

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

#### **2.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk**

PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk awalnya didirikan di Indonesia sebagai Bank Sentral dengan nama Bank Negara Indonesia pada tanggal 5 Juli 1946 melalui Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang No.2 Tahun 1946 tentang Pembentukan Bank Negara Indonesia (BNI). Melalui Peraturan tersebut, BNI resmi menjadi “Bank Negara Indonesia” dan menjalankan fungsi sebagai bank sentral dan bank umum. Sebagai bank sentral, BNI memiliki hak Tunggal untuk mengatur pengeluaran dan peredaran Uang Republik Indonesia (ORI) dalam batas-batas wilayah kekuasaan RI. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No.19 tahun 1992, dilakukan penyesuaian bentuk hukum BNI menjadi Perusahaan Perseroan Terbatas (Persero).

Pada tahun 1996, BNI mencatatkan sahamnya di Bursa Efek Jakarta dan Bursa Efek Surabaya (sekarang BEI), Langkah ini menjadikan BNI sebagai bank BUMN pertama yang menjadi perusahaan publik. Pencatatan saham di Bursa Efek ini bertujuan untuk memperkuat struktur keuangan dan meningkatkan persaingan usaha di industri perbankan. Pada tahun 2022, BNI terus berkembang dan memantapkan langkahnya sebagai “agen pembangunan” melalui transformasi yang berkelanjutan guna memberikan dorongan kinerja maksimal pada masa pemulihan ekonomi. Hingga saat ini, sebanyak 60% saham BNI dimiliki oleh Pemerintah

Republik Indonesia dan 40% dimiliki oleh Masyarakat. BNI juga menawarkan layanan penyimpanan dana maupun fasilitas pinjaman bank baik pada segmen bisnis korporasi, bisnis menengah, maupun bisnis kecil. Beberapa produk dan layanan terbaik telah disesuaikan dengan kebutuhan nasabah mulai dari usia kanak-kanak, remaja, dewasa, hingga pensiun.

## **2.2 Visi dan Misi Perusahaan**

### **2.2.1 Visi**

Menjadi Lembaga Keuangan yang Terunggul dalam Layanan dan Kinerja secara Berkelanjutan

### **2.2.2 Misi**

1. Memberikan layanan prima dan solusi digital kepada seluruh nasabah selaku mitra bisnis pilihan utama
2. Memperkuat layanan internasional untuk mendukung kebutuhan mitra bisnis global
3. Meningkatkan nilai investasi yang unggul bagi investor
4. Menciptakan kondisi terbaik bagi karyawan sebagai tempat kebanggaan untuk berkarya dan berprestasi
5. Meningkatkan kepedulian dan tanggung jawab kepada lingkungan dan Masyarakat
6. Menjadi acuan pelaksanaan kepatuhan dan tata kelola perusahaan yang baik bagi industri

### 2.3 *Brand Perusahaan*

Sebagai Bank negara pertama di Indonesia yang berdiri pada tanggal 5 Juli 1946 dan dikenal masyarakat dengan nama BNI 46, pemilihan angka 46 pada logo perusahaan memperkukan *signature* korporat sebagai bank milik pemerintah yang telah melayani selama 75 tahun. Berikut adalah logo dari Bank BNI:



**Gambar 2. 1 Logo Perusahaan**

Sumber: *bni.co.id* (2023)

Penggunaan warna oranye pada angka 46 melambangkan semangat BNI yang terus bergerak maju, berkompetisi, dan tangkas menangkap peluang bisnis di era digital. Warna oranye juga menggambarkan gairah dimana BNI selalu melakukan inovasi, melayani semua segmen masyarakat Indonesia, dan menyampaikan keyakinan yang kuat untuk mencapai harapan dan selalu bersinar sepanjang masa. Sedangkan warna *turquoise* mencerminkan kekuatan, kewibawaan serta kemapanan BNI, sekaligus menyiratkan citra yang unik dan modern. Selain itu, slogan “Melayani Negeri, Melayani Bangsa” merupakan filosofi dan visi perusahaan untuk memberikan *high impact* yang dapat dirasakan oleh seluruh masyarakat Indonesia.

