



**ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI MOBILE BANKING
BRIMOBILE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ELNI CAHYANI SIREGAR

2010101040

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



**ANALISIS PENGGUNAN APLIKASI MOBILE BANKING
BRIMOBILE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Ahli Madya

ELNI CAHYANI SIREGAR

2010101040

**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 : Elni Cahyani Siregar

NIM : 2010101040

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

Jakarta, 26 Mei 2023

Yang menandatangani,

METERAN TEMBEL
25AJX179867530

Elni Cahyani Siregar

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

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elni Cahyani Siregar
NIM : 2010101040
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma III
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 PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BRIMOBILE

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 : 27 Mei 2023

Ya

Elni Cahyani Siregar

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BRIMOBILE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

ELNI CAHYANI SIREGAR
2010101040

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 22 Juni 2023
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Ardhiani Fadila, S.ST, M.E.

Ketua Penguji



Drs. Yul Tito Permadhy, MM.

Penguji I



Wahyudi, 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 : 22 Juni 2023

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR



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.uprvj.ac.id> Email : puskom@uprvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2022/2023

Hari ini Kamis , tanggal 22 Juni 2023, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : Elni Cahyani Siregar

No.Pokok Mahasiswa : 2010101040

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :
Analisis Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BRIMOBILE
Dinyatakan yang bersangkutan Lulus ~~Tidak Lulus~~ *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Ketua	1.
2	Drs. Yul Tito Permadhy, MM.	Anggota I	2.
3	Wahyudi, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan:
*) Coret yang tidak perlu
**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 22 Juni 2023
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-
III

Kery Utami, SE., M.Si

ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING* BRIMOBILE

Oleh:

Elni Cahyani Siregar

ABSTRAK

Aplikasi mobile banking telah menjadi solusi populer dalam transaksi perbankan di era digital. Bank Rakyat Indonesia (BRI) mengembangkan aplikasi mobile banking BRI Mobile untuk memenuhi kebutuhan nasabah. Namun, analisis penggunaan aplikasi ini diperlukan untuk memahami tingkat kepuasan nasabah dan efektivitas aplikasi ini. Penulisan ini bertujuan untuk menganalisis penggunaan aplikasi mobile banking BRI Mobile dan mengevaluasi tingkat kepuasan nasabah serta efektivitas aplikasi ini dalam memenuhi kebutuhan pengguna. Studi ini menggunakan metode survei dengan pengumpulan data dari pengguna aplikasi mobile banking BRI Mobile. Pertanyaan dalam survei mencakup aspek penggunaan aplikasi, kepuasan nasabah, dan saran perbaikan. Data kemudian dianalisis secara statistik. Hasil analisis menunjukkan tingkat kepuasan nasabah yang tinggi terhadap aplikasi mobile banking BRI Mobile. Mayoritas pengguna merasa aplikasi ini mudah digunakan, aman, dan memenuhi kebutuhan transaksi perbankan. Namun, beberapa area perlu diperbaiki, seperti tampilan antarmuka dan respons aplikasi. Kesimpulannya, aplikasi mobile banking BRI Mobile memberikan kontribusi signifikan dalam mempermudah transaksi perbankan nasabah BRI, namun perlu peningkatan untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

Kata kunci: analisis, pengguna, aplikasi mobile banking, BRI Mobile, kepuasan nasabah.

ANALYSIS OF BRIMOBILE MOBILE BANKING APPLICATION USAGE

By:

Elni Cahyani Siregar

ABSTRACT

Mobile banking applications have become a popular solution for banking transactions in the digital era. Bank Rakyat Indonesia (BRI) developed the BRI Mobile mobile banking application to meet customer needs. However, an analysis of the use of this application is necessary to understand the level of customer satisfaction and the effectiveness of this application. This writing aims to analyze the use of the BRI Mobile mobile banking application and evaluate the level of customer satisfaction and the effectiveness of this application in meeting user needs. This study uses a survey method with data collection. from BRI Mobile mobile banking application users. Questions in the survey cover aspects of application use, customer satisfaction, and suggestions for improvement. The data were then analyzed statistically. The results of the analysis showed a high level of customer satisfaction with the BRI Mobile mobile banking application. users find this application easy to use, safe, and meet the needs of banking transactions. However, some areas need improvement, such as the interface and application responsiveness. In conclusion, the mobile banking application BRI Mobile makes a significant contribution in facilitating banking transactions for BRI customers, however it needs improvement to enhance the user experience.

Keywords: *analysis, users, mobile banking applications, BRI Mobile, customer satisfaction.*

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Kegiatan Praktik Industri ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak tanggal 06 Februari 2023 s/d 2023 dengan judul “ **ANALISIS PENGGUNAAN APLIKASI *MOBILE BANKING BRI MOBILE***”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah Nawir, SE.,MM. 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 kepada Bapak Wahyudi,SE, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan, baik materi maupun non materi dan banyak memberikan saran-saran yang bermanfaat dalam menyusun Laporan Tugas Akhir. Di samping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga Tugas Akhir ini bermanfaat.

Jakarta, 27 Mei 2023

Elni Cahyani Siregar

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LAPORAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan Tugas Akhir	4
I.3 Manfaat Tugas Akhir	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1 Pengertian Bank	5
II.2 Mobile Banking.....	5
II.3 Pengendalian Risiko E-Banking	8
BAB III METODE PENULISAN	9
III.1 Sumber Data	10
III.2 Teknik Pengumpulan Data	10
III.3 Teknik Pengolahan Data	11
BAB IV PEMBAHASAN	13
IV.1 Manfaat Pelayanan Aplikasi Mobile Banking BRImo	13
IV.2 Penggunaan Layanan Mobile Banking BRImo	14

BAB V PENUTUP	20
V.1 Kesimpulan.....	20
V.2 Saran.....	20
 DAFTAR PUSTAKA.....	21
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Pengguna Layanan Bergerak (E-Banking) Periode 2019-2021	2
Gambar 2. Jumlah Transaksi Layanan Bergerak (E-Banking) Periode 2019- 2021	3

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Proporsi Nasabah BRI Pengguna Layanan Bergerak (E-Banking) 2019 – 2021	14
Tabel 2. Jumlah Transaksi Layanan Bergerak (E-Banking) 2019 – 2021	14
Tabel 3. Volume Transaksi Layanan Bergerak (E-Banking) 2019 – 2021.....	15
Tabel 4. Proporsi Nasabah Pengguna BRIImo Periode 2019 – 2021	16
Tabel 5. Volume Transaksi BRIImo Periode 2019 – 2021	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir	23
Lampiran 2. Monitoring Tugas Akhir	24