

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNAAN ATM DAN MOBILE  
BANKING PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk.  
OLEH MAHASISWA PRODI ANALISIS KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**

Oleh

MARISSA GLORIA LUBIS

1940630028



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA**

**2022**

**SURVEI KEPUASAN PENGGUNAAN ATM DAN MOBILE  
BANKING PT BANK NEGARA INDONESIA (Persero), Tbk.  
OLEH MAHASISWA PRODI ANALISIS KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**

**KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**

Diajukan untuk memenuhi persyaratan akademik guna memperoleh  
gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) Pada Program Studi  
Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan  
Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Oleh:

MARISSA GLORIA LUBIS

1940630028



**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN  
FAKULTAS VOKASI  
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA  
JAKARTA  
2022**



## PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marissa Gloria Lubis  
NIM : 1940630028  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Fakultas : Vokasi

Dengan ini menyatakan bahwa Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) yang berjudul "SURVEI KEPUASAN PENGGUNAAN ATM DAN MOBILE BANKING PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. OLEH MAHASISWA PRODI ANALISIS KEUANGAN FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan sendiri dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan, buku-buku, dan jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) saya.
2. Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Ahli Madya di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi yang dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
3. Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada tugas.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang dinyatakan di atas, maka Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) ini dianggap batal.

Jakarta, 01 Agustus 2022



Marissa Gloria Lubis



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS VOKASI**

---

---

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**

“SURVEI KEPUASAN PENGGUNAAN ATM DAN MOBILE BANKING PT  
BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. OLEH MAHASISWA  
PRODI ANALISIS KEUANGAN FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS  
KRISTEN INDONESIA”

Oleh:

Nama : Marissa Gloria Lubis  
NIM : 1940630028  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Fakultas : Vokasi

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) guna mencapai gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.

Jakarta, 01 Agustus 2022

Menyetujui:  
Dosen Pembimbing

Mengetahui:  
Ketua Program Studi

(Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M.,  
CRBD., CRBC.)  
NIDN: 0302066703

(Fery Tobing, S.E., M.M.)  
NIDN: 0316116601



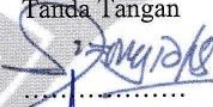

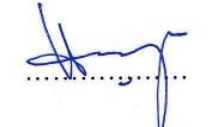
**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS VOKASI**

**PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**

Pada tanggal 01 Agustus 2022 telah diselenggarakan Sidang Karya Tulis Ilmiah Akhir guna memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia, atas nama:

Nama : Marissa Gloria Lubis  
NIM : 1940630028  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Fakultas : Vokasi

Termasuk ujian Karya Tulis Ilmiah Akhir yang berjudul "SURVEI KEPUASAN PENGGUNAAN ATM DAN MOBILE BANKING PT BANK NEGARA INDONESIA (PERSERO), TBK. OLEH MAHASISWA PRODI ANALISIS KEUANGAN FAKULTAS VOKASI UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA" oleh tim penguji yang terdiri dari:

No.	Nama Penguji	Jabatan dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1	Fery Tobing, S.E., M.M.	Ketua Penguji	
2	Dr. Lis Sintha, S.E., M.M.	Anggota Penguji	
3	Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M., CRBD., CRBC.	Anggota Penguji	

Jakarta, 01 Agustus 2022



**UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA**  
**FAKULTAS VOKASI**

---

---

**PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR**

KTIA ini diajukan oleh:

Nama : Marissa Gloria Lubis  
NIM : 1940630028  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Fakultas : Vokasi  
Judul KTIA : Survei Kepuasan Penggunaan ATM dan Mobile Banking  
PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Oleh  
Mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi  
Universitas Kristen Indonesia

Telah berhasil dipertahankan dihadapan penguji dan diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md.Bns.) pada Program Studi Diploma Tiga Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi, disetujui pada hari Senin, 01 Agustus 2022

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi

(Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M.,  
CRBD., CRBC.)  
NIDN: 0302066703

(Fery Tobing, S.E., M.M.)  
NIDN: 0316116601

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia



(Maksimus Bisa, S.K.M., Sst.Ft., M.Fis.)  
NIDN: 0329047101



## PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Marissa Gloria Lubis  
NIM : 1940630028  
Program Studi : Perbankan dan Keuangan  
Fakultas : Vokasi  
Jenis Tugas Akhir : Karya Tulis Ilmiah Akhir  
Judul : Survei Kepuasan Penggunaan ATM dan Mobile Banking  
PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Oleh  
Mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi  
Universitas Kristen Indonesia

Menyatakan bahwa:

1. Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) tersebut adalah benar karya saya dengan arahan dari dosen pembimbing dan bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi manapun;
2. Karya Tulis Ilmiah Akhir (KTIA) tersebut bukan merupakan plagiat dari hasil karya pihak lain, dan apabila saya mengutip dari karya orang lain maka akan dicantumkan sebagai referensi sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
3. Saya memberikan Hak Noneksklusif Tanpa Royalti kepada Universitas Kristen Indonesia yang berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, 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.

