

**MINAT DAN MOTIVASI NASABAH DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING BNI DI MASA
PANDEMI COVID 19**

(Kasus BANK BNI Kantor Cabang Rawamangun)

SKRIPSI

Oleh :

Suci Nurohmah

201710325035



**PROGAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Minat Dan Motivasi Nasabah Dalam
Menggunakan Mobile Banking BNI Di
Masa Pandemi Covid-19 (Kasus Bank BNI
Kantor Cabang Rawamangun)

Nama Mahasiswa : Suci Nurrohmah

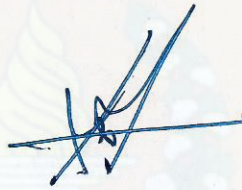
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325035

Progam Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Februari 2021

Jakarta, 11 Februari 2021

MENYETUJUI



Ir. Djuni Thamrin M.Sc., Ph.D

NIDN 0307066401

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Minat Dan Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan
Mobile Banking BNI Di Masa Pandemi Covid-19.
Kasus Bank BNI Kantor Cabang Rawamangun

Nama Mahasiswa : Suci Nurohmah

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325035

Program Studi/Fakultas : Manajemen / Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 02 Februari 2021

Jakarta, 11 Februari 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Dr. Rorim Panday, M.M., M.T

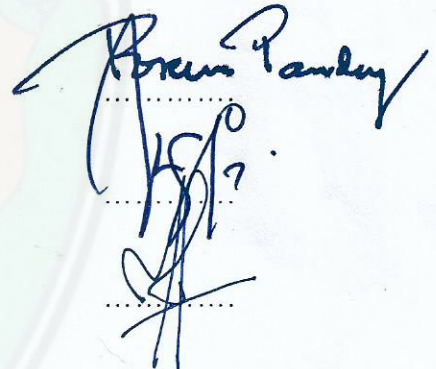
NIDN 0425025801

Penguji I : Hasanuddin, S.IP., M.AP

NIDN 0302066905

Penguji II : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D

NIDN 0307066401



MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen



M. Fadhi Nursal, S.E., M.M

NIDN 0325057908

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis



Dr. Istianingsih, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP.

NIDN 0318107101

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Minat Dan Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking BNI Di Masa Pandemi Covid-19 (Kasus Bank BNI Kantor Cabang Rawamangun)”** guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa terselesaikannya penulisan Skripsi ini tidak luput dari dukungan oleh berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini izinkan penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada :

1. Irjen (Purn) Drs. H. Bambang Karsono, S.H, M.M selaku rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya beserta jajarannya.
2. Dr. Istianingsih Sastrodiharjo, M.S.Ak., CA., CSRA., CACP selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
3. M. Fadhli Nursal, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen, Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ir. Djuni Thamrin M.Sc., Ph.D selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan – masukan kepada penulis.
5. Bapak Christoporos Indra selaku dosen pembimbing akademik.
6. Ibu, Ayah, dan Adik penulis yang senantiasa mendukung dan memberikan doa yang terbaik dalam setiap hal yang dilakukan oleh penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
7. Seluruh Karyawan PT.Bank Negara Indonesia Kantor Cabang Rawamangun yang telah bersedia bekerja sama dengan penulis.
8. Segenap dosen pengajar pada Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, atas ilmu, pendidikan dan pengetahuan yang telah diberikan kepada penulis.

9. Mas Hardi yang selalu membantu, mensupport dan tidak pernah bosan menyemangati dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam proses pembuatan penelitian ini.
10. Kak Mala yang selalu siap sedia membantu, tidak peduli seberapa jauh jarak kita
11. Sahabat – Sahabatku Dania Purbawati, Diah Meilidyawati, Sintya Dennis Oktavia, Siska Debora, Afifah Salim, Kiki Lestari, Tiara Filsani, Acchedya, Anisfu Dwi, Rahayu Eka, Ferry, Ristanto, Rangga Julian, Tasha Tamara, Anggraini terimakasih telah membantu memberikan beberapa informasi penting dan terimakasih pula selalu siap sedia menghibur dan menemani kala penulis membutuhkan kalian baik dalam doa maupun dalam tawa.
12. Seluruh teman – teman angkatan 2017 Manajemen. Terutama teman – teman kelas C1. Terima kasih atas dukungan moral dari kalian semua.
13. Semua pihak yang telah banyak membantu dan dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyadari masih banyak kekurangan baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan laporan skripsi ini, maka saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dari berbagai pihak. Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Jakarta, 11 Februari 2021

