OPTIMALISASI PENGGUNAAN TRANSAKSI *E-CHANNEL* DAN *E-BANKING* PADA MASA PANDEMI COVID-19 DI PT. BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO)TBK. KANTOR CABANG MUSI PALEMBANG

LAPORAN AKHIR

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya pada Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti Palembang

Disusun oleh:

Annisa Alfatihah
1801140001

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TRIDINANTI
PALEMBANG
2021

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR

Nama : ANNISA ALFATIHAH
Nomor Pokok/ NIRM : 1801140001
Jurusan/ Prog. Studi : Akuntansi
Jenjang Pendidikan : D.III
Mata Kuliah Pokok : Akuntansi Perbankan
Judul Skripsi : Optimalisasi Penggunaan Transaksi *E-Channel* dan *E-Banking* Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang

Pembimbing Laporan Akhir

Tanggal 21 Oktober 2021 Pembimbing I : **Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si,Ak.CA,CSRS**
NIDN. 0205026401

142/PS/DFE/21

Tanggal 21 Oktober 2021 Pembimbing II : **Titi Suelmi, SE, Ak, MM**
NIDN. 0025075701

Mengetahui :

Dekan Fakultas Ekonomi	Ketua Program Studi
Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si,Ak.CA,CSRS	**Hj Dwi Septa Aryani, SE, M.Si, Ak. CA**
NIDN. 0205026401	**NIDN. 0206098502**

Dipindai dengan CamScanner

UNIVERSITAS TRIDINANTI
FAKULTAS EKONOMI
PALEMBANG

HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama	: ANNISA ALFATIHAH
Nomor Pokok/ NIRM	: 1801140001
Jurusan/ Prog. Studi	: Akuntansi
Jenjang Pendidikan	: D.III
Mata Kuliah Pokok	: Akuntansi Perbankan
Judul Skripsi	: Optimalisasi Penggunaan Transaksi E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang

Penguji Laporan Akhir:

Tanggal 21 Oktober 2021 Ketua Penguji : **Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si,Ak.CA,CSRS**
NIDN. 0205026401

Tanggal 21 Oktober 2021 Penguji I : **Titi Suelmi, SE, Ak, MM**
NIDN. 0025075701

142/PS/DFE/21

Tanggal..... Penguji II : **Hj Dwi Septa Aryani, SE, M.Si, Ak. CA**
NIDN. 0206098502

Mengesahkan :

Dekan	Ketua Program Studi
Dr. Msy. Mikial.,SE,MSi,Ak.CA,CSRS	**Dwi Septa Aryani,SE,M.Si,Ak,CA**
NIDN : 0205026401	**NIDN : 0206098502**

Dipindai dengan CamScanner

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

Just Believe Then Do It

Kupersembahkan kepada:

- Papa dan Mama
- Adik adik
- Keluarga Tercinta

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Nama	: ANNISA ALFATIHAH
Nomor Pokok/ NIRM	: 1801140001
Jurusan/ Prog. Studi	: Akuntansi
Jenjang Pendidikan	: D.III
Mata Kuliah Pokok	: Akuntansi Perbankan
Judul Skripsi	: Optimalisasi Penggunaan Transaksi E-Channel Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang

Menyatakan Bahwa Laporan Akhir ini telah di tulis dengan sungguh-sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain.

Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir dengan konsekuensinnya.

Palembang, Oktober 2021

Annisa Alfatihah

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Assalammualaikum wa rahmatullahi wa barakatuh

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang dibuat untuk memenuhi syarat untuk memperoleh Gelar Ahli Madya Program Studi D.3 Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti dengan judul "Optimalisasi Penggunaan Transaksi *E-Channel* dan *E-Banking* Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang"

Pada kesempatan ini dengan setulus hati penulis menyampaikan rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya atas semua bimbingan dan bantuan yang telah diberikan dalam penyusunan Laporan Akhir ini kepada:

1. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan memberikan motivasi kepada penulis dari awal perkuliahan hingga dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini;
2. Ibu Dr. Msy. Mikial, SE,M.Si,Ak.CA,CSRS. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Tridinanti dan juga sebagai Dosen Pembimbing yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat, arahan dan motivasi yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini;
3. Ibu Hj. Dwi Septa Aryani, SE, M.Si, Ak. CA selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi D3 Akuntansi Universitas Tridinanti;
4. Ibu Titi Suelmi, SE, Ak, MM selaku Dosen Pembimbing Laporan Akhir yang sudah memberikan ilmu yang bermanfaat, arahan dan motivasi yang baik kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Akhir ini;
5. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi D3 Akuntansi atas ilmu pengetahuan dan bimbingan yang telah diberikan selama proses perkuliahan sehingga penulis mendapatkan ilmu sebagai bekal menggerjakan Laporan Akhir;

6. Semua pihak yang turut mengambil peran dalam membantu penelitian dan penyusunan Laporan Akhir hingga selesai.

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir yang penulis susun masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar Laporan Akhir ini menjadi lebih baik dikemudian hari. Akhir kata penulis berharap agar Laporan Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang berkepentingan.

Wassalammualaikumwa rahmatullahi wa barakatuh.

Palembang, 2021

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i
HALAMAN PERSETUJUAN LAPORAN AKHIR ii
HALAMAN PENGESAHAN LAPORAN AKHIR iii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI viii
DAFTAR GAMBAR xi
DAFTAR TABEL xii
RIWAYAT HIDUP xiii
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Perumusan Masalah 3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian 4
1.3.1 Tujuan Penelitian 4
1.3.2 Manfaat Penelitian 4
1.4 Metode Penelitian 4
1.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian 5
1.4.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data 5
1.5 Sistematika Penulisan 6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 8
2.1 Perbankan 8
2.1.1 *Agent of Trust* 8
2.1.2 *Agent of Development* 8
2.1.3 *Agent of Sevices* 9
2.2 Akuntansi Perbankan 9
2.2.1 Prinsip Akuntansi Perbankan 9
2.2.2 Manfaat Akuntansi Perbankan 10
2.3 Transaksi *E-Channel* & *E-Banking* Perbankan 11

2.4 Manfaat Transaksi *E-Channel* & *E-Banking* 12
2.5 Layanan *E-Channel* & *E-Banking*.....13
2.5.1 *Automated Teller Machine* (ATM) 13
2.5.2 *Electronic Data Capture* (EDC) 14
2.5.3 Internet *Banking* 14
2.5.4 SMS *Banking* 15
2.5.5 *Mobile Banking* 16
2.5.6 *Electronic Commerce* (*E-Commerce*) 16
2.5.7 *Phone Banking* 17
2.5.8 *Video banking*.....17
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN 19
3.1 Sejarah Perusahaan.....19
3.1.1 Visi dan Misi 21
3.2 Struktur Organisasi.....22
3.2.1 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk ..22
3.2.2 Struktur Organisasi BNI Cabang Musi Palembang 23
3.3 Kegiatan Umum Perusahaan 27
3.3.1 Simpanan.....27
3.3.2 Pinjaman.....28
3.3.3 Kartu Kredit 28
3.4 Fitur Digital BNI 29
3.5 Penerapan *E-Channel* dan *E-Banking* BNI dimasa Pandemi.....30
BAB IV PEMBAHASAN..... 32
4.1 Kondisi Transaksi di BNI Cabang Musi Palembang saat Pandemi Covid-19 di Indonesia 32
4.2 Pertumbuhan Transaksi *E-Channel* di Masa Pandemi.....34
4.2.1 Internet *Banking* 34
4.2.2 SMS *Banking* 36
4.2.3 *Mobile Banking* 37
4.3 Pencatatan Pendapatan Berbasis Cash Layanan Mobile Banking 40
4.3.1 Jurnal Pencatatan Berbasis Cash.....41
BAB V KESIMPULAN & SARAN 42

5.1 Kesimpulan.....42
5.2 Saran.....43
DAFTAR PUSTAKA 44

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Diagram Sejarah Berdirinya BNI 21

Gambar 3.2 Struktur BNI Grup & Anak Perusahaan 21

Gambar 3.3 Diagram Struktur Organisasi BNI 2021 23

Gambar 3.4 Diagram Struktur Organisasi BNI Cabang Musi Palembang 24

Gambar 4.1 Diagram Nominal Transaksi *E-Channel* Sebelum Pandemi 33

Gambar 4.2 Diagram Jumlah Transaksi *E-Channel* Sebelum Pandemi 33

Gambar 4.3 Grafik Pertumbuhan Nominal Transaksi Internet *Banking* BNI 35

Gambar 4.4 Grafik Pertumbuhan Jumlah Transaksi Internet *Banking* BNI 35

Gambar 4.5 Grafik Pertumbuhan Nominal Transaksi SMS *Banking* BNI 36

Gambar 4.6 Grafik Pertumbuhan Jumlah Transaksi SMS *Banking* BNI 37

Gambar 4.7 Grafik Pertumbuhan Nominal Transaksi *Mobile Banking* BNI 38

Gambar 4.8 Grafik Pertumbuhan Jumlah Transaksi *Mobile Banking* BNI 39

Gambar 4.9 Perbandingan Jumlah Transaksi Layanan *E-Channel* BNI Sebelum & Saat Pandemi 39

Gambar 4.10 Perbandingan Nominal Transaksi Layanan E-Channel BNI Sebelum & Saat Pandemi 40

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Pertumbuhan Transaksi *E-Channel* Sebelum Masa Pandemi Covid 19 32

Tabel 4.2 Pertumbuhan Layanan *E-Channel* Internet *Banking* BNI Saat Pandemi 34

Tabel 4.3 Pertumbuhan Layanan *E-Channel* SMS *Banking* BNI Saat Pandemi 36

Tabel 4.4 Pertumbuhan Layanan *E-Channel Mobile Banking* BNI Saat Pandemi 38

Tabel 4.5 Pendapatan Berbasis Cash Layanan BNI Mobile Banking Cabang Musi Palembang 41

ABSTRAK

Perbankan sebagai lembaga yang berperan dalam transaksi keuangan telah mengadopsi teknologi informasi. Untuk menyampaikan jasa perbankan, mereka telah melakukan pendekatan yang revolusioner melalui media internet. Salah satunya adalah dengan menyediakan fasilitas Internet Banking. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Aplikasi *E-Channel* dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah pada Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Musi Palembang. Penelitian dilaksanakan di Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Musi Palembang. Populasi penelitian ini adalah seluruh nasabah Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk Cabang Musi Palembang yang menggunakan eChannel. Dari populasi 100 orang nasabah terpilih 80 orang nasabah sebagai sampel. Pengambilan sampel ini menggunakan metode convenience sampling. Data penelitian diperoleh melalui angket (kuesioner) dan studi pustaka. Data dianalisis menggunakan Teknik Analisis Regresi Berganda menggunakan bantuan software SPSS. Hasil penelitian menunjukkan hasil yang signifikan berarti dapat disimpulkan bahwa Loyalitas Nasabah secara bersama-sama dipengaruhi oleh Aplikasi eChannel dan Kualitas Pelayanan. Hasil pengujian secara parsial juga menunjukkan hasil yang signifikan.

Keywords Aplikasi eChannel, Kualitas Pelayanan dan Loyalitas Nasaba

RIWAYAT HIDUP

Annisa Alfatihah, dilahirkan di Palembang pada tanggal 07 Desember 2000 dari Ayah bernama Reza Yudha Lesmana, dan Ibu bernama Reni Anggraeni. Ia adalah anak pertama dari tiga bersaudara.

Sekolah Dasar diselesaikan pada tahun 2012 di MI Darussalam, Sekolah Menengah Pertama diselesaikan pada tahun 2015 di Muhammadiyah 4 Palembang, dan selanjutnya menyelesaikan Sekolah Menengah Atas pada tahun 2018 di SMA Negeri 11 Palembang. Pada tahun 2018, ia memasuki Fakultas Ekonomi Program Studi D.III Akuntansi Universitas Tridinanti Palembang.

