

**ANALISIS PERUBAHAN PERILAKU KEUANGAN NASABAH
BRI KCP MENTENG DALAM PENGGUNAAN
MOBILE BANKING DI ERA DIGITAL**

***ANALYSIS OF CHANGES IN FINANCIAL BEHAVIOR OF BRI
KCP MENTENG CUSTOMERS IN THE USE OF MOBILE
BANKING IN THE DIGITAL ERA***

Oleh
Harini Meganiar
62201021002117

SKRIPSI



**JURUSAN AKUNTASI
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI GICI
DEPOK**

2025

**ANALISIS PERUBAHAN PERILAKU KEUANGAN NASABAH
BRI KCP MENTENG DALAM PENGGUNAAN
MOBILE BANKING DI ERA DIGITAL**

***ANALYSIS OF CHANGES IN FINANCIAL BEHAVIOR OF
BRI KCP MENTENG CUSTOMERS IN THE USE OF MOBILE
BANKING IN THE DIGITAL ERA***

Oleh
HARINI MEGANIAR
62201021002117

SKRIPSI

Telah disahkan dan disetujui pada:

Tempat : Depok

Tanggal : 14 Juli 2025

Dosen Pembimbing

Ketua Jurusan



Israfil Munawarah, SE, M.Ak
NIDN/NUPTK: 44444772673130242



Israfil Munawarah, SE, M.Ak
NIDN/NUPTK: 44444772673138242

Mengetahui,

Ketua

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI

Prof. Dr. Abdul Hamid, MS
NIDN/NUPTK: 2017065701

**ANALISIS PERUBAHAN PERILAKU KEUANGAN NASABAH
BRI KCP MENTENG DALAM PENGGUNAAN
MOBILE BANKING DI ERA DIGITAL**

**ANALYSIS OF CHANGES IN FINANCIAL BEHAVIOR OF
BRI KCP MENTENG CUSTOMERS IN THE USE OF MOBILE
BANKING IN THE DIGITAL ERA**

Oleh
HARINI MEGANIAR
62201021002117

SKRIPSI

Telah diujikan pada:
Tempat : Depok
Tanggal : 14 Juli 2025

Ketua Penguji



Wahjuny Djamaa, SE., M.Sc., Ak.
NIDN/NUPTK: 0024048601

Anggota Penguji



Boy Syabana, SE, M.Akt
NIDN/NUPTK: 0433117203

Mengetahui,

Ketua Jurusan Akuntansi



Israfil Munawarah, SE., M.Ak
NIDN/NUPTK: 4444772673130242

Nama : Harini Meganiar

NIM : 62201021002117

Judul Skripsi : Analisis Perubahan Perilaku Keuangan Nasabah BRI KCP
Menteng Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Era Digital

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya adalah murni hasil pemikiran saya yang dikuatkan dengan adanya cek plagiasi sesuai dengan aturan yang berlaku di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
2. Hasil penelitian dan penulisan dari skripsi saya ini, dengan ini dialihkan haknya kepada Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI untuk paten dan juga hal-hal yang berkaitan.
3. Penulisan hasil penelitian ini (skripsi) telah mengikuti kaidah-kaidah yang berlaku di lingkungan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI.
4. Apabila dikemudian hari, bahwa hasil penelitian ini dan penulisan skripsi ini mempunyai kesamaan atau terdapat unsur penjiplakan terhadap karya ilmiah orang lain, maka dengan ini saya siap menerima sanksi berupa:
 - a. Pencabutan gelar kesarjanaan saya yang telah saya terima.
 - b. Pencabutan ijazah saya sesuai dengan aturan atau undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini saya buat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Depok, 14 Juli 2025

Harini Meganiar

Nama Lengkap : Harini Meganiar
NIM : 62201021002117
Judul Skripsi : Analisis Perubahan Perilaku Keuangan Nasabah BRI KCP
Menteng Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Era Digital

Abstrak

Perkembangan teknologi digital telah mengubah cara masyarakat dalam mengakses layanan keuangan, termasuk melalui *mobile banking*. Aplikasi BRI^{Mo} yang diluncurkan oleh Bank Rakyat Indonesia (BRI) hadir sebagai solusi transaksi keuangan digital yang cepat dan efisien. Namun, adopsi *mobile banking* belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat kendala seperti rendahnya literasi digital, kekhawatiran terhadap keamanan data, serta kebiasaan nasabah yang masih mengandalkan layanan konvensional.

