



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS  
APLIKASI DIGITAL PERBANKAN JAKONE MOBILE**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**INDRIH DEWI PERMATASARI  
2110101077**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN  
JAKARTA**

**2024**



**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS  
APLIKASI DIGITAL PERBANKAN JAKONE MOBILE**

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

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

**INDRIH DEWI PERMATASARI**

**2110101077**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN  
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 dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Indrih Dewi

NIM : 2110101077

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

Jakarta, 5 Juni 2024

Yang menyatakan,



Indrih Dewi

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

---

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

Nama : Indrih Dewi  
NIM : 2110101077  
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Program Studi : D3 Keuangan dan Perbankan  
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*) atau Tugas Akhir saya yang berjudul:

### ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAN DAN KUALITAS APLIKASI DIGITAL PERBANKAN JAKONE MOBILE

Beserta peringkat 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 pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta  
Pada tanggal : 24 Juni 2024



(Indrih Dewi)

**LAPORAN TUGAS AKHIR**

**ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS APLIKASI  
DIGITAL PERBANKAN JAKONE MOBILE**

Dipersiapkan dan Disusun Oleh:

**Indrih Dewi**  
2110101077


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


  
**Suharyati, SE., MM**  
Ketua Penguji

  
**Yoko Tristiarto, SE., MM**  
Penguji I

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

Disahkan di : Jakarta  
Pada tanggal : 22 Juli 2024

  
**Ranila Suciati, SE., MM. CFP.**  
Penguji II

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



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 Kamis , tanggal 11 Juli 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : **Indrih Dewi**

No.Pokok Mahasiswa : **2110101077**

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

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

**Analisis Kepuasan Penggunaan dan Kualitas Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile.**  
Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus \**)

**Tim Penguji**

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

**Keterangan :**

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

Jakarta, 11 Juli 2024

Mengesahkan  
A.n. DEKAN  
Kaprod. Perbankan dan Keuangan D-III

*Kery Utami*  
Kery Utami, SE., M.Si.

# **ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN DAN KUALITAS APLIKASI DIGITAL PERBANKAN JAKONE MOBILE**

Oleh:

Indrih Dewi

## **ABSTRAK**

Transformasi digital di sektor perbankan telah mengubah panorama layanan keuangan dengan meningkatkan inklusi melalui layanan digital. PT Bank DKI, sebagai bank pembangunan daerah, telah mengembangkan aplikasi digital perbankan bernama JakOne Mobile untuk memenuhi kebutuhan nasabah akan layanan perbankan yang lebih praktis dan efisien. Penulisan ini bertujuan mengetahui kepuasan pengguna terhadap aplikasi digital perbankan JakOne Mobile. JakOne Mobile menyediakan berbagai fitur seperti pengecekan saldo, transfer, pembelian, pengisian pulsa, dan pembayaran tagihan. Kepuasan pengguna diukur berdasarkan empat variabel: kualitas produk, kualitas layanan, kemudahan penggunaan, dan keamanan. Penulisan ini menggunakan metode kuantitatif dengan survei yang dibagikan kepada 50 responden melalui Google Form. Hasil penulisan menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa Setuju dengan aplikasi JakOne Mobile. Sebanyak 56% responden Setuju dengan kecepatan akses, 48% Setuju dengan fitur transaksi, dan 52% Setuju dengan biaya administrasi yang tidak mahal. Dalam hal kualitas layanan, 52% responden Setuju dengan minimnya kesalahan dalam pelayanan, 52% Setuju dengan kesesuaian layanan yang diberikan dengan yang dipromosikan, dan 58% Setuju dengan keandalan layanan dalam menangani masalah nasabah. Untuk variabel kemudahan penggunaan, 48% responden Setuju dengan fleksibilitas aplikasi untuk bertransaksi kapanpun, dan 52% Setuju dengan kejelasan informasi yang disediakan. Terakhir, dalam hal keamanan, 52% responden sangat Setuju dengan keamanan nomor PIN, password, dan kode MPIN, serta 50% Setuju dengan keamanan data transaksi.

**Kata Kunci:** Transformasi digital, Aplikasi digital perbankan, kepuasan pengguna, Layanan digital dan Sektor perbankan, JakOne Mobile

# **ANALYSIS OF USAGE SATISFACTION AND QUALITY OF THE JAKONE MOBILE DIGITAL BANKING APPLICATION**

Oleh:

Indrih Dewi

## **ABSTRACT**

*Digital transformation in the banking sector has transformed the financial services landscape through an increase in inclusion by means of digital services. PT Bank DKI, as a regional development bank, has created a digital banking application known as JakOne Mobile to fulfill customer needs for more practical and efficient banking services. This research tries to find out how satisfied users are with the JakOne Mobile digital banking application. JakOne Mobile provides many features such as balance checking, transfers, purchases, credit top-ups, and bill payments. Customer satisfaction can be gauged in four dimensions: product quality, service quality, ease of use, and security. This research uses the quantitative method, where a survey is distributed using Google Form to 50 respondents. From the descriptive statistics, it can be seen that the majority of respondents are satisfied with the JakOne Mobile application. About 56% of the respondents were satisfied with the speed of access, 48% of the respondents were satisfied with the transaction features, and 52% of the respondents were satisfied with the low administration cost. For the quality of service variable, 52% of the respondents are satisfied with no errors in the service, 52% of the respondents are satisfied with the conformity of the service with its promotion, and 58% of the respondents are satisfied with the reliance on the service for solving customer problems. For the ease of use variable, 48% of the respondents were satisfied with the flexibility of the application to be able to transact at any time, and 52% of respondents were satisfied with the clarity of information. Finally, in terms of security, 52% of respondents were very satisfied with the security of the PIN numbers, passwords, and MPIN codes, and 50% of respondents were satisfied with the security of the data transactions.*

