

**PENINGKATAN PENGGUNAAN *Mobile Banking* SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH
BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
CABANG SIDOARJO**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma III
Jurusan Keuangan dan Perbankan



Oleh :

MOCHAMMAD IMANNUDIN

NIM : 2013111033

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2016**

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN PENGGUNAAN *Mobile Banking* SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
CABANG SIDOARJO**

Diajukan Oleh :

MOCHAMAD IMANNUDIN

NIM : 2103111033

Tugas akhir ini telah dibimbing

Dan dinyatakan siap dipresentasikan

Dosen Pembimbing

Tanggal : *23-02-2016*



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

TUGAS AKHIR

**PENINGKATAN PENGGUNAAN *Mobile Banking* SEBAGAI
UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK
RAKYAT INDONESIA (PERSERO) Tbk
CABANG SIDOARJO**

Dipresentasikan Oleh :

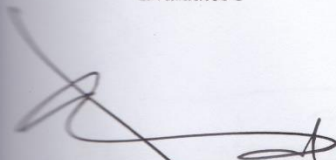
MOCHAMAD IMANNUDIN

NIM : 2013111033

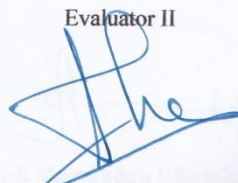
Telah dipresentasikan di depan Tim Evaluasi
Dan dinyatakan lulus evaluasi Tugas Akhir
pada tanggal...*24-2-2016*.....

Tim Evaluasi,

Evaluator I


Dr. Ec. Mochammad Farid, M.M

Evaluator II


Drs. Sudjarno Eko Supriyono, M.M

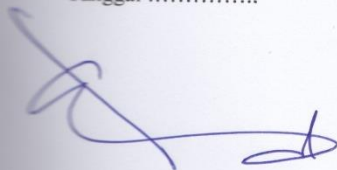
PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Mochamad Imannudin
Tempat, Tanggal Lahir : Semarang, 4 Desember 1994
NIM : 2013111033
Program Pendidikan : Diploma III
Jurusan : Manajemen
Program Studi : Keuangan dan Perbankan
Judul : Peningkatan Penggunaan *Mobile Banking* Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk. Cabang Sidoarjo

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Ketua Program Diploma

Tanggal :



Drs. Ec. Mochammad Farid, MM

Dosen Pembimbing

Tanggal : 14-03-2014



Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si

MOTTO

Menjadikan semua kekurangan sebagai semangat untuk mencapai perubahan yang lebih baik untuk meraih pencapaian tertinggi dalam hidup ini.....

Karena keyakinanmu dapat mengalahkan semua hal yang mencoba menghalangi langkahmu.....

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir dengan judul “Peningkatan Penggunaan *Mobile Banking* Sebagai Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah Bank Rakyat Indonesia (Persero) Tbk Cabang Sidoarjo” saya persembahkan kepada :

1. Kedua Orang Tua yang selalu mendukung dan menjadi semangat buat saya untuk segera menyelesaikan Tugas Akhir ini.
2. Ibu Kartika Marta Budiana,SS. MPd. selaku dosen wali yang selalu memberikan motivasi dan perubahan pola dalam berfikir.
3. Semua teman-teman D3 Manajemen angkatan 2013 yang menjadi partner selama masa perkuliahan yang sudah menjadi bagian keluarga di hidup saya.
4. Sodari Lita Oktaviana yang menjadikan Tugas Akhir ini sebagai semangat awal untuk mencapai sebuah pencapaian tertinggi dalam hidup saya.
5. Seluruh karyawan Bank BRI Unit Kota II(dua) Sidoarjo dan BRI Cabang Sidoarjo yang telah mengizinkan saya untuk melakukan kegiatan penelitian sehingga Tugas Akhir terselesaikan dengan baik.
6. Semua orang yang sudah memberikan warna dihidup ini yang tidak bisa sebutkan satu per satu, saya mengucapkan banyak terimakasih.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan segala Puji Syukur yang kami panjatkan atas ke Hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayat ,karunia, dan anugerahnya sehingga kami dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “PENINGKATAN PENGGUNAAN *Mobile Banking* SEBAGAI UPAYA MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO) TBK CABANG SIDOARJO” dengan tepat waktu.

Adapun penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan program studi Diploma III jurusan Manajemen Keuangan dan Perbankan pada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa adanya bantuan dan bimbingan serta saran-saran dari berbagai pihak, oleh karenanya penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih yang sebesar-besarnya dengan kerendahan hati dan penghargaan yang sangat ternilai kepada:

1. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku ketua STIE Perbanas Surabaya
2. Bapak Drs. Ec. Mochammad Farid M.M selaku ketua Program Studi Diploma STIE Perbanas Surabaya.

