



**ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN MOBILE BANKING
UNTUK NASABAH KELOMPOK BANK BERDASARKAN MODAL INTI
(KBMI IV)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**SHINTA NURAINI
2010101002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**



**ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN MOBILE BANKING
UNTUK NASABAH KELOMPOK BANK BERDASARKAN MODAL INTI
(KBMI IV)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

**SHINTA NURAINI
2010101002**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2023**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Shinta Nuraini

NIM : 2010101002

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

Jakarta, 06 Februari 2023

Yang menyatakan,



Shinta Nuraini

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Shinta Nuraini
Nim : 2010101002
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
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:

**ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN MOBILE BANKING
UNTUK NASABAH KELOMPOK BANK BERDASARKAN MODAL INTI
(KBMI IV)**

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 : Jakarta

Pada tanggal : 31 Januari 2023

Yang menyatakan,



Shinta Nuraini

LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN MOBILE BANKING
UNTUK NASABAH KELOMPOK BANK BERDASARKAN MODAL INTI
(KBMI IV)**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

SHINTA NURAINI
2010101002

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 21 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

Drs. Yul Tito Permadhy, MM.
Ketua Penguji

Yoko Trisriarto, SE., MM.
Penguji I

Anita Nopivanti, SE., MM.
Penguji II (Pembimbing)

Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I., MM
Ketua Jurusan

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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 21 Juni 2023



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. 2022/2023

Hari ini Rabu , tanggal 21 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Shinta Nuraini

No.Pokok Mahasiswa : 2010101002

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Perbandingan Fitur Layanan Mobile Banking Untuk Nasabah Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI IV)
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus / ~~tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Drs. Yul Tito Permadhy, MM.	Ketua	1.
2	Yoko Trisriarto, SE, MM	Anggota I	2.
3	Anita Nopiyanti, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 21 Juni 2023

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

ANALISIS PERBANDINGAN FITUR LAYANAN MOBILE BANKING UNTUK NASABAH KELOMPOK BANK BERDASARKAN MODAL INTI (KBMI IV)

Oleh :

Shinta Nuraini

ABSTRAK

Mobile banking merupakan sebagai teknologi informasi masa kini untuk mempermudah nasabah dalam melakukan transaksi. Selain mempermudah bertransaksi *mobile banking* ini memiliki berbagai fitur yang dimiliki oleh setiap bank yang mempunyai layanan *mobile banking*. Fitur Layanan merupakan salah satu jenis penerapan konsep promosi untuk menarik minat nasabah terhadap suatu produk, Apabila fitur layanan baik dan terjamin tentunya nasabah akan tertarik pada produk tersebut. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui fitur layanan pada *mobile banking* kedua bank tersebut dan ingin membandingkan fitur layanan *mobile banking* untuk nasabah, fitur pada *mobile banking* seperti apa saja yang terdapat pada *mobile banking* kemudian layanan kemudahan atau kepuasannya bagaimana. Adapun metode penulisan tugas akhir ini yang digunakan adalah metode kualitatif, Hasil kuesioner tersebut terkumpul 63 responden dari usia 17 hingga di atas 35 tahun yang mengisi kuesioner tersebut rata-rata mengetahui fitur apa saja yang terdapat pada layanan *mobile banking* yang digunakan, dan untuk layanan kemudahan memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi, responden memilih *mobile banking* yang memiliki tampilan yang menarik dan memiliki fitur yang lengkap dan rata-rata responden menggunakan fitur keamanan password yang memudahkan berjalannya transaksi tersebut.

Kata Kunci: Analisis, Fitur Layanan, *Mobile Banking*

**COMPARISON ANALYSIS OF MOBILE BANKING SERVICE FEATURES
FOR CORE CAPITAL BANK GROUP CUSTOMERS (KBMI IV)**

By :

Shinta Nuraini

ABSTRACT

Mobile banking is today's information technology to make it easier for customers to make transactions. In addition to facilitating mobile banking transactions, it has various features that are owned by every bank that has mobile banking services. Service features are a type of promotion concept application to attract customers' interest in a product. If the service features are good and guaranteed, of course customers will be interested in the product. Writing this final project aims to find out the service features of the two banks' mobile banking and want to compare the features of mobile banking services for customers, the features of mobile banking such as what is contained in mobile banking and then how the service convenience or satisfaction is. The method of writing this final project used is a qualitative method. The results of the questionnaire collected 63 respondents from the age of 17 to over 35 years who filled out the questionnaire on average knowing what features are contained in the mobile banking services used, and for services Convenience provides convenience in making transactions, respondents choose mobile banking which has an attractive appearance and has complete features and on average respondents use a password security feature that makes the transaction easier.

