



**ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI BCA
MOBILE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**CHRISTO RAMADHANI MARSYAF
2110101071**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA
2024**



**ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI BCA
MOBILE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK.**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

**CHRISTO RAMADHANI MARSYAF
2110101071**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"
JAKARTA
2024**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Christo Ramadhani Marsyaf

NIM : 2110101071

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

Jakarta, 17 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Christo Ramadhani Marsyaf)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Christo Ramadhani Marsyaf
NIM. : 2110101071
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Program Diploma
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 Pengaruh Penggunaan Aplikasi BCA Mobile Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk.

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 : 17 Juli 2024

Yang menandatangani,



(Christo Ramadhani Marsyaf)

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

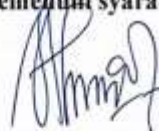
**ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI BCA
MOBILE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
TABUNGAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK.**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

CHRISTO RAMADHANI MARSYAF

2110101071

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



Siti Hidayati, S.E., MM.
Ketua Penguji



Anita Nopivanti, S.E., MM.
Penguji I



Jenji gunaedi Argo, S.E., MM.
Penguji II



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



Kery Utami, S.E., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal :



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904
Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

FORMULIR PERSETUJUAN JUDUL TUGAS AKHIR/PKL

NAMA : Christo Ramadhani Marsyaf
NIM : 2110101071
PROGRAM STUDI : D3 Perbankan dan Keuangan
KONSENTRASI : -
ALAMAT RUMAH : Jl. Kebon Nanas Selatan II No. 5
ALAMAT KANTOR : -
NO. TELEPON : - / HP : 083895988089

Bersama ini mengajukan Judul Tugas Akhir/PKL :

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI BCA MOBILE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK.

Jakarta, 18 Juli 2024

Mahasiswa

(Christo Ramadhani Marsyaf)

Diisi oleh Ketua Program : Kery Utami, SE., M.Si.

Dosen Pembimbing : Jenji Gunaedi Argo, S.E., MM.

Jakarta, 18 Juli 2024

Ketua Program Studi

BERSEDIA/TIDAK BERSEDIA

Dosen Pembimbing

(Jenji Gunaedi Argo, S.E., MM.)

(Kery Utami, SE., M.Si.)

Catatan :

1. Judul/Topik dapat disempurnakan oleh Pembimbing, tanpa mengganti/mengurangi variabel
2. Judul Tugas Akhir hanya berlaku 1 (satu) semester. (berlaku sampai dengan.....)

ANALISIS PENGARUH PENGGUNAAN APLIKASI BCA MOBILE DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH TABUNGAN PADA PT. BANK CENTRAL ASIA, TBK.

Oleh :

Christo Ramadhani Marsyaf

ABSTRAK

Peran perkembangan teknologi informasi yang semakin cepat telah membawa kehidupan masyarakat dunia memasuki era revolusi industri 4.0. Pemanfaatan teknologi pada bidang layanan keuangan berdampak besar dan membawa perubahan yang signifikan pada dunia perbankan. Saat ini, Bank BCA terus berupaya dalam mengikuti perkembangan teknologi dan ikut serta dalam mengembangkan inovasi layanan perbankan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang memudahkan nasabah dalam bertransaksi agar lebih cepat, mudah, praktis, dan efisien. Hadirnya Mobile Banking BCA yaitu BCA Mobile sebagai wujud peran nyata Bank BCA mengikuti perkembangan dan pemanfaatan teknologi agar membawa dampak yang besar bagi perusahaan dan juga bagi nasabah. Penulisan ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh penggunaan aplikasi BCA Mobile dalam meningkatkan jumlah nasabah tabungan pada PT. Bank Central Asia, Tbk. yang dapat memberi manfaat serta kemudahan transaksi yang lebih praktis dan efisien. Hadirnya BCA Mobile memiliki fitur pembukaan rekening secara online tanpa harus ke cabang sehingga dapat meningkatkan jumlah nasabah tabungan di BCA. Disamping itu, BCA Mobile dapat memberikan solusi bagi nasabah dalam memenuhi kebutuhan nasabah dalam bertransaksi. Ditinjau dari Laporan Tahunan bank BCA, BCA mengalami peningkatan sejak diluncurkannya aplikasi BCA Mobile hingga saat ini. Berdasarkan dari hasil analisis dan pembahasan menunjukkan dampak yang positif.

