



**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI MANTAP MOBILE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MANDIRI TASPEN
CABANG PONDOK GEDE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

PARLIN HASUDUNGAN

2110101055

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



**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI MANTAP MOBILE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MANDIRI TASPEN
CABANG PONDOK GEDE**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

PARLIN HASUDUNGAN

2110101055

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

2024

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Parlin Hasudungan

NIM : 2110101055

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

Jakarta,

Yang menyatakan,



Parlin Hasudungan

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Parlin Hasudungan
NIM : 2110101055
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:

IMPLEMENTASI TEKNOLOGI MANTAP MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH MANDIRI TASPEN CABANG PONDOK GEDE

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengalih media/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 :

Yang menyatakan,



Parlin Hasudungan

LAPORAN TUGAS AKHIR

IMPLEMENTASI TELNOLOGI MANTAP MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH MANDIRI TASPEN CABANG PONDOK GEDE

Dipersiapkan dan disusun oleh:

PARLIN HASUDUNGAN
2110101055

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

Dr. Ranila Suciati, SE, MM, CFP.

Ketua Penguji

Kery Utami, SE., M.Si.

Penguji I

Agus Kusmana, SE, MM

Penguji II (Pembimbing)



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

Ketua Jurusan

Kery Utami, S.E., M.Si.

Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 12 Desember 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

BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR (PKL) PERBANKAN DAN KEUANGAN D-III SEMESTER GANJIL TA. 2024/2025

Hari ini Senin , tanggal 30 Desember 2024, telah dilaksanakan Ujian Tugas Akhir bagi mahasiswa :

Nama : **Parlin hasudungan**

No.Pokok Mahasiswa : **2110101055**

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

Dengan judul tugas akhir sebagai berikut :

Implementasi Teknologi Mantap Mobile Terhadap Kepuasan Nasabah Mandiri Taspen Cabang Pondok Gede
Dinyatakan yang bersangkutan **Lulus/ Tidak Lulus ***

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ranila Suciati, SE, MM.,CFP	Ketua	1.
2	Kery Utami, SE., M.Si.	Anggota I	2.
3	Agus Kusmana, SE,MM.	Anggota II **)	3.

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Desember 2024

Mengesahkan

A.n. DEKAN

Kaprodi. Perbankan dan Keuangan D-III

Kery Utami, SE., M.Si.

**IMPLEMENTASI TEKNOLOGI MANTAP MOBILE
TERHADAP KEPUASAN NASABAH MANDIRI TASPEN
CABANG PONDOK GEDE**

Oleh:
Parlin Hasudungan

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menilai efektivitas implementasi aplikasi digital banking Bank Mandiri Taspen terhadap tingkat kepuasan nasabah di cabang Pondok Gede. Berdasarkan hasil survei yang melibatkan pengguna aplikasi, ditemukan bahwa aplikasi ini memberikan dampak positif terhadap pengalaman pengguna, khususnya dalam hal akses informasi, kenyamanan transaksi, dan kecepatan layanan. Mayoritas responden menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap berbagai fitur aplikasi, meskipun ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti keamanan dan personalisasi layanan. Sebagian besar nasabah merasa aman menggunakan aplikasi, namun sebagian kecil menginginkan peningkatan dalam aspek perlindungan data dan transaksi. Selain itu, nasabah juga mengharapkan adanya peningkatan personalisasi fitur untuk memenuhi kebutuhan individu mereka. Secara keseluruhan, aplikasi ini memiliki potensi untuk lebih meningkatkan kepuasan nasabah melalui inovasi berkelanjutan dan perhatian terhadap umpan balik yang diberikan oleh pengguna.

Kata Kunci: Perbankan Digital, Mobile Banking, Bank MANDIRI TASPEN.

**IMPLEMENTATION OF MANTAP MOBILE TECHNOLOGY
ON CUSTOMER SATISFACTION AT MANDIRI TASPEN
PONDOK GEDE BRANCH**

By:
Parlin Hasudungan

ABSTRACT

This study aims to assess the effectiveness of the implementation of Bank Mandiri Taspen's digital banking application on the level of customer satisfaction at the Pondok Gede branch. Based on the results of a survey involving application users, it was found that this application has a positive impact on user experience, especially in terms of information access, transaction convenience, and service speed. The majority of respondents showed a high level of satisfaction with various application features, although there are several aspects that need to be improved, such as security and personalization of services. Most customers feel safe using the application, but a small number want improvements in aspects of data protection and transactions. In addition, customers also expect increased personalization of features to meet their individual needs. Overall, this application has the potential to further improve customer satisfaction through continuous innovation and attention to feedback provided by users.

