

**ANALISIS PENGGUNAAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN
JASA LAYANAN PERBANKAN DI BANK DKI
(STUDI KASUS BANK DKI CABANG OTISTA)**

TUGAS AKHIR



LOLA DWI NOVIALETTA

1182902002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

**ANALISIS PENGGUNAAN M-BANKING DALAM MENINGKATKAN JASA
LAYANAN PERBANKAN
(STUDI KASUS BANK DKI CABANG OTISTA)**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Ilmu Komputer**



LOLA DWI NOVIALETTA

1182902002

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2020**

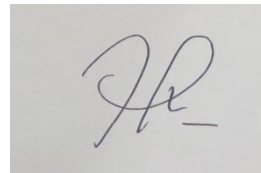
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
Dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Lola Dwi Novialetta

NIM : 1182902002

TandaTangan :

A rectangular box containing a handwritten signature in black ink. The signature is stylized and appears to be 'LDN'.

Tanggal : 30 Januari2020


LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : Lola DwiNovialetta
NIM : 1182902002
Program Studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
Judul : “Analisis Penggunaan M-
Banking Dalam Meningkatkan Jasa Layanan Perbankan
di Bank DKI
(Studi Kasus Bank DKI Cabang Otista)”

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Bakrie

Pembimbing: Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom.

(...  ...)

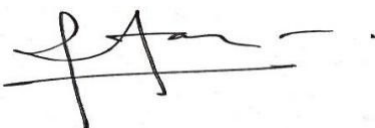
Pembimbing: Ir. Kenny Badjora Lubis, M.Kom.

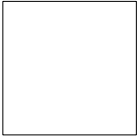
(...  ...)

Penguji: Sigit Wijayanto, M.Sc.

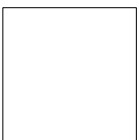
(...  ...)

Penguji: Refyul Rey Fatri, S.Si., M.Sc.

(...  ...)



Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 30 Januari 2020



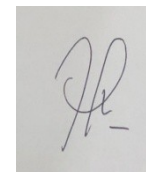
UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini. Penulisan Tugas Akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar sarjana Sistem Informasi Program Studi Sistem Informasi pada Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Bakrie. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan Tugas Akhir ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dr. Siti Rohajawati, S.Kom., M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
2. Ir. Kenny Badjora, M. Kom, selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan skripsi ini.
3. Orang tua saya yang selalu memberi saya motivasi dan selalu berusaha dengan keras untuk menyelesaikan tugas akhir ini
4. PT. Bank DKI yang sudah membuat semangat saya untuk terus menuntut ilmu tanpa lelah, untuk karir yang lebih baik di Bank DKI
5. Dikzi Kuntoadhi selaku orang yang selalu

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 30 Januari 2020



Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lola Dwi Novialetta
NIM : 1182902002
ProgramStudi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknik dan Ilmu Komputer
JenisTugas Akhir : Analisis Data

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*)** atas Karya Ilmiah saya yang berjudul:

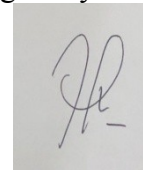
Analisis Penggunaan M-Banking Guna Meningkatkan Jasa Layanan Perbankan di Bank DKI(Studi Kasus Cabang Otista)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/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 untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuatdi : Jakarta
Padatanggal : 30 Januari 2020

Yang menyatakan



Lola Dwi Novialetta

**ANALISIS PENGGUNAAN M-BANING DALAM MENINGKATKAN JASA LAYANAN
PERBANKAN DI BANK DKI
(STUDI KASUS BANK DKI CABANG OTISTA)
LOLA DWI NOVIALETTA**

ABSTRAK

Perbankan saat ini dituntut untuk lebih efisien, cepat dan akurat. Revolusi teknologi komunikasi dan teknologi informasi mengakibatkan terjadinya perubahan yang luar biasa dalam dunia bisnis, termasuk bisnis perbankan. Nasabah tentunya menginginkan sebuah kenyamanan dan efisiensi untuk semua transaksinya. Peranteknologi dalam dunia perbankan sangatlah mutlak, dimana kemajuan suatu sistem perbankan ditopang oleh peran teknologi informasi yang baik.