3. Ibu Dra. Ec. AniekMaschudahIlfitriah, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan dukungan sehingga dapat terselesaikan Tugas Akhir ini.
4. Orang tua saya yang telah memberikan yang terbaik untuk saya.
5. Ibu Kartika Marta Budiana,SS. MPd. selaku dosen wali.
6. Seluruh karyawan Bank BRI Cabang Sidoarjo dan BRI Unit Kota II Sidoarjo.
7. Dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu demi satu.

Semoga Allah melimpahkan rahmat, hidayat, taufik dan karuniaNya dalam penulisan Tugas Akhir ini yang masih terdapat banyak kesalahan. Dengan demikian, segala kritik dan saran yang dapat membangun penulis untuk menjadi lebih baik di masa yang akan datang. Penulis berharap Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi banyak pihak.

Surabaya, Februari 2016

Mochamad Imannudin

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN SIAP DIPRESENTASIKAN	ii
HALAMAN LULUS EVALUASI PRESENTASI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRACT.....	xiii
BAB I : PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Penjelasan Judul.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	9
1.6 Metode penelitian.....	10
BAB II: LANDASAN TEORI	13
2.1 <i>Mobile Banking</i>	13
2.2 Faktor yang mempengaruhi sikap terhadap <i>Mobile Banking</i>	14
2.3 Fasilitas <i>Mobile Banking</i> di Bank Rakyat Indonesia	15
2.4 Strategi pemasaran 7P	16
BAB III : GAMBARAN SUBYEK PENELITIAN.....	19
3.1 Sejarah Perusahaan	19
3.2 Visi, dan misi perusahaan	21
3.3 Struktur Organisasi	21
3.4 Job Description	23
3.5 Profil Usaha	27
BAB IV : PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	32
4.1 Ketentuan Pembukaan <i>m-Banking</i> BRI.....	32
4.2 Manfaat Penggunaan <i>m-Banking</i> BRI.....	32
4.3 Keunggulan <i>m-Banking</i> BRI.....	33
4.4 Prosedur Pendaftaran <i>m-Banking</i> BRI.....	35
4.5 Prosedur Penggunaan <i>m-Banking</i> BRI.....	36

4.5.1 Layanan Transaksim- <i>Banking</i> BRI.....	38
4.5.2Transaksi <i>m-Banking</i> BRI.....	39
4.6 Upaya Peningkatan <i>m-Banking</i> BRI.....	43
4.7 Hambatan <i>m-Banking</i> BRI.....	45
4.8 Solusim- <i>Banking</i> BRI	46
 BAB V :KESIMPULAN DAN SARAN	 49
5.1 Kesimpulan	49
5.2 Saran	50

DAFTAR RUJUKAN

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 : Struktur Organisasi	22
Gambar 4.1 : Mekanisme Umum Pembukaan <i>m-Banking</i>	35
Gambar 4.2 : Alur Penggunaan transaksi <i>m-Banking</i>	36
Gambar 4.3 : Transaksi <i>m-Banking</i>	38
Gambar 4.4 : Transaksi <i>m-Banking</i> (info saldo)	39
Gambar 4.5 : Transaksi <i>m-Banking</i> (Transfer)	41
Gambar 4.6 : Transaksi <i>m-Banking</i> (isi ulang dan pembayaran)	42

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : LembarEvaluasiTugasAkhir
Lampiran 2 : Lembar Pelaksanaan Penelitian

**INCREASING USE MOBILE BANKING EFFORTS TO INCREASE
OF CUSTOMER BANK RAKYAT INDONESIA
(Persero). Tbk BRANCH SIDOARJO**

ABSTRACT

MOCHAMAD IMANNUDIN

STIE Perbanas Surabaya

E-mail : mochamadimanudin@yahoo.com

Fierce competition in banking industry today, force BRI to continue fulfilling the needs of banking services for the achievement of customer's satisfactions. Mobile banking BRI services is one of the innovations to fulfill the needs of banking services. This research aim to determine how much increasing use mobile banking efforts to increase of customer BRI branch Sidoarjo.

Mobile banking BRI branch Sidoarjo has been welcomed as a new branch in perbankan banking. In BRI branch sidoarjo mobile banking is limited to fields such as transactions finance due to lack of infrastructure and because of high costs. Customers inside the bank and also around the bank are connected to the bank system through bluetooth technology and handle their banking operations through their mobile phones.

Increasing use mobile banking efforts to increase of customer using mobile technology in the electronic banking (e-banking) sector to enhance existing banking services by moving toward m-banking using to the banking services as mobile technologies can be used at anytime and from anywhere. The technical problems encountered while using the mobile devices presents some technical difficulties for the m-banking. The proposed system covers two parts the customer services (user interface) and the security aspects. In the user interface part, banking facility is provided to the user through the mobile device to implement banking transactions.

Keyword : Mobile Banking, electronic service quality, customer satisfaction, BRI Cabang Sidoarjo