Penelitian ini bertujuan menganalisis perubahan perilaku keuangan nasabah BRI KCP Menteng dalam penggunaan *mobile banking* serta mengevaluasi faktor-faktor yang memengaruhi efisiensi keuangan, kebiasaan menabung, dan pola konsumsi. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 60 responden pengguna aktif BRI^{Mo}, dan dianalisis menggunakan statistik deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan BRI^{Mo} berdampak positif terhadap perubahan perilaku keuangan nasabah, terlihat dari rata-rata skor sebesar 4,18. Nasabah menjadi lebih aktif dalam memantau saldo, mencatat pengeluaran, serta mengurangi penggunaan uang tunai. Faktor-faktor seperti kemudahan akses, kecepatan transaksi, kelengkapan fitur, dan keamanan aplikasi merupakan pendorong utama perubahan tersebut. Selain itu, BRI^{Mo} terbukti meningkatkan efisiensi keuangan nasabah. Sebagian besar responden merasa puas dan bersedia merekomendasikan BRI^{Mo}, meskipun menyarankan peningkatan pada fitur promosi dan navigasi aplikasi.

Kata kunci: *mobile banking*, BRI^{Mo}, Perubahan Perilaku Keuangan.

Abstract

The development of digital technology has transformed the way people access financial services, including through mobile banking. BRI^{Mo}, an application launched by Bank Rakyat Indonesia (BRI), serves as a fast and efficient solution for digital financial transactions. However, the adoption of mobile banking is not yet fully optimal due to several challenges, such as low digital literacy, concerns about data security, and customers tendency to rely on conventional banking services.

This study aims to analyze changes in the financial behavior of BRI KCP Menteng customers in using mobile banking and to evaluate the factors influencing financial efficiency, saving habits, and consumption patterns. The research uses a quantitative method with a descriptive approach. Data were collected through a questionnaire distributed to 60 active BRI^{Mo} users and analyzed using descriptive statistics.

The results show that the use of BRI^{Mo} has had a positive impact on customers' financial behavior, as indicated by an average score of 4.18. Customers became more

active in monitoring their account balances, recording expenses, and reducing the use of cash. Factors such as ease of access, transaction speed, feature completeness, and application security are the main drivers of this behavioral change. Furthermore, BRImo has proven to improve financial efficiency. Most respondents expressed satisfaction and a willingness to recommend BRImo, although many suggested improvements in promotional features and application navigation.

Keywords: mobile banking, BRImo, financial behavior change, financial efficiency.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan dengan baik skripsi ini dengan judul “Analisis Perubahan Perilaku Keuangan Nasabah BRI KCP Menteng Dalam Penggunaan *Mobile Banking* di Era Digital”. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Akuntansi Bisnis Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI Business School Bogor.

Penulis sadari bahwa dalam menyelesaikan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan dan karunia-Nya.
2. Ibunda Nining yang senantiasa memberikan do’a, perhatian, dan motivasi tiada henti. Terima kasih sudah menjadi tempat penulis untuk pulang.
3. Kakak perempuanku Yani Sugi Komara yang selalu sabar menghadapi adiknya, beliau memang tidak bergelar sarjana namun beliau selalu memberikan semangat, dan motivasi tiada henti hingga penulis dapat menyelesaikan studinya sampai sarjana.
4. Bapak Mildy Rifa’I, SE, selaku Ketua Yayasan Nusa Jaya Depok.
5. Prof. Dr. Abdul Hamid, M.S selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI yang telah mengelola kampus dengan baik.
6. Bapak Israfil Munawarah SE, M.Ak selaku Ketua Program Studi Akuntansi Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi GICI serta selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan serta dukungan yang luar biasa selama proses penyusunan proposal penelitian ini.
7. Jajaran Supervisor dan rekan - rekan kerja di BRI yang turut mendukung kegiatan perkuliahan hingga selesai.
8. Teman-teman seperjuanganku, Ajizah, Yusuf, Merry dan teman-teman Da 1 yang senantiasa membantu dan mensupport selama kegiatan kuliah.
9. Sahabat penulis, Anzalna yang selalu seru diajak berdiskusi. Amel, Anin, dan Hulwah yang selalu bangga atas pencapaiannya sahabatnya. Oktaviani serta Emy yang selalu mendengarkan keluh kesah penulis dan menguatkan penulis untuk tetap berdiri tegak hingga saat ini.
10. Kepada seseorang yang tidak bisa penulis sebut namanya. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
11. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang turut membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan baik.
12. *Last but not least*, terima kasih untuk diri sendiri karena telah berusaha dan tidak menyerah sejauh ini.