## 2.4 Produk dan Layanan

### 2.4.1 Simpanan

#### 1. BNI Taplus

Merupakan produk tabungan BNI yang memberi keuntungan kepada nasabahnya berupa suku bunga yang progresif dengan tingkat bunga yang menarik, keikutsertaan dalam program undian berhadiah, dan dapan memilih jenis kartu Debit BNI *Silver*, *Gold* atau *Platinum*.

#### 2. BNI Taplus Bisnis

BNI Taplus Bisnis merupakan jenis tabungan yang diperuntukkan bagi pelaku usaha dengan beberapa kemudahan dan fasilitas untuk menunjang kegiatan bisnis. Keuntungan yang diperoleh antara lain mendapatkan Kartu Debit BNI Gold atau Kartu Debit BNI Platinum sebagai Kartu Debit dengan limit yang lebih tinggi, dapat diafiliasikan dengan Kartu Debit BNI Co-Brand komunitas bisnis tertentu, rincian transaksi tercetak lengkap di buku tabungan, info *cashflow* tiap akhir bulan, dan fasilitas *Sweep Account*.

#### 3. BNI Giro

BNI Giro merupakan jenis tabungan yang menawarkan kemudahan transaksi bisnis dan menawarkan fleksibilitas. Keuntungannya antara lain mendapatkan detail mutase rekening sehingga memudahkan pemantauan transaksi, pilihan mata uang yang beragam (IDR, USD, SGD, EUR, GBP, JPY, CNY, AUD, dan HKD), dan jasa giro progresif dan kompetitif.

4. BNI Dollar

BNI Dollar merupakan simpanan dalam mata uang asing (USD/SGD/AUD) yang memiliki nilai tukar lebih stabil dan aman serta memberikan berbagai kemudahan dalam bertransaksi.

5. BNI Taplus Muda

BNI Taplus Muda merupakan produk tabungan yang diperuntukkan bagi anak muda Indonesia mulai dari usai 17 tahun sampai dengan 35 tahun.

6. BNI Taplus Muda *Co-Brand*

BNI Taplus Muda *Co-Brand* adalah tabungan yang diberikan kepada para mahasiswa perguruan tinggi yang bekerja sama dengan BNI yang berfungsi untuk menampung keperluan pembayaran SPP dan atau lainnya. Mahasiswa akan memperoleh kartu mahasiswa yang dapat digunakan sebagai kartu identitas untuk keperluan berbagai kegiatan di lingkungan universits seperti absensi, akses pintu, dan lain-lain.

7. BNI Taplus Anak

BNI Taplus Anak adalah tabungan yang diperuntukkan bagi anak usia 0 sampai dengan 17 tahun. Pada saat anak berusia 17 tahun, rekening akan dikonversi secara otomatis menjadi BNI Taplus Muda dengan nomor rekening yang sama.

8. BNI Taplus Anak *Co-Brand*

BNI Taplus Anak *Co-Brand* adalah produk tabungan dengan kartu desain khusus yang diberikan kepada para siswa dari sekolah yang

bekerjasama dengan BNI dan bertujuan untuk mengedukasi anak belajar menabung, serta berfungsi sebagai Kartu Debit/ATM dan Kartu Identitas Siswa.

9. BNI Tapenas

BNI Tapenas (Tabungan Perencanaan Masa Depan) yaitu simpanan berjangka dengan fitur *auto debet* bulanan untuk membantu nasabah mewujudkan tujuan masa depan yang lebih pasti, aman, dengan suku bunga simpanan yang lebih kompetitif dari tabungan biasa.

10. BNI Pandai

Tabungan BNI Pandai adalah tabungan untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan oleh BNI yang memiliki karakteristik *basic saving account* (BSA).

11. BNI Haji

BNI Haji merupakan tabungan yang bertujuan untuk membantu nasabah dalam persiapan dana untuk menunaikan ibadah haji.

12. BNI Simpanan Pelajar

BNI Simpanan Pelajar adalah tabungan untuk siswa PAUD, TK, SD, SMP, SMA, Madrasah, atau sederajat yang diterbitkan secara nasional oleh bank-bank di Indonesia dengan persyaratan mudah dan sederhana serta fitur yang menarik, dalam rangka edukasi dan inklusi keuangan untuk mendorong budaya menabung sejak dini.

