



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN  
PONDOK LABU**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**RAYSAN FAHRA TONJI**

**1810101056**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING  
TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN  
PONDOK LABU**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar**

**Ahli Madya**

**RAYSAN FAHRA TONJI**

**1810101056**

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
2021**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Laporan Tugas Akhir ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Raysan Fahra Totonji

NIM : 1810101056

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 22 Juni 2021



Raysan Fahra Totonji

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagaimana civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Raysan Fahra Totonji  
NIM : 1810101056  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan D3  
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir Saya yang berjudul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN PONDOK LABU**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 18 Juni 2021

Yang menyatakan,



(Raysan Fahra Totonji)

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN PONDOK LABU**

**By:**

**Raysan Fahra Totonji**

## ***ABSTRACT***

*In the current era of globalization, developments in the banking world continue to increase every year. The development of banking information technology has undergone changes that lead to banking digitization services. Rapid development accompanied by intense competition between banks has encouraged banks to improve the quality of banking services. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk launched mobile banking, which is a banking service facility that makes it easy to transact directly via smartphones, safely, easily, and quickly which is expected to be able to meet customer satisfaction. This study aims to determine the quality of BNI mobile banking services on customer satisfaction. The data used in this study is primary data obtained from the answers of 40 respondents who are customers of BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu. In this study, questionnaires were distributed based on 5 SERVQUAL dimensions, namely; tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. BNI mobile banking provides various benefits and positive responses from customers, thereby successfully creating customer satisfaction. Mobile banking users are already at the stage of being satisfied with BNI Mobile banking services. With the existence of BNI mobile banking, user customers have the convenience of transacting anywhere and anytime.*

**Keywords:** *Mobile Banking, Service Quality, Customer Satisfaction.*

# **ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN PONDOK LABU**

**Oleh:**

**Raysan Fahra Totonji**

## **ABSTRAK**

Pada era globalisasi saat ini perkembangan dalam dunia perbankan setiap tahunnya terus mengalami peningkatan. Perkembangan teknologi informasi perbankan mengalami perubahan yang mengarah pada layanan digitalisasi perbankan. Perkembangan yang pesat diiringi dengan persaingan antar bank yang ketat, mendorong perbankan untuk meningkatkan kualitas layanan layanan perbankan. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk meluncurkan *mobile banking* yaitu fasilitas layanan perbankan yang memudahkan dalam bertransaksi langsung melalui *smartphone*, secara aman, mudah, dan cepat yang diharapkan mampu memenuhi kepuasan nasabah. Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui kualitas layanan BNI *mobile banking* terhadap kepuasan nasabah. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan data primer yang didapat dari jawaban 40 responden yang merupakan nasabah BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu. Dalam penelitian ini kuesioner yang disebarakan berdasarkan 5 dimensi SERVQUAL, yaitu; *tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. BNI *mobile banking* menghadirkan beragam manfaat serta respon positif dari para nasabah sehingga berhasil menciptakan kepuasan nasabah. Nasabah pengguna *mobile banking* telah ada pada tahap puas akan layanan BNI *mobile banking*. Dengan adanya BNI *mobile banking* nasabah pengguna mendapatkan kemudahan untuk bertransaksi dimana saja dan kapan saja.

**Kata Kunci:** *Mobile Banking*, Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah.

**LAPORAN TUGAS AKHIR**  
**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI MOBILE BANKING**  
**TERHADAP KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN**  
**PONDOK LABU**

**Dipersiapkan dan disusun oleh:**

**RAYSAN FAHRA TONJI**

**1810101056**

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji**  
**pada tanggal : 22 Juni 2021**  
**dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Suharyati, S.E., M.M.  
Ketua Penguji



Wahyudi, S.E., M.M.  
Penguji I



Diana Triwardhani, S.E., M.M.  
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E., M.M.  
Ketua Jurusan



Siti Hidayati, S.E., M.M.  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 22 Juni 2021



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450  
Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : [www.feb.upnvj.ac.id](http://www.feb.upnvj.ac.id) , e-mail : [febupnvj@upnvj.ac.id](mailto:febupnvj@upnvj.ac.id)

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR  
SEMESTER GENAP TA. 2020/2021**

Pada hari ini Selasa, tanggal 22 Juni 2021 telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi Mahasiswa:




Nama : Raysan Fahra Totonji  
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101056  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan Diploma

Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut:

**“ANALISIS KUALITAS LAYANAN BNI *MOBILE BANKING* TERHADAP  
KEPUASAN NASABAH BNI KCP UPN VETERAN PONDOK LABU”**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus /~~Tidak Lulus~~* \*)

**Tim Penguji**

NO.	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Suharyati, S.E., M.M.	Ketua Penguji	
2.	Wahyudi, S.E., M.M.	Penguji 1	
3.	Diana Triwardhani, S.E., M.M.	Penguji 2**)	

Catatan:

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*\*) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 22 Juni 2021

MENGESAHKAN

A.n. DEKAN

KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3



**Siti Hidayati, SE., M.M.**



## **PRAKATA**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala nikmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Analisis Kualitas Layanan BNI *Mobile banking* terhadap Kepuasan Nasabah BNI KCP UPN Veteran Pondok Labu”. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, SE.,Ak.,M.Ak.,CA.,CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, kepada Ketua Jurusan Dr. Desmintari, SE., MM, kepada Ibu Siti Hidayati, SE., MM selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan program Diploma, dan Kepada Ibu Diana Triwardhani, SE., MM selaku dosen pembimbing.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan doa dan semangat. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada teman-teman yang telah membantu dalam penulisan penelitian ini.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan tersebut dan tidak menutup diri terhadap saran, kritik serta masukan bagi penulis. Semoga tugas akhir ini bermanfaat.

