



**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA
GENERASI Z**

LAPORAN TUGAS AKHIR

MOHAMMAD ZIDAN RIZALDI

1910101059

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL Veteran
JAKARTA
2022**



**EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA
GENERASI Z**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

MOHAMMAD ZIDAN RIZALDI

1910101059

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA FAKULTASEKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL Veteran
JAKARTA**

2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Mohammad Zidan Rizaldi

NIM : 1910101059

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

Depok, 28 Mei 2022
Yang menyatakan,



Mohammad Zidan Rizaldi

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

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

Nama : Mohammad Zidan Rizaldi
NIM : 1910101063
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 :

EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 : Jakarta

Pada tanggal : 07 Juli 2022

Yang menyatakan,



(Mohammad Zidan Rizaldi)

THE EFFECTIVENESS OF USING MOBILE BANKING ON GENERATION Z

By:

Mohammad Zidan Rizaldi

ABSTRACT

Payment is an important component in every trade transaction activity, both goods and services. before digital payment technology there were humans transacting using the exchange or barter method, and developing using M-Banking technology. many shops and even klontong stalls already provide a QR code so that it is more effective and efficient. Technology is also developing in the banking world, many bank products are created using technology because they are more efficient. Generation Z is the generation born in 1995-2010. Generation Z has different characteristics from other generations, Generation Z has a character who likes flexible lifestyle technology. respondents, totaling 79 respondents with generation Z status, all of them already have savings accounts and the M-Banking application is on their cellphones, and users of Mobile Banking services from different Bank agencies, based on the results of the questionnaire the majority of respondents using Mobile banking services from Bank BCA . There are 5 indicators that influence the level of effectiveness.

Keywords: *Effectiveness, Generation Z, Consumptive Behavior, M-Banking*

EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA GENERASI Z

Oleh:

Mohammad Zidan Rizaldi

ABSTRAK

Pembayaran merupakan salah satu komponen penting di setiap kegiatan transaksi perdagangan baik barang maupun jasa. sebelum teknologi pembayaran digital ada manusia bertransaksi menggunakan metode tukar menukar atau Barter, dan berkembang menggunakan teknologi *M-Banking*. banyak toko-toko bahkan warung klontong yang sudah menyediakan QR code sehingga lebih efektif dan efisien. Teknologi juga berkembang dalam dunia perbankan, banyak produk bank yang diciptakan menggunakan teknologi dikarenakan agar lebih efisien. Generasi Z adalah generasi yang lahir pada tahun 1995-2010. generasi Z memiliki karakteristik yang berbeda dengan generasi lain, generasi Z memiliki karakter yang menggemari teknologi gaya hidup fleksibel. responden yang berjumlah 79 reseponden yang ber status generasi Z mereka semua sudah memiliki tabungan rekening dan aplikasi *M-Banking* ada di ponselnya, dan pengguna layanan *Mobile Banking* dari instansi Bank yang berbeda-beda, berdasarkan hasil kuesioner mayoritas responden pengguna layanan *Mobile banking* dari Bank BCA. Terdapat 5 indikator yang menjadi faktor mempengaruhi tingkat efektivitas.

Kata Kunci: Efektifitas, Generasi Z, Prilaku Konsumtif, *M-Banking*

LAPORAN TUGAS AKHIR

EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA GENERASI z

Dipersiapkan dan disusun oleh:

MOHAMMAD ZIDAN RIZALDI

1910101059

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada tanggal :
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



(Jenji Gunaerdi Argo, S.E., M.M.)
Ketua Penguji



(Drs. Yul Tito Permadhy, M.M.)
Penguji I



(Diana Triwardhani, S.E., M.M.)
Penguji II (Pembimbing)



(Dr. Desmitari, S.E., M.M.)
Ketua Jurusan



(Kery Utami, S.E., M.Si.)
Ketua Program Studi

Disahkan Di : Jakarta

Pada Tanggal :



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL)
PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III
SEMESTER GENAP TA. 2021/2022**

Hari ini Senin , tanggal 04 Juli 2022, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Mohammad zidan rizaldi

No.Pokok Mahasiswa : 1910101059

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :
Efektifitas Penggunaan Mobile banking pada Generasi Z
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM	Ketua	1.
2	Drs. Yul Tito Permadhy, MM.	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 04 Juli 2022

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami
Kery Utami, SE., M.SI

PRAKATA

Puji serta syukur penulis panjatkan kepada kehadiran tuhan yang maha esa Allah SWT atas segala nikmat dan karunianya sehingga penulis bisa menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul **“EFEKTIFITAS PENGGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA PADA GENERASI Z”**.