**Key words:** *Digital transformation, Digital banking applications, User satisfaction, Digital services and Banking sector, JakOne Mobile*



## **PRAKATA**

Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-nya sehingga laporan Tugas Akhir ini berhasil diselesaikan. Laporan Tuga Akhir ini dilaksanakan sejak bulan Maret smapai dengan April 2024 dengan judul “ANALISIS KEPUASAN PENGGUNAAN APLIKASI DIGITAL PERBANKAN JAKONE MOBILE”. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E.,MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Ibu Kery Utami, S.E.,M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Diploma III. Dan Ibu Ranila Suciati, S.E., M.M. CFP. selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat.

Disamping itu, ucapan terimakasih juga disampaikan kepada orang tua serta teman-teman yang tidak henti-hentinya memeberikan semangat dan doa dalam penyusunan Tugas Akhir ini. Dalam Tugas Akhir ini, segala kritik dan saran yang membangun akan diterima dengan senang hati. Demikian yang dapat disampaikan, mohon maaf apabila ada kesalahan dalam penyampaiannya. Terima kasih.

Jakarta, 10 Juni 2024



Indrih Dewi

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS .....	i
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
ABSTRAK .....	iv
<i>ABSTRACT</i> .....	v
PRAKATA .....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR LAMPIRAN .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Tujuan Penulisan .....	4
I.3 Manfaat .....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>6</b>
II.1 Pengertian Bank .....	6
II.1.1 Fungsi dan Tujuan Bank .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.2 Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.2.1 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Nasabah .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
II.3 Kualitas Pelayanan .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
<b>BAB III METODE PENULISAN .....</b>	<b>11</b>
III.1 Sumber dan Jenis Data .....	11
III.1.1 Data Primer .....	11
III.2 Teknik Pengumpulan Data .....	11
III.3.1 Populasi dan Sampel .....	12
III.3 Teknik Pengolahan Data .....	12
III.4 Karakteristik Responden .....	15
<b>BAB IV PEMBAHASAN .....</b>	<b>16</b>

IV.1	Fitur Aplikasi JakOne Mobile .....	16
IV.2	Deskripsi Data Penulisan .....	18
IV.2.1	Deskripsi Data Responden .....	18
IV.2.2	Deskripsi Data Penyebaran Kuisisioner.....	20
IV.2.3	Hasil Pengolahan Kuisisioner .....	21
IV.3	Tingkat Kepuasan Pengguna terhadap Aplikasi JakOne Mobile dengan Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	30
IV.4	Manfaat Menggunakan Aplikasi JakOne Mobile.....	31
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>33</b>
V.1	Kesimpulan.....	33
V.2	Saran.....	34
DAFTAR PUSTAKA .....		35
RIWAYAT HIDUP.....		38
LAMPIRAN.....		39

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia Per Bulan .....	2
Gambar 2. JakOne Mobile .....	17
Gambar 3. Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	18
Gambar 4. Jumlah Responden Berdasarkan Usia .....	18
Gambar 5. Jumlah responden Berdasarkan Profesi .....	19
Gambar 6. Jumlah Frekuensi Menggunakan JakOne Mobile.....	19

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penilaian Tingkat kepuasan .....	14
Tabel 2. Variabel Pertanyaan Kuisisioner .....	20
Tabel 3. Hasil Kuisisioner .....	21
Tabel 4. Aplikasi digital perbankan JakOne Mobile dapat diakses dengan cepat tanpa harus mendatangi kantor bank terlebih dahulu.....	22
Tabel 5. Aplikasi digital perbankan JakOne Mobile memberikan fitur-fitur yang dibutuhkan untuk bertransaksi. ....	23
Tabel 6. Penggunaan Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile Tidak Membutuhkan Biaya Administrasi yang Mahal. ....	24
Tabel 7. Pada penggunaan Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile Jarang Terjadi Kesalahan dalam Pelayanan. ....	25
Tabel 8. Layanan yang Diberikan Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile Sesuai dengan yang Dipromosikan .....	25
Tabel 9. Layanan Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile Dapat Diandalkan dalam Menangani Masalah yang Dihadapi nasabah. ....	27
Tabel 10. Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile dapat Digunakan Kapanpun untuk Bertransaksi.....	27
Tabel 11. Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile Menyediakan Informasi yang Cukup Jelas untuk Dipahami.....	28
Tabel 12. Dengan Menggunakan Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile Nomor PIN, <i>Password</i> , dan Kode MPIN Nasabah Terjamin Keamanannya .....	29
Tabel 13. Aplikasi Digital Perbankan JakOne Mobile Memberikan Keamanan dari Setiap Data Transaksi yang Dilakukan oleh Nasabah.....	29
Tabel 14. Perhitungan <i>Customer Satisfaction Index</i> .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Formulir Persetujuan Judul Tugas Akhir/PKL.....	39
Lampiran 2. Kartu Monitor .....	40
Lampiran 3. Kuesioner Penulisan Tugas Akhir .....	41