Kata Kunci : BCA Mobile, Nasabah Tabungan, Bank BCA

ANALYSIS OF THE IMPACT OF THE BCA MOBILE APPLICATION ON INCREASING THE NUMBER OF SAVINGS ACCOUNTS IN PT. ASIAN CENTRAL BANK, TBK.

By :

Christo Ramadhani Marsyaf

ABSTRACT

The increasingly rapid development of information technology has brought world society into the era of industrial revolution 4.0. The use of technology in the financial services sector has a big impact and brings significant changes to the world of banking. Currently, BCA Bank continues to strive to keep up with technological developments and participate in developing banking service innovations by utilizing information technology that makes it easier for customers to make transactions faster, easier, more practical and efficient. The presence of BCA Mobile is a manifestation of Bank BCA's real role in following the development and use of technology to have a big impact on the company and also on customers. This writing aims to find out how the use of the BCA Mobile application influences the number of savings customers at PT. Bank Central Asia, Tbk. which can provide benefits and ease transactions that are more practical and efficient. The presence of BCA Mobile has an online account opening feature without having to go to a branch so that it can increase the number of savings customers at BCA. Apart from that, BCA Mobile can provide solutions for customers in meeting customer needs in transactions. Judging from the BCA bank's Annual Report, BCA has experienced improvements since the launch of the BCA Mobile application until now. Based on the results of the analysis and discussion, it shows a positive impact.

Keywords : BCA Mobile, Savings Customers, BCA Bank

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yesus Kristus atas segala berkat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “**Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi BCA Mobile Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk**”. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi untuk memperoleh gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma. Penulis berharap hasil laporan ini dapat bermanfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan bagi mahasiswa maupun pihak lain kedepannya.

Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E, MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta. Terima kasih kepada Ibu Kery Utami, S.E., M.Si. selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma dan Bapak Jenji Gunaedi Argo, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan dan saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, penulis mengucapkan terima kasih terkhusus kepada kedua Orang Tua penulis, Bapak Rudy Marsyaf S dan (Almh) Ibu J.S.Matulesy yang begitu banyak menyertai, menyemangati, memberikan contoh, serta selalu mendoakan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir. Serta kepada Kakak Divya Aviva Marsyaf yang telah memberikan semangat, perhatian, dan doa kepada penulis.

Ucapan terima kasih juga penulis sampaikan kepada rekan-rekan mahasiswa Perbankan dan Keuangan Program Diploma angkatan 2021 yang telah berjuang bersama dan selalu memberikan semangat dan doa kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada sahabat yaitu Yulia, Ellza, Zidan, Aulia, dan Jesica yang selalu memberi semangat dan dengan sabar mendengar segala keluh kesah penulis.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini yang jauh dari kata sempurna. Untuk itu, penulis mengharapkan

saran dan kritik yang sifatnya membangun. Semoga Laporan Tugas Akhir ini bermanfaat bagi banyak pihak.

Jakarta, 17 Juli 2024

Christo Ramadhani Marsyaf

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
LAPORAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan Penulisan	4
I.3. Manfaat Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1. Lembaga Perbankan	5
II.1.1 Pengertian Bank	5
II.1.2 Fungsi Bank.....	5
II.1.3 Kegiatan Bank	6
II.2. Tabungan	7
II.2.1 Pengertian Tabungan.....	7
II.2.2 Fasilitas Tabungan.....	7
II.3. Perbankan Digital	8
II.3.1 Pengertian Perbankan Digital.....	8
II.3.2 Layanan Perbankan Digital	9
II.4. Mobile Banking.....	11
II.4.1 Pengertian Mobile Banking.....	11
II.4.2 Fitur Layanan Mobile Banking	11
BAB III METODE PENULISAN	13
III.1 Sumber Data.....	13
III.2 Populasi dan Sampel Penulisan	14
III.2.1 Populasi	14

