



**FAKTOR FAKTOR PERKEMBANGAN TRANSAKSI M-
BANKING PADA BANK CENTRAL ASIA (BCA)**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**HAMBA AKHLAQ MULIA
2110101031**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2025**



**FAKTOR FAKTOR PERKEMBANGAN TRANSAKSI M-
BANKING PADA BANK CENTRAL ASIA (BCA)**

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

HAMBA AKHLAQ MULIA

2110101031

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Hamba Akhlaq Mulia

NIM : 2110101031

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

Jakarta, 8 Januari 2025


10000
METERAI
TEMPEL
B5217AMX170804774
Hamba Akhlaq Mulia

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

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

Nama : Hamba Akhlaq Mulia
NIM : 2110101031
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 yang berjudul:

**FAKTOR FAKTOR PERKEMBANGAN TRANSAKSI M BANKING PADA
BANK CENTRAL ASIA (BCA)**

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 Skripsi 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 : 8 Januari 2025
Yang menyatakan,



Hamba Akhlaq Mulia

PENGESAHAN
LAPORAN TUGAS AKHIR

FAKTOR - FAKTOR PERKEMBANGAN TRANSAKSI M-BANKING
PADA BANK CENTRAL ASIA (BCA)

Dipersiapkan dan disusun oleh :

HAMBA AKHLAQ MULIA

2110101031

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



Mira Rahmi, SE, MBA
Ketua Penguji



Ardiansi Fadila, S.ST., M.E.
Penguji I



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos., L., MM
Ketua Jurusan



Anita Nonivanti, SE, MM
Penguji II (Pembimbing)



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

Disahkan di : Jakarta
pada tanggal : 8 January 2025



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 GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Rabu , tanggal 08 Januari 2025, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : **Hamba Akhlaq Mulia**

No Pokok Mahasiswa : **2110101031**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Faktor Faktor Perkembangan Transaksi M Banking Pada Bank Central Asia

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

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Mira Rahmi, SE, MBA	Ketua	1.
2	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Anggota I	2.
3	Anita Nopiyanti, SE, MM	Anggota II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- ***) Dosen Pembimbing

Jakarta, 08 Januari 2025

Mengesahkan

A.n DEKAN

Kaprodi Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

FAKTOR - FAKTOR PERKEMBANGAN TRANSAKSI M-BANKING PADA BANK CENTRAL ASIA (BCA)

Oleh :

Hamba Akhlaq Mulia

ABSTRAK

Dalam era digital yang terus berkembang pesat, penggunaan layanan perbankan berbasis aplikasi mobile semakin menunjukkan tren positif, termasuk di Bank Central Asia (BCA), yang merupakan salah satu bank terbesar di Indonesia. Beberapa faktor utama yang memengaruhi perkembangan transaksi m-banking di BCA meliputi kemajuan teknologi, perubahan dalam perilaku konsumen, strategi pemasaran yang diterapkan, dukungan infrastruktur, keamanan sistem, dan kebijakan pemerintah. Kemajuan dalam teknologi memberikan BCA kemampuan untuk menghadirkan fitur-fitur canggih dan layanan yang lebih mudah diakses oleh para nasabah. Selain itu, perubahan perilaku konsumen yang semakin condong pada transaksi digital serta upaya pemasaran yang agresif turut mempercepat adopsi layanan m-banking. Infrastruktur teknologi, seperti kecepatan dan kestabilan internet, sangat mendukung kelancaran proses transaksi. Faktor keamanan menjadi kunci dalam menjaga kepercayaan nasabah, sementara kebijakan pemerintah yang mendukung pengembangan layanan digital memberikan fondasi yang stabil bagi pertumbuhan m-banking. Penelitian ini menunjukkan bahwa sinergi dari berbagai faktor tersebut memberikan kontribusi signifikan terhadap pertumbuhan transaksi mobile banking di BCA, yang pada gilirannya semakin memperkuat posisi bank dalam menghadapi tantangan persaingan di dunia digital.

Kata Kunci: mobile banking, Bank Central Asia, teknologi, keamanan, perilaku konsumen, infrastruktur, regulasi pemerintah.

