



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

HANA FELDA FERICA

1810101048

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA TIGA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2021



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

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

HANA FELDA FERICA

1810101048

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA TIGA
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 : Hana Felda Ferica

NIM : 1810101048

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

Jakarta, 19 Juni 2021

Yang menyatakan,



Hana Felda Ferica

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

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hana Felda Ferica
NIM : 1810101048
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Jenis Karya : Laporan Tugas Akhir

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

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

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 : 19 Juni 2021
Yang menyatakan,



Hana Felda Ferica

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*

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

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

Dipersiapkan dan disusun oleh:

HANA FELDA FERICA
1810101048

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 21 Juni 2021
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Siti Hidayati, S.E., M.M.

Ketua Penguji



Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.

Penguji I



Tri Siswantini, 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 : 21 Juni 2021



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN
JAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl. RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telp. 7656971, 7692856 Fax. 7692856

Homepage: <http://www.upnvj.ac.id> Email: fe.upnvj@upnvj.ac.id

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




Pada hari ini 21 Juni 2021, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa:

Nama : Hana Felda Ferica
Nomor Induk Mahasiswa : 1810101048
Program Studi : Perbankan Dan Keuangan D3
Dengan Judul Tugas Akhir sebagai berikut :

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

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak-Lulus* *)

Tim Penguji

	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Siti Hidayati, S.E., M.M.	Ketua	1. 
2.	Ardhiani Fadila, S.ST., M.E.	Anggota I	2. 
3.	Tri Siswantini, S.E., M.M.	Anggota II **)	3. 

Catatan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

JAKARTA, 21 Juni 2021

MENGESAHKAN

A.n. DEKAN

KAPROG PERBANKAN & KEUANGAN D3



Siti Hidayati, S.E., M.M.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir ini yang berjudul “Penggunaan Fitur *Cardless M-Banking* BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta”.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Dianwicakasih Arieftiara, S.E., Ak., M.Ak., CA., CSRS selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Ibu Dr. Desmintari S.E., M.M. selaku Ketua Jurusan Manajemen Ibu Siti Hidayati, S.E., M.M. selaku ketua program studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma dan Ibu Tri Siswantini, S.E, M.M. selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan ilmu, arahan serta saran-saran yang sangat berguna bagi penulis.

Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada kedua orang tua serta seluruh keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan doa dan semangat kepada penulis. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman-teman yang telah membantu penulis dalam menyusun Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan guna peningkatan kualitas sesuai dengan perkembangan yang ada. Akhir kata, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya. Terima kasih.

Jakarta, 19 Juni 2021

Hana Felda Ferica

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
ABSTRAK	v
PENGESAHAN	vii
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang	1
I.2. Tujuan	3
I.3. Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1. Pengertian Bank	5
II.2. Fungsi Bank	5
II.3. Sumber Dana Bank	6
II.4. Produk Bank	8
II.5. Pengertian Tabungan	9
II.6. Pengertian <i>E-Banking</i>	10
II.7. <i>M-Banking</i> BCA	14
II.8. Pengertian Fitur <i>Cardless</i>	18
II.9. Keuntungan Menggunakan Fitur <i>Cardless</i>	19
II.10. Kerugian Menggunakan Fitur <i>Cardless</i>	20
II.11. Kepuasan Mahasiswa pengguna <i>Cardless M-Banking</i> BCA	21
BAB III PEMBAHASAN	22
III.1. Responden Kuesioner	22
III.2. Hasil Kuesioner	23
III.2.1. Jenis Tabungan BCA Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	23
III.2.2. Jenis Produk <i>E-Banking</i> BCA Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	24
III.2.3. Jenis Fitur <i>M-Banking</i> BCA Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	24
III.2.4. Penggunaan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	25
III.2.5. Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Mudah Dipelajari dan Mudah Dimengerti	26
III.2.6. Alasan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta Memilih Menggunakan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA	27

III.2.7. Lama Penggunaan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta.....	28
III.2.8. Jenis Transaksi Pada Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pilihan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	28
III.2.9. Frekuensi Penggunaan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	29
III.2.10. Kendala Penggunaan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	30
III.2.11. Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Memberikan Kemudahan Dalam Melakukan Transaksi	31
III.2.12. Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Dapat Menghemat Waktu Dalam Bertransaksi	31
III.2.13. Kepercayaan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta Dalam Bertransaksi Dengan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA	32
III.2.14. Kepuasan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta Dalam Bertransaksi Dengan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA	33
III.3. Pembahasan Hasil Kuesioner	33
BAB IV PENUTUP	39
IV.1. Simpulan	39
IV.2. Saran	39
DAFTAR PUSTAKA	41
RIWAYAT HIDUP	43
LAMPIRAN	45

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Responden Berdasarkan Fakultas	22
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Jenis Tabungan BCA Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	23
Gambar 2. Diagram Jenis Produk <i>E-Banking</i> BCA Pilihan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	24
Gambar 3. Diagram Jenis Fitur <i>M-Banking</i> BCA Pilihan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	24
Gambar 4. Diagram Penggunaan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	25
Gambar 5. Diagram Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Mudah Dipelajari dan Mudah Dimengerti	26
Gambar 6. Alasan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta Memilih Menggunakan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA	27
Gambar 7. Diagram Lama Penggunaan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	28
Gambar 8. Diagram Jenis Transaksi Pada Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pilihan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	28
Gambar 9. Diagram Jenis Transaksi Pada Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pilihan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	29
Gambar 10. Diagram Kendala Penggunaan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Pada Mahasiswa UPN Veteran Jakarta	30
Gambar 11. Diagram Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Memberikan Kemudahan Dalam Melakukan Transaksi	31
Gambar 12. Diagram Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA Dapat Menghemat Waktu Dalam Bertransaksi	31
Gambar 13. Diagram Kepercayaan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta Dalam Bertransaksi Dengan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA	32
Gambar 14. Diagram Kepuasan Mahasiswa UPN Veteran Jakarta Dalam Bertransaksi Dengan Fitur <i>Cardless M-Banking</i> BCA	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir	45
Lampiran 2. Kartu Monitor	46
Lampiran 3. Kuesioner <i>Google Form</i>	47
Lampiran 4. Hasil Turnitin	54