Apabila di kemudian hari ditemukan pelanggaran Hak Cipta dan Kekayaan Intelektual atau Peraturan Perundangan-undangan Republik Indonesia lainnya dan integritas akademik dalam karya saya tersebut, maka saya bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum dan sanksi akademis yang timbul serta membebaskan Universitas Kristen Indonesia dari segala tuntutan hukum yang berlaku.

Dibuat di Jakarta  
Pada Tanggal 01 Agustus 2022  
Yang menyatakan



Marissa Gloria Lubis

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kasih dan karunia-Nya maka penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir dengan judul "Survei Kepuasan Penggunaan ATM dan Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Oleh Mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia"

Penelitian ini dibuat dan disusun sebagai tugas akhir penulis, serta sebagai syarat yang harus dipenuhi guna menempuh Sidang Ujian Ahli Madya serta untuk mendapatkan gelar Ahli Madya Bisnis (A.Md. Bns.) pada Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis juga menyadari tidak sedikit kendala dan halangan yang dihadapi penulis. Penulis juga menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna dan masih terdapat kekurangan yang disebabkan keterbatasan kemampuan yang dimiliki oleh penulis. Namun berkat bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak maka penulisan dan penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Selama belajar di program studi Perbankan dan Keuangan, Vokasi UKI, penulis mendapat banyak ilmu dan pelajaran yang bermanfaat bagi kehidupan serta wawasan penulis. Dalam proses pembuatan tugas akhir ini, penulis banyak dibantu, dan diberi arahan, dukungan, serta semangat oleh orang-orang disekitar.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Hardjono, S.H., M.H., M.B.A. selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Maksimus Bisa, S.K.M., SSt.Ft., M.Fis. selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia dan Bapak Adventus Lumban Batu, SKM., M.Kes sebagai Wakil Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
3. Ibu Dr. Lis Sintha, S.E., M.M. selaku Ketua Senat Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Fery Tobing S.E., M.M. selaku Kepala Program Studi Perbankan dan Keuangan, Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia.
5. Ibu Riwandari Juniasti, S.Pd., M.M., CRBD., CRBC. selaku dosen pembimbing akademik dan sebagai pembimbing Karya Tulis Ilmiah Akhir yang selalu memberikan waktu, nasihat, arahan, dan dukungan dalam membimbing penulis menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi Perbankan dan Keuangan (Analisis Keuangan) dan Seluruh *staff* Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia yang ikut serta membantu memberikan dukungan dan bantuan dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini.
7. PT Bank Tabungan Negara (Persero), Tbk. Kantor Cabang Bekasi selaku tempat magang dalam penyusunan laporan magang penulis, khususnya pada unit *Loan Administration and Document (Credit Admin Unit)*, Bapak Djoko Sutrisno selaku Kepala *Credit Admin Unit*, Ibu Alfi Khairiyah selaku pembimbing lapangan, Ibu Nurlayla Yunita Aryani selaku mentor, serta



seluruh pegawai *Credit Admin Unit* yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu.

8. PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Kantor Pusat Jakarta selaku tempat magang penulis, khususnya pada Divisi *Corporate & Enterprise Remedial & Recovery*, Unit Manajemen Portofolio (MJP), Bapak Weppy Y. Arifianto selaku pemimpin kelompok, Bapak Farsyan Wathan, Bapak Aan Hizriyan, Bapak Alif Caesarrano S. selaku pembimbing magang, serta seluruh pegawai Divisi *Corporate & Enterprise Remedial & Recovery* yang tidak dapat disebutkan namanya satu-persatu yang juga ikut berperan serta dalam penyusunan tugas akhir dan memberikan ilmu, pengetahuan, arahan, bimbingan, nasihat, serta pengalaman berharga kepada penulis selama proses kegiatan magang berlangsung.
9. Keluarga tersayang : Papa, Paian Lubis dan Mama, Lambok Manullang yang telah mendukung saya, memberikan semangat, doa, arahan, dan motivasi hingga saya dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini dengan baik dan lancar. Tidak lupa juga untuk Abang dan Adik saya, David Franklin Mandala Lubis dan Danny Setiawan Lubis yang juga memberikan dukungan, doa, serta semangat untuk menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini.
10. Teman-teman Prodi Perbankan dan Keuangan (Analisis Keuangan), Fakultas Vokasi, Universitas Kristen Indonesia Angkatan 2019, 2020, dan 2021 yang berperan mendukung dan membantu penulis dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah Akhir.
11. Teman *online* penulis, Alicia Rizka Putri Gunawan dan Viora Basyara Wazmir yang sudah mendukung, memberi semangat, dan masukan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah Akhir.
12. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu, yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah Akhir ini.