Suci Nurrohmah

ABSTRAK

Suci Nurrohmah, 201710325035. Pertumbuhan teknologi informasi yang sangat pesat menuntun perbankan untuk lebih maju dalam bidang teknologi dan berpengaruh terhadap pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu menarik minat para nasabahnya. Fasilitas jasa perbankan yang menggunakan teknologi informasi disebut dengan *e-banking* yang didalamnya terdapat *mobile banking*, *internet banking*, *phone banking* dan *sms banking*. Dengan adanya kemajuan di bidang teknologi informasi ini nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja dengan cepat dan mudah, sehingga dapat lebih meningkatkan lagi volume transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut terlebih saat pandemi Covid-19 seperti sekarang ini.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan minat dan motivasi nasabah dalam menggunakan *Mobile banking* BNI di lingkup Bank BNI KC Rawamangun dan untuk melihat apa saja hambatan dalam penggunaan fasilitas *Mobile banking* BNI. Dalam teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara yaitu tanya jawab langsung dengan pihak terkait. Berdasarkan metode penelitian yang digunakan maka ditemukan bahwa minat dan motivasi nasabah Bank BNI KC Rawamangun terbagi menjadi dua yaitu Minat personal dan minat situasional dan minat tersebut dipengaruhi oleh tiga faktor yaitu faktor sosial, faktor psikologi dan faktor pribadi dengan hambatan – hambatan terkait penggunaan *Mobile banking* BNI yaitu pada kemampuan nasabah dalam menggunakan teknologi atau dikarenakan provider yang sulit mengakses jaringan.

Kata kunci : Minat, Motivasi *Mobile banking*.

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Minat Dan Motivasi Nasabah Dalam Menggunakan Mobile Banking BNI Di Masa Pandemi Covid-19. Kasus Bank BNI Kantor Cabang Rawamangun ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang dituis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas dengan kaidah penulisan karya ilmiah .

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberi izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan Skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 11 Februari 2021

Yang membuat pernyataan,



Suci Nurrohmah

201710325035

ABSTRACT

Suci Nurrohmah, 201710325035. *The very rapid growth of information technology has led banks to be more advanced in the field of technology and have an impact on banking services that are able to attract customers. Banking service facilities that use information technology are called e-banking, which include mobile banking, internet banking, phone banking and sms banking. With this advancement in information technology, customers can make transactions from anywhere and at any time quickly and easily, so that they can further increase the volume of transactions. Especially during the Covid-19 Pandemic.*

This study aims to describe the interest and motivation of customers in using BNI Mobile banking within the scope of Bank BNI KC Rawamangun and to see what are the barriers to using mobile banking. In the data collection technique is done by means of interviews, namely direct questions and answers with related parties. Based on the research method used, it was found that the interests and motivations of BNI KC Rawamangun customers are divided into two, namely personal interests and situational interests and This interest is influenced by three factors, namely social factors, psychological factors and personal factors with obstacles related to the use of BNI Mobile banking that is, the customer's ability to use technology or because the provider has difficulty accessing the network.

