



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**PENGARUH INOVASI APLIKASI BRI *MOBILE BANKING* TERHADAP  
EFEKTIVITAS PELAYANAN DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR  
CABANG KEMAYORAN TAHUN 2023**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)**

**Rizkia Apriyani  
NPM. 193515416034**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***THE IMPACT OF BRI MOBILE BANKING APPLICATION INNOVATION ON  
SERVICE EFFECTIVENESS AT BANK RAKYAT INDONESIA KEMAYORAN  
BRANCH IN 2023***

***A THESIS***

***Submitted as one of the requirements to obtain  
a Bachelor's Degree in Public Administration (S.AP)***

**Rizkia Apriyani  
NPM. 193515416034**

***FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCE  
PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM***

**2023**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Rizkia Apriyani  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515416034  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Aplikasi BRI *Mobile Banking*  
Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank Rakyat  
Indonesia Kantor Cabang Kemayoran Tahun  
2023  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disahkan

Jakarta, 4 September 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

**HALAMAN PENGESAHAN**

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Rizkia Apriyani

NPM : 193515416034

Judl Skripsi : Pengaruh Inovasi Aplikasi *BRI Mobile Banking* Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kemayoran Tahun 2023

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Sahrudin, SIP., M. Si.

Penguji I : Drs. Rusman Ghazali, M.Si., Ph.D.

Penguji II : Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Agustus 2023

**LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI**

Nama : Rizkia Apriyani  
NPM : 193515416034  
Fakultas/Akademik : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Prodi & Konsentrasi : Administrasi Publik  
Tanggal Sidang : 25 Agustus 2023




**JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INDONESIA**

**PENGARUH INOVASI APLIKASI BRI *MOBILE BANKING* TERHADAP  
EFEKTIVITAS PELAYANAN DI BANK RAKYAT INDONESIA KANTOR  
CABANG KEMAYORAN TAHUN 2023**

**JUDUL SKRIPSI DALAM BAHASA INGGRIS**

**THE IMPACT OF BRI *MOBILE BANKING* APPLICATION INNOVATION ON  
SERVICE EFFECTIVENESS AT BANK RAKYAT INDONESIA KEMAYORAN  
BRANCH IN 2023**

**TANDA TANGAN DAN TANGGAL**

Pembimbing	Ka. Prodi	Mahasiswa
TGL: 4 Sept. 2023	TGL: 7 Sept 2023	TGL: 4 sept 2023
 Prof. Dr. L.P. Suanah		 Rizkia Apriyani



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

### HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rizkia Apriyani

NPM : 193515416034

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Aplikasi BRI *Mobile Banking* Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kemayoran Tahun 2023

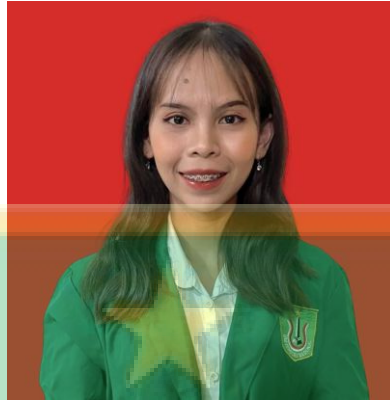
Dengan ini menyatakan bahwa dalam penulisan skripsi ini murni sesuai dengan ide, gagasan, pemikiran, dan rumusan saya sendiri. Dalam skripsi ini saya juga menyatakan keasliannya dengan tidak melakukan plagiasi terhadap karya ilmiah orang lain kecuali kutipan secara tertulis yang telah dicantumkan sebagai acuan dalam penulisan skripsi ini dengan menyebutkan nama penulis dan mencantumkannya pada daftar pustaka. Pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya, bila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran dan tuntutan dari pihak lain, saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar akademik, dan sanksi lainnya sesuai dengan norma dan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 25 Juni 2023