Kiranya penelitian ini dapat bermanfaat serta memberikan ilmu yang baru dan lebih lagi bagi pembaca. Akhir kata, dengan segala rasa syukur penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Tuhan memberkati.

Jakarta, 01 Agustus 2022

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR .....</b>	<b>i</b>
<b>PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TULIS ILMIAH AKHIR .....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN TIM PENGUJI KARYA TULIS ILMIAH AKHIR .....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR .....</b>	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN DAN PERSETUJUAN KARYA TULIS ILMIAH AKHIR ..</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xiii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xiv</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>xv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Batasan Masalah .....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	5
1.4.1 Tujuan dari Penelitian .....	5
1.4.2 Manfaat dari Penelitian .....	5
1.5 Metode Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulis .....	7
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
2.1 Pengertian Bank .....	9
2.1.2 Jenis-jenis Bank.....	9

2.2 Definisi Kepuasan Pelanggan .....	13
2.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	14
2.4 Macam-macam Teori Kebutuhan.....	15
2.5 Karakteristik <i>Service Quality</i> (servqual) atau Kualitas Layanan .....	16
2.6 <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM) .....	17
2.6.1 Fitur .....	17
2.6.2 Cara Kerja.....	17
2.6.3 Jenis-jenis Mesin <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	18
2.6.4 Jaringan-jaringan pada Mesin <i>Automatic Teller Machine</i> (ATM).....	18
2.7 <i>Mobile Banking</i> ( <i>m-Banking</i> ).....	19
2.7.1 Fitur .....	19
2.7.2 Cara Kerja.....	19
2.7.3 Manfaat dari <i>Mobile Banking</i> .....	20
2.7.4 Keterbatasan dari <i>Mobile Banking</i> .....	21
2.8 Kerangka Berpikir.....	21
 <b>BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN</b>	
3.1 Sejarah PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. ....	22
3.2 Filosofi Logo Bank Negara Indonesia .....	23
3.3 Visi dan Misi Bank Negara Indonesia .....	25
3.3.1 Visi BNI .....	25
3.3.2 Misi BNI.....	25
3.4 Budaya Perusahaan .....	25
3.5 Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. ....	28
3.6 Struktur BNI Grup dan Perusahaan Anak .....	29
3.7 BNI ATM .....	30
3.7.1 Pengguna BNI ATM .....	30
3.7.2 Cara Aman Bertransaksi melalui BNI ATM.....	30
3.7.3 Jenis-jenis BNI ATM .....	31

3.7.4 Fitur Nasabah BNI.....	32
3.7.5 Fitur Non Nasabah BNI.....	33
3.8 BNI <i>Mobile Banking</i> .....	39
3.8.1 Kebijakan Privasi BNI <i>Mobile Banking</i> .....	39
3.8.2 Fitur-fitur BNI <i>Mobile Banking</i> .....	40
3.8.3 Limit Transaksi.....	43
3.8.4 Syarat dan Ketentuan BNI <i>Mobile Banking</i> .....	43

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

4.1 Kebutuhan Nasabah .....	49
4.2 Gambaran Penggunaan ATM dan m-Banking BNI oleh Mahasiswa UKI.....	53
4.3 Deskripsi dari Penelitian .....	54
4.4 Persiapan dan Pelaksanaan Penelitian.....	55
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	55
4.6 Karakteristik Responden .....	56
4.7 Indikator <i>Service Quality</i> Penggunaan ATM BNI & BNI <i>Mobile Banking</i> ....	59