### 13. BNI Deposito

BNI Deposito merupakan simpanan berjangka yang menjadikan simpanan nasabah aman dengan tingkat suku bunga yang menarik. Tersedia dalam berbagai pilihan jangka waktu sesuai dengan kebutuhan nasabah yaitu 1, 3, 6, 12, atau 24 bulan.

### 14. BNI TabunganKu

TabunganKu adalah produk tabungan dari BNI untuk perorangan dengan persyaratan mudah dan ringan yang diterbitkan secara bersama oleh Bank-Bank di Indonesia guna menumbuhkan budaya menabung serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

### 15. BNI Simponi

BNI Simponi adalah layanan program pensiun yang diselenggarakan oleh Dana Pensiun Lembaga Keuangan PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk berdasarkan Undang-Undang Nomor 11 tahun 1992 tentang Dana Pensiun. BNI Simponi bisa diikuti seluruh lapisan masyarakat apapun profesinya, baik pegawai negeri, pegawai swasta, pegawai BUMN/BUMD, dokter, dan lain sebagainya yang menginginkan kesejahteraan di masa purna tugas.

## 2.4.2 Pinjaman

### 1. BNI Griya

BNI Griya merupakan fasilitas pembiayaan konsumtif beragunan properti yang dapat digunakan untuk tujuan: pembelian pembangunan/renovasi, *top up*, *refinancing*, atau *take over* dengan

jaminan berupa rumah tapak, rumah susun/apartemen, rumah toko, rumah kantor, atau tanah kavling siap bangun yang besarnya disesuaikan dengan kebutuhan pembiayaan dan kemampuan membayar kembali masing-masing pemohon.

2. BNI Griya Multiguna

BNI Griya Multiguna adalah kredit yang diberikan kepada anggota masyarakat dengan agunan berupa property siap huni dengan kepemilikan agunan atas nama pemohon atau pasangan pemohon sepanjang tidak ada perjanjian pisah harta

3. BNI Fleksi

BNI Fleksi merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada pegawai aktif yang mempunyai penghasilan tetap untuk keperluan konsumtif yang tidak bertentangan dengan peraturan maupun Undang-Undang yang berlaku.

4. BNI Instan

BNI Instan adalah kredit yang dijamin dengan simpanan dalam bentuk deposito/giro/tabungan yang diterbitkan BNI. BNI Instan memberikan kemudahan kepada nasabah yang mempunyai simpanan Obligasi Pemerintah Indonesia yang likuid untuk memperoleh kredit secara cepat.

5. BNI Fleksi Pensiun

BNI Fleksi Pensiun merupakan fasilitas Kredit Tanpa Agunan (KTA) yang diberikan kepada calon pensiun pegawai ASN, TNI-POLRI, dan

pegawai di institusi BUMN/BUMD *selected* (termasuk grup dan anak perusahaan) dan pensiunan (termasuk janda/duda dari pensiunan) peserta Taspen, Asabri, dan Dana Pensiun milik BUMN/BUMD *selected*.

#### 6. BNI Griya Subsidi

BNI Griya Subsidi merupakan fasilitas likuiditas pembiayaan perumahan kepulauan pada Masyarakat Berpenghasilan Rendah (MBR) dengan beragam kemudahan yang didukung oleh subsidi dari pemerintah melalui KEMENPUPR dan dikelola oleh BP TAPERERA yang disalurkan melalui BNI.

### **2.4.3 Digital Banking**

#### 1. BNI ATM

Layanan BNI ATM melayani nasabah selama 24 jam untuk melakukan transaksi perbankan tanpa harus datang ke kantor cabang, adapun transaksi yang dapat dilakukan adalah penarikan tunai, setoran tunai, cek saldo, transfer, dan berbagai jenis pembelian dan pembayaran tagihan. BNI ATM saat ini berjumlah lebih dari 13.000 mesin yang tersebar di seluruh Indonesia.

#### 2. BNI SMS Banking

BNI SMS Banking merupakan layanan perbankan yang memudahkan isi ulang pulsa, transfer, hingga bayar tagihan Kartu Kredit BNI semudah mengirim SMS kepada sahabat, keluarga, ataupun orang terdekat.

