

**STRATEGI PENGGUNAAN TEKNOLOGI *MOBILE*
BANKING BCA DALAM MENINGKATKAN *VOLUME*
TRANSAKSI DI MASA PANDEMI COVID 19**

(Kasus BANK BCA KCP Tambun Bekasi)

SKRIPSI

Kiki Lestari

201710325332



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

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking*
BCA Dalam Meningkatkan *Volume* Transaksi Di
Masa Pandemi Covid 19 (Kasus Bank BCA KCP
Tambun Bekasi)

Nama Mahasiswa : Kiki Lestari

Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325332

Progam Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENYETUJUI,
Pembimbing



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

NIDN 0307066401

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking*
BCA Dalam Meningkatkan *Volume* Transaksi Di
Masa Pandemi Covid 19 (Kasus Bank BCA KCP
Tambun Bekasi)
Nama Mahasiswa : Kiki Lestari
Nomor Pokok Mahasiswa : 201710325332
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 7 Juli 2021

Jakarta, 14 Juli 2021

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Ir. Djuni Thamrin, M.Sc., Ph.D

NIDN 0307066401

Penguji I : Dr. Dhian Tyas Untari, S.E., M.M., MBA, CRA

NIDN 0309048102

Penguji II : Rohana Sianipar H, SH., MBA

NIDN 0320046501

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi

Manajemen

Dr. Hadita, S.Pd., M.M

NIDN 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

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

NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* BCA dalam Meningkatkan *Volume* Transaksi di Masa Pandemi Covid-19 Kasus Bank BCA KCP Tambun Bekasi ini adalah benar – benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis 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, 7 Juli 2021

Yang membuat pertanyaan,



Kiki Lestari

201710325332

ABSTRAK

Kiki Lestari, 201710325332. Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* BCA dalam Meningkatkan *Volume* Transaksi di Masa Pandemi Covid 19 (Kasus Bank BCA KCP Tambun Bekasi).

Pertumbuhan teknologi digital yang sangat pesat menuntun perbankan untuk lebih maju dalam bidang teknologi dan berpengaruh terhadap pelayanan jasa dunia perbankan yang mampu terus berkembang mengikuti kemajuan yang lebih modern hal ini dilakukan untuk membuat para nasabah merasa nyaman dalam menggunakan layanan dan jasa perbankan. Fasilitas jasa perbankan yang menggunakan teknologi digital disebut dengan *E-Banking* yang didalamnya terdapat *Mobile Banking*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Menunjukkan bahwa, dengan adanya kemajuan di bidang teknologi digital ini dan juga pemberlakuan protokol kesehatan nasabah dapat melakukan transaksi darimana dan kapan saja dengan cepat dan mudah, tanpa khawatir terjadinya penyebaran *virus* sehingga dapat lebih meningkatkan lagi *volume* transaksi yang terjadi pada suatu bank tersebut terlebih saat pandemi Covid 19 seperti sekarang ini.

Kata kunci : strategi, teknologi, *mobile banking*.

ABSTRACT

Kiki Lestari, 201710325332. *Strategy for Using BCA Mobile Banking Technology to Increase Transaction Volume during the Covid 19 Pandemic (Case of Bank BCA KCP Tambun Bekasi).*

The very rapid growth of digital technology leads banks to be more advanced in the field of technology and affects the services of the banking world which are able to continue to grow following more modern advances. This is done to make customers feel comfortable in using banking services and services. Banking service facilities that use digital technology are called E-Banking which includes Mobile Banking. The method used in this research is qualitative. Shows that, with advances in this digital technology and also the implementation of health protocols, customers can make transactions from anywhere and anytime quickly and easily, without worrying about the spread of the virus so that they can further increase the volume of transactions that occur at a bank, especially during a pandemic Covid 19 as it is today.

Keywords : *strategy, technology, mobile banking.*

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul **“Strategi Penggunaan Teknologi *Mobile Banking* BCA Dalam Meningkatkan *Volume* Transaksi Di Masa Pandemi Covid 19 (Kasus Bank BCA KCP Tambun Bekasi)”** 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 terimakasih 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. Dr. Hadita, S.Pd.,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 Christoporus Indra Wahyu Putra, M.Si selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Mama, Bapak, 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 Central Asia, Tbk Kantor Cabang Tambun dan Sentra Layanan Digital 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. Mochammad Rizki yang selalu membantu, memberi support dan tidak pernah bosan menyemangati dan mendengarkan keluh kesah penulis dalam proses pembuatan penelitian ini.
10. Sahabat – Sahabatku Afifah Salim, Tiara Filsani, Suci Nurrohmah, Yulius, Nendy, Anjani, Lamria, Vica dan Hani 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.
11. Seluruh teman – teman Angkatan 2017 Manajemen. Terutama teman – teman kelas C1, terimakasih atas semangat dan dukungan moral dari kalian semua.
12. 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, 7 Juli 2021



Kiki Lestari

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
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	4
1.5 Batasan Masalah	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Strategi	6
2.1.1 Pengertian Strategi	6
2.1.2 Manajemen Strategi.....	6
2.1.3 Fungsi Manajemen Strategi	9
2.1.4 Tujuan Manajemen Strategi.....	9
2.1.5 Manajemen Strategi Perbankan	10
2.2 Teknologi.....	10
2.2.1 Pengertian Teknologi	10
2.2.2 Perkembangan dan Sifat Teknologi	11
2.3 Peningkatan Jumlah Nasabah	13
2.3.1 Pengertian Nasabah	13
2.3.2 Jenis – Jenis Nasabah	13
2.4 Pengertian <i>Elektronik Banking (E-Banking)</i>	14
2.5 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	15

