



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENGUNAAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA
DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

LAPORAN TUGAS AKHIR

MUHAMMAD FADHIL

2110101027

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



**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENGUNAAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA
DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya

Muhammad Fadhil

2110101027

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

PERNYATAAN ORISINALITAS

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Muhammad Fadhil

NIM : 2110101027

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

Jakarta, 4 Juli 2024

Yang Menyatakan



Muhammad Fadhil

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Muhammad Fadhil
NIM : 2110101027
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 KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE
BANKING BANK CENTRAL ASIA DI KALANGAN MAHASISWA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS UNIVERSITAS NASIONAL
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 Skripsi 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 : 4, Juli 2024

Yang Menyatakan,



Muhammad Fadhil

iv

LAPORAN TUGAS AKHIR

**DAMPAK PERTUMBUHAN *MARKET SHARE*
TERHADAP KINERJA PROFITABILITAS
PT BANK RAKYAT INDONESIA (PERSERO), Tbk
PERIODE 2021-2023**


Dipersiapkan dan disusun oleh:

**MUHAMMAD FADHIL
2110101027**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji
pada tanggal : 18 Juli 2024
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Anita Nopivanti, SE., MM.
Ketua Penguji


Agus Kusuma, SE, MM
Penguji I


Diana Tri Wardhani, SE., MM., PhD.
Penguji II (Pembimbing)



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


Kery Utami, SE., M.Si.
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta

Pada tanggal : 18 Juli 2024

CS Dipindai dengan CamScanner



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

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

Hari ini Kamis , tanggal 18 Juli 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : **Muhammad Fadhil**

No.Pokok Mahasiswa : **2110101027**

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

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Analisis Kepuasan Nasabah Terhadap Penggunaan Mobile Banking Bank Central Asia Di Kalangan Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN "Veteran" Jakarta
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus **)

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Anita Nopiyanti, SE, MM	Ketua	1.
2	Agus Kusmana, SE,MM.	Anggota I	2.
3	Diana Triwardhani, SE, MM.,Ph.D	Anggota II **)	3.

Keterangan :

- *) Coret yang tidak perlu
- **) Dosen Pembimbing

Jakarta, 18 Juli 2024
Mengesahkan
A.n. DEKAN
Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

**ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP
PENGUNAAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA
DI KALANGAN MAHASISWA FAKULTAS EKONOMI DAN
BISNIS UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL
VETERAN JAKARTA**

Oleh : Muhammad Fadhil

ABSTRAK

Bank Central Asia yang merupakan Salah satu bank terbesar di Indonesia merupakan salah satu bank yang menjadi barometer bank - bank lainnya di Indonesia. BCA terkenal di kalangan muda atau Generasi Z karena aplikasi mobile banking nya yang nyaman dan mudah digunakan. Dalam penulisan tugas akhir ini, penulis menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis data deskriptif. Penulis melakukan teknik pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner melalui *google form* dan memperoleh 34 responden yang sesuai dengan kriteria dalam riset yang dilakukan dimana terdapat berbagai usia yang mengisi responden kuesioner yang sudah disebarkan dengan usia 19 sampai 22 tahun dimana usia 21 tahun mendominasi dengan 15 orang lalu terdapat satu pekerjaan yaitu mahasiswa FEB UPN Veteran Jakarta, Jurusan yang beragam pula dimana hampir semua jurusan FEB ada di dalam kuesioner ini.

Kata Kunci: Mobile Banking, Layanan dan Fitur - Fitur, Kepuasan Nasabah.

***ANALYSIS OF CUSTOMER SATISFACTION WITH THE USE
OF MOBILE BANKING OF CENTRAL BANK ASIA AMONGST
STUDENTS OF THE FACULTY OF ECONOMICS AND
BUSINESS, JAKARTA VETERAN NATIONAL DEVELOPMENT
UNIVERSITY***

By : Muhammad Fadhil

ABSTRACT

Bank Central Asia, one of the largest banks in Indonesia, serves as a benchmark for other banks in the country. BCA is well-known among the youth or Generation Z for its convenient and user-friendly mobile banking application. In writing this thesis, the author employs a quantitative approach with descriptive data analysis. Data collection was conducted by distributing a questionnaire via Google Forms, gathering responses from 34 participants who met the research criteria. The respondents varied in age from 19 to 22 years old, with the majority being 21 years old, totaling 15 individuals. The respondents' occupation was uniformly students from the Faculty of Economics and Business (FEB) at UPN Veteran Jakarta. The survey included students from nearly all majors within the FEB.