Jakarta, 18 Juni 2021

Raysan Fahra Totonji

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>PENGESAHAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1    Latar Belakang .....	1
I.2    Tujuan Penelitian .....	4
I.3    Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
II.1    Perbankan.....	5
II.1.1    Pengertian Bank .....	5
II.1.2    Fungsi Bank .....	5
II.1.3    Aktivitas Bank.....	6
II.1.4    Jenis Bank .....	7
II.2 <i>Mobile banking</i> .....	9
II.2.1    Pengertian <i>Mobile banking</i> .....	9
II.2.2    Manfaat <i>Mobile banking</i> .....	10
II.2.3    Faktor yang Mempengaruhi Sikap terhadap <i>M-banking</i> .....	11
II.3    Kualitas Layanan ( <i>Service Quality</i> ) .....	12
II.3.1    Pengertian Kualitas Layanan .....	12
II.3.2    Dimensi Kualitas Pelayanan .....	13

II.4	Kepuasan Nasabah .....	14
II.4.1	Pengertian Kepuasan Nasabah .....	14
II.4.2	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah.....	15
II.4.3	Metode Pengukuran Kepuasan Nasabah.....	16
<b>BAB III</b>	<b>PEMBAHASAN.....</b>	<b>18</b>
III.1	Tinjauan Umum Objek Tugas Akhir.....	18
III.2	Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Nasabah .....	21
III.3	Populasi dan Sampel .....	22
III.4	Metode Pengumpulan Data.....	22
III.5	Deskripsi Data Responden.....	22
III.6	Daftar Kuesioner .....	25
III.6.1	<i>Tangibles</i> (Berwujud/Bukti Fisik).....	25
III.6.2	<i>Reliability</i> (Keandalan) .....	27
III.6.3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan) .....	30
III.6.4	<i>Assurance</i> (Jaminan) .....	32
III.6.5	<i>Emphaty</i> (Empati) .....	33
III.7	Distribusi Jawaban Responden.....	35
III.8	Kepuasan Nasabah terhadap Kualitas Layanan BNI <i>Mobile Banking</i> .....	39
<b>BAB IV</b>	<b>PENUTUP .....</b>	<b>40</b>
IV.1	Simpulan .....	40
IV.2	Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	<b>.....</b>	<b>41</b>
<b>RIWAYAT HIDUP</b>	<b>.....</b>	<b>42</b>
<b>LAMPIRAN</b>	<b>.....</b>	<b>44</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Limit Transaksi BNI <i>Mobile Banking</i> .....	21
Tabel 2. Kriteria Pengukuran Skala Likert Dalam Kuesioner .....	23
Tabel 3. Dimensi dan Indikator pada Kuesioner .....	24
Tabel 4. Jenis Kelamin Responden .....	25
Tabel 5. Intensitas Penggunaan BNI <i>Mobile banking</i> Dalam Seminggu .....	25
Tabel 6. Distribusi Jawaban Responden .....	35

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Tampilan awal BNI <i>Mobile banking</i> .....	18
Gambar 2. Grafik BNI <i>Mobile banking</i> memiliki kemudahan dalam melakukan akses keluar masuk aplikasi .....	25
Gambar 3. Grafik Layanan BNI <i>Mobile banking</i> memiliki tampilan yang menarik.....	26
Gambar 4. Grafik Layanan BNI <i>Mobile banking</i> memiliki fitur yang lengkap .....	26
Gambar 5. Grafik Layanan Menu BNI <i>Mobile banking</i> jelas dan mudah dimengerti .....	27
Gambar 6. Grafik Layanan BNI <i>Mobile banking</i> memberikan informasi secara lengkap dan akurat .....	28
Gambar 7. Grafik System layanan BNI <i>Mobile banking</i> beroperasi dengan baik dan tidak pernah error .....	28
Gambar 8. Grafik Layanan BNI <i>Mobile banking</i> memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi .....	29
Gambar 9. Grafik Dengan adanya BNI <i>Mobile banking</i> dalam melakukan transaksi menjadi lebih efektif dan efisien .....	30
Gambar 10. Grafik adanya layanan call center untuk melayani keluhan nasabah. 30	
Gambar 11. Grafik keluhan terhadap BNI <i>Mobile banking</i> ditanggapi dengan baik dan cepat.....	31
Gambar 12. Grafik informasi mengenai rekening nasabah selalu diperbarui .....	31
Gambar 13. PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. dapat menjaga kerahasiaan tentang informasi data nasabah .....	32
Gambar 14. BNI <i>Mobile banking</i> membuat transaksi menjadi lebih aman .....	33
Gambar 15. Grafik layanan BNI <i>Mobile banking</i> sudah melayani sesuai dengan keinginan dan kebutuhan nasabah.....	33
Gambar 16. Grafik PT Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk. memberikan pelayanan dengan kualitas yang sama rata kepada semua nasabah .....	34
Gambar 17. Grafik bank terbuka dalam menerima kritik dan saran dari nasabah .34	
Gambar 18. Grafik nasabah merasa puas dengan kualitas layanan BNI <i>Mobile banking</i> .....	39

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Tampilan Aplikasi BNI *Mobile Banking*

Lampiran 2. Form Kuesioner Penelitian

Lampiran 3. Form Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 4. Kartu Monitor Tugas Akhir

Lampiran 5. Hasil Turnitin