

PENGGUNAAN FITUR *CARDLESS M-BANKING* BCA PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAKARTA

Oleh :

Hana Felda Ferica

ABSTRAK

Cardless merupakan sebuah transaksi setor tunai, tarik tunai, dan transaksi dicabang yang dilakukan tanpa menggunakan kartu sama sekali. Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui berapa banyak pengguna *Cardless M-Banking* BCA pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta, alasan menggunakan fitur *Cardless*, kendala yang dirasakan pengguna, dan kepuasan pengguna dalam menggunakan fitur *Cardless M-Banking* BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta. Penulisan tugas akhir ini menggunakan metode kuantitatif yaitu dengan mengumpulkan data menggunakan sumber data primer yaitu kuesioner *Google Forms*. Berdasarkan pembahasan, dapat diketahui bahwa dengan dikeluarkannya fitur *Cardless* di *M-Banking* BCA, sebagian besar mahasiswa merasakan manfaat dan kepuasan saat menggunakan fitur *Cardless M-Banking* BCA. Pengguna merasakan bahwa dengan adanya fitur *Cardless*, dapat membantu para nasabah dalam hal kemudahan dan kecepatan layanan, misalnya untuk keperluan transfer, mengecek saldo tabungan, membayar tagihan dan lain sebagainya. Beberapa kendala masih terjadi dengan adanya fitur *Cardless* tersebut, seperti, *print out* laporan transaksi yang tidak diadakan, jangka waktu kode transaksi yang terlalu singkat, dan sulitnya mencari ATM dengan kemampuan transaksi tanpa kartu. Akibatnya, pengguna merasa kendala tersebut mempersulit pengguna dalam melakukan transaksi. Solusinya, pihak bank perlu memperbanyak penyediaan ATM dengan layanan tanpa kartu juga mengadakan *print out* laporan transaksi agar pengguna tidak perlu lagi melakukan cek saldo akhir melalui aplikasi *M-Banking* yang perlu memakan waktu lebih lama lagi.

Kata kunci: *Cardless*, kepuasan, pengguna

PENGGUNAAN FITUR CARDLESS M-BANKING BCA PADA MAHASISWA UPN VETERAN JAKARTA

**By :
Hana Felda Ferica**

ABSTRACT

Cardless is a cash deposit transaction, cash withdrawal, and branch transactions that are carried out without using a card at all. Writing this final project aims to find out how many users of Cardless M-Banking BCA at UPN Veteran Jakarta students, the reasons for using the Cardless feature, the obstacles experienced by users, and user satisfaction in using the Cardless M-Banking BCA feature at UPN Veteran Jakarta students. The writing of this final project uses quantitative methods, namely by collecting data using primary data sources, namely the Google Forms questionnaire. Based on the discussion, it can be seen that with the issuance of the Cardless feature in M-Banking BCA, most students feel the benefits and satisfaction when using the Cardless M-Banking BCA feature. Users feel that the Cardless feature can help customers in terms of convenience and speed of service, for example for transfer purposes, checking savings balances, paying bills and so on. Several problems still occur with the Cardless feature, such as print out reports of transactions that are not held, the transaction code period is too short, and the difficulty of finding ATMs with cardless transaction capabilities. As a result, users feel that these obstacles make it difficult for users to make transactions. The solution is that banks need to increase the provision of ATMs with cardless services as well as print out transaction reports so that users no longer need to check the final balance through the M-Banking application, which takes longer.

Keywords: *Cardless, satisfaction, user*