agusta
NIM : 1910101007
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:

**PERKEMBANGAN FASILITAS LAYANAN TABUNGAN BERBASIS
TEKNOLOGI PADA BANK BUMN DI INDONESIA**

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 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 : Bekasi

Pada tanggal : 26 Mei 2022

Yang Menyatakan



Talita Cahaya Agusta

LAPORAN TUGAS AKHIR

PERKEMBANGAN FASILITAS LAYANAN TABUNGAN BERBASIS TEKNOLOGI PADA BANK BUMN DI INDONESIA

TALITA CAHAYA AGUSTA

1910101007

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 7 Juni 2022
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima


Tri Siswanti, SE., MM.
Ketua Penguji


Sugianto, SE., MM.
Pengaji I

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


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


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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 7 Juni 2022

ABSTRAK

Tabungan adalah suatu jasa perbankan yang paling populer dikalangan masyarakat umum lain dari masyarakat kota sampai pedesaan. Menurut Undang-Undang Perbankan No.10 Tahun 1998 pasal 1 (9), tabungan merupakan simpanan yang penarikannya hanya dapat dilakukan menurut syarat tertentu yang disepakati, tetapi tidak dapat ditarik dengan cek, bilyet giro, atau alat lainnya yang dipersamakan dengan itu. Dalam perkembangan teknologi, perbankan meluncurkan sebuah teknologi baru yang disebut dengan *Electronic Banking* atau *E-Banking*. *Electronic Banking* merupakan fasilitas layanan produk perbankan yang dipengaruhi perkembangan teknologi dan informasi yang ditawarkan langsung kepada nasabah melalui perangkat elektronik. *E-Banking* terdiri dari *SMS Banking*, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, uang elektronik, dan *Electronic Data Capture* (EDC). Penelitian ini menggunakan metode penelitian analisis deskriptif, data tersebut didapat dari laporan tahunan atau *annual report* Bank BUMN (BNI, Mandiri, BRI) yang akan dijabarkan peningkatan dan penurunannya pada fasilitas layanan tabungan atau *E-Banking* dalam periode tiga tahun terakhir (2019, 2020, 2021). Data yang sudah dijabarkan akan dilakukan perbandingan, dan hal ini bertujuan agar mengetahui Bank BUMN mana yang memiliki peningkatan layanan *E-Banking* paling besar. Perbandingan tersebut selanjutnya dianalisa untuk mengetahui penyebab dari peningkatan dan penurunan layanan *E-Banking*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *Electronic Banking* merupakan fasilitas layanan tabungan berbasis teknologi yang banyak digemari oleh masyarakat, dari segi biaya dan waktu yang sangat efisien. Pandemi Covid-19 yang melanda, membuat masyarakat harus melakukan segala aktivitas dari rumah, salah satunya yaitu aktivitas transaksi perbankan. Namun, tidak semua masyarakat sudah mengerti dalam mengakses layanan tabungan tersebut. Perbankan diminta untuk lebih aktif dalam mengadakan acara terkait fasilitas layanan tabungan berbasis teknologi atau *E-Banking* agar masyarakat yang belum tau akan fitur layanan tersebut bisa segera mengetahuinya dan memanfaatkannya ke dalam kehidupan sehari-hari untuk meningkatkan penggunaan serta kinerja layanan *Digital Banking*.

Kata kunci : Tabungan, *Electronic Banking*, Teknologi

ABSTRACT

Savings is a banking service that is most popular among the general public, from urban to rural communities. According to the Banking Law No. 10 of 1998 article 1 (9), savings are deposits whose withdrawals can only be made according to certain agreed conditions, but cannot be withdrawn by check, bilyet giro, or other equivalent instrument. In the development of technology, banking launched a new technology called Electronic Banking or E-Banking. Electronic Banking is a banking product service facility that is influenced by technological developments and information that is offered directly to customers through electronic devices. E-Banking consists of SMS Banking, Mobile Banking, Internet Banking, electronic money, and Electronic Data Capture (EDC). This study uses a descriptive analysis research method, the data is obtained from the annual report of BUMN Bank (BNI, Mandiri, BRI) which will describe the increase and decrease in savings service facilities or E-Banking in the last three years (2019, 2020, 2021). The data that has been described will be compared, and this aims to find out which state-owned bank has the greatest increase in E-Banking services. The comparison is then analyzed to find out the causes of the increase and decrease in E-Banking services. The results of this study indicate that Electronic Banking is a technology-based savings service facility that is much favored by the public, in terms of cost and time which is very efficient. The Covid-19 pandemic that hit, forced people to carry out all activities from home, one of which was banking transaction activities. However, not all people understand how to access these savings services. Banks are asked to be more active in holding events related to technology-based savings service facilities or E-Banking so that people who do not know about these service features can immediately find out and use them in their daily lives to improve the use and performance of Digital Banking services.