Pada tahun 2019, ia mulai bekerja di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang dengan jabatan sebagai Asisten Pelayanan Uang Tunai.

Palembang,.....2021

AA

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyebaran virus corona telah merata hampir keseluruh dunia. Tidak terkecuali di Indonesia, sudah terdapat banyak kasus positif corona. Penyebaran virus corona yang semakin menjadi ini menyebabkan berbagai dampak buruk bagi Indonesia terutama dari sisi ekonomi. Perekonomian mengalami pertumbuhan yang lamban, aktivitas perdagangan terhenti, dan kawasan wisata mulai sepi sehingga tidak ada pemasukan dan aktivitas ekonomi. Dampak seperti ini sangat berpengaruh pada sektor perbankan.

Perbankan sebagai salah satu pilar stabilitas nasional dan pertumbuhan ekonomi yang berfungsi untuk meningkatkan taraf hidup masyarakat dari sisi sektor keuangan. Fungsi utama perbankan adalah sebagai penghimpun dan penyalur dana masyarakat yang bertujuan untuk menunjang pelaksanaan pembangunan nasional dalam rangka meningkatkan pemerataan pembangunan dan hasil-hasilnya. Fungsi ini dijalankan dengan berasaskan prinsip kehati-hatian. Sektor perbankan memiliki kontribusi besar terhadap pembiayaan kegiatan pembangunan berkelanjutan yang ada di Indonesia.

PT. Bank Negara Indonesia sebagai salah satu bank sentral pertama yang dimiliki Indonesia berdasarkan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang Undang No. 2 tahun 1946 tanggal 5 Juli 1946. Kemudian berubah status menjadi Bank Umum Milik Negara berdasarkan Undang Undang No. 17 tahun 1968. BNI

adalah salah satu bank yang diberikan tugas oleh pemerintah untuk memperbaiki ekonomi rakyat dan berpartisipasi dalam pembangunan nasional. BNI saat ini tercatat sebagai bank nasional terbesar ke-4, dilihat dari total aset, total kredit dan total dana pihak ketiga. BNI menawakan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman baik pada segmen korporasi, menengah, maupun kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah sejak kecil, remaja, dewasa, hingga pensiun.

Sebagai salah satu bank besar yang ada di Indonesia BNI juga ikut terkena dampak dari penyebaran virus Covid-19. Seperti turunnya persentase pendapatan DPK dan meningkatnya rasio kredit bermasalah. Adapun upaya yang dilakukan BNI untuk menekan dampak dari penyebaran virus Covid-19 ini diantaranya penurunan suku bunga bank, perpanjangan jangka waktu kredit, penundaan pembayaran angsuran pokok atau kombinasinya, dan sosialisasi penggunaan transaksi E-*Channel* & E-*Banking* untuk semua nasabah.

Transaksi E-*Channel* & E-*Banking* adalah transaksi keuangan yang dilakukan secara digital, transaksi digital tersebut diantaranya adalah *mobile banking*, *internet banking*, ATM, CDM, CRM, dan lain-lain. Di masa pandemi sekarang, hampir semua bank di indonesia sangat menggalangkan transaksi E-*Channel* & E-*Banking* kesemua nasabahnya. BNI sebagai salah satu bank besar yang ada di Indonesia juga sangat aktif mengedukasi nasabahnya agar dapat memaksimalkan penggunaan transaksi digital.

Selama masa pandemi covid-19 yang berjangkit di Indonesia BNI mencatatkan peningkatan pertumbuhan transaksi digital. Melalui laman dari situs

resmi BNI, Direktur Bisnis Konsumer BNI Corina Leyla Karnalies menyebutkan pertumbuhan transaksi digital pada masa pandemi di jaringan layanan elektronik BNI meningkat secara keseluruhan 31 % dibanding sebelum masa pandemi baik melalui SMS *Banking*, Internet *Banking*, maupun *Mobile Banking* yang menyumbangkan pertumbuhan paling besar sebesar 84,4 % disbanding sebelum pandemi covid-19 Indonesia. BNI juga menduduki posisi teratas pada kategori performa terbaik mobile banking diantara sepuluh bank periode tahun 2020 – 2021. Tingginya animo pengguna mobile banking ini disebabkan oleh fitur-fitur terbaru yang terus diluncurkan BNI.

