



**ANALISIS PERILAKU KONSUMEN DALAM
MENGUNAKAN MOBILE BANKING BCA DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan penyelesaian program S-1
Bidang Ilmu Manajemen Bisnis Fakultas Ekonomi
Universitas Widya Kartika**

Oleh
Sherline Lovitasari
11120001

PEMBIMBING
Muis Murtadho S.E, M.M.
NIP.111/12.78/10.10/968

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS WIDYA KARTIKA**

**SURABAYA
2024**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik serta tepat waktu. Skripsi ini sebagai salah satu syarat kelulusan dalam meraih gelar sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya. Dalam penelitian ini penulis mengambil judul “ Analisis Perilaku Konsumen dalam Menggunakan *Mobile banking* BCA di Kota Surabaya”. Pada penelitian ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih banyak kepada pihak-pihak yang telah membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya yaitu:

1. Yth. Bapak F .Priyo Subropo, S.T., M.T., selaku Rektor Universitas Widya Kartika Surabaya.
2. Yth. Bapak Arief Budiman B.S.,M.M., selaku Dekan Universitas Widya Kartika Surabaya.
3. Yth. Ibu Dr. Erna Ferrinadewi, SE., MM., Selaku Kepala Program Studi Manajemen Universitas Widya Kartika Surabaya.
4. Yth. Bapak Muis Murtadho SE., MM., Selaku Dosen Pembimbing 1
5. Yth. Bapak Diki Putra Setianto, S.M.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing 2
6. Yth. Segenap Dosen Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Widya Kartika Surabaya.
7. Yth. Orang tua, saudara, teman serta informan yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga penelitian ini bisa dikembangkan lagi untuk kedepannya. Akhir kata, mohon maaf atas kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini dan semoga tugas akhir ini dapat memberikan maaf bagi pembaca.

Surabaya, 12 Juli 2024

Sherline Lovitasari

ABSTRAK

Nama Mahasiswa: Sherline Lovitasari

Skripsi

Analisis Perilaku Konsumen dalam Menggunakan Mobile Banking BCA di Kota Surabaya.

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang pesat di era globalisasi menjadi banyak inovasi yang baru dari berbagai bidang. Salah satunya adalah sektor perbankan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perilaku konsumen terhadap penggunaan mobile banking BCA di Kota Surabaya. Metode penelitian yang digunakan yaitu deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi kepada 10 narasumber terpilih yang memenuhi kriteria yang ditentukan oleh peneliti. Dari hasil wawancara 10 orang narasumber diketahui menggunakan mobile banking BCA karena mobile banking BCA sudah umum dikalangan masyarakat, ATM BCA ada dimana-mana, pembayaran QRIS di merchant sudah ada dimana-mana, fitur dan tampilan sederhana.

Kata Kunci: Perilaku Konsumen, Mobile Banking

ABSTRACT

Student Name: Sherline Lovitasari

Thesis

Analysis of Consumer Behavior in Using BCA Mobile Banking in the City of Surabaya.

The rapid development of science and technology in the era of globalization has resulted in many new innovations from various fields, one of which is the banking sector. This research aims to determine consumer behavior towards using BCA mobile banking in the city of Surabaya. The research method used is descriptive qualitative. The data collection technique used was through interviews, observation and documentation with 10 selected sources who met the criteria determined by the researcher. From the results of interviews with 10 informants, it is known that they use BCA mobile banking because BCA mobile banking is common among the public, BCA ATMs are everywhere, QRIS payments at merchants are everywhere, the features and appearance are simple.

Keywords: Consumer Behavior, Mobile Banking

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
DAFTAR ISI	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Manfaat Penelitian	8
1.4.1. Bagi Penulis	8
1.4.2. Bagi Universitas	9
1.4.3. Bagi Perusahaan	9
1.5. Ruang Lingkup Penelitian.....	9
1.6. Sistematika Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian terdahulu.....	11
2.2. Kajian Teori	13
2.2.1. Analisis.....	13
2.2.2. Perilaku Konsumen	14
2.2.3. Mobile Banking.....	19
2.2.4. Kemudahan Penggunaan.....	24
2.2.5. BCA Mobile	25
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	27
3.1. Jenis Penelitian.....	27
3.2. Populasi dan Sampel	28
3.2.1. Populasi.....	28
3.2.2. Sampel.....	28
3.3. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.3.1. Sumber Data.....	29

3.3.2. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.5. Teknik Analisis Data.....	33
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1. Hasil Penelitian	35
4.2. Karakteristik Responden	35
4.3. Deskripsi Hasil Wawancara	36
4.3.1. Perilaku Konsumen dalam menggunakan mobile banking BCA.....	36
4.3.2. Transaksi yang sering digunakan narasumber	40
4.3.3. Kendala dalam menggunakan mobile banking BCA	41
4.3.4. Fitur-Fitur mobile banking BCA.....	42
4.3.5. Motivasi dalam menggunakan mobile banking BCA	43
4.3.6. Tanggapan mengenai mobile banking BCA	46
4.4. Reduksi Data	48
4.5. Abstraksi	50
4.6. Analisa Hasil Wawancara	51
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1. Kesimpulan	54
5.2. Saran.....	54



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang.....	13
Tabel 3. 1 Daftar Pertanyaan Wawancara.....	30
Tabel 4. 1 Karakteristik Narasumber	36
Tabel 4. 2 Hasil Wawancara pertanyaan pertama.....	36
Tabel 4. 3 Hasil Wawancara Pertanyaan Kedua	38
Tabel 4. 4 Hasil Wawancara Pertanyaan Ketiga.....	39
Tabel 4. 5 Hasil Wawancara Pertanyaan Keempat	40
Tabel 4. 6 Hasil Pertanyaan Wawancara Kelima.....	41
Tabel 4. 7 Hasil Wawancara Pertanyaan Keenam	42
Tabel 4. 8 Hasil Wawancara Pertanyaan Ketujuh.....	43
Tabel 4. 9 Hasil Wawancara Pertanyaan Kedelapan	45
Tabel 4. 10 Hasil Wawancara Pertanyaan Kesembilan	46
Tabel 4. 11 Reduksi Data Pertama.....	48
Tabel 4. 12 Reduksi Data Pertama.....	48
Tabel 4. 13 Reduksi Data Ketiga	48
Tabel 4. 14 Reduksi Data Keempat.....	49
Tabel 4. 15 Reduksi Data Kelima	49
Tabel 4. 16 Reduksi Data Keenam.....	49
Tabel 4. 17 Reduksi Data Ketujuh.....	49
Tabel 4. 18 Reduksi Data Kedelapan.....	50
Tabel 4. 19 Reduksi Data Kesembilan.....	50
Tabel 4. 20 Abstraksi Data.....	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Data pengguna transaksi electronic channel	2
Gambar 1. 2 Top Brand Index Mobile Banking di Indonesia Periode 2019-2023	3
Gambar 1. 3 Mobile banking yang sering digunakan periode 2022	4
Gambar 1. 4 Aplikasi mobile banking BCA di playstore	5
Gambar 1. 5 Fitur mobile banking BCA.....	5
Gambar 1. 6 Jumlah Pengguna BCA Periode 2013-2023.....	6
Gambar 1. 7 Keluhan Nasabah.....	7
Gambar 1. 8 Contoh mobile banking error	7

UWIKKA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Wawancara Rahma.....	61
Lampiran 2 Hasil Wawancara Agustin	63
Lampiran 3 Hasil Wawancara Stephen	65
Lampiran 4 Hasil Wawancara Michael.....	67
Lampiran 5 Hasil Wawancara Agnes.....	69
Lampiran 6 Hasil Wawancara Clement	71
Lampiran 7 Hasil Wawancara Evelyne.....	73
Lampiran 8 Hasil Wawancara Velicia	75
Lampiran 9 Hasil Wawancara Andre.....	77
Lampiran 10 Hasil Wawancara Ruth	79



UWIKKA