Rizkia Apriyani

## BIODATA ALUMNI



Nama : Rizkia Apriyani  
TTL : Jakarta, 18 April 1999  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama : Islam  
Kewarganegaraan : Indonesia  
Alamat : Jl. Mampang Prapatan XVII RT 001/001 Kelurahan Duren  
Tiga Kecamatan Pancoran Kota Jakarta Selatan  
NPM : 193515416034  
Fakultas/Jurusan : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik/ Administrasi Publik  
No. HP : 081517825049  
Alamat email : rizkiaapriyani18@gmail.com  
Nama Orang Tua  
a. Ayah : Achmad Saihu  
b. Ibu : Rohani

### Riwayat Pendidikan :

1. Mi Sa'adatuddarain : 2004-2010
2. SMP Negeri 124 Jakarta : 2010-2013
3. SMK Negeri 47 Jakarta : 2013-2016
4. Universitas Nasional : 2019-2023



## ABSTRAK

Nama : Rizkia Apriyani

NPM : 193515416034

Judul Skripsi : Pengaruh Inovasi Aplikasi *BRI Mobile Banking* Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kemayoran Tahun 2023

<b>Kata Kunci :</b> Pengaruh Inovasi Aplikasi <i>BRI Mobile Banking</i> Terhadap Efektivitas Pelayanan di Bank Rakyat Indonesia Kantor Cabang Kemayoran Tahun 2023	<p>Penelitian ini dilatar belakangi oleh kurang optimalnya efektivitas pelayanan dari inovasi aplikasi <i>BRI mobile banking</i> di Bank Rakyat Indonesia KC Kemayoran ditandai masih banyaknya antrian yang terdapat di banking hall dimana nasabah masih ingin bertransaksi secara manual dan dilayani oleh petugas langsung. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan dan menganalisis pengaruh inovasi aplikasi <i>BRI mobile banking</i> terhadap efektivitas pelayanan di Bank Rakyat Indonesia KC Kemayoran.</p> <p>Metode penelitian yang digunakan ialah metode penelitian kuantitatif.</p> <p>Berdasarkan hasil dari pembahasan dapat disimpulkan bahwa inovasi aplikasi <i>BRI mobile banking</i> berpengaruh terhadap efektivitas pelayanan di Bank Rakyat Indonesia KC Kemayoran.</p>
<b>Dosen Pembimbing</b>	Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.
<b>Referensi</b>	13 buku, 6 jurnal, 2 website



## ABSTRACT

Name : Rizkia Apriyani

NPM : 193515416034

Thesis title : The Impact of BRI Mobile Banking Application Innovation on Service Effectiveness at Bank Rakyat Indonesia Kemayoran Branch in 2023

<p><b>Kata Kunci :</b></p> <p>The Impact of BRI Mobile Banking Application Innovation on Service Effectiveness at Bank Rakyat Indonesia Kemayoran Branch in 2023</p>	<p>This research is motivated by the suboptimal effectiveness of the service resulting from the innovation of the BRI mobile banking application at Bank Rakyat Indonesia Kemayoran Branch, characterized by the persistently long queues in the banking hall where customers still prefer manual transactions and being served by bank staff. Therefore, this study aims to elucidate and analyze the impact of the BRI mobile banking application innovation on service effectiveness at Bank Rakyat Indonesia Kemayoran Branch</p> <p>The research method employed is a quantitative research method</p> <p>Based on the discussion's findings, it can be concluded that the innovation of the BRI mobile banking application has an impact on service effectiveness at Bank Rakyat Indonesia Kemayoran Branch</p>
<p><b>Dosen Pembimbing</b></p>	<p>Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M.</p>
<p><b>Referensi</b></p>	<p>13 books, 6 journals, 2 websites</p>

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan proposal skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam tak lupa penulis sampaikan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, keluarga, dan sahabat-sahabatnya yang menjadi suri tauladan dalam hidup ini

Proposal skripsi ini merupakan salah satu bagian tugas akhir dari program Sarjana Strata Satu (S1) yang diambil di jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional. Proposal skripsi ini disusun sebagai bentuk pengabdian penulis kepada masyarakat, khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Dalam penyusunan proposal skripsi ini, penulis mendapat banyak dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A, selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta.
2. Ibu Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional Jakarta.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP, M.Si, selaku Wakil Dekan 1 bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP., M.Si, selaku Wakil Dekan 2 Bidang Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
6. Angga Sulaiman, S.IP., M.AP selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik.