Keywords: *Mobile Banking, Services and Features, 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 Maret sampai dengan Mei 2024 dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN NASABAH TERHADAP PENGGUNAAN MOBILE BANKING BANK CENTRAL ASIA ”**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, yaitu (Alm) dan Ibu , serta saudara dan teman-teman yang telah memberikan doa serta dukungan penuh selama menjalani perkuliahan kepada penulis selama ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh civitas akademika Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta. Terima kasih Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis, dan Ibu Kery Utami, SE., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma, serta Ibu Diana selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Di samping itu, Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada seseorang yang telah dengan sabar mendengarkan segala keluh kesah penulis serta teman - teman yang telah membantu dalam penulisan usulan penelitian ini. Semoga karya ilmiah ini bermanfaat.

Jakarta,

Muhammad Fadhil

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
PENGESAHAN	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan.....	3
1.3 Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
II.1. Bank.....	5
II.1.1 Pengertian Bank	5
II.1.2 Tujuan Bank	5
II.1.3 Fungsi Bank	6
II.1.4 Kegiatan Usaha Bank	8
II.2. Aplikasi Perbankan Seluler.....	9
II.2.1 Pengertian Perbankan Seluler	9
II.2.2 Aplikasi BCA Mobile	10
1. m-Info	12
2. m-Transfer	13
3. m-Commerce	13
4. m-Payment.....	13
5. m-Admin.....	13
6. Flazz.....	13
7. Lifestyle	13
II.3. Kepuasan Pelanggan	14
II.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
II.3.2 Manfaat Kepuasan Pelanggan	16
BAB III METODE PENULISAN	18

III.1. Teknik Pengumpulan Data dan Informasi.....	18
III.1.1. Objek Penulisan.....	18
III.1.2. Sumber Data	18
III.1.3. Teknik Pengumpulan Data	18
III.2. Pengolahan Data dan Informasi.....	21
BAB IV PEMBAHASAN.....	22
IV.1 Deskripsi Hasil Penulisan	22
IV.1.1 Hasil Penulisan.	23
IV.2 Gambaran Objek Penulisan.....	23
IV.2.1 Deskripsi Responden Penulisan	23
IV.2.2 Analisis Hasil Penulisan	31
IV.2.3 Hasil Pernyataan Kuesioner.....	31
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	42
V.1. Simpulan.....	42
V.2. Saran	42
DAFTAR PUSTAKA	44
LAMPIRAN.....	45

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Pertanyaan Kuesioner	19
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Produk-produk Perbankan.....	8
Gambar 4. 1 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner	24
Gambar 4. 2 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	24
Gambar 4. 3 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	25
Gambar 4. 4 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	26
Gambar 4. 5 Grafik Ketentuan Kesesuaian Pengisian Kuesioner.....	26
Gambar 4. 6 Grafik Karakteristik Responden dalam menggunakan Aplikasi BCA Mobile.....	27
Gambar 4. 7 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	28
Gambar 4. 8 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	29
Gambar 4. 9 Grafik Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan.....	30
Gambar 4. 10 Grafik yang menunjukkan bahwa BCA mobile dapat meningkatkan efektivitas transaksi perbankan.....	32
Gambar 4. 11 Grafik yang menunjukkan bahwa BCA mobile dapat meningkatkan efisiensi transaksi perbankan.....	33
Gambar 4. 12 Grafik yang menunjukkan bahwa BCA mobile dapat meningkatkan kepraktisan transaksi perbankan.....	34
Gambar 4. 13 Grafik yang menunjukkan bahwa BCA mobile mudah digunakan.....	35
Gambar 4. 14 Grafik yang menunjukkan bahwa nasabah tidak akan pindah ke mobile banking lain.....	36
Gambar 4. 15 Grafik yang menunjukkan bahwa nasabah merasa nyaman menggunakan aplikasi mobile banking BCA.....	37
Gambar 4. 16 Grafik yang menunjukkan bahwa fitur layanan aplikasi mobile banking BCA tergolong lengkap.....	38
Gambar 4. 17 Grafik yang menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking BCA jarang mengalami gangguan saat dipakai bertransaksi.....	39
Gambar 4. 18 Grafik yang menunjukkan bahwa aplikasi mobile banking BCA dapat melengkapi semua kebutuhan nasabah.....	40
Gambar 4. 19 Grafik yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan nasabah puas dengan aplikasi mobile banking BCA.....	41