Dari uraian diatas maka perlu dilakukan penelitian lebih mendalam tentang optimalisasi penggunaan transaksi digital khususnya pada PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Dengan demikian pada tugas akhir ini dibuat judul "Optimalisasi Penggunaan Transaksi *E-Channel* dan *E-Banking* Pada Masa Pandemi Covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang Kantor Kas MP Mangkunegara".

1.2 Perumusan Masalah

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana optimalisasi penggunaan transaksi e-channel dan e-banking pada masa pandemi covid-19 di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

a. Mengetahui optimalisasi penggunaan transaksi *e-channel* dan *e-banking* pada masa pandemi covid-19 untuk nasabah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang.

1.3.2 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini, adalah:

a. Sebagai masukan bagi PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang dalam meningkatkan minat nasabah dan calon nasabah untuk bertransaksi secara digital.
b. Sebagai refrensi dan alternatif solusi pemecahan masalah bagi pembaca yang akan melakukan penelitian serupa.
c. Sebagai sumbangan untuk ilmu pengetahuan mengenai studi tentang optimalisasi penggunaan transaksi *e-channel* dan *e-banking* di masa pandemi.

1.4 Metode Penelitian

Metode penelitian yang dipakai oleh penulis dalam menyusun tugas akhir ini adalah:

1.4.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian adalah PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. Kantor Cabang Musi Palembang Kantor Kas MP Mangkunegara. Alamat Bukit Sangkal, Kecamatan Kalidoni, Kota Palembang, Sumatera Selatan (30114).

Waktu penelitian dimulai pada bulan Maret 2021 sampai dengan bulan April 2021. Dimana selama pelaksanaan penelitian, penulis mengamati dan mencatat secara langsung dari objek penelitian yaitu optimalisasi minta nasabah BNI terhadap penggunaan transaksi *e-channel* dan *e-banking* pada masa pandemi covid-19.

1.4.2 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Berdasarkan cara memperolehnya, data yang diambil pada penelitian ini adalah Data Primer dan Data Sekunder. Data primer, penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan serta melakukan wawancara kepada nasabah dan non nasabah BNI terkait produk layanan *e-channel* dan *e-banking* BNI. Data sekunder, penulis mempelajari dan mengambil data dari berbagai literatur, jurnal referensi, dan media elektronik, serta beberapa data dari perusahaan tempat penulis melangsungkan penelitian. Berdasarkan bentuknya, data yang diambil pada penelitian ini adalah Data Kuantitatif. Data yang didapatkan pada penelitian ini angka atau bilangan yang menjelaskan pertumbuhan layanan e-channel dan e-banking BNI sebelum dan sesudah pandemi covid-19.

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah pencatatan pendapatan berbasis *cash* layanan yaitu pencatatan pendapatan berbasis *fee based income* dari transaksi *e-channel*

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan akhir ini, penulis membuat sistematika penulisan dengan konsep yang berurutan sehingga didapat kerangka secara garis besar, yaitu sebagai berikut:

a. Bab I Pendahuluan

Pada bab ini menjelaskan latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian serta sistematika penulisan penelitian (Laporan akhir).

b. Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjelaskan teori dasar / keilmuan yang melandasi pembahasan laporan akhir dan akan mendukung dalam penelitian sesuai dengan literatur.

c. Bab III Gambaran Umum Obyek Penelitian

Bab ini berisikan penyajian data atau hasil dari penelitian empiris yang menyangkut tentang gambaran umum obyek yang diteliti.

d. Bab IV Pembahasan (Analisis)

Pada bab ini berisikan analisa dan pembahasan dari data yang diperoleh selama melaksanakan penelitian dengan menggunakan teknik analisis serta dilakukan penafsiran terhadap hasil-hasil analisis tersebut.

e. Bab V Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisikan kesimpulan dari hasil yang didapat pada penelitian dan saran untuk penelitian serupa yang akan dilakukan kemudian hari.

f. Daftar Pustaka

Bab ini berisi refrensi yang digunakan oleh penulis dalam menyusun penelitian laporan akhir.