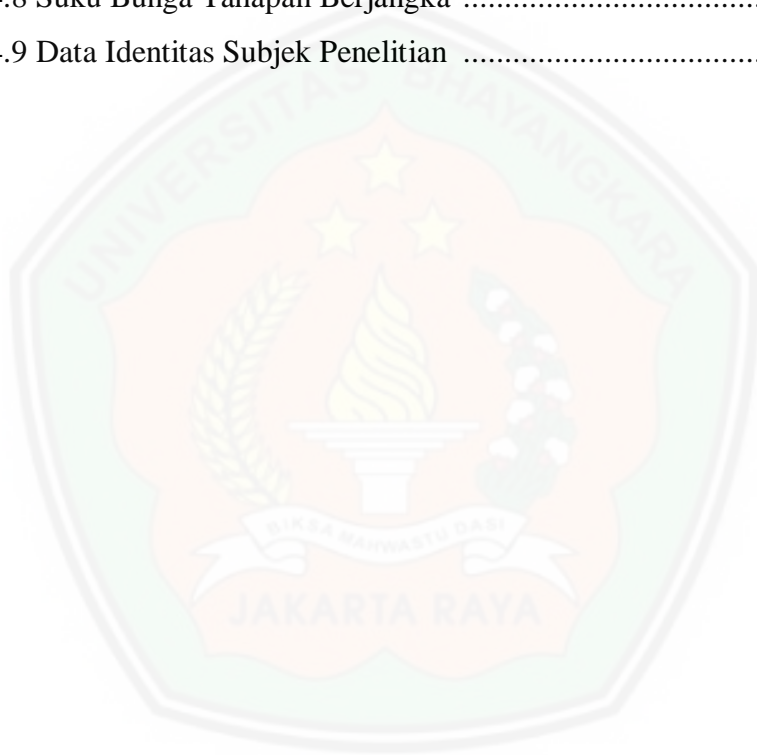
2.5.1 Fitur <i>Mobile Banking</i>	16
2.5.2 Keunggulan Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	17
2.5.3 Kelemahan <i>Mobile Banking</i>	18
2.5.4 Cara Kerja.....	19
2.6 Penelitian Terdahulu	20
2.7 Kerangka Pemikiran.....	21
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Desain Penelitian	23
3.1.1 Jenis Penelitian.....	23
3.1.2 Sifat Penelitian	23
3.2 Model Konseptual Penelitian.....	24
3.3 Jenis Sumber Data.....	25
3.3.1 Sumber Data Primer	25
3.3.2 Sumber Data Sekunder	25
3.4 Informan Penelitian.....	26
3.5 Teknik Penelitian	26
3.5.1 Teknik Identifikasi	26
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Instrumen Penelitian	28
3.7 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.8 Teknik Analisis Data.....	29
3.9 Pengabsahan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Profil PT Bank Central Asia Tbk.....	33
4.1.1 Sejarah Perusahaan.....	33
4.1.2 Riwayat Perusahaan	34
4.1.3 Tata Nilai BCA	40
4.1.4 Program Perekrutan Karyawan BCA	41
4.1.5 Pentingnya Inovasi didunia Perbankan	44
4.1.6 Inovasi Perbankan Indonesia	44
4.1.7 Inovasi BCA.....	45
4.1.8 Produk BCA.....	51

4.2 Struktur Organisasi dan Fungsinya	
4.2.1 Struktur Organisasi KCP Tambun.....	68
4.2.2 Fungsi	68
4.3 Visi dan Misi	72
4.4 <i>Competitive Advantage</i> BCA.....	73
4.5 Hasil Analisis Data	77
4.5.1 Identitas Subjek Penelitian	77
4.6 Deskripsi Data Penelitian	78
4.7 Hasil Penelitian	81
4.7.1 Hasil Observasi	81
4.7.2 Implementasi Manajerial	85
BAB V PENUTUP	86
5.1 Kesimpulan	86
5.2 Saran	87
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Limit Transaksi Tahapan BCA	47
Tabel 4.2 Suku Bunga Tahapan BCA	48
Tabel 4.3 Biaya dan Limit Tahapan Xpresi	50
Table 4.4 Biaya dan Limit Tahapan Gold	53
Tabel 4.5 Biaya dan Limit Tabunganku	54
Tabel 4.6 Limit Setoran BCA Dollar	55
Tabel 4.7 Limit Tarikan BCA Dollar	56
Tabel 4.8 Suku Bunga Tahapan Berjangka	61
Tabel 4.9 Data Identitas Subjek Penelitian	66



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Jumlah Frekuensi Transaksi BCA	16
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Suasana Kantor BCA pertama kali di Asemka	33
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT. Bank Central Asia, Tbk KCP Tambun ..	61
Gambar 4.3 <i>Standout transaction banking franchise as the pillar of robust CASA</i>	73
Gambar 4.4 <i>Digital transactions: exponential growth</i>	74

