

**STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MELALUI
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK MASPION
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

ECHA KRISTIANTY
NIM : 2016110369

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

**STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MELALUI
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK MASPION
SURABAYA**

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Diploma 3
Program Studi Perbankan dan Keuangan



Oleh :

ECHA KRISTIANTY

NIM : 2016110369

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2019**

PERSETUJUAN SIAP DIUJI

**STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MELALUI
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK MASPION SURABAYA**

Diajukan oleh :

ECHA KRISTIANTY

NIM : 2016110369

Tugas Akhir ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 08 Agustus 2019


CS Scanner

(Dr. Lutfi, SE .M,Fin)

NIDN. 0709116502Z

LULUS UJIAN TUGAS AKHIR

**STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MELALUI
PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK MASPION SURABAYA**

Disusun oleh

ECHA KRISTIANTY

NIM : 2016110369

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Tugas Akhir
Pada tanggal 19 Agustus 2019

Tim Penguji

Ketua : Angraeni, SE., M,Fin.
Sekretaris : Dr. Lutfi, SE .M,Fin.
Anggota : Drs. Ec., Mochammad Farid, M.M.



PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Echa Kristianty

Tempat, tanggal lahir : Buntok, 22 Juli 1998

N.I.M : 2016110369

Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Program Pendidikan : Diploma 3

Judul : Strategi peningkatan jumlah nasabah melalui penggunaan
Internet Banking pada Bank Maspion Surabaya.

Disetujui dan Diterima baik oleh :

Dosen Pembimbing,

Ketua Program Studi Diploma 3

Tanggal : 19 Agustus 2019

Tanggal : 19 Agustus 2019


(Dr. Lutfi, SE., M.Fin)


(Dr. Kautsar R. Salman, SE. MSA. Ak)

NIDN. 0709116502

PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Echa Kristianty
Alamat : Jl. Wonorejo Indah Timur III
NIM : 2016110369
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Program Pendidikan : Diploma 3

Dengan ini menyatakan bahwa Tugas Akhir saya yang berjudul :

**STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MELALUI PENGGUNAAN
INTERNET BANKING PADA BANK MASPION SURABAYA**

Adalah benar – benar merupakan karya saya sendiri dan bukan jiplakan (plagiat) dari karya ilmiah oranglain serta bukan hasil dibuatkan oleh orang/pihak lain. Apabila dikemudian hari ternyata pernyataan saya tersebut tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan Tugas Akhir beserta segala hal yang terkait dengan skripsi tersebut.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 04 Agustus 2019

Yang Menyatakan,




(Echa Kristianty)

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

A friend loves at all times,
and a brother is born for a time of adversity.

(Proverbs 17 : 17)

Tugas Akhir ini saya persembahkan kepada :

1. Tuhan yang Maha Esa yang selalu menyertai setiap langkah saya, memberikan saya kekuatan, berkat dan anugerah-Nya dalam hidup saya.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Isnanto. S.T dan mama Suharti dengan cinta kasih yang selalu mendukung saya dengan segala yang mereka miliki baik moral dan moril.
3. Kedua saudara kandung saya, Dek Almey dan Dek Syallom serta pasangan saya Mas Ezra Sopacua yang selalu hadir memberi memotivasi dan mendukung saya dalam keadaan apapun.
4. Gereja Bethany dimana iman saya tumbuh dan berkembang serta membuat saya lebih dekat dengan Tuhan.
5. Teman – teman seperjuangan Diploma 3 Perbankan dan Keuangan STIE Perbanas Surabaya 2016, yang telah menemani dan menerima saya dengan baik selama menempuh studi. Selamat dan sukses, semoga dikemudian hari kita bisa bertemu dan berkumpul lagi.
6. Seluruh pihak yang berjasa dan tidak dapat saya sampaikan satu per satu. Saya percaya keberhasilan yang saya raih ini bukanlah usaha saya semata, melainkan hasil dari doa dan dukungan dari berbagai pihak.