#### **BAB V PENUTUP**

5.1 Kesimpulan .....	65
5.2 Saran.....	65

#### **DAFTAR PUSTAKA**

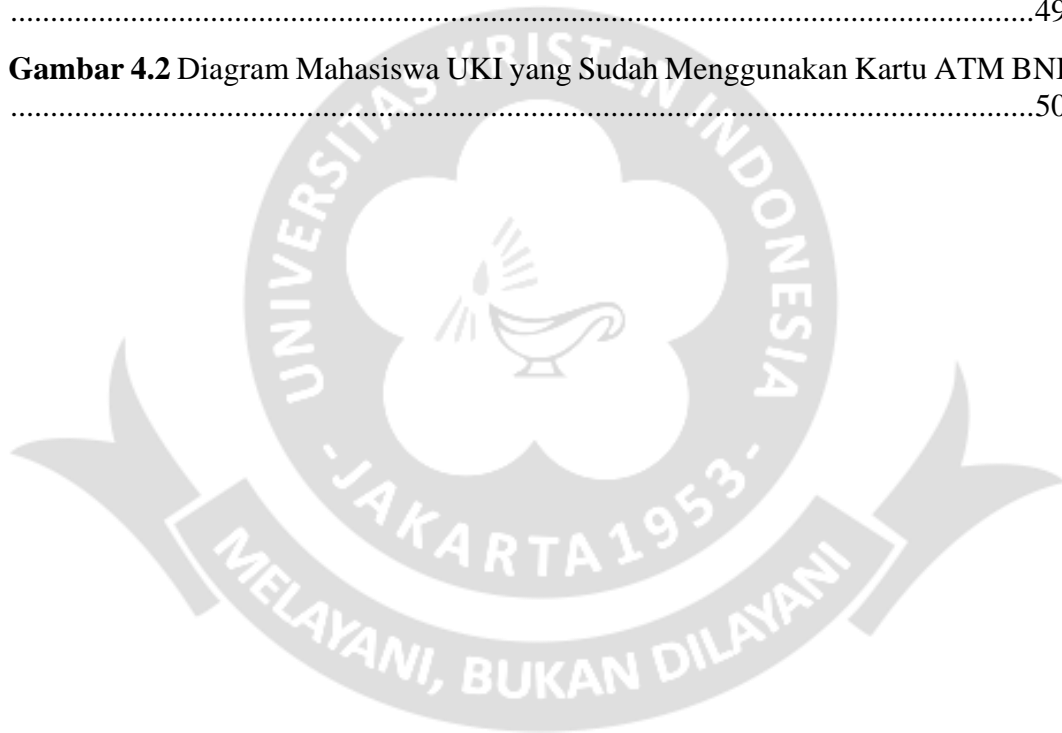
#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 4.1</b> Kebutuhan Nasabah.....	53
<b>Tabel 4.2</b> Data Distribusi Sampel Penelitian.....	55
<b>Tabel 4.3</b> Kriteria Pemberian Skor Terhadap Alternatif Jawaban Kuesioner .....	56
<b>Tabel 4.4</b> Jenis Kelamin .....	56
<b>Tabel 4.4.1</b> Usia .....	57
<b>Tabel 4.4.2</b> Pendidikan Terakhir.....	57
<b>Tabel 4.4.3</b> Angkatan di Prodi Perbankan / Analisis Keuangan .....	58
<b>Tabel 4.4.4</b> Lama Menggunakan ATM BNI.....	58
<b>Tabel 4.4.5</b> Lama Menggunakan BNI <i>Mobile Banking</i> .....	59
<b>Tabel 4.5</b> Data Distribusi Sampel Penelitian Pengguna ATM dan <i>Mobile Banking</i> BNI.....	59
<b>Tabel 4.6</b> <i>Tangibles</i> (bukti fisik) .....	60
<b>Tabel 4.6.1</b> <i>Responsiveness</i> (daya tanggap).....	61
<b>Tabel 4.6.2</b> <i>Assurance</i> (jaminan) .....	62
<b>Tabel 4.6.3</b> <i>Reliability</i> (keandalan).....	63
<b>Tabel 4.6.4</b> <i>Empathy</i> (empati).....	64

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1</b> Bagan Kerangka Berpikir .....	21
<b>Gambar 3.1</b> Logo Bank Negara Indonesia .....	23
<b>Gambar 3.2</b> Desain Warna Bank Negara Indonesia .....	25
<b>Gambar 3.3</b> Struktur Organisasi PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk.....	28
<b>Gambar 3.4</b> Struktur BNI Grup dan Perusahaan Anak .....	29
<b>Gambar 4.1</b> Diagram Mahasiswa UKI yang Sudah Membuka Rekening di BNI.... .....	49
<b>Gambar 4.2</b> Diagram Mahasiswa UKI yang Sudah Menggunakan Kartu ATM BNI .....	50



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1.</b> Kuesioner Survei Kepuasan Penggunaan ATM dan Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia .....	70
<b>Lampiran 2.</b> Data Hasil Penelitian Kuesioner Survei Kepuasan Penggunaan ATM dan Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.....	75
<b>Lampiran 3.</b> Data Hasil Penelitian Kuesioner Survei Kepuasan Penggunaan ATM dan Mobile Banking PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. Mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia. Berdasarkan Hasil Penelitian yang Dilakukan dengan <i>google form</i> .....	83
<b>Lampiran 4.</b> Kuesioner Kepuasan Penggunaan ATM & <i>Mobile Banking</i> BNI...96	
<b>Lampiran 5.</b> Data Hasil Penelitian Kuesioner Kepuasan Penggunaan ATM & <i>Mobile Banking</i> BNI. Berdasarkan Hasil Penelitian yang Dilakukan dengan <i>google form</i> .....	103
<b>Lampiran 6.</b> Kartu Bimbingan Tugas Akhir .....	113
<b>Lampiran 7.</b> Permohonan Ijin Riset dan Pengambilan Data .....	114
<b>Lampiran 8.</b> Daftar Riwayat Hidup Penulis .....	115

## ABSTRAK

Kebutuhan penggunaan internet dan akses yang mudah pada era saat ini membuat generasi muda lebih menyukai hal yang serba cepat. Bank sebagai lembaga keuangan membuat terobosan terbaru dalam dunia digital guna memudahkan dan menarik minat generasi muda. Universitas Kristen Indonesia bekerja sama dengan Bank Negara Indonesia dalam layanan kegiatan perbankan, antara lain memberikan layanan produk tabungan taplus muda untuk keperluan pembayaran uang kuliah dan lain sebagainya. Penelitian ini dilakukan di Universitas Kristen Indonesia pada bulan Juli 2022 dengan populasi Mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia angkatan 2019, 2020, dan 2021. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 75 mahasiswa secara keseluruhan dari tiga angkatan dengan masing-masing angkatan 2019 sebanyak 29 mahasiswa, angkatan 2020 sebanyak 15 mahasiswa, dan angkatan 2021 sebanyak 35 mahasiswa. Tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui tingkat kepuasan penggunaan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. oleh mahasiswa Prodi Analisis Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia. Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif. Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner *google form* yang disebarkan kepada mahasiswa berupa pernyataan sebanyak 27 item dan pertanyaan sebanyak 24 item. Dalam hasil penelitian diperoleh data 35 mahasiswa yang menggunakan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* Bank Negara Indonesia dengan hasil rata-rata per indikator kualitas layanan yaitu *tangibles* (bukti langsung) sebesar 86%, *responsiveness* (daya tanggap) sebesar 85%, *assurance* (jaminan) sebesar 87%, *reliability* (keandalan) sebesar 82%, dan *empathy* (empati) sebesar 82%. Kesimpulan penelitian ini adalah mahasiswa lebih memilih menggunakan *Automatic Teller Machine* dan *Mobile Banking* berdasarkan kemudahan akses tempat tinggal dan karena kesamaan dengan mayoritas bank yang dipilih oleh komunitasnya di luar kampus.

Kata Kunci: Tingkat Kepuasan, Kualitas Layanan, Kebutuhan, Penggunaan, *Automatic Teller Machine*, *Mobile Banking*.



## ABSTRACT

*The need for internet use and easy access in the current era makes young people prefer things that are fast-paced. Bank as financial institutions make the latest breakthroughs in the digital world to facilitate and attract the interest of the younger generation. Christian University of Indonesia cooperates with Bank Negara Indonesia in banking activities, including providing services for young taplus savings products for the purpose of paying tuition fees and so on. This research was conducted at the Christian University of Indonesia in July 2022 with a population students Financial Analysis Study Program, Vocational Faculty, Christian University of Indonesia batch 2019, 2020, and 2021. The sample in this study are 75 students in total from three batches with each batch of 2019 amount 29 students, batch 2020 amount 15 students, and batch 2021 amount 35 students. The purpose of this study was to determine the level of satisfaction using the Automatic Teller Machine and Mobile Banking of PT Bank Negara Indonesia (Persero), Tbk. by students of the Financial Analysis Study Program, Vocational Faculty, Christian University of Indonesia. The research method used is qualitative with descriptive method. The research instrument used was a google form questionnaire which was distributed to students with 27 items of statement and 24 items of question. The results of the study obtained data from 35 students who used the Automatic Teller Machine and Mobile Banking of Bank Negara Indonesia with the average results per service quality indicator, tangibles 86%, responsiveness 85%, assurance 87%, reliability 82%, and empathy 82%. The conclusion of this study is that students prefer to use Automatic Teller Machines and Mobile Banking based on the ease of access to housing and because of similarities with the majority of banks chosen by their community outside campus.*

*Keywords: Satisfaction Level, Service Quality, Needs, Usage, Automatic Teller Machine, Mobile Banking.*