Penulis menyadari bahwa proposal penelitian ini masih jauh dari sempurna, baik dalam hal penyusunan maupun dalam hal substansi. Oleh karena itu, penulis dengan terbuka menerima kritik dan saran yang konstruktif demi perbaikan di masa yang akan datang.

Harapan penulis, semoga proposal penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang positif dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang ekonomi, perbankan, dan teknologi informasi. Selain itu, diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan, baik akademis maupun praktis. Semoga proposal penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, dan menjadi salah satu sumber referensi yang berguna dalam memahami perubahan perilaku keuangan nasabah dalam penggunaan *mobile banking* di era digital.

Bogor, 14 Juli 2025

Harini Meganiar

DAFTAR ISI

	halaman
Lembar Judul Skripsi	i
Lembar Pengesahan Skripsi	ii
Lembar Pengujian Skripsi	iii
Lembar Pernyataan	iv
Lembar Abstrak	v
Kata Pengantar	vii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xi
Daftar Bagan / Gambar	xii
Daftar Lampiran	xiii
Bab I Pendahuluan	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	5
1.3 Ruang Lingkup / Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	6
1.5 Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5.1 Maksud Penelitian	7
1.5.2 Tujuan Penelitian	7
1.6 Sistematika Penulisan	7
Bab II Kajian Pustaka	9
2.1 Landasan Teori	9
2.1.1 Akuntansi	9
2.1.2 Akuntansi Perbankan	9
2.2 Perilaku Keuangan Nasabah	11
2.2.1 Perubahan Perilaku Keuangan Di Era Digital	13
2.2.2 Teori Perilaku Keuangan	14
2.3 Perkembangan Digitalisasi Perbankan dan <i>Mobile Banking</i>	18
2.3.1 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	19
2.3.2 Aplikasi <i>Mobile Banking</i> BRImo	20
2.3.3 Efisiensi Keuangan Nasabah	22
2.4 Penelitian Terdahulu	23
2.5 Kerangka Pemikiran	31
Bab III Metodologi Penelitian	33
3.1 Disain dan Jenis Penelitian	33
3.2 Objek, Jadwal dan Lokasi Penelitian	34
3.3 Jenis dan Sumber Data Penelitian	35

3.4	Populasi dan Sampel Penelitian	36
3.4.1	Populasi	36
3.4.2	Sampel	36
3.5	Operasional Variabel	37
3.6	Metode Pengumpulan Data	38
3.7	Metode Pengolahan / Analisis Data	39
Bab IV	Hasil Penelitian dan Pembahasan	41
4.1	Hasil Penelitian	41
4.1.1	Gambaran Umum Responden dan Lokasi Penelitian	41
4.1.2	Deskripsi Karakteristik Responden	46
4.2	Pembahasan dan Interpretasi Hasil Penelitian	53
4.2.1	Pembahasan dan Hasil Penelitian	53
Bab V	Kesimpulan dan Saran	58
5.1	Kesimpulan	58
5.2	Saran	59
	Daftar Pustaka	61
	Lampiran	66

DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 2.1 Tabel Penelitian Terdahulu	23
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian	34
Tabel 3.2 Tabel Operasional Variabel	38
Tabel 4.1 Jawaban Responden Perubahan Perilaku Keuangan Nasabah...	49
Tabel 4.2 Jawaban Responden Faktor yang Mempengaruhi Perubahan .. Perilaku.....	50
Tabel 4.3 Jawaban Responden Efisiensi Keuangan Nasabah	51

DAFTAR BAGAN / GAMBAR

	halaman
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT BRI	44
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PT BRI KCP Menteng	45
Gambar 4.3 Data Responden Lama Menjadi Nasabah	47
Gambar 4.4 Data Responden Lama Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	
BRImo	48

DAFTAR LAMPIRAN

	halaman
Lampiran 1 Kuesioner Penelitian	66
Lampiran 2 Kartu Bimbingan Skripsi.....	69
Lampiran 3 Daftar Riwayat Hidup	70
Lampiran 4 <i>Plagiarism Checker</i>	71