**ALMAMATERKU TERCINTA
STIE PERBANAS SURABAYA
2019**

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah mahasiswa panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat, rahmat dan hidayahnya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai dengan tepat waktu. Tugas Akhir ini dibuat dengan maksud sebagai salah satu persyaratan dalam kelulusan.

Proses penyusunan Tugas Akhir ini tentu tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih sebesar – besarnya kepada :

1. Dr. Lutfi, SE .M,Fin selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan mahasiswa dalam penyusunan Tugas Akhir.
2. Dr. Kautsar R. Salman, SE. MSA. Ak. BKP. SAS. CA. AWP selaku Ketua Program Diploma STIE Perbanas Surabaya serta Dosen Wali atas bantuan dan nasehatnya.
3. Dr. Yudi Sutarso, S.E., M.Si.selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
4. Pak Pujiono Santoso selaku Komisaris Utama Bank Maspion Surabaya, Ibu Seli selaku HRD dan *Customer Service* sebagai narasumber wawancara yang telah memberikan kesempatan pada penulis melaksanakan penelitian Tugas Akhir di Bank Maspion Surabaya.

5. Secara khusus peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus untuk keluarga tercinta. Papah, Mamah, Almey, Syallom, dan Mas Ezra yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil sehingga Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan dengan baik.
6. Kepada sahabat - sahabat, dan rekan-rekanN Dearly, Hana, Salsa, Icha sol, Faza, Laras, Vivin, Icha kale, Reiza, Moch,yang sudah memberikan motivasi, semangat dan bantuanya dalam penyelesaian Tugas Akhir.
7. Dan seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, terima kasih telah banyak membantu penulis, baik sebelum pengerjaan hingga peneliti selesai mengerjakan Tugas Akhir ini.

Semoga Tuhan memberikan balasan yang sesuai dengan amalan yang telah membantu penulis dalam pembuatan Tugas Akhir ini. Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masihterdapat banyak kekurangan mengingat keterbatasan kemampuan penulis, oleh karena itu penulis sangat berbesar hati untuk menerima kritik dan saran yang membangun dari pembaca. Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca umumnya dan perkembangan dunia akademis pada masa yang akan datang.

Surabaya, 15 Juni 2019

Echa Kristianty

STRATEGI PENINGKATAN JUMLAH NASABAH MELALUI PENGUNAAN *MOBILE BANKING* PADA BANK MASPION SURABAYA

Echa Kristianty
2016110369

Email: echakristianty@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini dilaksanakan di PT. Bank Maspion Indonesia Tbk Surabaya. Penelitian ini berfokus pada layanan *mobile banking Bank Maspion*, yang didalamnya meliputi: fasilitas dan fitur, alat sistem keamanan, kendala serta strategi. Penelitian dilakukan menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif dengan teknik pengumpulan data yaitu penyebaran kusioner kepada nasabah bank maspion surabaya serta dilakukan wawancara kepada *customer service* dan komisaris Bank Maspion. Dari penelitian ini didapatkan hasil bahwa, sebagian besar responden menyatakan telah puas dengan layanan *m-banking* Bank Maspion, namun demikian responden tetap memberikan beberapa masukan seperti, menyediakan fasilitas pembelian pulsa yang lebih bervariasi, dan layanan *m-banking* kedepannya harus bisa memberikan layanan transfer dan *top up* dengan berbagai macam media atau *platform*. Agar layanan *m-banking* kedepannya lebih baik lagi dan mengurangi terjadinya kendala dalam penggunaan *mobile banking* seperti, *cyber crime* dan pembajakan nomer serta pencurian pin *m-banking* yang saat ini marak terjadi.

Kata Kunci : PT. Bank Maspion Indonesia Tbk. Surabaya, *mobile banking*.

