

**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN FASILITAS MOBILE BANKING PT BANK TABUNGAN  
NEGARA**

**Disusun untuk memenuhi sebagian syarat  
Guna memperoleh sebutan Ahli Madya (A.Md)  
Manajemen Perbankan**



**DISUSUN OLEH :  
NAOMI GEBY LAMBERTUS  
NIM : 151710913029**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PERBANKAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2020**

## KARTU TANDA MAHASISWA



**TUGAS AKHIR**

**ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP MINAT  
PENGUNAAN FASILITAS MOBILE BANKING PT BANK TABUNGAN  
NEGARA**

**Dipersiapkan dan Disusun Oleh:**

**NAOMI GEBY LAMBERTUS  
NIM: 151710913029**

Setelah mempelajari dan menguji dengan sungguh-sungguh, kami berpendapat bahwa tulisan ini baik dan lingkup kualitasnya dapat diajukan sebagai Tugas Akhir untuk memperoleh gelar Ahli Madya.

**PENGUJI**

**Tanda Tangan**

**Tanggal**

1. Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si.



.....

**4 Juni 2020**

2. Himmatul Kholidah, S.El., M.SEI



.....

**28 Mei 2020**

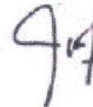
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 19-Mei-2020

Mengetahui,

Menyetujui,

Koordinator Program Studi  
Diploma III Manajemen Perbankan

Pembimbing Tugas Akhir



Dr. Fitri Ismiyanti, S.E., M.Si.  
NIP: 197609232008012016

Eka Lestari Hafqi, P., S.E., M.SM.  
NIP: 19880627201603201

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya ( Naomi Geby Lambertus, 151710913029) menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini adalah asli benar – benar hasil karya sendiri, dan bukan hasil karya orang lain yang mengatasnamakan saya, serta bukan merupakan hasil peniruan atau penjiplakan (*plagiarism*) dari karya orang lain.
2. Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain kecuali serta tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dengan disebut nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar kepustakaan.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sebenar – benarnya ,dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa

Surabaya, 30 April 2020



Naomi Geby Lambertus  
151710913029

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala limpahan berkah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “ANALISIS TINGKAT PENGETAHUAN NASABAH TERHADAP MINAT PENGGUNAAN FASILITAS MOBILE BANKING PT BANK TABUNGAN NEGARA”. Adapun tujuan dari penulisan ini yaitu untuk memenuhi salah satu syarat agar penulis bisa mendapatkan sebutan Ahli Madya (A.Md) pada Program Studi DIII Manajemen Perbankan Universitas Airlangga.

Selama proses penyusunan Tugas Akhir ini penulis menyadari bahwa banyak pihak yang ikut terlibat pada proses penulisan yang memberikan semangat, dorongan dan dukungan berupa moral maupun materi yang diberikan kepada penulis. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada banyak pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini. Ucapan terimakasih ini penulis sampaikan kepada :

1. Tuhan Yesus yang selalu menyertai serta memberikan kemampuan, kekuatan dan berkat kepada penulis sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan.
2. Kedua Orang Tua dan kedua adik yang telah memberi dukungan, motivasi, dan doa dalam segala proses pengerjaan Tugas Akhir yang dilakukan penulis.
3. Keluarga besar Samidjo yang memberikan semangat serta doa disetiap kegiatan yang dilakukan penulis. Kak Meisy yang selalu menjadi tempat bertukar pikiran dan memberi saran yang baik bagi penulis.
4. Dr. Fitri Ismiyanti S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Perbankan Universitas Airlangga Surabaya
5. Eka Lestari Hafqi Putri, SE., M.SM selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang senantiasa membantu memberikan arahan, saran serta bimbingan agar Tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan benar.
6. Seluruh dosen Program Studi Diploma III Manajemen Perbankan yang telah mengajarkan banyak hal terkait materi dalam tugas akhir ini serta telah memberikan ilmu dan bimbingan selama masa kuliah.
7. Chusnul Khotimah yang menjadi pendengar yang sangat baik bagi penulis serta selalu memberikan semangat dan dukungan dan menjadi tempat bertukar pikiran bagi penulis.

8. Rizqa Tsany Setyoputri yang menjadi pendengar yang baik serta memberi banyak saran dan masukan.
9. Sahabat yang selalu memberi dukungan kepada penulis terutama Rizqa, Trista, Chusnul, Debora, Fizah dan Hernny yang menjadi teman seperjuangan dan selalu memberi motivasi dan dukungan baik selama masa perkuliahan.
10. Sahabat yang memberi dukungan dan menghibur, terutama Mirna, Nisrina, Gacca, Hafifah, dan Herlina yang selalu memberikan semangat serta menjadi pendengar yang baik.
11. Made, Shofi, dan Mia, yang selalu memberi semangat selama masa kuliah dan pengerjaan Tugas Akhir.
12. Kepada teman-teman DIII Manajemen Perbankan angkatan 2017 yang telah berjuang bersama selama enam semester ini.
13. Kepada saudari Naomi Geby Lambertus yang sudah menciptakan ide, bekerja keras dan semangat dalam mengerjakan penelitian ini.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan atau kesalahan yang ada pada Tugas Akhir ini. Oleh sebab itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca demi perbaikan dimasa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan dampak positif bagi semua pihak yang membaca laporan ini.

Surabaya, 30 April 2020

Naomi Geby Lambertus