DAFTAR PUSTAKA

BNI (2021) " Ekosistem Digital BNI Makin Bisa Diandalkan", https://www.bni.co .id/id-id/beranda/berita/siaranpers/articleid/7643, Diakses Pada 06 April 2021

Budiarjo, E. K. and Aprillovi, D. (2009) 'Mobile Banking: A Customer Relationship Management (CRM) Channel', *Jurnal UPN "Veteran" Yogyakarta*, pp. E-205–E-213.

Dendawijaya, Lukman. 2005. Manajemen Perbankan. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Dewi, P., Sinarwati, K. and Yuniarta, G. A. (2017) 'Pengaruh Persepsi Kebermanfaatan, Kemudahan Penggunaan, Dan Keamanan Terhadap Minat Menggunakan E-Banking Pada Mahasiswa', *e-Journal S1 Ak Universitas Pendidikan Ganesha*, 7(1), pp.1–11.

Hardiningtyas, R. S., Sularso, A. and Irawan, B. (2017) 'Pengaruh Persepsi Kegunaan, Kemudahan Penggunaan Risiko Terhadap Sikap dan Intensi Perilaku Nasabah Dalam Penggunaan Internet Banking', *JEAM*, 16(1), pp. 18–31.

Hastuti, R. K. (2021) "Kenaikan Transaksi Mobile Banking BNI", https:// www. cnbcindonesia.com/market/20210215142050-17-223397/transaksi-mobile-banking-bni-capai-rp-466-t-naik-hampir-50, Diakses Pada 09 April 2021

Herman (2021) " Kenaikan Pengguna Mobile Banking BNI", https://www.beritasa tu.com/ekonomi/731775/pengguna-bni-mobile-banking-naik-60-jadi-78-ju ta, Diakses Pada 08 April 2021

Laoli, N. (2021) "Peningkatann Transaksi Mobile Banking Setahun Pandemi", https://keuangan.kontan.co.id/news/jumlah-transaksi-bni-mobile-banking-melesat-504-dalam-setahun-pandemi, Diakses Pada 17 April 2021

Ramaditya, M. and Wuryaningsih, R. (2018) 'ANALISIS PENGARUH APLIKASI ECHANNEL DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS NASABAH', *Jurnal Akuntansi dan Manajemen*, 14(2), pp. 61–78.

Rosyad, S. (2018) 'EFEKTIFITAS DAN EFISIENSI PENERAPAN E-COMMERCE', *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 3(1), pp. 627–637.

Sidik, S. (2021) "User Mobile Banking BNI Kuartal 1", https://www.cnbc indonesia.com/market/20210426170617-17-241000/top-user-bni-mobile-b anking-melesat-58-di-kuartal-i-2021, Diakses Pada 20 April 2021

Sinungan, Muchdarsyah. 2000. Manajemen Dana Bank. Edisi Kedua. Jakarta: PT Bumi Aksara

Suardana, A. K. P. and Kustina, K. T. (2017) ‘PENGARUH FEE BASED INCOME DAN TRANSAKSI E-BANKING TERHADAP PERUBAHAN LABA’, *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*, 2(2), pp. 331–343.

Trisnawati, O. M. and Fahmi, S. (2017) ‘Pengaruh Kualitas Layanan Elektronik (E-Servqual) terhadap Kepuasan Nasabah Pengguna Mobile Banking’, *Jurnal Manajemen Bisnis Indonesia*, 4(2), pp. 174–184.

Yusuf, A. A. and Nurhayati, N. (2017) ‘Analisis Penggunaan Metode Pencatatan *Cash Basis* dan *Accrual Basis* Pada Transaksi-transaksi di Bank Syariah’, *Jurnal Al-Amwal*, 9(1), pp. 27–38.