FACTORS FOR THE DEVELOPMENT OF M-BANKING TRANSACTIONS AT THE CENTRAL BANK OF ASIA (BCA)

By :

Hamba Akhlaq Mulia

ABSTRACT

In the digital era which continues to develop rapidly, the use of mobile application-based banking services is increasingly showing a positive trend, including at Bank Central Asia (BCA), which is one of the largest banks in Indonesia. Several main factors that influence the development of m-banking transactions at BCA include technological advances, changes in consumer behavior, marketing strategies implemented, infrastructure support, system security, and government policies. Advances in technology give BCA the ability to provide advanced features and services that are more easily accessible to customers. In addition, changes in consumer behavior that are increasingly leaning towards digital transactions and aggressive marketing efforts have also accelerated the adoption of m-banking services. Technological infrastructure, such as internet speed and stability, really supports the smooth transaction process. Security factors are key in maintaining customer trust, while government policies that support the development of digital services provide a stable foundation for m-banking growth. This research shows that the synergy of these various factors makes a significant contribution to the growth of mobile banking transactions at BCA, which in turn further strengthens the bank's position in facing the challenges of competition in the digital world.

Keywords: *mobile banking, Bank Central Asia, technology, security, consumer behavior, infrastructure, government regulations.*

PRAKATA

Prakata ini saya tuliskan sebagai ungkapan terima kasih dan apresiasi atas selesainya tugas akhir yang berjudul "**Faktor Faktor Perkembangan Transaksi M-Banking Pada Bank Central Asia (BCA)**". Penulisan tugas akhir ini merupakan salah satu langkah dalam menyelesaikan pendidikan di bidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan saya sangat bersyukur atas kesempatan yang diberikan untuk mengeksplorasi topik yang menarik ini. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS 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 kepada Ibu Anita Nopiyanti, 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. Akhir kata, semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif, tidak hanya bagi perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Fakultas Ekonomi dan Bisnis, tetapi juga bagi pengembangan layanan perbankan digital di masa depan. Semoga Allah SWT senantiasa memberkahi langkah-langkah kita semua. Amin.

Jakarta, 6 Januari 2025

Hamba Akhlaq Mulia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	ii
PERNYATAAN ORSINALITAS.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN.....	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRAC.....	viii
PRAKATA.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
II.1 Bank.....	6
II.1 Definisi Bank.....	6
II.1.2 Fungsi Bank.....	8
II.1.3 Jenis Bank.....	9
II.2 M Banking.....	9
II.2.1 Definisi M Banking.....	11
II.2.2 Transaksi M Banking.....	12
II.2.3 Fitur M Banking.....	13
II.2.4 Faktor Yang Mempengaruhi Perkembangan M Banking.....	15
II.2.5 Faktor Faktor Yang Mendorong Pertumbuhan Pengguna M Banking.....	16
BAB III METODE PENULISAN.....	19
III.1 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	19
III.2 Deskripsi Data Dan Informasi.....	19
III.3 Sumber Data.....	20
III.4 Proses Analisis Data.....	20
BAB IV PEMBAHASAN.....	20
IV.1 Perkembangan Transaksi M banking BCA.....	20
IV.2 Faktor Yang Mendorong Pengguna Pertumbuhan M Banking BCA.....	24
BAB V PENUTUP.....	28
V.1 Kesimpulan.....	28
V.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA.....	32
RIWAYAT HIDUP.....	34
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. <i>The Most Popular Finance Android Apps in Indonesia</i> 2019.....	2
Tabel 2. Kinerja Laporan Keuangan Periode 2021 – 2023.....	23
Tabel 3. Laporan Keuangan Periode 2021 – 2023.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. <i>The Most Popular Finance Android Apps in Indonesia 2019</i>	2
Gambar 2. Kinerja Laporan Keuangan Bank Central Asia.....	23
Gambar 3. Kinerja Laporan Keuangan Bank Central Asia.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Persetujuan Tugas Akhir

Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir

Lampiran 3. Akhir Laporan Tahunan Bank Central Asia Periode 2021 - 2023