Keyword : Savings, Electronic Banking, Technology

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan April sampai dengan Juni 2022 dengan judul **“Perkembangan Fasilitas Berbasis Teknologi pada Layanan Tabungan Bank BUMN di Indonesia”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., AK., M.Ak., CA., CSRS. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Siti Hidayati, S., E., M.M selaku Ketua Jurusan Manajemen dan Ibu Kery Utami, SE, M.Si. selaku ketua Program Studi DIII Perbankan dan Keuangan serta ibu Ardhiani Fadila, S.ST., M.E. selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada mama, papa, serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Bekasi, 26 Mei 2022

Talita Cahaya Agusta

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
PRAKATA	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	x
 BAB I PENDAHULUAN	 11
I.1. Latar Belakang	11
I.2. Tujuan Penulisan Tugas Akhir.....	13
I.3. Manfaat Penulisan Tugas Akhir.....	13
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 15
II.1. Tinjauan Umum Perbankan.....	15
II.1.1. Pengertian Bank.....	15
II.1.2. Fungsi Perbankan.....	15
II.1.3. Tujuan Perbankan	16
II.2. Tinjauan Umum Teknologi	17
II.2.1. Pengertian Teknologi	17
II.2.3. Fungsi Teknologi	17
II.2.3. Peranan Teknologi	17
II.3. Tinjauan Umum Tabungan.....	18
II.3.1. Pengertian Tabungan.....	18
II.3.2. Manfaat Tabungan	19
II.3.3. Jenis Tabungan	19
II.4. Tinjauan Umum <i>Electronic Banking</i>	20
II.4.1. Pengertian <i>Electronic Banking</i>	20
II.4.2. Produk-Produk <i>Electronic Banking</i>	20
II.4.3. Jenis-Jenis Transaksi yang Menggunakan <i>Electronic Banking</i>	21
II.4.1. Manfaat <i>Electronic Banking</i>	22
II.4.2. Faktor Penggunaan <i>Electronic Banking</i>	22
 BAB III PEMBAHASAN.....	 24
III.1. Perkembangan Layanan Tabungan Berbasis Teknologi pada Bank BUMN di Indonesia	24
III.1.1. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	24
III.1.2. PT Bank Mandiri (Persero) Tbk.....	32
III.1.3. PT Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk.....	35
III.2. Perbandingan Perkembangan Fasilitas Layanan Tabungan Berbasis Teknologi pada Bank BUMN di Indonesia	37
III.3. Analisa Hasil Perbandingan Perkembangan Fasilitas Layanan Tabungan Berbasis Teknologi pada Bank BUMN di Indonesia	40
 BAB IV SIMPULAN DAN SARAN	 41
IV.1. Simpulan.....	41
IV.2. Saran.....	42
 DAFTAR PUSTAKA	 43
RIWAYAT HIDUP	46
DAFTAR LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