### 3. BNI Mobile Banking

BNI *Mobile Banking* merupakan fasilitas layanan perbankan yang memudahkan nasabah untuk bertransaksi langsung melalui *smartphone* secara aman, mudah, dan cepat. BNI *Mobile Banking* memberikan layanan transaksi informasi saldo, transfer, pembayaran tagihan, dan lain-lain. BNI *Mobile Banking* juga dapat diaktifasikan dan digunakan untuk bertransaksi di luar negeri.

### 4. TapCash

TapCash merupakan uang elektronik pengganti uang tunai yang dapat diisi ulang, dapat digunakan untuk pembayaran pada *merchant-merchant* yang bekerjasama dengan BNI.

### 5. EDC BNI

EDC (*Electronic Data Capture*) BNI merupakan alat untuk menerima pembayaran yang digunakan oleh *merchant* yang bekerjasama dengan BNI. EDC BNI dapat menerima pembayaran untuk jenis kartu Visa, Master Card, American Express, JCB, QRIS, TapCash, dan LinkAja.

### 6. BNI Debit Online

BNI Debit Online merupakan fasilitas yang bertujuan untuk meningkatkan keamanan dan kemudahan dalam mealkukan transaksi *online*. Melalui BNI Debit Online, nasabah akan menggunakan *Virtual Card Number* (VCN) sebagai pengganti nomor asli Kartu Debit BNI dan dapat digunakan di berbagai website atau *merchant online* yang menerima MasterCard.

## 7. QRIS

QRIS (*Quick Response Code Indonesian Standard*) merupakan standar QR Code pembayaran untuk sistem pembayaran Indonesia yang dikembangkan oleh Bank Indonesia agar proses transaksi dengan QR Code lebih mudah, cepat, dan terjaga keamanannya.

## 8. BNI Internet Banking

BNI Internet Banking hadir untuk meningkatkan layanan dan memenuhi kebutuhan nasabah dengan fitur-fitur seperti transfer terjadwal dan terulang, mutase rekening hingga 6 bulan terakhir, buka rekening, dan lain-lain yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun berada.

## 2.5 Identitas Responden

Responden dalam penelitian ini dilengkapi dengan identitas untuk mengetahui latar belakang responden sebagai sampel yang akan diteliti. Responden pada penelitian ini berdomisili di Kota Salatiga, memiliki dan menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI, dan melakukan transaksi melalui aplikasi *mobile banking* BNI dalam 3 (tiga) bulan terakhir. Berikut adalah pengelompokan identitas responden pada penelitian ini:

### 2.5.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Pengguna aplikasi *mobile banking* BNI di Kota Salatiga dikategorikan berdasarkan jenis kelaminnya, yaitu laki-laki dan Perempuan. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin:

**Tabel 2. 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	43	43
2	Perempuan	57	57
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.1 di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 57 responden atau 57%. Sedangkan untuk responden berjenis kelamin laki-laki memiliki total 43 responden atau 43%. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan lebih aktif menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI dibandingkan laki-laki.

### 2.5.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia

Usia merupakan salah satu identitas yang diberikan oleh responden melalui kuesioner. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan usia responden:

**Tabel 2. 2 Identitas Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase (%)
1	< 20 tahun	3	3
2	21 – 29 tahun	90	90
3	> 29 tahun	7	7
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 2.2 di atas, menunjukkan bahwa usia responden pada penelitian ini didominasi oleh responden pada rentang usia 21 – 29 tahun yang berjumlah 90 orang atau 90%. Hal ini dikarenakan pada rentang usia 21 – 29 tahun lebih terbiasa untuk menggunakan teknologi dalam kegiatan sehari-hari, salah satunya adalah menggunakan aplikasi *mobile banking*.

### 2.5.3 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan

Tingkat penghasilan digunakan untuk mengetahui besarnya penghasilan responden pada penelitian ini. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan penghasilan:

**Tabel 2. 3 Identitas Responden Berdasarkan Penghasilan**

No	Penghasilan	Jumlah	Persentase (%)
1	< 1.000.000	7	7
2	> 1.000.000 – 2.000.000	15	15
3	> 2.000.000 – 3.000.000	20	20
4	> 3.000.000	58	58
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 2.3 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden memiliki penghasilan per bulan > 3.000.000 dengan jumlah 58 orang atau 58%. Hal tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *mobile banking* BNI lebih digunakan oleh individu yang memiliki penghasilan di kelas menengah ke atas dan kemampuan finansial untuk memiliki perangkat yang mendukung.