Keywords: Digital Banking, Mobile Banking, Bank MANDIRI TASPEN.

PRAKATA

Alhamdulillah puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Laporan Tugas Akhir ini dilaksanakan sejak bulan September sampai dengan Desember 2024 dengan judul **“IMPLEMENTASI TEKNOLOGI MANTAP MOBILE TERHADAP KEPUASAN NASABAH MANDIRI TASPEN CABANG PONDOK GEDE”**. Penulis juga menyadari bahwa penulisan ini tidak akan berhasil tanpa dukungan dan bimbingan serta masukan dari pihak-pihak yang turut membantu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada Ibu Dr. Jubaedah, S.E., M.M. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I.,MM selaku Kepala Jurusan Manajemen, Ibu Kery Utami, S.E., M.Si. selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Program Diploma Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, dan Bapak Agus Kusuma,SE, MM.. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan dorongan, baik materi maupun non materi dan banyak memberikan arahan dan saran-saran yang sangat bermanfaat dalam menyusun Tugas Akhir ini.

Tidak lupa juga penulis berterima kasih kepada kedua orang tua penulis, dan adik penulis, temen terdekat yang selalu memberikan doa, perhatian, dan si C yang selalu mendorong untuk mengingatkan penulis untuk mengerjakan agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tepat waktu.

Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan dampak yang positif bagi pembaca dan menambah pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen risiko perbankan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh itu, penulis berharap kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan kedepannya.

Jakarta, 30 Desember 2024

Parlin Hasudungan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
PENGESAHAN	v
BERITA ACARA	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
I.1 Latar Belakang.....	1
I.2 Tujuan.....	2
I.3 Manfaat.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
II.1 Pengertian Bank	4
II.1.2 Pengertian Mandiri Taspen	5
II.2.1 Manfaat Digital Banking (Layanan Digital).....	6
II.2.2 Layanan Mobile Banking	7
II.3 Perilaku Konsumen	7
II.4 Peran Teknologi dalam Layanan Keuangan.....	8
II.5 Dampak Teknologi terhadap Kepuasan Nasabah.....	9
BAB III METODE PENELITIAN	10
III.1. Objek Penulisan	10
III.2. Populasi dan Sampel	10
III.2.1 Populasi.....	10
III.2.2 Sampel.....	10
III.3 Teknik Pengumpulan Data.....	11
III.3 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	13

BAB IV PEMBAHASAN	14
IV.1 Sejarah Bank Mandiri Taspen.....	14
IV.2 Tinjauan Pada Nasabah Mandiri Taspen	14
IV.3 Gambaran Umum Responden.....	16
IV.4 Deskriptif Data Responden	16
IV.5 Pembahasan Hasil Penelitian	14
IV.5.1 Kepuasan Nasabah.....	1432
IV.5.2 Pengalaman Pengguna	32
IV.5.3 Kecepatan dan Kemudahan Akses.....	32
IV.5.4 Keamanan dan Kenyamanan Transaksi	32
IV.5.5 Personalisasi dan Program Promosi.....	32
IV.5.6 Merekomendasikan Aplikasi	33
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	34
V.1. Kesimpulan	34
V.2. Saran	35
DAFTAR PUSTAKA.....	37
RIWAYAT HIDUP.....	39
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kriteria Penilaian dalam Kuesioner	11
Tabel 2. Pertanyaan Pada Kuesioner.....	12
Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	16
Tabel 4. Rekapitan Hasil Kuesioner.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Diagram Hasil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	17
Gambar 2. Diagram Hasil Responden Berdasarkan Usia	18
Gambar 3. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen.....	19
Gambar 4. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Kemudahan Informasi.....	20
Gambar 5. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Fitur-fitur.....	21
Gambar 6. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Pengalaman Dan Kepuasan.....	22
Gambar 7. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Kemudahan Layanan.....	23
Gambar 8. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Kenyamanan.....	24
Gambar 9. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Keamanan.....	25
Gambar 10. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Penggunaan Moblie Banking	26
Gambar 11. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Promosi Layanan Digital Mobile Banking	27
Gambar 12. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Kebutuhan Dan Preferensi	28
Gambar 13. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Program Digital.....	29
Gambar 14. Diagram Kesetujuan Responden Terhadap Pengguna Akses Mobile Banking Mandiri Taspen Tentang Interaksi Dalam Layanan	30

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Persetujuan Judul Tugas Akhir

Lampiran 2. Kartu Monitoring Tugas Akhir