

**TINJAUAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI
MOBILE BANKING DI PT. BANK X (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG JAKARTA GATOT SUBROTO,
JAKARTA SELATAN**



TUGAS AKHIR

Disusun dan Diajukan Dalam Rangka Memenuhi Salah Satu Persyaratan Untuk
Menyelesaikan Pendidikan Program Diploma-III (D-III) Pada Program Studi
Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia

Disusun Oleh:

Nama : Ririn Helfidawati
NIM : 1640630006
Program Studi : Perbankan dan Keuangan

**PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA
JAKARTA
2019**

LEMBAR PENGESAHAN
TINJAUAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI
MOBILE BANGKING DI PT. BANK X (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG JAKARTA GATOT SUBROTO



Disusun Oleh :

Nama : Ririn Helfridawati
NIM : 164063006
Program Studi : Perbankan dan Keuangan

Disetujui dan Diuji Oleh : Jakarta, 01 Agustus 2019
Dosen Pembimbing : Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi /.....
Dosen Penguji : 1. Dr. Lis Sintha, SE., MM. /.....
2. Fery Tobing, SE., MM /.....

Mengetahui,
PROGRAM STUDI PERBANKAN DAN KEUANGAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS KRISTEN INDONESIA



Dekan Fakultas Vokasi

Maksimius Bisa, S.St. FT., SKM., M.Fis

Ketua Program Studi

Fery Tobing, S.E., M.M.

LEMBAR PERSETUJUAN

**TINJAUAN TERHADAP NASABAH PENGGUNA APLIKASI
MOBILE BANKING DI PT. BANK X (PERSERO) TBK.
KANTOR CABANG JAKARTA GATOT SUBROTO,
JAKARTA SELATAN**



Nama : Ririn Helfidawati
NIM : 1640630006
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Konsentrasi : Manajemen Bank Umum

Telah diteliti dan diperiksa oleh Dosen Pembimbing

Jakarta, 30 Juli 2019

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

Dosen Pembimbing,

Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi

ABSTRAK

**Program Studi Perbankan dan Keuangan
Fakultas Vokasi
Universitas Kristen Indonesia**

Nama: Ririn Helfidawati, NIM: 1640630006, Judul Tugas Akhir: “Analisis Kepuasan Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking PT. Bank X (Persero) Tbk. Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan”, Tugas Akhir 2019, Jakarta: Halaman (11), Lampiran (3), Buku (10), Dosen Pembimbing: Ir.Yusuf Rombe M.Allo, M.Psi.

Menyediakan layanan *Mobile Banking* yang mampu mendukung aktivitas transaksi perbankan nasabah dengan cepat, aman, mudah dan murah merupakan salah satu strategi yang dapat dilakukan Bank di Indonesia untuk tetap bertahan dalam persaingan bisnis. Layanan *Mobile Banking* merupakan layanan yang menyediakan fasilitas layanan informasi kebutuhan nasabah PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto, Jakarta Selatan.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan nasabah dalam menggunakan *Mobile Banking* di PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto, Jakarta Selatan. Didalam Tugas Akhir ini terdapat indikator yang dapat mengukur layanan kualitas *Mobile Banking* PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto, Jakarta Selatan yaitu Kualitas Layanan, Kemudahan Pengguna dan Kualitas Informasi.

Dari Tugas Akhir ini dapat diketahui bahwa Nasabah Bank X merasa puas akan layanan dan fitur yang tersedia pada *Mobile Banking*. Hal ini diketahui melalui kuesioner yang telah disebar pada 150 responden.