**STRATEGY TO INCREASE NUMBER OF ACCOUNTS THROUGH THE USE
OF MOBILE IN BANK MASPION SURABAYA**

**Echa Kristianty
2016110369**

Email: echakristianty@gmail.com

ABSTRACT

This research was conducted at PT. Bank Maspion Indonesia Tbk Surabaya. This study focuses on Bank Maspion's mobile banking services, which include: facilities and features, system security tools, constraints and strategies. The research conducted using the research method used is a qualitative approach with descriptive research with data collection techniques, namely the distribution of responses to customers of Surabaya banking banks and interviews with customer service and commissioners of Maspion Bank. From this study, it was found that, most respondents stated that they were satisfied with Maspion Bank's m-banking services, however, respondents still gave some inputs such as providing more varied credit purchase facilities, and future m-banking services should be able to provide transfer services and top up with a variety of media or platforms. In order for future m-banking services to be better and reduce the occurrence of obstacles in the use of mobile banking such as cyber crime and piracy of numbers and theft of m-banking pins that are currently rampant.

Keywords : PT. Bank Maspion Indonesia Tbk. Surabaya, mobile banking

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI	ii
HALAMAN LULUS UJIAN TUGAS AKHIR	iii
HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR	vi
PERNYATAAN ORISINALITAS TUGAS AKHIR	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK/RINGKASAN	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
Bab II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Internet	7
2.2 Pengertian Bank.....	8
2.3 Pengertian <i>Internet Banking</i>	8
2.4 Jenis – Jenis <i>E-Banking</i>	9
2.5 <i>Mobile Banking</i>	13
2.6 Resiko Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	15
2.7 Pencegahan Terhadap Kelemahan Resiko Penggunaan <i>M-Banking</i>	18
2.8 Strategi Pemasaran	19
2.8.1 Pengertian Strategi Pemasaran.....	19
2.8.2 Bauran pemasaran (<i>Marketing mix</i>).....	20
2.8.3 Evolusi faktor bauran pemasaran (<i>Marketing mix</i>).....	23
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1 Desain Penelitian	25
3.2 Batasan Penelitian	27
3.3 Data dan Metode Pengumpulan Data	28
3.4 Teknik Analisis Data	28

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Subyek Penelitian	29
4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan	29
4.1.2 Visi dan Misi	31
4.1.3 Struktur Organisasi	31
4.1.4 <i>Job Description</i>	32
4.1.5 Profil Usaha	34
4.2 Hasil Penelitian	45
4.2.1 Fitur <i>Mobile Banking</i>	46
4.2.2 Penggunaan Alat Pengamanan.....	48
4.2.3 Persepsi Terhadap Fasilitas dan Fitur <i>Mobile Banking</i>	50
4.2.4 Kendala Dalam Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	53
4.2.5 Strategi Bank Maspion untuk <i>Mobile Banking</i>	54
4.3 Pembahasan	59
BAB V PENUTUP	66
5.1 Simpulan	66
5.2 Saran	69
5.3 Implikasi Penelitian	70
DAFTAR RUJUKAN	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Klasifikasi Jangkauan Penilaian	27
Tabel 4.1 <i>Weekend Banking</i>	40
Tabel 4.2 Jumlah Responden	45
Tabel 4.3 Fitur <i>Mobile Banking</i>	46
Tabel 4.4 Penggunaan Alat Sistem Keamanan <i>Mobile Banking</i>	49
Tabel 4.5 Persepsi Nasabah Terhadap Fasilitas dan Fitur <i>Mobile Banking</i>	51
Tabel 4.6 Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap <i>Mobile Banking</i>	52
Tabel 4.7 Kendala Penggunaan <i>Mobile Banking</i>	54
Tabel 4.8 Biaya Transaksi Dalam <i>Mobile Banking</i>	56

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 4.1 Struktur organisasi

32



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Keterangan Penelitian dari Perusahaan
- Lampiran 2 Hasil Turnitin
- Lampiran 3 Form Kuesioner
- Lampiran 4 Daftar Perbaikan Tugas Akhir