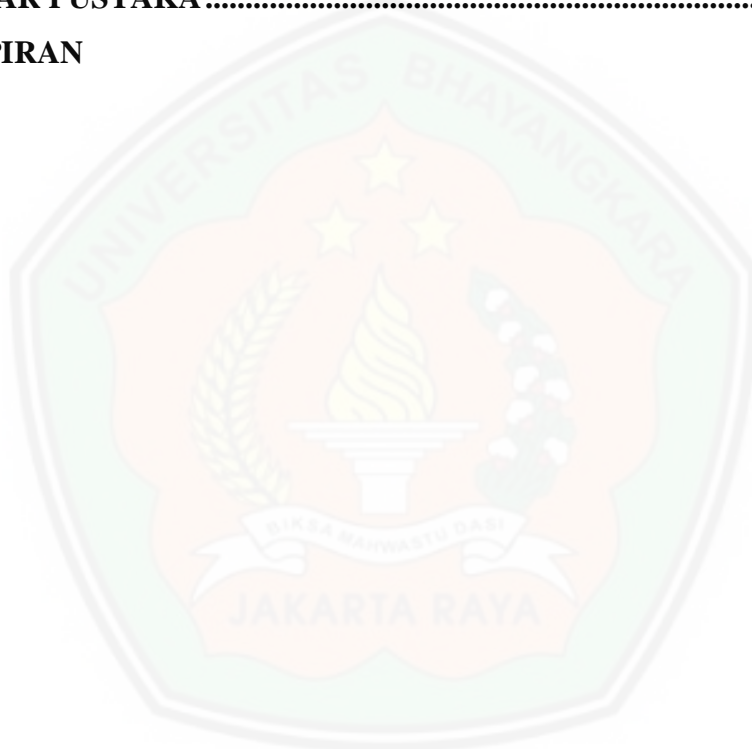
Keyword : *interest, motivation, mobile banking*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.4.1 Manfaat Teoritis	5
1.4.2 Manfaat Praktis.....	5
1.5 Batasan Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Minat	7
2.1.1 Pengertian Minat.....	7
2.2 Jenis Dan Sifat – Sifat Minat	7
2.3 Faktor Yang Mempengaruhi Minat Konsumen	8
2.4 Peningkatan Jumlah Nasabah.....	9
2.4.1 Pengertian Nasabah.....	9

2.4.2 Jenis – Jenis Nasabah.....	10
2.4.3 Karakter Nasabah	10
2.5 Motivasi	11
2.5.1 Definisi Motivasi	11
2.6 Faktor Yang Mempengaruhi Motivasi.....	12
2.7 Pengertian <i>Elektronik banking (E-banking)</i>	12
2.8 <i>Mobile Banking</i>	14
2.8.1 Definisi <i>Mobile Banking</i>	14
2.8.2 Fitur <i>Mobile Banking</i>	14
2.8.3 Keunggulan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	14
2.8.4 Kelemahan <i>Mobile Banking</i>	16
2.8.5 Cara Kerja	16
2.9 Penelitian Terdahulu	17
2.10 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III METODE PENELITIAN	20
3.1 Desain Penelitian.....	20
3.1.1 Jenis Penelitian.....	20
3.1.2 Sifat Penelitian	20
3.2 Tahapan Penelitian	21
3.2.1 Tahapan Identifikasi	21
3.2.2 Tahapan Pengumpulan Dan Pengolahan Data	21
3.3 Model Konseptual Penelitian	22
3.4 Instrumen Penelitian.....	23
3.4.1 Sumber Data	24
3.4.2 Sumber Data Primer	24
3.4.3 Sumber Data Sekunder	24
3.5 Waktu Dan Tempat Penelitian	25
3.6 Metode Pengambilan Sampel.....	25
3.6.1 Teknik Pengumpulan Sampel.....	25
3.7 Metode Analisis Data.....	27
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Profil Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk.....	28

4.2 Hasil Analisis Data.....	29
4.2.1 Identitas Subjek Penelitian.....	29
4.2.2 Latar Belakang Subjek.....	30
4.3 Hasil Penelitian.....	36
4.3.1 Hasil Observasi.....	36
4.3.2 Implikasi Manajerial.....	41
BAB V PENUTUP.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Data Identitas Subjek Penelitian30



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Grafik Pertumbuhan Transaksi Digital Bank BNI.....	15
Gambar 4.1 Sejarah Bank BNI	29
Gambar 4.2 Grafik Kenaikan dan Penurunan Penggunaan Mobile Banking BNI KC Rawamangun	38