Kata Kunci : Kepuasan pengguna *Mobile Banking*

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Ririn Helfidawati
NIM : 1640630006
Program Studi : Perbankan dan Keuangan
Judul TA : *Tinjauan Terhadap Nasabah Pengguna Aplikasi Mobile Banking* di PT. Bank X (Persero), Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir ini dengan judul diatas merupakan hasil penelitian asli saya yang diajukan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Diploma Tiga untuk memperoleh gelar Ahli Madya Perbankan
2. Tugas Akhir ini bukanlah plagiat atau salinan Tugas Akhir milik orang lain.
3. Apabila Tugas Akhir saya ini adalah plagiat atau menyalin Tugas Akhir milik orang lain, maka saya bersedia dituntut dimuka pengadilan serta dicabut segala kewenangan dan gelar akademik sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Jakarta, 30 Juli 2019

Yang Membuat Pernyataan,



Ririn Helfidawati

KATA PENGANTAR

Dengan segala Puji dan Syukur serta Kemuliaan, penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus yang telah menolong penulis selama menjalani perkuliahan dan secara khusus dalam masa penulisan Tugas Akhir ini.

Topik yang penulis bahas dalam Tugas Akhir ini berjudul **Tinjauan Terhadap Nasabah Pengguna Mobile Banking Di PT. Bank X (Persero) Tbk. Kantor Cabang Jakarta Gatot Subroto, Jakarta Selatan.**

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna menyelesaikan pendidikan jenjang Diploma Tiga (D-III) Ahli Madya Perbankan (A.Md) pada Fakultas Vokasi Program studi Perbankan dan keuangan Universitas Kristen Indonesia.

Tugas Akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dorongan dari semua pihak yang telah banyak membantu selama penyusunan Tugas Akhir ini. Untuk itu, pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Dhaniswara K. Harjono, SH., M.H., MBA selaku Rektor Universitas Kristen Indonesia.
2. Bapak Maksimus Bisa, S.St. FT., SKM., M.Fis selaku Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
3. Bapak Adventus Lumban Batu, SKM., M.Kes selaku Wakil Dekan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia.
4. Bapak Fery Tobing, S.E., M.M selaku Ketua Program Studi Perbankan dan Keuangan Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia
5. Ketua Senat Fakultas Vokasi Universitas Kristen Indonesia Dr. Lis Sintha, SE., MM yang sebelumnya adalah Direktur Akademik Perbankan Universitas Kristen Indonesia untuk Kebijakan dan setiap arahan Ibu dalam memimpin kami.
6. Bapak Ir. Yusuf Rombe M. Allo, M.Psi selaku dosen pembimbing Tugas Akhir yang telah menyediakan waktu, tenaga, serta pikiran dan masukan

untuk membantu dan mengarahkan saya dalam tata cara penulisan Tugas Akhir ini sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

7. Pimpinan Cabang PT. Bank X Kantor Cabang Gatot Subroto Jakarta Selatan yang telah memberikan saya kesempatan dan waktu untuk dapat melakukan penelitian di perusahaan yang dipimpin.
8. Orang Tua tercinta yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
9. Kakak saya Darling Elida, Lastri dan Eko Saputro yang selalu mendukung dan mendoakan saya dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
10. Bapak Aryo Suryono selaku (Officer General Support) di PT. Bank X Kantor Cabang Gatot Subroto Jakarta Selatan yang telah memberikan saya saran dan masukan dalam mengerjakan Tugas Akhir ini.
11. Hosana, Clara, Demi, Aurel, Desi, Yolanda, selaku teman-teman penulis yang telah membantu, memberikan semangat dan motivasi penulis pada saat mengerjakan Tugas Akhir ini.
12. Teman-teman satu angkatan 2016 Program Studi Perbankan dan keuangan, yang tidak dapat di sebutkan satu persatu.
13. Teman-teman Pemuda GKMI Pulo Gebang, yang selalu memberikan dukungan doa, dorongan dan motivasi setiap minggunya kepada penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Akhir kata dengan kerendahan hati penulis mohon maaf atas segala kekurangan pada Tugas Akhir ini. Maka dengan senang hati penulis akan menerima kritik dan saran yang membangun dari para pembaca demi kesempurnaan Tugas Akhir ini. Kiranya Tuhan Yesus Memberkati kita semua.

