



**PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ZIKRY ARYONIKA ADHITYA**

**2110101003**

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



**PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**ZIKRY ARYONIKA ADHITYA**

**2110101003**

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

## PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Zikry Aryonika Adhitya

Nim : 2110101003

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

Jakarta, 18 Juli 2024

Yang Menyatakan



Zikry Aryonika Adhitya

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

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

Nama : Zikry Aryonika Adhitya  
NIM : 2110101003  
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

**PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA**

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 Juli 2024  
Yang Menyatakan,



Zikry Aryonika Adhitya

iv

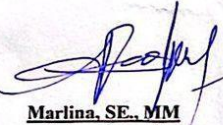
**PENGESAHAN  
LAPORAN TUGAS AKHIR**

**PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN  
NASABAH PADA BANK BCA**

Dipersiapkan dan disusun oleh:


**ZIKRY ARYONIKA ADHITYA**  
2110101003

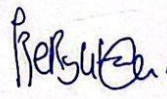
Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 22 Juli 2024  
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima

  
**Marlina, SE., MM**  
Ketua Penguji

  
**Anita Nopivanti, SE., MM.**  
Penguji 1

  
  
**Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., MM.**  
Ketua Jurusan

  
**Jenji Gunaedi Argo, SE., MM.**  
Penguji II (Pembimbing)

  
**Kery Utami, SE., Msi**  
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Juli 2024



UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA

## 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](mailto:puskom@upnvj.ac.id)

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

Hari ini Senin , tanggal 22 Juli 2024, telah dilaksanakan **Ujian Tugas Akhir** bagi mahasiswa :

Nama : Zikry Aryonika Adhitya

No.Pokok Mahasiswa : 2110101003

Program : Perbankan dan Keuangan D-III

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA**  
Dinyatakan yang bersangkutan (Lulus / Tidak Lulus \*)

#### Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Marlina, SE, M.M	Ketua	1.
2	Anita Nopiyanti, SE, MM	Anggota I	2.
3	Jenji Gunaedi Argo, SE, MM.,CLIP	Anggota II **)	3.

Keterangan :

\*) Coret yang tidak perlu

\*\*) Dosen Pembimbing

Jakarta, 22 Juli 2024  
Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-  
III

Kery Utami, SE., M.Si.

# PERAN MOBILE BANKING DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN NASABAH PADA BANK BCA

Oleh:

**Zikry Aryonika Adhitya**

## ABSTRAK

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas layanan mobile banking pada bank BCA. Dalam memberikan kepuasan dan mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi penilaian dari nasabah. Metode penulisan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan data yang diperoleh penulis menggunakan metode kuantitatif berupa survei dengan mengirim tautan *Google form* ke nasabah bank BCA. Untuk memahami data, hasil survei diolah ke dalam bentuk grafik dan persentase. Hasil dari penulisan ini untuk menunjukkan bahwa nasabah Bank BCA puas dengan kualitas layanan *mobile banking* BCA. Faktor yang menjadikan hasil kepuasan nasabah adalah kemudahan penggunaan, dukungan pelanggan, kompatibilitas, inovasi, keamanan sistem, kecepatan aplikasi, fungsionalitas, dan personalisasi. Untuk mengetahui kepuasan nasabah penulis memberikan 8 pertanyaan yang berhubungan dengan masing-masing faktor kepuasan nasabah. Hasil menunjukkan bahwa nasabah sangat puas terhadap 7 faktor yaitu kemudahan, dukungan pelanggan, kompatibilitas, inovasi, kecepatan, fungsionalitas, dan personalisasi. Nasabah dinyatakan sangat puas dengan 7 faktor ini karena hasil survey menunjukkan bahwa pertanyaan yang mewakili faktor tersebut memperoleh jawaban “sangat setuju (SP)” lebih dari 33,6% berdasarkan indikator penilaian, jika suatu faktor memperoleh lebih dari 33,6% maka dinyatakan nasabah sangat puas. Nasabah hanya menilai cukup puas untuk faktor keamanan ditunjukkan dengan perolehan 29,7% jawaban “sangat setuju(SP)”

**Kata kunci: Perbankan Digital, Mobile Banking, Bank BCA**

# **THE ROLE OF MOBILE BANKING IN INCREASING CUSTOMER SATISFACTION AT BCA BANK**

**By:**

**Zikry Aryonika Adhitya**

## **ABSTRACT**

*This paper aims to find out how the quality of BCA mobile banking services affects customer satisfaction, as well as what factors influence customer assessment. The writing method that the author applied to the study this time is the method of descriptive analysis. To obtain the required data, the author uses the quantitative method of the survey by sending a link to the Google form to the customer of the BCA bank. To understand the data, survey results are processed in the form of graphs and percentages. The results of this writing to show that BCA Bank customers are satisfied with the quality of BCA mobile banking services. Customer satisfaction is measured by ease of use, customer support, compatibility, innovation, system security, application speed, functionality, and personalization. For this purpose, the author prepared eight questions that represent each factor. The results showed that the customer was very satisfied with the seven factors: convenience, customer support, compatibility, innovation, speed, functionality, and personalization. The customer was very happy with these seven factors because the survey results indicated that the question representing the factor obtained answers "very agreed (SS)" more than 33.6% based on the rating indicator, if a factor obtains more than 33,6% then the customer is declared highly satisfied. The customer only rated sufficiently satisfied for the security factor indicated with a 29.7% "Very Agree(SS)" response*