Bank DKI sebagai salah satu bank BUMD yang dalam hal ini menggunakan teknologi *m-banking* dan bertujuan untuk memberikan solusi bagi nasabahnya dalam melakukan transaksi bisnis dan perbankan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *m-banking* dalam meningkatkan jasa layanan pada Bank DKI mengingat kegunaan dan manfaat yang dapat diberikan oleh layanan ini dibandingkan layanan *internet banking*. Kemudian diteliti pula faktor-faktor yang mempengaruhi penggunaan *m-banking* bagi nasabah dengan menggunakan metode analisis regresi linear untuk mengetahui faktor-faktor yang berpengaruh signifikan dalam penggunaan *m-banking*. Berdasarkan hasil analisa, fasilitas *M-Banking* sangat membantu dalam kinerja perbankan dan peningkatan jasa layanan perbankan

Kata Kunci : Analisis *M-banking*, Jasa Layanan Perbankan

**ANALYSIS OF THE USE OF M-BANKING IN IMPROVING BANKING SERVICES AT BANK
DKI**

(CASE STUDY OF DKI BANK OTISTA BRANCH)

LOLA DWI NOVIALETTA

ABSTRACT

Banking is currently demanded to be more efficient, fast and accurate.

The communication technology and information technology revolution resulted in extraordinary changes in the business world, including the banking business. Customers certainly want a comfort and efficiency for all transactions. Technology in the banking world is absolutely essential, where the progress of a banking system is supported by the role of good information technology.

DKI Bank as one of the BUMD banks which in this case uses m-banking technology and aims to provide solutions for their customers in conducting business and banking transactions.

This study aims to determine the effect of m-banking in improving services at DKI Bank given the usefulness and benefits that can be provided by this service compared to internet banking services. Then also examined the factors that influence the use of m-banking for customers by using linear regression analysis method to find out the factors that have a significant effect on the use of m-banking. Based on the analysis results, M-Banking facilities are very helpful in banking performance and service improvement banking services.

Keywords : *M-banking Analysis, Banking Service,*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	3
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
UNGKAPAN TERIMA KASIH.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iv
ABSTRACT.....	i
ABSTRAK.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
LAMPIRAN.....	vii
BAB I PENDAHULUAN.....	viii
1.1. Latar Belakang Masalah.....	viii
1.2. Rumusan Masalah.....	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	6
1.4. Batasan Masalah.....	6
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
1.5.1. Manfaat Teoritis.....	6
1.5.2. Manfaat Praktis.....	6
1.6. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II STUDI LITERATUR.....	8
2.1. Definisi Konsep dan Review Penelitian Sebelumnya.....	8
2.1.1. Definisi Konsep.....	8
2.1.1.1 Inovasi E-channel.....	8
2.1.1.2 Jasa Layanan Perbankan.....	10
2.1.1.3 Bank DKI.....	11
Penelitian Sebelumnya.....	14
BAB III METODE PENELITIAN.....	21
3.1. Jenis Penelitian.....	21
3.2. Populasi Dan Sampling.....	21
3.2.1. Populasi.....	22

3.2.2. Sampling.....	23
3.3. Sumber Data Dan Teknik Pengambilan Data.....	23
3.3.1. Sumber Data.....	23
3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.4. Definisi Operasional Variabel.....	24
3.4.1. E-channel.....	24
3.4.2. Jasa Layanan Perbankan.....	24
3.5. Metode Analisis Data.....	26
3.5.1. Uji Reliabilitas.....	26
3.5.2. Uji Validitas.....	27
3.6. Metode Penelitian.....	27
3.6.1. Uji Statistik.....	27
3.6.1.1 Uji ttes (uji secara individu).....	27
3.6.1.2 Uji Ftest (uji secara serempak).....	29
3.6.1.3 Uji R2 (Koefisien Determinasi).....	29
3.7 Hipotesis.....	30
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	32
4.1. Hasil Penelitian.....	32
4.2. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	36
4.2.1 Uji Validitas.....	36
4.2.2. Uji Reliabilitas.....	39
4.3. Uji Analisis Regresi Linear Berganda.....	40
4.4. Uji Koefisien Determinasi (R^2).....	40
4.5. Uji Statistik F.....	40
4.6. Uji Koefisien (Uji t).....	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	42
5.1. Kesimpulan.....	42
5.2. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	43
DAFTAR LAMPIRAN	46

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.2.....	32
Tabel 4.1.3.....	33
Tabel 4.1.4.....	34
Tabel 4.2.1.....	37
Tabel 4.2.2.....	39
Tabel 4.2.1.1.....	39
Tabel 4.3.....	39
Tabel 4.4.....	40
Tabel 4.5.....	40
Tabel 4.6.....	41

DAFTAR GAMBARY

Gambar 3. 1 Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin.....	33
Gambar 4. 2 Data Responden Menurut Usia.....	34
Gambar 4. 3 Data Responden Menurut Pendidikan Terakhir.....	35