### 2.5.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Tingkat pendidikan responden dalam data di bawah ini merupakan pendidikan terakhir yang ditempuh oleh responden. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan pendidikan terakhir:

**Tabel 2. 4 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

No	Jenjang Pendidikan	Jumlah	Persentase (%)
1	SMA	21	71
2	Diploma	8	8
3	Sarjana	71	71
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 2.4 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden didominasi oleh responden yang memiliki latar pendidikan Sarjana dengan jumlah 71 orang atau 71% dan yang paling sedikit adalah pendidikan Diploma dengan jumlah 8 orang atau 8%. Sehingga dapat diartikan bahwa latar belakang pendidikan yang tinggi lebih familiar dengan penggunaan teknologi seperti *mobile banking* dan memiliki literasi keuangan yang lebih baik.

### 2.5.5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan merupakan aktivitas utama yang dilakukan oleh seorang individu dalam kesehariannya untuk memenuhi kebutuhan hidup. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan pekerjaan:

**Tabel 2. 5 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Jumlah	Persentase (%)
1	Pelajar/Mahasiswa	16	16
2	Karyawan BUMN/Swasta	75	75
3	TNI/Polri/PNS	3	3
4	Ibu Rumah Tangga	3	3
5	Lainnya	3	3
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan pada tabel 2.5 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden pada penelitian bekerja sebagai Karyawan BUMN/Swasta dengan jumlah 75 orang atau 75% dan yang paling sedikit adalah lainnya (konsultan, *internship*, dan belum

bekerja) berjumlah 3 orang atau 3%. Dapat diartikan bahwa individu yang memiliki pekerjaan yang stabil dan pendapatan yang tetap cenderung untuk menggunakan aplikasi *mobile banking*.

### **2.5.6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Tabungan BNI yang Digunakan**

Mengingat responden pada penelitian ini adalah nasabah Bank BNI, maka responden akan dikelompokkan berdasarkan jenis tabungan Bank BNI yang mereka miliki. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan jenis tabungan BNI yang digunakan:

**Tabel 2. 6 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Tabungan BNI yang Digunakan**

No	Jenis Tabungan	Jumlah	Persentase (%)
1	BNI Taplus	53	53
2	BNI Taplus Muda	39	39
3	BNI TabunganKu	8	8
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.6 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan jenis tabungan BNI Taplus yaitu berjumlah 53 orang atau 53%. Dapat diartikan bahwa tabungan jenis BNI Taplus merupakan jenis tabungan yang populer dikalangan nasabah BNI.

### **2.5.7 Identitas Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank BNI**

Identitas ini bertujuan untuk mengetahui lamanya responden menjadi nasabah Bank BNI yang dikategorikan berdasarkan tiga rentang waktu, yaitu < 1

tahun, 1 – 2 tahun, dan > 2 tahun. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan lamanya menjadi nasabah Bank BNI:

**Tabel 2. 7 Identitas Responden Berdasarkan Lamanya Menjadi Nasabah Bank BNI**

No	Lama Menjadi Nasabah	Jumlah	Persentase (%)
1	< 1 tahun	10	58
2	1 – 2 tahun	32	32
3	> 2 tahun	58	58
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.7 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden telah menjadi nasabah Bank BNI > 2 tahun yaitu berjumlah 58 orang atau 58%. Hal ini dapat menunjukkan loyalitas nasabah Bank BNI karena mayoritas responden telah menjadi nasabah Bank BNI lebih dari 2 tahun.

### 2.5.8 Identitas Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BNI

Lamanya responden dalam menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI dapat memberikan gambaran terkait pengalamannya dalam melakukan transaksi di aplikasi *mobile banking* BNI. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan lama penggunaan aplikasi *mobile banking* BNI:

**Tabel 2. 8 Identitas Responden Berdasarkan Lama Penggunaan Aplikasi *Mobile Banking* BNI**

No	Lama Penggunaan	Jumlah	Persentase (%)
1	< 1 tahun	16	16
2	1 – 2 tahun	35	35
3	> 2 tahun	49	49
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.8 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden telah menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI > 2 tahun yaitu berjumlah 49 orang atau 49%. Hal ini dapat diartikan bahwa aplikasi *mobile banking* BNI telah diterima dengan baik oleh nasabah dan dapat memenuhi kebutuhan mereka.

### 2.5.9 Identitas Responden Berdasarkan Transaksi yang Dilakukan Melalui Aplikasi *Mobile Banking* BNI

Identitas ini bertujuan untuk mengetahui transaksi apa saja yang sering dilakukan oleh responden melalui aplikasi *mobile banking* BNI. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan transaksi yang dilakukan melalui aplikasi *mobile banking* BNI:

**Tabel 2. 9 Identitas Responden Berdasarkan Transaksi yang Dilakukan Melalui Aplikasi *Mobile Banking* BNI**

No	Jenis Transaksi	Jumlah	Persentase (%)
1	Transfer uang	48	48
2	Pembayaran tagihan (listrik, dll)	19	19
3	Transaksi melalui QRIS	25	25
4	Pembelian paket data, dll	8	8
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.9 di atas, diketahui bahwa mayoritas responden menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI untuk melakukan transfer uang yaitu berjumlah 48 orang atau 48% dan yang paling sedikit adalah pembelian paket data dan lain-lain berjumlah 8 orang atau 9%.

**Tabel 2. 10 Transaksi Lain yang Dilakukan Responden Melalui Aplikasi *Mobile Banking* BNI**

No	Jenis Transaksi	Jumlah	Persentase (%)
1	Transfer uang	34	34
2	Pembayaran tagihan (listrik, dll)	22	22
3	Transaksi melalui QRIS	34	34
4	Pembelian paket data, dll	10	10
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.10 di atas, transaksi lain yang dilakukan oleh responden melalui aplikasi *mobile banking* BNI didominasi oleh transaksi melalui QRIS sejumlah 34 orang atau 34% dan transfer uang sejumlah 34 orang atau 34%.

Dari data tersebut dapat diartikan bahwa transfer uang masih menjadi fitur utama yang digunakan oleh pengguna aplikasi *mobile banking* BNI. Selain itu, QRIS juga menjadi salah satu fitur yang digunakan dalam aplikasi *mobile banking* BNI karena banyaknya pengguna yang melakukan pembayaran melalui QR di aplikasi *mobile banking* BNI.

#### **2.5.10 Identitas Responden Berdasarkan Aplikasi *Mobile Banking* Lain yang Digunakan Selain *Mobile Banking* BNI**

Identitas ini bertujuan untuk mengetahui aplikasi *mobile banking* apa saja yang digunakan oleh responden selain aplikasi *mobile banking* BNI. Berikut adalah identitas responden pada penelitian ini yang dikelompokkan berdasarkan aplikasi lain yang digunakan selain *mobile banking* BNI:

**Tabel 2. 11 Identitas Responden Berdasarkan Aplikasi *Mobile Banking* Lain yang Digunakan Selain *Mobile Banking* BNI**

No	Jenis Transaksi	Jumlah	Persentase (%)
1	BCA mobile	42	42
2	BRImo	32	32
3	Livin' by Mandiri	21	21
4	Tidak menggunakan yang lain	3	3
5	Lainnya	2	2
<b>Total</b>		<b>100</b>	<b>100</b>

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

Berdasarkan data pada tabel 2.11 di atas, diketahui bahwa selain menggunakan aplikasi *mobile banking* BNI, mayoritas responden juga menggunakan aplikasi BCA mobile yang berjumlah 42 orang atau 42%. Sedangkan 3 orang atau 3% responden tidak menggunakan aplikasi lain dan responden lainnya yaitu 2 orang atau 2% masing-masing menggunakan aplikasi Jenius dan LINE Bank. Dapat diartikan bahwa sebagian besar responden cenderung menggunakan lebih dari satu aplikasi *mobile banking* untuk memenuhi kebutuhan mereka.