



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

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**RIKO FERDIANSAH**

**1910101025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA TIGA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2022**



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

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

**RIKO FERDIANSAH**  
**1910101025**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN DIPLOMA TIGA**  
**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 : Riko Ferdiansah

NIM : 1910101025

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

Jakarta, 21 Juni 2022

Yang menyatakan,



(Riko Ferdiansah)

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

---

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

Nama : Riko Ferdiansah  
NIM. : 1910101025  
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:

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

Beserta perangkat yang ada. 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 : 21 Juni 2022

Yang menyatakan,



Riko Ferdiansah

**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

**Riko Ferdiansah**

## **ABSTRAK**

Perkembangan teknologi dan informasi yang pesat membuat industri perbankan berupaya untuk terus mengikuti perkembangan yang ada sehingga industri 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 : Digital Banking, *Mobile Banking*, *Internet Banking*, Bank KBMI IV

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

**RIKO FERDIANSAH  
1910101025**



**Diana Triwardhani, SE, MM  
Ketua Penguji**



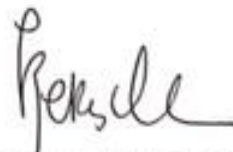
**Siti Hidayati, SE, MM  
Penguji I**



**Marlina, SE, MM  
Penguji II (Pembimbing)**



**Dr. Desmintari, SE, MM  
Ketua Jurusan**



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

Disahkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 28 Juni 2022



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](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

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

Hari ini Selasa, tanggal 28 Juni 2022, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Riko Ferdiansah

No.Pokok Mahasiswa : 1910101025

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Tinjauan Digital Banking Dalam Meningkatkan Jumlah Transaksi Mobile Banking Dan Internet Banking Bank KBMI IV

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus* / ~~*Tidak Lulus*~~ \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, SE, MM	Ketua	1.
2	Siti Hidayati, SE, MM.	Anggota I	2.
3	Marlina, SE, M.M	Anggota II (**)	3.

#### Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 28 Juni 2022

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.



## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan. Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Juni 2021 dengan judul **“TINJAUAN DIGITAL BANKING DALAM MENINGKATKAN JUMLAH TRANSAKSI MOBILE BANKING DAN INTERNET BANKING BANK KBMI IV.** Pada kesempatan ini menyampaikan terima kasih kepada Dr. Dianwicakasih Ariefiara, SE., AK., M.AK., CSRS selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Serta Dr. Desmintari, S.E., M.M. selaku Kepala Jurusan Manajemen. Dan Kerry Utami, S.E., M.Msi. selaku Ketua Program Studi Perbankan Dan Keuangan D3. Kemudian penulis terima kasih juga kepada Ibu Marlina, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam menyusun laporan tugas akhir ini.

Di samping itu, penulis juga mengucapkan terima kasih kepada bapak dan mama, serta kakak yang tidak henti-hentinya memberikan doa, dan semangat, serta perhatiannya. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada dan teman-teman seperjuangan yang telah membantu dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap saran, kritik serta masukkan bagi saya. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat aamiin.

Jakarta 21 Juni 2022

Riko Ferdiansah

## DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL .....	
HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
ABSTRACT .....	iv
ABSTRAK .....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR .....	vii
PRAKATA .....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
<b>BAB I      PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1      Latar Belakang.....	1
I.2      Tujuan Penulisan Tugas Akhir .....	3
I.3      Manfaat Penulisan Tugas Akhir .....	3
<b>BAB II      TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
II.1      Tinjauan Umum Bank.....	4
II.1.1      Pengertian Bank.....	4
II.1.2      Fungsi Bank .....	4
II.1.3      Tujuan Bank .....	5
II.1.4      Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti .....	6
II.2      Tinjauan Umum Digital Banking .....	6
II.2.1      Pengertian Digital Banking.....	6
II.2.2      Manfaat Digital Banking .....	7
II.3      Tinjauan Umum <i>E- Banking</i> .....	8
II.3.1      Pengertian <i>Electronic Banking</i> .....	8
II.3.2      Keunggulan dan Kelemahan <i>Electronic Banking</i> .....	8
II.3.3      Jenis-Jenis <i>Electronic Banking</i> .....	9
II.3.4      Pengertian <i>Mobile Banking</i> .....	11
II.3.5      Manfaat <i>Mobile Banking</i> .....	11
II.3.6      Pengertian <i>Internet banking</i> .....	11
II.3.7      Perbedaan <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> .....	12
<b>BAB III      PEMBAHASAN.....</b>	<b>14</b>
III.1      Perkembangan Layanan Digital .....	14
III.2      Deskripsi Objek Penelitian .....	14
III.2.1      Digital Banking BNI.....	14
III.2.2      Perkembangan Digital Banking BNI .....	15
III.2.3      Digital Banking BRI .....	16
III.2.4      Perkembangan Digital Banking BRI .....	17
III.2.5      Digital Banking BCA .....	19
III.2.6      Perkembangan Digital Banking BCA.....	20
III.2.7      Digital Banking Bank Mandiri .....	21
III.2.8      Perkembangan Digital Banking Bank Mandiri.....	21
<b>BAB IV      PENUTUP .....</b>	<b>24</b>
IV.1      Simpulan.....	24
IV.2      Saran .....	24

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>25</b>
<b>RIWAYAT HIDUP .....</b>	<b>27</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>28</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah Transaksi <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> BNI.....	15
Tabel 2	Jumlah Transaksi <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> BRI.....	17
Tabel 3	Jumlah Transaksi <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> BCA.....	20
Tabel 4	Jumlah Transaksi <i>Mobile Banking</i> dan <i>Internet Banking</i> Mandiri.....	21

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- Lampiran 1    Kartu Monitor  
Lampiran 2    Formulir Persetujuan Judul

## **DAFTAR GAMBAR**

- Gambar 1    Perkembangan Internet di Indonesia Tahun 2015-2020
- Gambar 2    Jumlah Transaksi Livin by Mandiri