III.2.2 Sampel.....	14
III.3 Sumber dan Jenis Data.....	15
III.3.1 Data Sekunder.....	16
III.3.2 Data Primer.....	16
BAB IV PEMBAHASAN.....	17
IV.1. Profil PT. Bank Central Asia, Tbk.....	17
IV.1.1 Produk Mobile Banking Bank BCA.....	18
IV.2. Produk Simpanan Tabungan di BCA.....	19
IV.2.1 Tahapan BCA.....	20
IV.2.2 Tahapan Xpresi.....	20
IV.2.3 Tahapan Gold.....	21
IV.3. Spesifikasi Pada Aplikasi BCA Mobile.....	22
IV.3.1 Fitur- Fitur Pada Aplikasi BCA Mobile.....	22
IV.3.2.Syarat dan Ketentuan Pengguna Aplikasi BCA Mobile.....	23
IV.3.3 Cara Registrasi Aplikasi BCA Mobile.....	24
IV.3.4 Keamanan Dalam Aplikasi BCA Mobile.....	24
VI.3.5 Syarat dan Ketentuan Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BCA Mobile.....	25
IV.4. Analisis Pengaruh Penggunaan Aplikasi BCA Mobile Dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Tabungan Pada PT. Bank Central Asia, Tbk.....	26
IV.4.1 Deskripsi Data Responden.....	31
IV.4.2 Aktivitas Responden Dalam Menggunakan Aplikasi BCA Mobile.....	36
IV.4.3 Efektivitas Pembukaan Rekening BCA Melalui Aplikasi BCA Mobile.....	39
IV.4.4 Efektivitas Penggunaan Aplikasi BCA Mobile.....	44
BAB V PENUTUP.....	53
V.1 Kesimpulan.....	53
V.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	55
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Pertumbuhan Jumlah Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk. Periode 2015-2019	29
Tabel 2. Pertumbuhan Jumlah Nasabah PT. Bank Central Asia, Tbk. Periode 2018-2023	30

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Pertumbuhan Nilai Transaksi Mobile Banking Pada PT. Bank Central Asia. Tbk. Periode 2014-2023.....	3
Gambar 2. Grafik Pertumbuhan Jumlah Nasabah Melalui Pertumbuhan Jumlah Rekening Pada PT. Bank Central Asia.Tbk. Periode 2014-2023	32
Gambar 3. Grafik Pertumbuhan Nilai Transaksi Mobile Banking Pada PT. Bank Central Asia. Tbk. Periode 2016-2023.....	33
Gambar 4. Diagram Responden Pengguna Aplikasi BCA Mobile	35
Gambar 5. Diagram Usia Responden.....	35
Gambar 6. Diagram Jenis Kelamin Responden	36
Gambar 7. Diagram Tingkat Pendidikan Responden	37
Gambar 8. Diagram Jenis Pekerjaan Responden	38
Gambar 9. Diagram Domisili Responden.....	39
Gambar 10. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Rekening.....	40
Gambar 11. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Informasi Pembukaan Rekening BCA	41
Gambar 12. Diagram Responden Berdasarkan Jenis Transaksi Yang Digunakan Pada Aplikasi BCA Mobile	42
Gambar 13. Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BCA Mobile	43
Gambar 14. Kemudahan Melakukan Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BCA Mobile	44
Gambar 15. Kemudahan Alur Pembukaan Rekening BCA Melalui Aplikasi BCA Mobile	45
Gambar 16. Kemudahan Alur Pembukaan Rekening BCA Melalui Aplikasi BCA Mobile	46
Gambar 17. Kendala Gangguan Selama Melakukan Pembukaan Rekening Melalui Aplikasi BCA Mobile.....	48
Gambar 18. Kepuasan Akan Kemudahan Dalam Menggunakan/Mengakses BCA Mobile	49
Gambar 19. Kepuasan Akan Fitur Yang Ditampilkan Pada Aplikasi BCA Mobile	50
Gambar 20. Kepuasan Akan Adanya Aplikasi BCA Mobile Yang Membantu	

Nasabah Dalam	
Bertransaksi.....	51
Gambar 21. Kepuasan Akan Keamanan Pada Aplikasi BCA Mobile	52
Gambar 22. Kepuasan Akan BCA Mobile Dalam Memberikan Solusi dan Manfaat	53
Gambar 23. Kepuasan Akan Tanggapan Penanganan Keluhan Oleh Contact Center BCA Mobile	54
Gambar 24. Kepuasan Akan Tanggapan Penanganan Keluhan Oleh Contact Center BCA Mobile	55
Gambar 25. Kepuasan Akan Nasabah/Pengguna Merekomendasikan Aplikasi BCA Mobile.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir