



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FEB UPNVJ
TERHADAP FITUR LAYANAN SEABANK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

**EUNIKE NOVRILIA PURBA
2210101042**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
2025**



**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FEB UPNVJ
TERHADAP FITUR LAYANAN SEABANK**

LAPORAN TUGAS AKHIR

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

**EUNIKE NOVRILIA PURBA
2210101042**

**PROGRAM STUDI D3 PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Eunike Novrilia Purba

NIM : 2210101042

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

Jakarta, 2 Juli 2025

Yang menyatakan,

A yellow rectangular stamp with a red border. It contains the text "10000" in large red numbers, "KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KULTUR" in small black text, and "66D4CAMX38382444Q" in black text. A handwritten signature in black ink is written over the stamp.

Eunike Novrilia Purba

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR

UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Eunike Novrilia Purba
NIM : 2210101042
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 Ekklusif (*Non Exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FEB UPNVJ TERHADAP FITUR LAYANAN SEABANK

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 : Depok
Pada tanggal : 27 Juni 2025

Yang menyatakan, materai,



Eunike Novrilia Purba

PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR

**ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FEB UPNVJ TERHADAP FITUR
LAYANAN SEABANK**

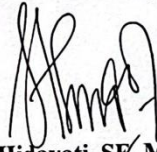
Dipersiapkan dan disusun oleh:

EUNIKE NOVRILIA PURBA

2210101042

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 02 Juli 2025

dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima



Siti Hidayati, SE, MM
Ketua Penguji



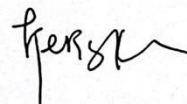
Anita Nopivanti, SE, MM
Penguji I



Dr. Ranila Suciati, SE, MM.,CFP
Penguji II (Pembimbing)



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



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

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 02 Juli 2025

ANALISIS KEPUASAN MAHASISWA FEB UPNVJ TERHADAP FITUR LAYANAN SEABANK

Oleh:

Eunike Novrilia Purba

ABSTRAK

Mahasiswa, sebagai generasi muda yang akrab dengan teknologi, termasuk di antara pengguna perbankan digital. Tugas akhir ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan yang dirasakan oleh mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Pembangunan Nasional Veteran, Jakarta, terhadap fitur layanan Seabank sebagai sarana transaksi perbankan digital. Metode penulisan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode survei menggunakan kuesioner yang disebarakan melalui gform dan diperoleh 50 responden yang memenuhi kriteria dalam penulisan ini. Berdasarkan hasil yang diperoleh, mayoritas responden menyatakan cukup puas hingga sangat puas terhadap fitur layanan yang diberikan oleh Seabank, terutama dalam hal kemudahan penggunaan, tingkat keamanan, dan kecepatan layanan.

Kata kunci : Seabank, Kepuasan Pengguna, Bank Digital, Fitur Layanan.

ANALYSIS OF FEB UPNVJ STUDENTS' SATISFACTION TOWARDS SEABANK SERVICE FEATURES

By:

Eunike Novrilia Purba

ABSTRACT

Students, as a young generation familiar with technology, are among the users of digital banking. This final project aims to measure the level of satisfaction felt by students of the Faculty of Economics and Business, Veteran National Development University, Jakarta, regarding Seabank's service features as a means of digital banking transactions. The writing method used is descriptive quantitative with a survey method using a questionnaire distributed through gform and obtained 50 respondents who met the criteria in this study. Based on the research results, the majority of respondents stated that they were quite satisfied to very satisfied with the service features provided by Seabank, especially in terms of ease of use, level of security, and speed of service.

Keywords: Seabank, User Satisfaction, Digital Bank, Service Features.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala karunia- Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Laporan Tugas Akhir (TA) ini dilaksanakan sejak bulan Februari sampai dengan Juni 2025 dengan judul ”**Analisis Kepuasan Mahasiswa FEB UPNVJ Terhadap Fitur Layanan Seabank**” Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terima kasih kepada

1. Ibu Dr. 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 Diploma Tiga Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, yang telah memberikan arahan dan dukungan mulai dari awal hingga akhir penyusunan tugas akhir ini.
3. Ibu Dr.Ranila Suciati, SE., MM., CFP., selaku dosen pembimbing, yang selalu memberikan arahan, dukungan serta masukan agar penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
4. Kedua orang tua, support system terbaik dan panutanku, terima kasih selalu berjuang dalam mengupayakan yang terbaik untuk kehidupan penulis, terimakasih atas doa, kasih sayang, dukungan moral maupun materil sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Serta teman-teman kuliah yang selalu setia menemani dalam suka dan duka, memberi semangat, dukungan selama proses kuliah hingga menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat terbuka terhadap segala kritik dan saran yang membangun. Semoga laporan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.

Jakarta, 20 Juni 2025



Eunike Novrilia Purba

DAFTAR ISI

LAPORAN TUGAS AKHIR.....	i
LAPORAN TUGAS AKHIR.....	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN LAPORAN TUGAS AKHIR.....	v
BERITA ACARA LAPORAN TUGAS AKHIR.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
PRAKATA	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
I.1. Latar Belakang.....	1
I.2. Tujuan	10
I.3. Manfaat	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
II.1 Bank	12
II.2 Bank Digital	15
II.3 Kepuasan Pelanggan	20
II.3.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	20
II.3.2. Indikator Pendukung Kepuasan	21
BAB III METODE PENULISAN	23
III.1. Pengumpulan Data dan Informasi.....	23
III.1.1. Objek Penulisan	23
III.1.2. Sumber Data.....	23
III.1.3. Teknik Olah Data	24
III.2. Teknik Penulisan.....	26
BAB IV PEMBAHASAN.....	30
IV.1 Deskripsi Objek Penulisan	30
IV.1.1 Gambaran Umum Responden	30
IV.1.2 Program Studi	31
IV.2 Fitur Layanan Seabank	32

IV.2.1 Analisis Kepuasan Pengguna	32
IV.2.1 Analisis Keamanan dan Privasi.....	38
IV.2.2 Analisis Kecepatan dan Efisiensi	42
IV.3 Tingkat Kepuasan Mahasiswa FEB UPNVJ	46
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	47
V.1 Simpulan	47
V.2 Saran.....	48
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	52

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Skala Likert Summated Rating (SLR)	24
Tabel 2. Indikator Skor Penilaian	25
Tabel 3. Pertanyaan yang Diajukan	27

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Nilai Transaksi Digital Banking di Indonesia.....	2
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Program Studi	31
Gambar 3. Grafik Kepuasan Pengguna Layanan Seabank (1).....	33
Gambar 4. Grafik Kepuasan Pengguna Layanan Seabank (2).....	34
Gambar 5. Grafik Kepuasan Pengguna Layanan Seabank (3).....	35
Gambar 6. Grafik Kepuasan Pengguna Layanan Seabank (4).....	36
Gambar 7. Grafik Kepuasan Pengguna Layanan Seabank (5).....	37
Gambar 8. Grafik Keamanan dan Privasi Layanan Seabank (1)	38
Gambar 9. Grafik Keamanan dan Privasi Layanan Seabank (2)	39
Gambar 10. Grafik Keamanan dan Privasi Layanan Seabank (3)	40
Gambar 11. Grafik Keamanan dan Privasi Layanan Seabank (4)	41
Gambar 12. Grafik Kecepatan dan Efisiensi Layanan Seabank (1).....	42
Gambar 13. Grafik Kecepatan dan Efisiensi Layanan Seabank (2).....	43
Gambar 14. Grafik Kecepatan dan Efisiensi Layanan Seabank (3).....	44
Gambar 15. Grafik Kecepatan dan Efisiensi Layanan Seabank (4).....	45

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Kuesioner Google Form
- Lampiran 2. Hasil Deskripsi Data
- Lampiran 3. Persetujuan Judul Tugas Akhir
- Lampiran 4. Kartu Monitor Tugas Akhir