7. Bapak Prof. Dr. Lijan Poltak Sinambela, M.M selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan masukan yang sangat berharga dalam proses penyusunan proposal skripsi ini.
8. Bapak Dr. Drs. Ahmad Muksi, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang telah membantu segala aktivitas akademik selama perkuliahan berlangsung.
9. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan hingga penulis menyelesaikan studi di Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional.
10. Keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan moral dan semangat dalam setiap langkah perjalanan penulis dalam menyelesaikan proposal skripsi ini.
11. Pihak-pihak yang telah memberikan kesempatan dan data yang diperlukan dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan agar penulis dapat memperbaiki dan mengembangkan karya ke depannya

Akhir kata, penulis berharap bahwa proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya dalam pengembangan bidang pelayanan publik. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Jakarta, 25 April 2023



Rizkia Apriyani

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL BAHASA INDONESIA .....	i
LEMBAR JUDUL BAHASA INGGRIS.....	ii
PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN JUDUL YANG TELAH DIREVISI.....	v
HALAMAN PERSYARATAN ORISINALITAS.....	vi
BIODATA ALUMNI.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	vx
BAB 1 .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah.....	5
1.4 Rumusan Masalah.....	6
1.5 Tujuan Penelitian .....	6
1.6 Manfaat Penelitian .....	6
1.7 Sistematika Penulisan .....	7
BAB 2 .....	9
KERANGKA TEORITIK.....	9
2.1 Pengertian Variabel X.....	9
2.2 Pengertian Variabel Y .....	39
2.3 Penelitian Terdahulu .....	47

2.4 Kerangka Pemikiran.....	51
2.5 Hipotesis Penelitian.....	52
<b>BAB III .....</b>	<b>53</b>
<b>METODE PENELITIAN.....</b>	<b>53</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	53
3.2 Waktu dan tempat penelitian.....	53
3.3 Definisi Konseptual.....	54
3.4 Definisi Operasional.....	55
3.5 Populasi dan Sampel .....	56
3.6 Instrumen Penelitian.....	57
3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
3.8 Uji Asumsi Klasik.....	58
3.9 Analisis Data .....	60
3.10 Pengujian Hipotesis.....	61
<b>BAB IV .....</b>	<b>62</b>
<b>HASIL DATA PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>62</b>
4.1 Deskripsi Responden.....	62
4.2 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	65
4.3 Uji Asumsi Klasik.....	68
4.4 Analisis Regresi Linier Berganda .....	73
4.5 Pengujian Hipotesis.....	74
4.6 Ringkasan Hasil Penelitian .....	77
4.7 Pembahasan Hasil Penelitian .....	79
<b>BAB V.....</b>	<b>81</b>
<b>PENUTUP.....</b>	<b>81</b>
5.1 Kesimpulan .....	81
5.2 Saran.....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>83</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>86</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu .....	48
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	62
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	63
Tabel 4. 3 Pekerjaan Responden .....	64
Tabel 4. 4 Pendidikan Terakhir Responden .....	65
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas Variabel X.....	66
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas Variabel Y.....	66
Tabel 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X .....	67
Tabel 4. 8 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y .....	68
Tabel 4. 9 Hasil Uji Normalitas .....	68
Tabel 4. 10 Hasil Uji Multikolinieritas .....	69
Tabel 4. 11 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	70
Tabel 4. 12 Hasil Uji Linieritas.....	71
Tabel 4. 13 Hasil Uji Autokorelasi .....	72
Tabel 4. 14 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda.....	73
Tabel 4. 15 Hasil Uji T.....	74
Tabel 4. 16 Hasil Uji F.....	76
Tabel 4. 17 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	77

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Fitur Home BRI Mobile Banking.....	19
Gambar 2. 2 Fitur Mutasi BRI Mobile Banking .....	28
Gambar 2. 3 Fitur Aktivitas BRI Mobile Banking.....	30
Gambar 2. 4 Fitur Akun BRI Mobile Banking .....	31
Gambar 2. 5 Kerangka Pemikiran.....	52