**Keywords : Digital Banking, Mobile Banking, BCA Bank**



## **PRAKATA**

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. atas segala karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir (TA) ini dengan judul “Peran Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Bank BCA” Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini dapat diselesaikan atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, di kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih yang tulus kepada :

1. Ibu Dr. Jubaedah Nawir, SE.MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta.
  2. Ibu Kery Utami, S.E, M.Si., selaku Pembimbing Akademik dan Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma Tiga Universitas Nasional Pembangunan Veteran Jakarta. Serta selaku Dosen Pembimbing penulis yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir saya dari awal hingga akhir.
  3. Seluruh Dosen dan Staf Pengajar Perbankan dan Keuangan Program Diploma yang telah membagi ilmu pengetahuan yang sangat bermanfaat bagi penulis.
  4. Kedua orang tua penulis yang selalu memberikan semangat serta doa agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu.
  5. Seluruh keluarga besar penulis yang telah memberikan penulis semangat dan selalu mendoakan.
  6. Seluruh sahabat-sahabat penulis yang selalu memberikan saya semangat
- Akhir kata, saya ucapkan banyak terima kasih dan semoga dengan adanya Tugas Akhir saya ini dapat memberi manfaat dan menambah pengetahuan untuk berbagai pihak.

Jakarta, 16 Juni 2024

Zikry Aryonika Adhitya

## 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>PENGESAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>BERITA ACARA TUGAS AKHIR</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>PRAKATA</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	4
I.2 Tujuan.....	4
I.3 Manfaat.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>5</b>
II.1 Pengertian Bank.....	5
II.2 Pengertian Pemasaran .....	7
II.3 Pengertian Kepuasan Nasabah.....	8
<b>BAB III METODE PENULISAN</b> .....	<b>10</b>
III.1 Teknik Pengumpulan Data dan Informasi .....	10
III.2 Teknik Pengolahan Data dan Informasi .....	13
<b>BAB IV PEMBAHASAN</b> .....	<b>14</b>
VI.1 Sejarah Berdirinya PT. Bank Central Asia. Tbk .....	14
VI.2 Peran Mobile Banking Dalam Meningkatkan Kepuasan Nasabah Pada Bank Central Asia. Tbk.....	17
VI.3 Deskripsi Data Penelitian.....	19
VI.4 Deskripsi Data Responden .....	21
<b>BAB V PENUTUP</b> .....	<b>28</b>
V.1 Simpulan .....	28
V.2 Saran .....	29
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>31</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>33</b>
<b>LAMPIRAN</b> .....	<b>35</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Skala Likert Summated Rating (SLR).....	11
Tabel 1.2 Indikator dan Skor Penilaian.....	12
Tabel 1.3 Pertanyaan Kuesioner .....	12
Tabel 1.4 Rekapitan Hasil Kuesioner.....	28

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Diagram Responden Pengguna Mobile Banking BCA.....	20
Gambar 1.2 Diagram Jenis Kelamin Responden.....	20
Gambar 1.3 Diagram Usia Responden.....	21
Gambar 1.4 Diagram Tingkat Pendidikan Responden.....	21
Gambar 1.5 Diagram Jenis Pekerjaan Responden.....	22
Gambar 1.6 Diagram Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Akses Mobile Banking BCA .....	22
Gambar 1.7 Kepuasan Responden Terhadap Kecepatan Mobile Banking BCA .....	23
Gambar 1.8 Diagram Kepuasan Responden Terhadap Keamanan Mobile Banking BCA .....	24
Gambar 1.9 Diagram Kepuasan Responden Terhadap Kemudahan Akses Informasi Mobile Banking BCA .....	24
Gambar 1.10 Diagram Kepuasan Responden Terhadap Keandalan Customer Service Mobile Banking BCA.....	25
Gambar 1.11 Diagram Kepuasan Responden Terhadap Fitur Mobile Banking BCA .....	26
Gambar 1.12 Diagram Tingkat Intensitas Penggunaan Mobile Banking BCA Menurut Responden.....	27
Gambar 1.13 Diagram Tingkat Kepuasan Responden Secara Keseluruhan Terhadap Mobile Banking BCA.....	28

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penulisan.....	
Lampiran 2 Hasil Deskripsi Data Penulisan.....	
Lampiran 3 Tabel Tabulasi Data.....	
Lampiran 4 Persetujuan Judul Tugas Akhir.....	
Lampiran 5 Kartu Monitor Tugas Akhir.....	