

**REVIEW OF DIGITAL BANKING IN INCREASING THE NUMBER OF  
MOBILE BANKING AND INTERNET BANKING TRANSACTIONS AT  
BANK KBMI IV**

**By:**

**Riko Ferdiansah**

**ABSTRACT**

*The rapid development of technology and information makes the banking industry strive to keep abreast of existing developments so that the banking industry can provide the best service to its customers by utilizing digital banking services owned by almost all existing banks. Digital Banking can be said as a Commercial Bank or Conventional Bank that has digital services such as Internet Banking and Mobile Banking. The Digital Banking service consists of creating an account, to managing transactions through digital channels. But behind that, conventional banking still has physical service channels such as ATMs, and also has branches or cash offices, to meet the very diverse needs of customers.*

*There is a difference between mobile banking and internet banking, namely internet banking must use the internet and go through the official website. Mobile banking must be through a mobile banking application download and accessed via a smartphone with an internet network. The purpose of writing this final project is to find out how digital banking can increase the number of Mobile Banking and Internet Banking transactions at Bank KBMI IV. The banks used are included in the KBMI IV bank, namely BCA Bank, BNI Bank, BRI Bank and Bank Mandiri data from the 2016-2021 bank annual reports which are grouped by KBMI IV. The result of the discussion of the writing of this final project is that digital Bank BRI shows that mobile banking and internet banking transactions in 2016-2021 experienced a reasonable increase and decrease due to competition between banks. In digital, BRI Bank shows the same thing, the number of mobile banking and internet banking transactions has increased significantly and has not decreased too much. Meanwhile, the number of mobile banking and internet banking transactions at Bank BCA always increases every year. Then, the number of transactions at Bank Mandiri experienced a significant increase and decrease.*

**Key Words : Digital Banking, Mobile Banking, Internet Banking, KBMI IV Bank**

# TINJAUAN DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TRANSAKSI MOBILE BANKING DAN INTERNET BANKING PADA BANK KBMI IV

Oleh:

**Riko Ferdiansah**

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat membuat industri perbankan berupaya untuk terus mengikuti perkembangan yang ada sehingga industry perbankan dapat memberikan layanan yang terbaik kepada para nasabahnya dengan cara memanfaatkan layanan digital banking yang dimiliki hampir semua bank yang ada. Digital Banking bisa di katakan sebagai Bank Umum atau Bank Konvensional yang mempunyai layanan digital seperti *Internet Banking*, dan *Mobile Banking*. Pada layanan Digital Banking terdiri dari pembuatan rekening, sampai pengelolaan transaksi melalui digital channel. Namun dibalik itu, perbankan konvensional masih tetap memiliki channel layanan fisik seperti ATM, dan juga mempunyai cabang atau kantor kas, untuk memenuhi kebutuhan nasabah yang sangat beragam. Terdapat perbedaan *mobile banking* dan *internet banking* yaitu *internet banking* harus menggunakan internet dan melalui website resmi. *Mobile banking* harus melalui download aplikasi *mobile banking* dan diakses melalui smartphone terdapat jaringan internet. Tujuan penulisan tugas akhir ini untuk mengetahui bagaimana digital banking dalam meningkatkan jumlah transaksi Mobile Banking dan Internet Banking Bank KBMI IV. Bank yang digunakan termasuk ke dalam bank KBMI IV yaitu Bank BCA, Bank BNI, Bank BRI dan Bank Mandiri data dari laporan tahunan bank tahun 2016-2021 yang dikelompokkan berdasarkan KBMI IV. Hasil pembahasan dari penulisan tugas akhir ini adalah digital Bank BRI menunjukkan transaksi *mobile banking* dan *internet banking* tahun 2016-2021 terjadi peningkatan serta penurunan yang wajar dikarenakan persaingan antar bank. Pada digital Bank BRI menunjukkan hal yang sama jumlah transaksi *mobile banking* dan *internet banking* mengalami kenaikan secara signifikan dan tidak terjadi penurunan yang terlalu jauh. Sedangkan, jumlah transaksi *mobile banking* dan *internet banking* pada Bank BCA selalu mengalami kenaikan tiap tahunnya. Lalu, jumlah transaksi pada Bank Mandiri mengalami kenaikan dan penurunan yang signifikan.

Kata Kunci : Bank Digital, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Bank KBMI IV