Jakarta, 30 Juli 2019

Penulis



Ririn Helfidawati

DAFTAR ISI

PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I :PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Metode Penelitian.....	6
1.7 SistematikaPenulisa.....	6
BAB II :LANDASAN TEORI	9
2.1 Perbankan	9
2.1.1 Pengertian Bank	9
2.1.2 Fungsi Bank	11
2.1.3 Jenis-Jenis Bank	13
2.1.4 Pengertian <i>Mobile Banking</i>	15
2.1.5 Kelebihan dan Kekurangan <i>Mobile Banking</i>	16
2.2 Kepuasan Nasabah.....	19
2.2.1 Pengertian Keuasan Nasabah.....	19
2.2.2 Manfaat Kepuasan Nasabah	20
2.2.3 Fakor-Faktor Kepuasan Nasabah.....	22
2.2.4 Cara Mengukur Kepuasan Nasabah.....	23

BAB III	: TIMJAUAN UMUM	26
3.1	Sejarah PT. Bank X (Persero) Tbk	26
3.2	VisidanMisi Bank X	32
3.2.1	Visi	32
3.2.2	Misi	32
3.3	Struktur Organisasi PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto Jakarta Selatan	33
3.4	Kegiatan Usaha dan Produk Bank X	39
3.5	Strategi Perusahaan	40
3.6	Nilai Budaya dan Perilaku Utama Insan Bank X	43
3.6.1	Nilai Budaya Bank X	43
3.6.2	Perilaku Utama Insan Bank X	46
BAB IV	: PEMBAHASAN	48
4.1	Deskripsi Identitas Responden	48
4.1.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Jenis Kelamin	49
4.1.2	Karakteristik Responden Kategori Usia	50
4.1.3	Karakteristik Responden Kategori Pekerjaan	51
4.1.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan	52
4.1.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Agama	53
4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Seberapa Sering Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	54
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Transaksi yang di Lakukan Nasabah dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	55
4.1.8	Analisis Kualitas Layanan Pada <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto Jakarta Selatan	56
4.1.9	Kenyamanan dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank X (Persero) Tbk	

Gatot Subroto Jakarta Selatan	57
4.1.10 Kepuasan dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto Jakarta Selatan	58
4.1.11 Resiko dan Keamanan dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto Jakarta Selatan	59
4.1.12 Intensitas dan Minat Pengguna dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank X (Persero) Tbk Gatot Subroto Jakarta Selatan	61
4.2 Layanan <i>Mobile Banking</i> di PT. Bank X (Persero) Tbk	62
4.2.1 Tahapan dalm Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	65
4.2.2 Pembahasan	67
BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN	xiv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xx

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manfaat Mempertahankan Kepuasan Konsumen	21
Gambar 3.1	Struktur PT. Bank X (Persero) Tbk Jakarta Gatot Subroto.....	34

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Katagori Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Usia.....	50
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pekerjaan.....	51
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Pendidikan.....	52
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Agama.....	53
Tabel 4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Seberapa Sering Nasabah Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	54
Tabel 4.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Kategori Transaksi Yang di Gunakan Dalam Menggunakan <i>Mobile Banking</i>	55
Tabel 4.8	Hasil Kuesioner dari 110 Responden Pada Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	56
Tabel 4.9	Hasil Kuesioner Responden Pada Kualitas Layanan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	57
Tabel 4.10	Hasil Kuesioner Responden Pada Kepuasan Dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	58
Tabel 4.11	Hasil Kuesioner Responden Pada Resiko dan Keamanan Dalam Menggunakan Aplikasi <i>Mobile Banking</i>	59
Tabel 4.12	Hasil Kuesioner Responden Pada Intensitas dan Minat Pengguna Dalam Menggunakan	

<i>Aplkasi Mobile Banking</i>	60
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	xiv
Lampiran 2	Surat Riset Bank.....	xix