



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BRIFINE PADA BANK RAKYAT
INDONESIA Tbk**

LAPORAN TUGAS AKHIR

ZAHRA KAMILA

2110101056

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2024**



**ANALISIS KUALITAS LAYANAN BRIFINE PADA BANK RAKYAT
INDONESIA Tbk**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya

ZAHRA KAMILA

2110101056

PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN PROGRAM DIPLOMA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA

2024

PERNYATAAN ORISINILITAS

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

Nama : Zahra Kamila

NIM : 2110101056

Tanggal : 12 Juli 2024

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

Jakarta, 12 Juli 2024

Yang menyatakan,



(Zahra Kamila)

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK

KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran

Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Zahra Kamila
NIM : 2110101056
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : D3 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:

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BRIFINE PADA BANK RAKYAT INDONESIA

Tbk

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 Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 12 Juli 2024



Zahra Kamila

LAPORAN TUGAS AKHIR

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BRIFINE PADA BANK RAKYAT INDONESIA Tbk

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Zahra Kamila

2110101056

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 12 Juli 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima




Ranila Suciati, SE, MM.,CFP

Ketua Penguji



Agus Kusuma, SE., MM

Penguji I



Suharyati, SE., MM

Penguji II



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM

Ketua Jurusan Studi



Kery Utami, SE.,M.Si

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12. Juli 2024



FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Sekretariat : Jl RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta 12450, Telp. 7692856, 7692859 Fax. 7692856
Homepage : <http://www.upnvj.ac.id> Email : puskom@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GENAP TA. 2023/2024

Hari ini Senin , tanggal 01 Juli 2024, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : **Zahra Kamila**

No.Pokok Mahasiswa : **2110101056**

Program : **Perbankan dan Keuangan D-III**

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Kualitas Layanan BRIFINE pada PT Bank Rakyat Indonesia Tbk

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Ranila Suciati, SE, MM.,CFP	Ketua	1.
2	Agus Kusmana, SE,MM.	Anggota I	2.
3	Suharyati, S.E., M.M	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 01 Juli 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-

III

Kery Utami, SE., M.Si.

ANALISIS KUALITAS LAYANAN BRIFINE PADA BANK RAKYAT INDONESIA Tbk

**Oleh:
Zahra Kamila**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas layanan Brifine pada Bank BRI melalui pendekatan survei terhadap nasabah yang menggunakan layanan BRIfine melalui *BRI Mobile banking*. Penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan nasabah, memahami persepsi nasabah terhadap kualitas layanan Brifine, dan mengkaji faktor-faktor yang memengaruhi loyalitas nasabah terhadap layanan tersebut. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan survei dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada responden yang merupakan pengguna layanan Brifine. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif untuk mengidentifikasi pola dan tren yang muncul dari tanggapan responden. Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan menghubungi dukungan pelanggan untuk mendapatkan bantuan terkait layanan Brifine melalui BRImo. Selain itu, harapan responden untuk mendapatkan bantuan dengan mudah dan cepat melalui saluran komunikasi yang tersedia juga tinggi. Disarankan agar Bank BRI terus meningkatkan efisiensi dan kecepatan dalam proses transaksi melalui layanan Brifine, serta mempertimbangkan pengembangan fitur tambahan yang dapat meningkatkan kualitas layanan investasi melalui BRImo. Dengan demikian, Bank BRI dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanan mereka sesuai dengan harapan dan kebutuhan nasabah.

Kata kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Nasabah, *BRI Mobile banking* (BRImo)

***ANALYSIS OF BRIFINE SERVICE QUALITY AT BANK
RAKYAT INDONESIA Tbk***

By: Zahra Kamila

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of Brifine services at Bank BRI through a survey approach targeting customers using Brifine services via BRI Mobile banking. The research seeks to identify the level of customer satisfaction, understand customer perceptions of Brifine service quality, and examine the factors influencing customer loyalty towards the service. The research methodology employs a survey approach, collecting data through questionnaires distributed to respondents who are users of Brifine services. The collected data are analyzed descriptively to identify patterns and trends from the respondents' responses. The analysis results indicate that the majority of respondents are satisfied with the ease of contacting customer support for assistance related to Brifine services through BRImo. Additionally, respondents have high expectations for receiving easy and quick assistance through the available communication channels. It is recommended that Bank BRI continue to improve the efficiency and speed of transactions through Brifine services and consider developing additional features that can enhance the quality of investment services via BRImo. Thus, Bank BRI can improve and enhance their service quality in line with customer expectations and needs.

Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, BRI Mobile banking (BRImo)

PRAKATA

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “*ANALISIS KUALITAS LAYANAN BRIFINE PADA BANK RAKYAT INDONESIA Tbk*”. Sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma III di Perbankan Keuangan, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta.

Saya ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dekan Dr.Jubaedah,SE.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis.
2. Ibu Kery Utami,SE.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma.
3. Ibu Suharyati,S.E., M.M. Selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang diberikan selama penyusunan Tugas Akhir.
4. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Orang Tua atas doa, dukungan, dan kasih sayang yang diberikan kepada penulis.
5. Dan tidak lupa, penulis juga berterima kasih kepada diri sendiri yang telah kuat sampai detik ini, yang mampu mengendalikan diri dari tekanan dari luar. Yang tidak menyerah sesulit apa pun rintangan kuliah ataupun proses penyusunan Tugas Akhir, sehingga mampu berdiri tegak ketika dihantam permasalahan yang ada. Terima kasih diriku tetap rendah hati.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih banyak kekurangannya baik dari segi materi maupun penulisannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak untuk menyempurnakan Tugas Akhir ini. Demikian Tugas Akhir ini, berharap penulisan Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Jakarta, 10 Juni 2024

Zahra Kamila

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK..	iv
KEPENTINGAN AKADEMIS	iv
LAPORAN TUGAS AKHIR	v
BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1. Pengertian Bank	5
III.2. Pengertian <i>Mobile banking</i>	6
II.3. Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelanggan	7
II.3.1 Kualitas Layanan.....	7
II.3.2 E-Service Quality	7
II.3.2 Kepuasan Pelanggan	8
II.4. Pengertian dan Tujuan Investasi	8
II.4.1 Pengertian Investasi	8
II.4.2 Tujuan Investasi	9
II.5. Pengertian dan Fungsi Dana Pensiun.....	10

II.5.1 Pengertian Dana Pensiun.....	10
II.5.2 Fungsi Dana Pensiun.....	10
II.5.3 Pengertian Dana Pensiun Lembaga Keuangan (DPLK).....	11
II.6. Pengertian dan Program BRIFINE (BRI Future Investment).....	11
II.6.1 Pengertian BRI Future Investment.....	11
II.6.2 Program BRI Future Investment.....	12
BAB III METODE PENULISAN	13
III.1. Populasi dan Sample.....	13
III.1.1 Populasi.....	13
III.1.2 Sample Penelitian.....	13
III.2. Objek Penulisan	14
III.3. Sumber Data	14
III.4. Teknik Pengumpulan Data	14
III.4. Pengukuran Skala Likert.....	15
III.5. Teknik Pengolahan Data dan Analisis Data	15
BAB IV PEMBAHASAN	18
IV.1. Deskripsi Objek Penelitian	18
IV.2. Deskripsi Data Penulisan.....	19
IV.2.1. Deskripsi Data Responden.....	20
IV.2.2. Daftar Pertanyaan Kuesioner	21
IV.2.3. Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuesioner Berdasarkan Dimensi dan Indikator Pertanyaan	23
IV.3. Tingkat Kepuasan Nasabah Terhadap Layanan BRIFINE dengan perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i>	27
IV.4. Persepsi Nasabah Terhadap Layanan BRIFINE.....	28
BAB V PENUTUP	30
V.1 Kesimpulan	30
V.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	32
RIWAYAT HIDUP	34
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Jumlah Peserta Pengguna BRIFINE dan Jumlah Kerjasama antar Perusahaan.....	3
Gambar 2. Logo Bank Rakyat Indonesia	18
Gambar 3. Pie Chart Usia Responden	20
Gambar 4. Pie Chart Jenis Kelamin Responden	20
Gambar 5. Diagram Batang Pertanyaan Kinerja	23
Gambar 6. Diagram Batang Pertanyaan Harapan	25

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Tabel Pemilihan Sample.....	14
Tabel 2. Pengukuran Skala Likert	15
Tabel 3. Kriteria Customer Satisfaction Index (CSI)	17
Tabel 4. Penentuan Variabel, Dimensi, dan Indikator Kualitas Layanan.....	19
Tabel 5. Kriteria Penilaian dalam Kuesioner	19
Tabel 6. Daftar Variabel dan Item Pertanyaan	21
Tabel 7. Perhitungan Customer Satisfaction Index (CSI)	27

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir	35
Lampiran 2. Kartu Monitoring	36
Lampiran 3. Kuesioner Layanan BRIFINE pada Bank BRI	37
Lampiran 4. Deskripsi Data Hasil Penyebaran Kuesioner berdasarkan dimensi dan indikator pertanyaan	38