I.1. Komposisi Pertumbuhan <i>E-Banking</i> Bank BNI tahun 2021	12
I.2. Komposisi Pertumbuhan Aplikasi <i>New Livin'</i> by Mandiri tahun 2021	12
I.3. Pertumbuhan Volume Transaksi BRImo dan <i>Internet Banking</i> Bank BRI tahun 2021	13
III.4. Komposisi Pertumbuhan <i>SMS Banking</i> Bank BNI tahun 2019	24
III.5. Komposisi Pertumbuhan <i>SMS Banking</i> Bank BNI tahun 2020	24
III.6. Komposisi Pertumbuhan <i>SMS Banking</i> Bank BNI tahun 2021	25
III.7. Komposisi Pertumbuhan <i>Mobile Banking</i> Bank BNI tahun 2019	25
III.8. Komposisi Pertumbuhan <i>Mobile Banking</i> Bank BNI tahun 2020	25
III.9. Komposisi Pertumbuhan <i>Mobile Banking</i> Bank BNI tahun 2021	26
III.10. Komposisi Pertumbuhan <i>Internet Banking</i> Bank BNI tahun 2019	26
III.11. Komposisi Pertumbuhan <i>Internet Banking</i> Bank BNI tahun 2020	26
III.12. Komposisi Pertumbuhan <i>Internet Banking</i> Bank BNI tahun 2021	27
III.13. Komposisi Pertumbuhan Agen46 Bank BNI tahun 2019	27
III.14. Komposisi Pertumbuhan Agen46 Bank BNI tahun 2020	28
III.15. Komposisi Pertumbuhan Agen46 Bank BNI tahun 2021	28
III.16. Komposisi Pertumbuhan TapCash Bank BNI tahun 2019	29
III.17. Komposisi Pertumbuhan TapCash Bank BNI tahun 2020	29
III.18. Komposisi Pertumbuhan TapCash Bank BNI tahun 2021	29
III.19. Komposisi Pertumbuhan EDC Bank BNI tahun 2019	30
III.20. Komposisi Pertumbuhan EDC Bank BNI tahun 2020	30
III.21. Komposisi Pertumbuhan EDC Bank BNI tahun 2021	30
III.22. Komposisi Pertumbuhan <i>E-Banking</i> Bank BNI tahun 2019	31
III.23. Komposisi Pertumbuhan <i>E-Banking</i> Bank BNI tahun 2020	31
III.24. Komposisi Pertumbuhan <i>E-Banking</i> Bank BNI tahun 2021	31
III.26. Komposisi Pertumbuhan Pengguna <i>E-Banking</i> Bank Mandiri tahun 2019	32
III.26. Komposisi Pertumbuhan Jumlah Transaksi <i>E-Banking</i> Bank Mandiri tahun 2019	32
III.27. Komposisi Pertumbuhan Volume Transaksi <i>E-Banking</i> Bank Mandiri tahun 2019	32
III.29. Komposisi Pertumbuhan Pengguna <i>E-Banking</i> Bank Mandiri tahun 2020	33
III.30. Komposisi Pertumbuhan Jumlah Transaksi <i>E-Banking</i> Bank Mandiri tahun 2020	33
III.30. Komposisi Pertumbuhan Volume Transaksi <i>E-Banking</i> Bank Mandiri tahun 2021	34
III.31. Komposisi Pertumbuhan Aplikasi <i>New Livin'</i> by Mandiri tahun 2021	35
III.32. Komposisi Pertumbuhan Kartu Debit & Uang Elektronik Bank BRI tahun 2019	35
III.33. Komposisi Pertumbuhan <i>E-Banking</i> Bank BRI tahun 2019	36
III.34. Komposisi Pertumbuhan <i>E-Banking</i> Bank BRI tahun 2020	36
III.35. Komposisi Pertumbuhan Volume Transaksi BRImo & <i>Internet Banking</i> Bank BRI tahun 2021	36
III.36. Perbandingan Jumlah Pengguna <i>E-Banking</i> Bank BUMN	37
III.37. Perbandingan Jumlah Transaksi <i>E-Banking</i> Bank BUMN	37
III.38. Perbandingan Volume Transaksi <i>E-Banking</i> Bank BUMN	38
III.39. Perbandingan Jumlah Kartu <i>E-Money</i> Bank BUMN	38
III.40. Perbandingan Jumlah Transaksi <i>E-Money</i> Bank BUMN	38
III.41. Perbandingan Volume Transaksi <i>E-Money</i> Bank BUMN	39
III.42. Perbandingan Jumlah Transaksi Mesin EDC Bank BUMN	39
III.43. Perbandingan Volume Transaksi Mesin EDC Bank BUMN	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Komposisi Pertumbuhan <i>E-Banking</i> Bank BNI tahun 2021	47
Lampiran 2. Komposisi Pertumbuhan Aplikasi <i>New Livin'</i> by Mandiri tahun 2021	48
Lampiran 3. Komposisi Pertumbuhan Volume Transaksi BRImo dan <i>Internet Banking</i> Bank BRI tahun 2021	48
Lampiran 4. Kartu Monitor	50
Lampiran 5. Formulir Persetujuan Judul.....	51

