



**TINJAUAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA
BCA MOBILE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

RAIA DWI APRILIA PUTRI

2110101054

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

2024



LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA BCA MOBILE

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

**RAIA DWI APRILIA PUTRI
2110101054**

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORSINALITAS

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

Nama : Raia Dwi Aprilia Putri

NIM : 2110101054

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

Jakarta, 29, Mei 2024

Yang Menyatakan

A colorful postage stamp from Indonesia, featuring the Garuda Pancasila emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA' and '72D 1ALX2278321Y'. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Raia Dwi Aprilia Putri

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Raia Dwi Aprilia Putri
NIM : 2110101054
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 Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

TINJAUAN CUSTOMER ENGAGEMENT PADA BCA MOBILE

Beserta pertangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencatumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di Jakarta

Pada 29, Mei, 2024



Raia Dwi Aprilia Putri

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN TUGAS AKHIR

TINJAUAN CUSTOMER ENGAGEMENT PADA BCA MOBILE

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

Raia Dwi Aprilia Putri

2110101054

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal 24 Juli 2024 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Suharyati, SE., MM

Ketua Penguji



Agus Kusuma, SE., MM

Penguji I



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

Ketua Jurusan Studi



Wahyudi, SE., MM

Penguji II



Kery Utami, SE., M.Si

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 24 Juli 2024

TINJAUAN *CUSTOMER ENGAGEMENT* PADA BCA MOBILE

Oleh:

Raia Dwi Aprilia Putri

ABSTRAK

Abstrak ini mengkaji tinjauan tentang *customer engagement* (keterlibatan pelanggan) dalam konteks aplikasi BCA Mobile. *Customer engagement* merupakan konsep penting dalam strategi pemasaran dan pengembangan produk digital, yang menekankan interaksi aktif antara perusahaan dan pelanggan untuk membangun hubungan jangka panjang yang bermakna. Studi ini mengidentifikasi berbagai strategi yang digunakan oleh BCA Mobile untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan melalui aplikasinya, seperti penyediaan konten informatif, fitur interaktif, dan pelayanan pelanggan yang responsif. Analisis juga mencakup penggunaan feedback dari pelanggan yaitu tingkat antusiasme, interaksi, perhatian, penyerapan dan identifikasi untuk terus meningkatkan pengalaman pengguna dan kepuasan nasabah. Melalui pendekatan ini, BCA Mobile berupaya membangun loyalitas pelanggan dan memperkuat posisinya dalam industri perbankan digital.

Kata Kunci: Keterlibatan Pelanggan, BCA Mobile, Kepuasan Pelanggan

REVIEW OF CUSTOMER ENGAGEMENT ON BCA MOBILE

By:

Raia Dwi Aprilia Putri

ABSTRACT

This abstract examines a review of customer engagement in the context of the BCA Mobile application. Customer engagement is an important concept in marketing strategy and digital product development, which emphasizes active interaction between companies and customers to build meaningful long-term relationships. This study identifies various strategies used by BCA Mobile to increase customer engagement through its app, such as providing informative content, interactive features, and responsive customer service. The analysis also includes the use of customer feedback on levels of enthusiasm, interaction, attention, absorption and identification to continuously improve user experience and customer satisfaction. Through this approach, BCA Mobile seeks to build customer loyalty and strengthen its position in the digital banking industry.

Keywords: Customer Engagement, BCA Mobile, Customer Satisfaction

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya sehingga karya ilmiah ini berhasil diselesaikan. Laporan tugas akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari Sampai dengan Mei 2024 dengan judul "**Tinjauan *Customer Engagement* Pada Layanan *Digital Banking* BCA**". Pada kesempatan ini sebagai persyaratan untuk memperoleh gelar ahli madya. Dengan ini penulis mengucapkan hormat dan terima kasih kepada :

1. Ibu Jubaedah, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
2. Ibu Kery Utami, SE, M.Si selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan, Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
3. Bapak Wahyudi, SE, MM. selaku dosen pembimbing pelaporan Tugas Laporan Akhir ini.
4. Ibu dan Ayah yang telah merawat, membimbing, dan membiayai penulis sehingga penulis dapat berkuliah dan melaksanakan Laporan Tugas Akhir.
5. Sekaligus Kakak dan teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Laporan Tugas Akhir.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu semoga karya tulis ilmiah ini dapat bermanfaat bagi masyarakat.

Jakarta, 29, Mei, 2024

Raia Dwi Aprilia Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
LEMBAR PENGESAHAN	v
ABSTRAK	vi
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang	1
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
II.1 Definisi Bank	6
II.1.1 Fungsi dan Tujuan Bank	6
II.2 Definisi Digital Banking (Layanan Digital).....	7
II.2.1 Manfaat Digital Banking (Layanan Digital)	7
II.3 Perilaku Konsumen	8
II.4 Customer Engagement	9
II.4.1 Definisi Customer Engagement	9
II.4.2 Indikator Pengukuran Pada Customer Engagement.....	10
II.5 Customer Satisfaction	10
II.5.1 Definisi Customer Satisfaction	10
II.5.2 Aspek-Aspek Pendukung Pada Customer Satisfaction.....	11
II.6 Customer Service	12
II.6.1 Definisi Customer Service	12
II.6.2 Strategi Pelayanan Pada Customer Service	13
BAB III METODE PENULISAN	14
III.1 Objek Penulisan	14
III.2 Sumber Data	14
III.3 Teknik Pengumpulan Data	14
III.4 Teknik Analisis Data	15

III.5 Populasi dan Sampel.....	15
BAB IV PEMBAHASAN.....	17
IV.1 Sejarah PT Bank Central Asia.....	17
IV.2 Sejarah Munculnya Produk BCA Mobile.....	18
IV.3 Bank BCA Raih Penghargaan International <i>Customer Engagement</i> Gallup	19
IV. 4 Tinjauan Pada Customer Engagement Terhadap BCA Mobile.....	20
IV.5 Peran Customer Service Terhadap Layanan M-BCA Melalui BCA Mobile.....	20
IV.6 Gambaran Umum Responden.....	20
IV.7 Analisis Deskriptif.....	21
IV.8 Deskriptif Data Responden.....	21
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
V.1 Kesimpulan	32
V.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	32
RIWAYAT HIDUP	34
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria Penilaian dalam Kuesioner	21
Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	22
Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan usia.....	23
Tabel 4. Kinerja Layanan Bank BCA	23
Tabel 5. Harapan Nasabah Bank BCA.....	24
Tabel 6. Kriteria Tingkat Kepuasan Nasabah Bank BCA	24
Tabel 7. Customer Satisfaction Indeks (CSI).....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.Diagram Batang Pada Perkembangan BCA Mobile	2
Gambar 2.User Nasabah Yang Menggunakan BCA Mobile	15
Gambar 3.Kantor Cabang Pertama Bank BCA.....	17
Gambar 4.Diagram Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	22
Gambar 5.Diagram Hasil Responden Berdasarkan Usia	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner Keterlibatan Nasabah Dengan BCA Mobile	
Lampiran 2. Lembar Persetujuan Judul Tugas Akhir	
Lampiran 3. Kartu Monitoring	
Lampiran 4. Daftar Pertanyaan Kuesioner Kinerja dan Harapan Nasabah BCA Mobile	