Keywords : *Analysis, Service Feature, Mobile Banking*

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia- Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Mei 2023 dengan judul “Analisis Perbandingan Fitur Layanan Mobile Banking Untuk Nasabah Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI IV)”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih Ibu Dr Jubaedah, SE., MM. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta dan Ibu Kery Utami, SE., M.SI. Selaku ketua program studi perbankan dan keuangan program diploma serta penulis mengucapkan terima kasih kepada ibu Anita Nopiyanti, SE., MM selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga saya sampaikan kepada Ayah, Ibu serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada Fydel yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu dalam penulisan tugas akhir ini.

Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta, 06 Februari 2023

Shinta Nuraini

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	
HALAMAN JUDUL	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	v
PENGESAHAN	vi
BERITA ACARA	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	viv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	4
I.3. Manfaat	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1.. Pengertian Bank.	6
II.1.2 Fungsi Bank.....	6
II.1.3. Jenis-Jenis Bank	7
II.2. Kelompok Bank Berdasarkan Modal Inti (KBMI).....	8
II.3. Pengertian <i>Electronic Banking</i> dan <i>Mobile Banking</i>	9
II.3.1 Pengertian <i>Electronic Banking</i>	9
II.3.2. Jenis-Jenis <i>Electronic Banking</i>	10

II.3.3. Manfaat <i>Electronic Banking</i>	12
II.3.4. Kelebihan dan Kekurangan <i>Electronic Banking</i>	13
II.3.5. Pengertian <i>Mobile Banking</i>	14
II.3.6. Manfaat <i>Mobile Banking</i>	14
II.3.7. Kelebihan dan kekurangan <i>Mobile Banking</i>	15
II.4 Pengertian Fitur dan Layanan.....	15
BAB III METODE PENULISAN.....	16
III.1. Sumber Data.....	16
III.2. Teknik Pengumpulan Data.....	16
III.3. Teknik Analisis dan Pengolahan Data	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	18
IV.1. Deskripsi perbedaan fitur layanan BCAmobile dan BRImo	18
IV.2. Deskripsi Data Responden.....	21
IV.3. Analisis Data dan Pembahasan	23
BAB V PENUTUPAN.....	34
IV.1 Simpulan	34
IV.2 Saran	34
DAFTAR PUSTAKA	36
RIWAYAT HIDUP.....	37
LAMPIRAN.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Data pengguna mobile banking perbankan pada tahun 2021-2022	3
Tabel 2. Skala likert	17
Tabel 3. Fitur aplikasi mobile banking.....	19
Tabel 4. Tarif layanan mobile banking	21
Tabel 5. Fitur yang sering digunakan pada BCAmobile	26
Tabel 6. Fitur BCAmobile yang di ketahui saat melakukan transaksi	28
Tabel 7. Fitur yang sering digunakan pada BRImo	31
Tabel 8. Fitur BRImo yang diketahui saat melakukan transaksi.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik pertumbuhan pengguna internet di Indonesia	1
Gambar 2. Data responden menurut usia	22
Gambar 3. Jenis kelamin responden.....	22
Gambar 4. Status pekerjaan responden	23
Gambar 5. Diagram kemudahan dalam melakukan transaksi BCAmobile	24
Gambar 6. Diagram BCAmobile memiliki tampilan yang menarik	24
Gambar 7. Diagram BCAmobile memiliki fitur yang lengkap	25
Gambar 8. Diagram layanan keinginan dan kebutuhan nasabah BCAmobile	25
Gambar 9. Fitur yang sering digunakan pada BCAmobile	26
Gambar 10. Diagram mengenai fitur cardless memberikan kemudahan	27
Gambar 11. Diagram mengenai kepuasan dengan adanya fitur cardless	27
Gambar 12. Fitur BCAmobile yang diketahui saat melakukan transaksi	28
Gambar 13. Diagram kemudahan dalam melakukan transaksi BRImo	29
Gambar 14. Diagram mengenai layanan keinginan dan kebutuhan nasabah BRImo .	30
Gambar 15. Diagram BRImo memiliki tampilan yang menarik	30
Gambar 16. Diagram BRImo memiliki fitur yang lengkap	31
Gambar 17. Diagram fitur yang sering digunakan BRImo	32
Gambar 18. Fitur BRImo yang di ketahui saat melakukan transaksi	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Laporan Tugas Akhir.....	39
Lampiran 2. Kartu Monitoring Bimbingan Tugas Akhir	40
Lampiran 3. Kuesioner <i>Google Forms</i>	41
Lampiran 4. Tampilan Fitur <i>Mobile Banking</i>	46