Pada kesempatan kali ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE., AK., M.Ak., CA., CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Dr. Desmintari, S.E., M.M selaku ketua jurusan ekonomi bisnis, dan Kerry Utamai S.E., M.Si. selaku Kepala Prodi D3 Keuangan dan Perbankan, dan Ibu Diana Triwardhani, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah membantu dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.

Di samping itu penulis juga ingin mengucapkan terimakasih sebesar besarnya kepada Ibu Sri Mulyati selaku orangtua penulis yang tidak pernah henti hentinya mendoakan,memberikan semangat serta perhatian kepada penulis, dan juga penulis ingin mengucapkan kepada rekan rekan seperjuangan penulis yang telah memberi semangat dan juga membantu dalam penulisan Laporan Tugas Akhir.

Dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis meminta maaf sebesar besarnya atas segala kurangnya, dan penulis tidak menutup diri terhadap saran, kritik serta masukan bagi penulis. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi yang membutuhkan

Depok, 10 Mei 2022

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK	vi
PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	3
I.3. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1. Tinjauan Bank	4
II.1.1. Pengertian Bank.....	4
II.1.2. Fungsi Bank.....	4
II.1.3. Tujuan Bank	6
II.2. Tinjauan <i>Mobile Banking</i>	7
II.2.1. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	7
II.2.2. Fungsi <i>Mobile Banking</i>	7
II.2.3. Kelebihan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	7
II.3. Generasi Z	9
II.4. Tinjauan Efektivitas.....	10
II.4.1. Pengertian Efektivitas.....	10
II.4.2. Indikator Efektivitas <i>Mobile Banking</i>	10
BAB III PEMBAHASAN	12
III.1. Hasil Kuesioner.....	12
BAB IV PENUTUP	26
IV.1. Simpulan	26
IV.2. Saran	26
DAFTAR PUSTAKA	28
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis kelamin responden	12
Tabel 2. Pekerjaan Responden.....	13
Tabel. 3. Tahun Kelahiran Responden.....	13
Tabel 4. Usia Responden	13
Tabel 5. Kepemilikan Mobile Banking.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Diagram layanan Bank yang dimiliki responden	14
Gambar 2. Diagram Skala frekuensi anda menggunakan layanan M-banking perbulan ..	15
Gambar 3. Diagram pemahaman fitur-fitur M-Banking	16
Gambar 4. Diagram Bisa melakukan <i>Top up</i> kartu elektronik melalui <i>M-Banking</i>	17
Gambar 5. Diagram Mobile Banking Menjadi Pilihan Alat Pembayaran Yang Tepat Untuk Gen Z.....	18
Gambar 6. Diagram Pembayaran tagihan listrik, pulsa, air, dan telpon menggunakan M-Banking.	18
Gambar 7. Diagram <i>M-Banking</i> Menjadikan Media Memasarkan Produk Bank.....	19
Gambar 8. Diagram Dengan menggunakan Mobile Banking Transaksi Pembayaran Dapat Lebih Cepat Karena Pengguna Tidak Perlu Repot Menyediakan Uang Tunai.....	20
Gambar 9. Diagram Menggunakan <i>M-Banking</i> Membantu Gen Z Dalam transaksi top up E-wallet lebih cepat.....	20
Gambar 10. Diagram Pembayaran Menggunakan M-Banking Menjadi Lebih Cepat Karena Dapat Melakukan Dimanapun Dan Kapanpun.	21
Gambar 11. Diagram Melakukan Transaksi Menggunakan <i>M-Banking</i> Menjadi Lebih Aman dan Nyaman.....	22
Gambar 12. Diagram Dengan Menggunakan <i>M-Banking</i> Melakukan Transaksi Pembayaran Menjadi Efisien.	23
Gambar 13. Diagram M-Banking Memudahkan Gen Z Dalam Melakukan Pembayaran.	23
Gambar 14. Diagram Dengan Adanya Mobile Banking Kita Tidak Perlu Khawatir Jika Tidak Membawa Uang Tunai.	24
Gambar 15. Diagram Mobile Banking Merubah Metode Pembayaran Gen Z dari Yang Tadinya Tunai Menjadi Digital Payment.....	25
Gambar 16. Diagram M-banking membantu Gen Z dalam mengatur keuangan.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kartu Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 2 Kartu Monitoring
- Lampiran 3 Kuesioner Penelitian Tugas Akhir
- Lampiran 4 Hasil Kuesioner Penelitian Tugas Akhir
- Lampiran 5 Contoh Beberapa Aplikasi *M- Banking*
- Lampiran 6 Fitur *M-Banking* Foto Sqa QR
- Lampiran 7 Hasil Turnitin
- Lampiran 8 Surat Pernyataan Mahasiswa Tugas Akhir